

# اعلم

مجلة علمية محكمة يصدرها  
الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات  
(AFLI)

العدد الثاني و العشرون (22)

شوال 1439 هـ الموافق لـ يونيو 2018

## بطاقة تعريفية

الإشراف العام: رئيس الاتحاد العربي للمكثبات و المعلومات  
د. خالد الحبيبي

مدير التحرير	
د. سوهام بادي <a href="mailto:souhembadi@yahoo.fr">souhembadi@yahoo.fr</a>	
الهيئة الإسنشارية	هيئة التحرير
أ.د. محمد أمان	أ.د. جاسم جرجيس
أ.د. شعبان عبدالعزيز خليفة	أ.د. هشام عزمي
أ.د. محمد فتحي عبدالهادي	أ.د. ناجية قموح
أ.د. ربيحي عليان	أ.د. محمد جعفر عارف
أ.د. رضية آدم محمد	أ.د. أحمد سلام
د. خالد الحبشي	أ.د. أسامة السيد محمود

رقم ISSN 16583779

رقم الإيداع بمكتبة الملك فهد الوطنية: 1428-5979

## قائمة المدنويات

الصفحة	المؤلف	عنوان البحث
13 - 11	د. خالد الحلبي	كلمة العدد
34 - 15	د. إيمان رمضان محمد حسين	أدب الأطفال وتطبيقات الجيل الثاني للويب : رؤية مستقبلية
72 - 35	د. ماجد بن محمد أبوشرحه أ.د. حسن بن عواد السريحي	إطار مقترح لحوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة
108 - 73	د. سوهام بادي د. خديجة بوخالفة	خصائص البنية التحتية الداعمة لإنتاج المحتوى الرقمي في دول المغرب العربي
136 - 109	د. عبدالعزيز عبدالحميد عامر	إدارة المعرفة ودورها في ضمان جودة التعليم في جامعة الزاوية؛ كلية الآداب الزاوية نموذجاً
196 - 137	د. سيد ربيع سيد إبراهيم	التحيز في نظم استخراج المعلومات على الويب دراسة تطبيقية لتأثير التوجهات السياسية والاقتصادية في محركات البحث
234 - 197	د. علي بن عبد العزيز الحمودي	الإيداع القانوني والتزويد بالوثائق والمحفوظات في الجهاز الحكومي بالمملكة العربية السعودية؛ دراسة وصفية
262 - 235	أ.بن عميرة عبد الكريم	خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية وأدوات تسويقها في البيئة الإلكترونية بين الفرص والتحديات
294 - 263	د. عفاف بنت محمد نديم	الإبداعية المعرفية للأستاذ الدكتور علي بن إبراهيم النملة في ضوء العطاء الفكري دراسة تحليلية ببيومترية
316 - 295	حسان مدامي د. لخضر فردي	المتطلبات المادية لحوسبة أرشيف الجامعات الجزائرية؛ دراسة ميدانية بمصالح أرشيف جامعات قسنطينة، باتنة وأم البواقي
332 - 317	د. أحمد عادل إبراهيم العجزي	الأساليب المتبعة في مكتبات كليات جامعة طنطا لتحديد وتحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين : دراسة ميدانية

362 - 333	بن حريرة نجاة أ.د غانم نذير	الإطار القانوني لإتاحة الرسائل الجامعية بالمستودعات الرقمية بالجامعات الجزائرية ، نموذج رسائل دكتوراه علم المكتبات بجامعة قسنطينة 02
384 - 363	د. جمعان بن عبدالقادر الزهراني	واقع خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات السعودية الناشئة: جامعة الباحة أنموذجا
408 - 385	Alia Mohammed AlSulaimi	<b>How Digitalization Develops Saudi Women In The Business Field And Academia</b>
430 - 409	Dr. Ahmed Shehata	<b>Measuring the visibility of the Egyptian Universities' scientific production using Google Scholar</b>
25 - 7	<b>English Abstracts</b>	



## علم

## مجلة علمية محكمة يصدرها الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات

نبذة عن الرحلة:

مجلة "علم" هي دورية علمية محكمة يصدرها الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (علم) مرتين في السنة. وتصدر المجلة باللغة العربية، مع إمكانية النشر باللغة الإنجليزية أو الفرنسية، على ألا يتعدى عدد الأبحاث باللغات الأجنبية ثلث العدد الكلي للأبحاث المنشورة بالعدد الواحد.

وتفتح المجلة الباب لدراسة القضايا ذات العلاقة المباشرة بالمعلومات والمعرفة ومؤسساتها وإدارتها وتشريعاتها وأنظمتها وتقنياتها ومدارسها، وكل ما يتصل بصياغة ومعالجة وبث ونشر وتوزيع المحتوى المعلوماتي والمعرفي والتعامل مع وسائلها وأدواتها ونظمها، إضافة للأفراد ومجاميع العاملين والمستفيدين منها.

وتسعى المجلة إلى توسيع الرؤية حول مجتمع المعلومات والمعرفة وإدارته، من خلال فتح المجال للجميع للاستفسار أو إبداء الرأي في باب خصص لذلك، وعبر المراجعات العلمية - الموقعة بأسماء المراجعين- للكتب الجديدة الجادة. وتنشر المجلة ملخصات للأبحاث باللغة الإنجليزية، مع إمكان نشر الأبحاث المترجمة من اللغات الحية إلى العربية.

أهداف الرحلة:

- 1- دعم وتشجيع البحث العلمي في مجال المكتبات والمعلومات والمعرفة .
- 2- نشر وتوثيق نخب من النتاج العلمي العربي الزاخر في شتى مجالات المعلومات والمعرفة ونظمها وخدماتها وتقنياتها، والمتمثل بعدد كبير من الدراسات والأبحاث والتجارب

العلمية التي قام بها باحثون متخصصون، وعرضها للمهتمين من الباحثين والتربويين والعاملين في مجالات المكتبات والمعلومات.

3- تسليط الضوء على مشكلات خدمات المعلومات والمعرفة، وعلى المهارات والمعارف التي يجب أن يتحلى بها العاملون في مرافق المعلومات ومؤسسات المعرفة أو في مدارس المكتبات والمعلومات والمعرفة ودراسات الأرشيف.

4- عرض التجارب التعليمية والتدريبية العربية ومشكلاتها وحلولها وقضاياها، ودراسات التطوير والإبداع في طرائق التدريس والتدريب والبحث وأنشطة المكتبات ومراكز المعلومات وإدارات المعرفة والأقسام العلمية بالجامعات العربية ومعاهد التدريب في مجال المكتبات والمعلومات والمعرفة.

5- نقل التجارب العالمية في مجال المكتبات والمعلومات والمعرفة ومقارنتها بالتجارب العربية في نفس المجال واستعراض الآراء حولها.

6- التعريف بالمشروعات العربية الرائدة في مجال المكتبات والمعلومات والمعرفة وطرق دعم البحث العلمي المختلفة.

### دعوة للمشاركة:

تدعو مجلة "علم" الباحثين وأساتذة الجامعات والمتخصصين في المكتبات والمعلومات والمعرفة، في أرجاء الوطن العربي، لتقديم نتاجهم العلمي مما له علاقة بموضوعات المجلة وذلك للنشر بها. والدعوة تشمل البحوث التي تتناول الموضوعات الآتية :

1. التطورات الحديثة في عالم المكتبات والمعلومات والمعرفة.

2. الكتاب و وسائط وأدوات المعلومات.

3. مؤسسات وخدمات المعلومات التقليدية و الرقمية.

4. تعليم علم المكتبات والمعلومات والمعرفة ودراسات الأرشيف.

5. نظم المعلومات والمعرفة وتقنياتها بمختلف أشكالها وأنواعها.

6. التجارب التطبيقية في مجال المكتبات و المعلومات و المعرفة.

7. الأرشفة و الأرشيف والتطورات الحديثة في المجال.

8. التشريعات والأنظمة الخاصة بالموارد البشرية، والتقنية، والتنظيمات الإدارية في عالم المعلومات والمعرفة و مؤسساته.
9. النشر والتطورات الحديثة في المجال.
10. الموارد البشرية والتقنية والتنظيمية والإدارية في عالم المعلومات والمعرفة و مؤسساته.
11. التجارب والمشاريع العربية والعالمية في مجال المكتبات والمعلومات والمعرفة وخدماتها وتقنياتها ومفاهيمها؛ وكل ما يتعلق بمجتمع المعلومات والمعرفة وقضايا الرقمنة والإتاحة الكونية للمعلومات؛ وإشكاليات المحتوى العربي على الشبكة العنكبوتية.

### قواعد عامة:

- 1- تصدر مجلة "علم" بشكل دوري مرتين في السنة.
- 2- تنشر المجلة البحوث والدراسات العلمية الجادة ذات المنهج العلمي في مجالات اهتمامها.
- 3- تنشر المجلة مراجعات ادب الموضوع (State-of-the art) التي تمثل تأليفا (Synthesis) للتطورات والاتجاهات المتعلقة بمجالات معرفية في قطاعات المكتبات والمعلومات والمعرفة وتقنياتها، ودراسات المعلومات، ومهنة المكتبات والمعلومات والمعرفة في العالم العربي وعلى المستوى الدولي.
- 4- تقبل البحوث المكتوبة باللغات العربية والإنجليزية أو الفرنسية بحيث لا يزيد عدد الأبحاث بغير العربية عن ثلث محتوى العدد الواحد.
- 5- يراعى ألا يزيد عدد صفحات البحث عن ثلاثين (30) صفحة مع ملخص لا تزيد كلماته عن ثلاث مائة (300) كلمة باللغة العربية ومثلها بالإنجليزية. ويتم استخدام الخط العربي التقليدي (Traditional Arabic) مقاس الحرف 14 للمتن و16 للعناوين، وأن تكون مراجعات الكتب والتقارير والرسائل العلمية في حدود سبع (7) صفحات.
- 6- يرفق بالبحث خطاب من صاحبه يطلب فيه نشر العمل، مصحوب بتعريف مختصر بالباحث من حيث مؤهله، وتخصصه، وعمله، وعنوانه الإلكتروني.

- 7- تخضع الأعمال المقدمة للتحكيم، ويخطر صاحب العمل بقبوله أو بملاحظات التحكيم ولا ترد الأعمال غير المقبولة للنشر إلى أصحابها.
- 8- لا تقبل الأعمال التي سبق نشرها أو قدمت للنشر في أي مكان آخر ولا يجوز نشر العمل المقبول للنشر إلا بإذن كتابي من رئيس التحرير.
- 9- يخضع ترتيب المواد عند النشر لاعتبارات فنية لا علاقة لها بمكانة الباحث أو قيمة العمل:
- 10- تمنح إدارة المجلة مؤلف كل بحث ثلاث نسخ مجانية من عدد الدورية الذي نشر فيه البحث؛
- 11- تدرج الاستشهادات المرجعية في نهاية العمل ويتم الالتزام بالدليل الذي وضعته جمعية (APA) American Psychological Association :
- 12- توجه جميع المراسلات الخاصة بالمجلة إلى العنوان الإلكتروني

[afl.i.ialam@gmail.com](mailto:afl.i.ialam@gmail.com)

\* جميع الآراء في المجلة تعبر عن وجهة نظر كتّابها ولا تعبر بالضرورة عن وجهة نظر المجلة.

## كلية العدد

## الشبكة الدولية لقادة المكتبات المبدعين الناشئين - الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ..... الطريق الى تحقيق الاهداف و جني الثمار

يتبلور المفهوم الجديد للمكتبات العامة في احتضانها للمجتمع بمختلف فئاته، فهي بمثابة مركز معلوماتي محلي يعمل على تحفيز تطور المجتمعات وتحسين جودة حياة الأفراد فيها، بالإضافة إلى خلق مجتمع واع وواسع العلم والاطلاع. وها هي اليوم تواجه المكتبات العامة وقادتها في مختلف أنحاء العام تحديات غير مسبقة، وهذه البيئة المضطربة المتغيرة توفر فرصة فريدة للقادة لإعادة اكتشاف ما تعنيه المكتبة العامة، من هنا جاءت فكرة الشبكة الدولية لقادة المكتبات المبدعين الناشئين التي نشأت عام 2011، حيث أن السبيل الأفضل لضمان قدرة قادة المكتبات على مواجهة التحديات بأسلوب منطقي هو توفير الفرص لهم للتواصل مع بعضهم البعض لاكتشاف التجارب، والأفكار الجديدة والتعلم من بعضهم البعض.. ترعى الشبكة وتدعمها مبادرة المكتبات العالمية (GL Global Libraries Initiative) بمؤسسة بيل وميلندا جيتس (BMGF).

وانطلاقاً من أهمية البرنامج قرر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات أن يأخذ على عاتقه تنفيذ البرنامج على المستوى الإقليمي وعلى أرض الواقع بتكوين شبكة من المبدعين بالمكتبات العامة من خلال الشبكة الدولية لقادة المكتبات الناشئين المبدعين- الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ويعتبر من أهم وأنجح المشروعات التي نفذها الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات مؤخراً بمجال المكتبات والمعلومات على مستوى العالم العربي ما بين عامي 2015-2018.

تبنى البرنامج الذي سطره الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المبادرة العالمية ولكن باللغة العربية ويطمح من خلاله إلى تعزيز المهارات القيادية والإبداعية والابتكارية لعدد 32 أخصائي مكتبات ومعلومات بالإدارة المتوسطة بالمكتبات العامة من خلال عدد من الوحدات التعليمية تشمل: بناء فريق عمل ناجح، الإبداع، إدارة المخاطر، حل النزاعات؛ إدارة التغيير؛ التأييد أو الدعوة للمكتبات؛ المكتبات والتنمية؛ مشروعات الفرق... الخ. ويعمل الاتحاد على تجسيد برنامج متكامل لتدريب القادة وتطوير وتحسين مهارات قادة المكتبات العامة الناشئين والتأكيد على دعم قادة المستقبل في المكتبات العامة العربية من خلال بناء شبكة إقليمية للتعليم الإلكتروني لتحسين كفاءتهم ومهاراتهم القيادية مما يساهم في تحسين مستوى الخدمات بالمكتبات العامة في جميع أنحاء المنطقة، وتطوير البرامج والخدمات بالمكتبات العامة، بالإضافة إلى تعزيز التعاون بين المكتبات العامة.

وبعد مرور ثلاث سنوات على انطلاق برنامج فريد ومتميز لتدريب اخصائي المكتبات العامة على مستوى الوطن العربي والذي قارب على الانتهاء على المستوى الإقليمي للبدء في مرحلة جديدة من خلال القادة المدربين تدريباً جيداً وهاهي الثمار تقطف مبدئياً في بعض الدول العربية على أمل أن تتسع لتشمل كل المنطقة العربية ومن أمثلتها.....

- الشبكة الدولية لقادة المكتبات المبدعين الناشئين - تونس ، هو فرع من الشبكة الدولية في الشرق الأوسط و شمال افريقيا تحت رعاية من الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم هدفها انشاء شبكة نشطة من قادة المكتبات مبنية على ثقافة المشاركة وتبادل الخبرات بين المكتبات التونسية والجمعيات المهنية للمكتبات التونسية والمؤسسات ذات العلاقة.
- الشبكة الدولية لقادة المكتبات المبدعين الناشئين - مصر، (2018-2022). هو فرع من الشبكة الدولية في الشرق الأوسط و شمال افريقيا تحت رعاية من الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم بالتعاون مع الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف، وكل من مكتبة مصر العامة ، وجمعية مصر للثقافة وتنمية المجتمع .

■ الشبكة الدولية لقادة المكتبات المبدعين الناشئين - السودان، هو فرع من الشبكة الدولية في الشرق الاوسط و شمال افريقيا تحت رعاية من الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم

■ الشبكة الدولية لقادة المكتبات المبدعين الناشئين - المغرب ، هو فرع من الشبكة الدولية في الشرق الاوسط و شمال افريقيا تحت رعاية من الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم.

ومازلنا نأمل في تعميم التجربة على المستوى العربي لرسم ملامح جديدة لأنماط الحياة العصرية الراقية من خلال التركيز على الابداع والابتكار والالتزام بمعايير الجودة عبر كافة النشاطات والمشاريع خاصة وان مفاهيم القيادة والابتكار والتغيير من التوجهات الحديثة ومن أهم المبادئ الداعمة للتنمية المعرفية الشاملة والمستدامة باعتبار ان المكتبات ومراكز المعلومات هي فضاءات للتنمية المعرفية تدعم التمكين الثقافي و المعرفي للأفراد والجماعات. ونحن على ثقة تامة بأن البرنامج الطموح سيساهم في اكتساب مهارات متطورة ومعارف جديدة ستعمل على تعزيز الخبرة العملية لأخصائي المعلومات في سبيل تطوير قطاع المكتبات العامة في الوطن العربي.

وسيسير الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بخطى ثابتة باتجاه توسيع نطاق حضوره القوي و دفع مسيرة النجاح والتميز المستمرة، وسيكون كذلك شريك قوى و فعال في بناء المجتمع المعرفي الذي تبلورت ملامحه ايمانا منه بدوره الفعال في التنمية المستدامة وحتى يتسنى له الاستمرار في تحقيق أهدافه على نحو فعال.

### د.خالد الحلبي

رئيس الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات

## أدب الأطفال وتطبيقات الجيل الثاني للويب : رؤية مستقبلية

د/ إيمان رمضان محمد حسين

دكتوراه في الآداب - تخصص تقنية معلومات  
جامعة القاهرة

## 1/0 تمهيد

تمثل مرحلة الطفولة المرحلة الذهبية في حياة الإنسان، من هنا جاء الاهتمام بها وبما يقدم للطفل فيها، حيث تؤكد الدراسات التربوية على أن كثيرا من القيم والمهارات والاتجاهات تتكون في هذه المرحلة وعلى هذا الأساس يمكن القول إن أدب الأطفال من أهم روافد ثقافة الطفل العربي، كما أنه يعد وسيطاً تربوياً يتيح الفرصة أمام الأطفال لمعرفة الإجابات عن أسئلتهم واستفساراتهم، ومحاولة الاستكشاف واستخدام الخيال، وتقبل الخبرات الجديدة التي يرفدها أدب الأطفال، فهو يتيح الفرص أمام الأطفال لتحقيق الثقة بالنفس واكتساب روح المخاطرة في مواصلة البحث والكشف، وحب الاستطلاع، وإيجاد الدافع للإنجاز الذي يدفع إلى المخاطرة العلمية المحسوبة، من أجل الاكتشاف والتحرر من الأساليب المعتادة للتفكير، والاستكشاف من أجل مزيد من المعرفة لنفسه وبيئته (عبد الحميد، 2010).

وأكد الخبراء بمجال الطفولة انه كلما كان التعامل والتفاعل مع التكنولوجيا الحديثة مبكراً في عمر الأفراد كلما أتت بثمارها لغرض الاتجاهات الايجابية والمهارات والمفاهيم المرتبطة

## مستخلص:

تهدف الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على مفهوم أدب الأطفال وأهميته وأهدافه، ثم تناول تطبيقات وخدمات الشبكة العنكبوتية في جيلها الثاني، ومن أبرزها: مواقع الشبكات الاجتماعية والمدونات الإلكترونية، ورصد توظيف تطبيقات الويب 2 في تقديم أدب الأطفال واستثمار التقدم التقني في بناء ثقافة الطفل وتنمية مهاراته المختلفة، وتقديم تصور مقترح لتعزيز قوة الربط بين أدب الأطفال والوسائط الرقمية الحديثة.

وتعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ لرصد واقع استخدام تطبيقات وخدمات الجيل الثاني للويب في تناول وتقديم أدب الأطفال، باستخدام مجموعة من أدوات جمع البيانات وهي: قائمة المراجعة والملاحظة المباشرة. وقد تم تحليل عينة عمدية قوامها خمسة مواقع للشبكات الاجتماعية وثلاثة مدونات الكترونية في مجال أدب الأطفال وروعي في اختيار العينة أن تتوافق كلياً مع متطلبات الأمان والتربية السليمة للأطفال.

واختتمت الدراسة بالتأكيد على أهمية توظيف تطبيقات الجيل الثاني للويب ( Web 2.0 ) في تنمية ثقافة الطفل، واقترحت الدراسة مجموعة من التوصيات إذا تمكن المسؤولين عن المواقع الإلكترونية بتقنيات الجيل الثاني للويب من تنفيذها بصورة مثلى سيكون لها دور فاعل في نشر المعلومات الهادفة وإتاحة المعرفة للأطفال بما يتلاءم مع اهتماماتهم.



بالتعامل مع مصادر التعلم الالكترونية؛ ولذلك ينبغي الاستفادة من تطبيقات وخدمات الجيل الثاني للويب في أدب الأطفال: حيث تربط هذه الوسائل الحديثة والتقنيات الرقمية الطفل بأدبه. وقد أفرز الجيل الثاني للويب العديد من الخدمات والتي أطلق البعض عليها البرامج الاجتماعية التي لا حصر لها، والتي أتاحت التفاعلية والاتصال في وسط افتراضي تعاوني للمشاركة في تحرير وتحديث المحتوى للصفحات بعده طرق، وبالتالي فإن الجيل الثاني للويب يحول الطفل من مستهلك للمحتوى وغير نشط إلى مُنتج ومبتكر للمحتوى ونشط في إطار التشارك والتواصل مع كتاب ومؤلفي أدب الأطفال العربي (احمد، 2014).

وتأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على مفهوم أدب الأطفال وأهميته وأهدافه وواقعه، ثم تتناول تطبيقات الويب 2.0 (Web 2.0 applications) وعلى الأخص مواقع الشبكات الاجتماعية والمدونات الالكترونية واستثمار التقدم التقني في خدمة ثقافة الطفل، وتقديم رؤية مستقبلية مقترحة لتعزيز استخدام تطبيقات الجيل الثاني للويب في مجال أدب الأطفال في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة.

### القسم الأول: الإطار المنهجي للبحث:

#### 1/1 مشكلة الدراسة وأهميتها:

أثبتت دراسة (Da'eem, 2015) عن "أدب الأطفال العربي والقراءة في عصر التكنولوجيا سريعة التطور" التطور السريع في وسائل الاتصال المعلوماتي التكنولوجي وغزوها المحتم لحياة الأطفال؛ فلداهم هواتفهم الذكية وحواسيبهم الشخصية ونفاذ غير محدود إلى الإنترنت وتطور العالم الرقمي لدرجة أن الأطفال يتعاملون مع عدد من التطبيقات بطرق أكثر ابتكارًا من البالغين. وقد شكل ذلك دافعًا قويًا لإجراء الدراسة الحالية للتعرف على دور تقنيات الويب 2 وخاصة الشبكات الاجتماعية والمدونات في تطوير أدب الطفل العربي.

وتتضح أهمية الدراسة في الاهتمام المتزايد في جميع أنحاء العالم بدمج التقنية في أدب الطفل بأشكاله المتعددة وأثره على الطفل العربي، و ضرورة إكساب الطفل العربي القدرة على التعلم الذاتي، والتعامل المباشر مع تطبيقات الويب 2.0 كأحد أهم مصادر التعلم الإلكتروني. وتخدم الدراسة احتياجات فئات عديدة من الدارسين والمهتمين بمجال أدب الأطفال، وكتاب ومؤلفي أدب الأطفال العربي.

**2/1 أهداف الدراسة:**

- تطمح هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل في:
- 1- التعرف على مفهوم أدب الأطفال وأهميته وأهدافه.
  - 2- التعرف على تطبيقات الجيل الثاني للويب بشكل عام، ومواقع الشبكات الاجتماعية والمدونات الإلكترونية بشكل خاص.
  - 3- رصد أبرز تطبيقات وخدمات الشبكة العنكبوتية في جيلها الثاني وأساليب توظيفها في تلبية احتياجات أدب الأطفال؟
  - 4- تقديم رؤية مستقبلية مقترحة لتعزيز استخدام تطبيقات الجيل الثاني للويب في مجال أدب الأطفال في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة.

**3/1 تساؤلات الدراسة :**

تسعى الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- ما مفهوم أدب الأطفال وأهميته وأهدافه ؟
- 2- ما الجيل الثاني للويب وتطبيقاته في مجال أدب الأطفال ؟
- 3- ما دور مواقع الشبكات الاجتماعية والمدونات الإلكترونية في تطوير أدب الطفل العربي ؟
- 4- ما الرؤية المستقبلية لتعزيز استخدام تطبيقات الويب 2.0 في مجال أدب الأطفال في ضوء المتغيرات العالمية المعاصرة ؟

**4/1 حدود الدراسة ومجالها:**

تلتزم الدراسة من حيث التغطية الموضوعية بموضوع الدراسة وهو الإفادة من تطبيقات وخدمات الجيل الثاني للويب وبالأخص مواقع الشبكات الاجتماعية والمدونات في تعزيز خبرات الأطفال ونشر الوعي والمعرفة حول أدب الأطفال العربي باستخدام التكنولوجيا، وتحددت الفترة الزمنية التي أجريت فيها الدراسة في شهري يوليو وأغسطس من عام 2017م.

**5/1 المصطلحات المستخدمة في الدراسة:**

تعرض الدراسة لعدد من المصطلحات التي ينبغي الإشارة إليها وتعريفها، وتوضيح الفرق بينها وبين غيرها من المصطلحات ذات الصلة حتى تتضح ملامح موضوع الدراسة، ونعرض في الفقرات التالية لأبرز المصطلحات المتكرر استخدامها في الدراسة:

## أدب الأطفال (Children's Literature)

يُشير إلى نوع من الفن الأدبي يشمل أساليب مختلفة من النثر والشعر المؤلفة بشكل خاص للأطفال والأولاد دون عمر المراهقة. وبدأ تطور هذا النوع الأدبي في القرن السابع عشر في أوروبا، وأخذ يزدهر في منتصف القرن العشرين مع تحسين أنظمة التعليم في جميع أنحاء العالم، مما زاد من طلب المؤلفات المخصصة للأطفال بلغات مختلفة، ومع ظهور أدباء يكرسون معظم وقتهم لكتابة مؤلفات للأطفال (رضوان، 2007، ص 8).

وفي ضوء النظرية الأدبية الحديثة نقدم تعريفاً أقرب لطبيعة الأدب ووظيفته فنقول: إنه تشكيل لغوي فني ينتمي لنوع الأدب سواء أكان قصة أم شعراً مسرحياً أم شعراً غنائياً يقدمه كاتب تقديماً جيداً في إطار متصل بطبيعة الأدب ووظيفته اتصالاً وثيقاً ويتفق وعالم الطفولة اتفاقاً عميقاً، ويجب أن يراعي خصائص الطفولة ويتدرج بها إلى الكمال عن طريق إشباع احتياجاتهم في إطار المثل والقيم والنماذج والانطباعات السليمة (قناوي، 2009، ص 11).

## الجيل الثاني للويب (Web 2.0)

يُعرف هيلين (Helen, 2010, p.1) الجيل الثاني للويب بأنه: عبارة عن مجموعة من المواقع التي تُمكن المستفيد من القراءة والكتابة والتعديل في محتواها معتمداً في ذلك على تفاعل المستفيد الذي يتم من خلال تحميل معلومات من الموقع أو رفع معلومات له، مما يزيد من دافعية المستفيد لاستخدام مثل هذه المواقع وإضافة تعليقاته.

## خدمات الشبكات الاجتماعية (Social Network Service (SNS)

هي صفحة ويب تعتمد على الخدمات وتسمح للأفراد تقديم لمحة عن أنفسهم وتتيح لهم اختيار الأفراد المشاركين معهم وتركز بشكل كبير على بناء مجتمعات عبر الانترنت تجمعها مصالح مشتركة أو أنشطة ذات طابع واحد وتوفر لهم الأدوات التي تساعد على ذلك.

وبصفة عامة فإن الشبكات الاجتماعية تسمح للمستخدمين التعريف بأنفسهم وعمل ملف شخصي لهم قبل الدخول للموقع أو قبل المشاركة فيه مما يعطى فرصة أكبر للتعارف بين الناس (عماشة & الشايح، 2008).

## الشبكات الاجتماعية (Social Network)

تُعرف الشبكات الاجتماعية بأنها "مساحة افتراضية يجتمع فيها الأفراد لتقديم أنفسهم والعمل على التواصل مع الآخرين ومشاركة المعلومات" (Simões & Borges, 2015).

وتُعرفها الموسوعة البريطانية بأنها: مواقع تشاركية يتشارك فيها الأعضاء في الحياة الاجتماعية والتواصل الاجتماعي، ويتفاعلون بعضهم مع بعض لتكوين مجتمعاً على شبكة الانترنت؛ يعبر كل فرد فيه بحرية عن آرائه وآماله (Ray, 2017).

### المدونات (Weblogs)

تُعرف الموسوعة البريطانية المدونات بأنها: مجلة متاحة على الإنترنت تنشأ من جانب أفراد أو جماعات أو مؤسسات؛ تعرض فيها أفكارها وآرائها وأنشطة مختلفة. وبعض المدونات تعتبر قنوات أخبار؛ حيث تجمع مصادر معلومات وتضع تعليقات وتضعها بشكل مباشر مع تعليقات مختلفة (Dennis, 2007).

### 6/1 منهج الدراسة وأدواتها:

1/6/1 منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ حيث شرعت الباحثة إلى إجراء مسح لرصد واقع استخدام تطبيقات وخدمات الجيل الثاني للويب في تناول وتقديم أدب الأطفال؛ للوصول إلى أبرز نماذج من تطبيقات الويب 2.0، وهي الشبكات الاجتماعية والمدونات في مجال ادب الاطفال بهدف وصفها وتحليلها.

### 2/6/1 أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على الأدوات التالية:

- قائمة المراجعة: قامت الباحثة بإعداد قائمة مراجعة من اجل التعرف على الوضع الراهن لاستخدام تطبيقات الويب 2 في أدب الأطفال و مدى توافر عناصر الأمان والخصوصية والحماية والمراقبة بمواقع الشبكات الاجتماعية والمدونات الالكترونية الموجهة للأطفال.
- الملاحظة المباشرة: قامت الباحثة باستخدام الشبكات الاجتماعية والمدونات المتخصصة في مجال أدب الأطفال والتعرف على الخدمات التي تقدمها، وإمكانيات البحث فيها.

### 3/6/1 مجتمع وعينة الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة من تطبيقات وخدمات الجيل الثاني للويب في مجال أدب الأطفال، والتي تم حصرها من خلال محركات البحث، والإطلاع على الإنتاج الفكري العربي والأجنبي حول الموضوع.

### مفردات العينة ومعايير اختيارها:

اعتمدت الدراسة على اختيار عينة قصدية قوامها خمسة مواقع للشبكات الاجتماعية وثلاثة مدونات الكترونية متخصصة في مجال أدب الأطفال وروعي في اختيار العينة أن تتوافق كلياً مع متطلبات الأمان والخصوصية والتربية السليمة للأطفال.

### 7/1 الدراسات السابقة:

- اعتمدت الدراسة في بحثها على العديد من أدوات البحث عن الإنتاج الفكري في موضوع الدراسة على المستويين العالمي والعربي.  
- وتبين وجود عدة دراسات سابقة ترتبط بشكل مباشر أو غير مباشر بموضوع الدراسة، وتم تقسيم الدراسات السابقة إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية، وفيما يلي عرض لأهم تلك الدراسات:

### 1/7/1 الدراسات العربية:

هيام الحايك (2007). تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات العربية : المكتبة الإلكترونية 2.0: تجربة جيدة لاستخدام تطبيقات الويب 2.0 في مكتبات الأطفال. جدة: مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات الثامن عشر بالتعاون مع وزارة الثقافة والإعلام بالمملكة العربية السعودية.

تناولت الدراسة استخدام تطبيقات الويب 2 في مكتبات الأطفال، وتركز الدراسة على العلاقة التكاملية بين المكتبة 2 والويب 2 مع التطرق لتحليل وتفسير النظريات التي قامت عليها المكتبة 2، واستشراق ما يمكن للمكتبيين ومهنيي المعرفة وخبراء التكنولوجيا أن يسهموا به من أجل اندماج المكتبة 2 مع المكتبة التقليدية.

رحاب يوسف (2015). معمارية المعلومات وتعزيز مشاركة الأطفال في البيئة الافتراضية: دراسة تقييمية لبعض المواقع التعليمية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات (2).

تناولت الدراسة المواقع التعليمية للأطفال، وتقييم أشهر المواقع الافتراضية المجانية التعليمية للأطفال مع التركيز على معمارية المعلومات بها، ومدى مشاركة الأطفال فيها، وتوصي الدراسة بضرورة تعزيز مشاركة الأطفال في مواقع تعلمهم، وذلك من خلال مشاركتهم في تصميم الموقع، وتعديله، وحذف، أو إضافة أي معلومات، مع توضيح طريقة التصنيف المتبعة عن طريق البطاقات الملونة ولصقها في مكانها طبقاً لتدرجها الهرمي في موضوعات الموقع: توافر آليات لتقييم طرق البحث والإبحار داخل الموقع، مع استشارة الأطفال فيها، والاستفسار منهم عن أفضل الطرق

المطلوبة للوصول إلى المعلومات من خلال الإبحار أو البحث، مع زيادة طرق الإبحار والبحث طبقاً للدلائل والبيانات والبحث المفاهيمي وغيرهم، توافر آليات لتقييم النتائج من حيث عددها ومدى ملاءمتها ومصطلحات البحث والمفاهيم والوقت المستغرق في استرجاعها .

سمرسامح محمد (2015) . دور النشر الإلكتروني في إثراء المحتوى الرقمي لأدب الأطفال في مجتمع المعرفة. أدب الأطفال: دراسات وبحوث، (11). ص 119-128.

تتناول الدراسة الأهمية التربوية لأدب الأطفال في مجتمع المعرفة والقاء الضوء على أهمية النشر الإلكتروني لأدب الأطفال في ضوء التقدم التكنولوجي لوسائل الإعلام والاتصال، وتطرق إلى الثقافة الرقمية ومما تطلبه من معرفة تكنولوجية كبيرة، وأكدت الدراسة على ضرورة مواجهة التحديات التكنولوجية الجديدة عن طريق الاهتمام بالطفل باعتباره المستقبل المأمول.

2/7/1 الدراسات الأجنبية:

Chan, Christopher and Cmor, Dianne. (2009) Blogging Toward Information Literacy: Engaging Students And Facilitating Peer Learning.- Reference Services Review, 37 (4): pp. 395-407.- Available at:

<http://www.emeraldinsight.com/Insight/ViewContentServlet?contentType=Article&Filename=Published/EmeraldFullTextArticle/Articles/2400370403.html>

تهدف هذه الدراسة إلى وصف طريقة استخدام المدونات في التدريبات المتكاملة لتيسير تعلم مهارات القراءة والكتابة لمجتمع المستفيدين من الأطفال، وتقرر أيضاً طريقة تقييم المدونات بفاعلية.

Da'eem, R. (2015). Children's Literature AND READING IN AN ERA OF DEVELOPING TECHNOLOGY. Proceedings of the ICICTE, Kos, Greece. Available at: <http://www.icicte.org/.../9.2%20Revised%20Daeem%20Final...>

تتناول الدراسة أدب الأطفال العربي والقراءة في عصر التكنولوجيا سريعة التطور، والتعرف على واقع أدب الأطفال العربي والقراءة في البلاد وعن مستقبل أدب الأطفال العربي وأنماط القراءة المستقبلية مع تطور وسائل الاتصال المعلوماتي التكنولوجي وغزو وسائل التواصل والألعاب الإلكترونية لحياة الطفل العربي.

وبناءً على استعراض الدراسات السابقة في الموضوعات ذات الصلة بالموضوع الذي تعالجه الدراسة الحالية نجد أن تلك الدراسات ينقصها دراسة شاملة تغطي تطبيقات الويب 2 في

تقديم أدب الأطفال وتوظيف مواقع الشبكات الاجتماعية والمدونات الإلكترونية في بناء ثقافة الطفل وتنمية مهاراته المختلفة، وتقديم تصور مقترح لتعزيز قوة الربط بين أدب الأطفال والوسائط الرقمية الحديثة، وهو ما تحاول هذه الدراسة تغطيته بصورة تفصيلية.

### القسم الثاني: الإطار النظري للدراسة

#### 1/2 أهمية أدب الأطفال وأهدافه:

تنطلق أهمية أدب الأطفال باعتباره وسيلة من وسائل توصيل الأفكار والمعلومات، فالقصيدة " إذا لم تقل شيئاً للطفل فإنها تجربه بقصة وتذكره بالذات وتعيد ذاكرته وتسليه" وهذه الوسيلة في حاجة إلى مُستقبل جيد وهو الطفل المهيأ للاستقبال بما منح من استعداد فطري، لذلك يسهل على الكاتب التأثير فيه وتشكيله بالصورة التي يراها مناسبة له.

وتعود أهمية أدب الأطفال إلى الأسباب التالية (نجيب، 2000، ص 298):

- 1- تنمية الجانب المعرفي عند الأطفال، وذلك بإمدادهم بثروة لغوية هائلة.
- 2- تنمية التفكير والذاكرة عند الأطفال، والقدرة على ربط السبب بالنتيجة.
- 3- تنمية الأحاسيس والمشاعر والمهارات، والذوق الفني عند الأطفال.
- 4- معالجة بعض العيوب اللفظية والأمراض النفسية عند الأطفال مثل التلعثم، والخوف، والخجل من مواجهة الآخرين.
- 5- تخليص الأطفال من الانفعالات الضارة كالعنف بأنواعه، والعدوان وغيره من الانفعالات.
- 6- تنمية روح النقد الهادف البناء عند الطفل وتنمية قدرته على التمييز بين الجيد والردئ.
- 7- تعليم الأطفال أشياء جديدة تساعد على فهم الحياة والتكيف معها.
- 8- تهذيب أخلاق الأطفال بما تتضمنه النصوص الأدبية من قيم إيجابية ومثل عليا نبيلة مثل: القيم الاجتماعية، وقواعد السلوك مثل: التواضع، الأخلاق، الصداقة، العدالة، الطاعة، والقيم الوطنية مثل: حرية الوطن، وحدة الأقطار العربية، والقيم الجسمانية كالطعام، والراحة، النشاط والصحة، والقيم التربوية وتنمى الخبرة الجديدة إثارة الجمال، والمرح
- 9- تنمية خيال الطفل وتربية ذوقه وتوجيهه للتعليم وتنمية قدرته التعبيرية وتعويد الطلاقة في الحديث.
- 10- الشعور بالمتعة والراحة والاستمتاع لسماع القصص وغيرها من ألوان الأدب الأخرى.

و يُمثل أدب وثقافة الطفل حجر الزاوية في تحقيق البناء العلمي والتكنولوجي للطفل العربي، وقد انتشر في الآونة الأخيرة العديد من أشكال ووسائل ووسائط أدب الأطفال، وظهر ما يسمى بـ (الثقافة الإلكترونية، أو الثقافة الرقمية)، التي جلبها دخول تقنيات الحاسب الآلي، والأقراص المدمجة والكتاب الإلكتروني وشبكات المعلومات مثل شبكة الإنترنت (أحمد، 2010).

## 2/2 تطبيقات الويب 2 ودورها في دعم أدب الأطفال:

### 1/2/2 مقدمة عن الجيل الثاني للويب:

يعتبر الويب 2.0 مرحلة انتقالية مهمة في تاريخ شبكة الويب والتي تتمثل في الانتقال من مفهوم المواقع التقليدية، والتي يعتمد محتواها الموضوعي على ما ينشره مدير الموقع أو الجهة المسؤولة عنه، إلى مفهوم التطبيقات المتكاملة والتي توفر الخدمات التفاعلية للمستخدم الذي تطور دوره ليكون بمثابة المنتج والمستهلك للمحتوى في آن واحد.

ويُمثل الويب 2.0 لغة من لغات هذا العصر إن لم نقل أهمها على الإطلاق، باحتلاله مكانة واهتمام كبير واجتياحه جميع الميادين والمجالات التكنولوجية، التعليمية، المعلوماتية وحتى الجوانب الترفيهية و الترفهية . وأضافت هذه البيئة الجديدة بعدا ومعلما أساسه التقنيات الجديدة والتطبيقات الشبكية، والتي غيرت من سلوك و طبيعة مستخدمي الشبكة الذين كانوا عنصرًا مستقبلا وأصبحوا طرفًا مشاركًا في صنع محتواها و تفعيل مضمونها، ويتكون الويب 2.0 من عشرات وربما مئات التطبيقات الرئيسة التي تشكل العمود الفقري له، ومن هذه التطبيقات على سبيل المثال: الشبكات الاجتماعية (Online Social Networks)، المدونات (Blogs)، التأليف الحر (Wiki)، وصف المحتوى (Content Tagging)، والملخص الوافي للموقع (RSS)، ... الخ (بن زكة، 2014).

### 2/2/2 نماذج من تطبيقات الويب 2.0 واستخداماتها في أدب الأطفال:

يُحاط أطفال اليوم بالتكنولوجيا في كل وقت وكل مكان؛ فليدبرهم هواتفهم الذكية وحواسيبهم الشخصية ونفاذ غير محدود إلى الإنترنت وتطور العالم الرقمي لدرجة أن الأطفال يتعاملون مع عدد من التطبيقات بطرق أكثر ابتكارًا من البالغين، ونتيجة لتطور شبكة الإنترنت وزيادة سرعتها تغير مفهوم أدب الأطفال وطرق عرضه والتفاعل معه ليشمل جوانب أكثر تفاعلاً (بهيج، 2010). لذا ترى الباحثة أن هناك حاجة ملحة لوجود أدوات تساعد هؤلاء الأطفال على تنمية مداركهم العلمية وتوسيع نطاق ثقافتهم التي هي جزء لا يتجزأ من ثقافة المجتمع ككل، وتطوير الوسائل التي تُبث من خلالها الأشكال المختلفة لأدب الطفل، وهو ما ارتبط بالتقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا الويب 2.0 .



وقد واكب ظهور الجيل الثاني للويب العديد من التطبيقات والآليات الحديثة في تقديم خدمات الإنترنت، والذي انعكس بدوره على إحداث العديد من التغيرات والتطورات في مجال أدب الطفل، ونستعرض في الفقرات التالية أهم هذه التطبيقات واستخداماتها في أدب الأطفال:

### أولاً: الشبكات الاجتماعية

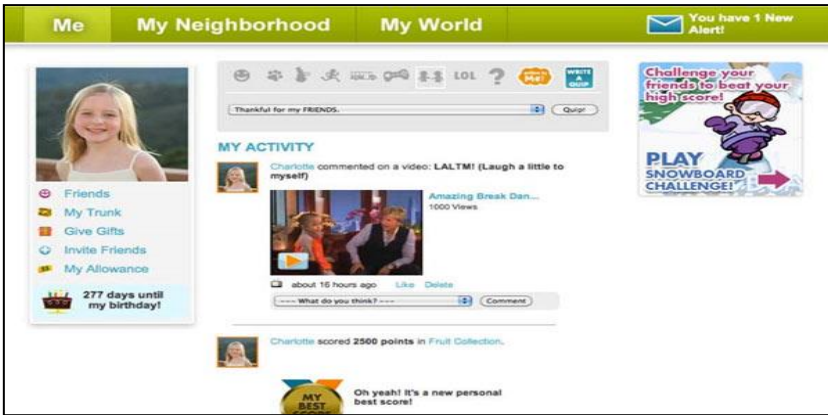
يعيش أطفال اليوم في عالم يطغى عليه الطابع الافتراضي أكثر فأكثر، عالم تحتل فيه وسائل التواصل الاجتماعي مرتبة الريادة بلا منازع. ورغم فوائدها يمكن أن تمثل وسيلة هدم للقيم والمبادئ الأخلاقية والتربوية، وهو ما يعني ضرورة البحث عن أدوات التعليم الاجتماعي الإلكتروني المناسبة مع المعايير الأخلاقية ومتطلبات الفصول الدراسية.

وتمثل شبكات التواصل الاجتماعي أحد التطبيقات البارزة في الجيل الثاني من الويب، ويقضي العديد من الشباب والمراهقين وقتاً طويلاً جداً في التفاعل مع بعضهم البعض من خلال الشبكات الاجتماعية. وعبر هذا التفاعل الثابت مع مجتمعات كبيرة يستطيع الشباب تطوير فهم ثقافي أفضل وصفات قيادية أقوى. ومن الممكن أن تكون المواقع الشهيرة مثل ماي سبيس أداة للتطور الاجتماعي ضرورية للشباب للإسهام بجديّة في المجالات السياسية، والاجتماعية، والثقافية، والاقتصادية لمجتمع اليوم.

ونقدم نماذج رئيسة من مواقع الشبكات الاجتماعية التي تتوافق كلياً مع متطلبات الأمان والتربية السليمة، والتي يمكن أن توظف في إغناء التواصل والتعلم في الفصول الدراسية وتحفيز النمو الوجداني للأطفال، وهي:

#### 1- الشبكة الاجتماعية TogetherVille

الموقع: <https://www.crunchbase.com/organization/togetherville#/entity>



شكل رقم (1) الصفحة الرئيسية للحساب الشخصي للأطفال على شبكة Togetherville

أطلقت شركة TogetherVille شبكتها الاجتماعية الجديدة أمس ، وهي شبكة اجتماعية مخصصة للأطفال ، وذلك لتوفير بيئة آمنة وسليمة لهم ، وذلك بمحاولة كسب ثقة الآباء ومراقبة الأطفال المشتركين بالشبكة ، وتوفير كافة الخدمات التي توفرها لهم الشبكات الاجتماعية الأخرى مثل فيسبوك مثلا ، مع ضمان عدم تعرضهم لأي إساءات من أي نوع من قبل البالغين . كما يمكن لأولياء الأمور مراقبة ما يتعلمه الأطفال من خلال الموقع.

كما تقدم شبكة TogetherVille خدمات ترفيهية وتعليمية متنوعة وفريدة كالألعاب والفيديو والرسوم المتحركة والرسم والتلوين وخدمة التراسل والمحادثة الآمنة بين الأطفال ، وذلك لجعل الشبكة مناسبة بشكل أكبر للأطفال ، مع إمكانية دخول الآباء للإشراف على أبنائهم. وقد قررت الشبكة عدم قبول الحسابات المجهولة ، فكل مشترك يجب أن يضع معلوماته الحقيقية مع التأكد من وجود ولي أمر يشرف عليه ، كما أتاحت لأولياء الأمور الدخول للشبكة بواسطة حسابهم في فيسبوك.

## 2- الشبكة الاجتماعية Twiducate

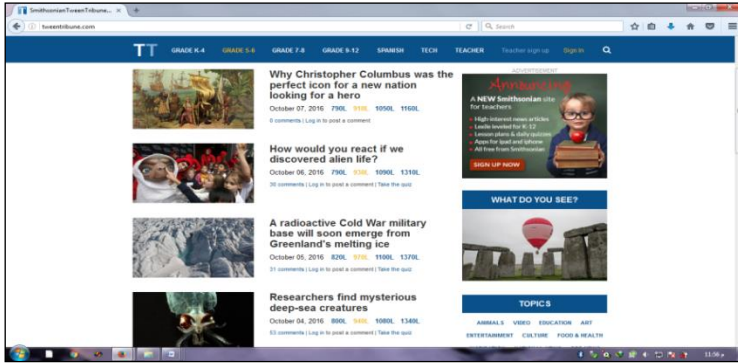
الموقع: <https://www.livingua.com/twiducate/>



شكل رقم (2) الصفحة الرئيسية للشبكة الاجتماعية Twiducate

يوضح الشكل رقم (2) موقع للتواصل الاجتماعي التعليمي والتربوي الآمن ، وإضافة إلى كونه مجاني فإنه كذلك يشجع المعلمين والطلاب على التعاون و التشارك. ويسمح للمعلمين بإنشاء جماعة الفصل باستخدام رمز الفئة بدلا من عنوان البريد الإلكتروني، كما يسمح للمعلمين بالسيطرة الكاملة على المجموعات والتحكم في عضويتها ، و مراقبة كل ما يتم نشره من طرف الأعضاء.

3- الشبكة الاجتماعية TweenTribune الموقع: <http://tweentribune.com/>



شكل رقم (3) الصفحة الرئيسة للشبكة الاجتماعية TweenTribune

يوفر الموقع الموضوع في الشكل رقم (3) الأخبار اليومية للأطفال، من مختلف المستويات الدراسية والفئات العمرية حيث تتجدد الأخبار الموجهة لما يقارب 55 مليون طفل و 3.5 مليون مدرس من الناطقين باللغتين الإنجليزية والإسبانية على مدار الساعة. يتم اختيار الأخبار والمقالات من قبل هيئة تحرير تضم صحفيين مهنيين متخصصين في شؤون الأطفال والمراهقين، ويسمح للأطفال بالتعليق عليها تحت إشراف و موافقة معلمهم قبل نشرها. يسمح الموقع للأطفال والمراهقين بإنتاج 99 في المئة من المحتوى كوسيلة لإشراكهم.

4- شبكة شبلول الإجتماعية الموقع: <http://www.shablol.com/ch/worlds/>



شكل رقم (4) الصفحة الرئيسة لشبكة شبلول الاجتماعية

يُمثل موقع شبلول شبكة اجتماعية عربية للأطفال وموقع ترفيهي، تعليمي، آمن ومراقب، ويتيح للأطفال التمتع، في إطار بيئته الآمنة، بمختلف القنوات والفعاليات التي يقدمها الموقع، وتطوير القدرات الإبداعية والاستمتاع بالألعاب الرائعة التي طوّرت خصيصًا من أجلهم، إضافةً إلى إمكانية إنشاء كل طفل موقعه الخاصّ والتجول مع أصحابه في عالم افتراضيّ وإبداء آرائه في مختلف المواضيع التي تثير اهتمامه. شبلول هو موقع جديد فريد من نوعه مخصّص للأطفال من سنّ 7 أعوام حتى 14 عامًا.

و يُعتبر أول موقع عربيّ من هذا النوع، حيث يعمل ويُدار في بيئة آمنة من جهة، وناضبة بالحياة من جهة أخرى، سعيًا إلى تقديم الكثير من الفائدة والمتعة للأطفال من خلال برامج الترفيهية والتعليمية، كما يوفّر مئات الألعاب، والتعرّف على أصدقاء جدد، والقراءة عن أحدث التطوّرات والإنجازات وأكثرها روعةً مثل الأفلام، الألعاب، الأجهزة الإلكترونية، إضافةً إلى إمكانية تحميل ملفات ومشاركة آخرين بها، ويخضع الموقع للرقابة الصّارمة والدائمة خلال أوقات عمله، حيث لا يُسمح باستخدام ألفاظ بذيئة أو الإساءة إلى أيّ من المستخدمين الآخرين.

#### 5- شبكة صفحتي الاجتماعية

الموقع: <http://www.saf7ety.com/saf7ety.php>



شكل رقم (5) الصفحة الرئيسة لشبكة صفحتي الاجتماعية

يُمثل شبكة للأطفال في العالم العربي تهتم بتنمية المهارات والأبداعات والمسابقات، وتقوم الشبكة بعمل مسابقات ثقافية من أجل تحفيز الأطفال على الإضطلاع والمعرفة ويحصل الفائزين في

المسابقة على هدايا قيمة مقدمة من رعاة الشبكة ، كما يُقدم الموقع بنك افكار يقوم من خلاله الطفل بعرض فكرة إبداعية حيث يقوم الأعضاء بأستعراض الأفكار المطروحة وابداء رأيهم والتعليق عليها مما يساهم في تعزيز روح التنافس بين المبدعين .

### ثانياً: المدونات الإلكترونية:

تعتبر إحدى أساليب النشر والاتصال الحديثة على شبكة الإنترنت، وهي اختصار لكلمة Web logs أي مدونات الويب، وكثيرا ما تسمى blogs مباشرة، وهي إحدى أنظمة إدارة المحتوى الإلكتروني على شبكة الويب تسمح لصاحبها بنشر المحتوى (نصوص ومقاطع فيديو وصور... الخ) في قوالب جاهزة ويقوم النظام بنشر هذا المحتوى بشكل دوري ويرتبط النظام بأدوات للبحث واسترجاع المحتوى بالإضافة إلى التعليق على المحتوى بحيث يدور نقاش حول ما يُعرض في المدونة من محتوى وليس مجرد صفحات للقراءة (Collen M.Caemean,2008).

### فوائد المدونات الإلكترونية في تقديم أدب الأطفال:

يمكن توظيف المدونات في تقديم ادب الأطفال، حيث تُعتبر المدونات الإلكترونية من الأدوات التكنولوجية التفاعلية القوية والمفيدة، ومن أسهل وأبسط وسائل النشر الإلكتروني فهي أقصر الطرق للوصول إلى أكبر شريحة من الجماهير ولاسيما مع وجود تكنولوجيا الشبكات الإجتماعية كالفيس بوك والتويتتر فهي فكرة تعليم الأطفال والنشئ الصغير النشر الإلكتروني منذ الصغر. ويبين الغامدي وسالم (2011)، أن للمدونات الإلكترونية العديد من الفوائد في العملية التعليمية للأطفال، وهي:

- سجل أرشيفي لجميع المداخل السابقة بحيث يمكن الوصول إليها بسهولة من قبل المستفيدين.
  - تُساهم في تعزيز التفاعل بين الأطفال وإسهامها بدور فعال في التعلم النشط.
  - تنوع أشكال المحتوى العلمي بين النص والصورة والصوت.
  - تنمية مهارات التفكير العليا.
  - مرونة أكبر في التعليم والتعلم.
- نماذج من مدونات الكترونية تهتم بأدب الطفل:

1- مدونة قصص للأطفال



شكل رقم (6) الصفحة الرئيسية لمدونة قصص للأطفال

تقع مسؤولية إعداد المدونة على الكاتبة صفاء عبد المنعم المتخصصة في الكتابة للطفل، وتوصي الكاتبة من خلال المدونة بتضافر جهود الافراد والمؤسسات لعمل برامج واكتشاف الموهوبين ووضع الخطط الرامية لإثراء أدب الطفل بجميع أشكاله من أغاني وأناشيد وحكايات مصورة ورسوم متحركة تماما مثلما يحدث في الدول الغربية كما هو موضح بالشكل رقم (6)، وتتاح المدونة من خلال الرابط الإلكتروني التالي: [http://safaa-3.blogspot.com/2015/05/blog-post\\_49.html](http://safaa-3.blogspot.com/2015/05/blog-post_49.html)

2- مدونة أدب الطفل



شكل رقم (7) الصفحة الرئيسية لمدونة أدب الطفل



تهتم المدونة بأدب الطفل وبخاصة أدب الطفل العماني، وتهدف إلى تعزيز ثقافة الطفل العماني بكتابات أدبية متنوعة من أجل تطوير عالم الطفولة عقلياً، ومهاريًا، ووجدانياً، وأدبياً، وترفهيها، وتتاح المدونة من خلال الرابط التالي: <http://adabalatfaal.blogspot.com/eg/>



شكل رقم (8) الصفحة الرئيسية لمدونة حي بن يقظان

### 3- مدونة حي بن يقظان

تُعنى هذه المدونة بأدب الطفولة وأنواعه، لصاحبها احمد طوسون وهو قاص وروائي وكاتب أطفال، ومن إصداراته: مجرد بيت قديم (قصص)، شتاء قارس (قصص)، عندما لا تموء القطط (قصص)، فتاة البحر (قصص)، مراسم عزاء العائلة (رواية)، تأملات رجل الغرفة (رواية)، حكاية خير البلاد (قصة للطفل)، حكاية صاحب الغزلان (قصة للطفل)، أحلام السيد كتاب (قصة للطفل)، دجاجات زينب (قصة للطفل). وتتاح المدونة من خلال الرابط الإلكتروني التالي:

<http://haybinyakzhan.blogspot.com/eg/>

### 3/2/2 صفات كاتب أدب الطفل الرقمي:

يُعتبر كاتب أدب الطفل الرقمي هو المتعامل الواعي بأسرار التقنيات السردية/المشهدية، إضافة إلى أسرار التقنيات التكنولوجية، في بناء العمل الأدبي الرقمي، مع القدرة على توظيف هذا العنصر أو ذلك، وبدرجة نجاح مناسبة تحقق توظيف العناصر المختلفة في بناء العمل الإبداعي الرقمي". ويجب أن يتحلّى الكاتب الرقمي بالآتي (نجم، 2014):

- 1- البحث في جوهر خصائص الثقافة الرقمية: على الكاتب مواكبة وفهم دلالة بعض القضايا مثل: غلبة الصورة، توظيف التقنية الرقمية.. وغيرها.
- 2- الإلمام بأسرار الكمبيوتر ولغة البرمجة، وعليه أن يتقن لغة HTML وغيرها، كما عليه أن يعرف فن الجرافيك والإخراج السينمائي وفن الAnimation .
- 3- الإلمام بأسرار فنون الكتابة السردية: سيناريو السينما وكتابة المشاهد المسرحية.
- 4- الإلمام بأبعاد القضية/المشكلة المطروحة، ومن أية وجهة نظر سوف يطرحها.
- 5- الوعي بسلبيات "الصورة"، مثلما الوعي بكل معطياتها الإيجابية.
- 6- الوعي بسلبيات الشبكة العنكبوتية، مثل سهولة النشر وإقدام البعض على نشر ما يعد تجارب أولية وغير جديرة بالنشر، وأيضاً السرقات الفكرية وإدمان الإنترنت.

### القسم الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة:

#### 1/3 الرؤية المقترحة لتوظيف تطبيقات الويب 2 في تعزيز أدب وثقافة الأطفال في ضوء الثورة الرقمية

تقترح الدراسة الحالية رؤية مستقبلية لتوظيف إمكانات تطبيقات الويب 2.0 في تناول وتقديم أدب الأطفال في ظل البيئة الرقمية التفاعلية. وتسعى الرؤية المقترحة إلى تحقيق الاستفادة المثلى من تقنيات وخدمات الويب 2 في الارتقاء تربوياً وتعليمياً وترفيهيًا وثقافيًا بالأطفال، وأصبح لزاماً على القائمين والمهتمين بمجال أدب الأطفال ترسيخ استخدام هذه التكنولوجيات، فلم تعد الأمية الأبجدية تشكل عقبة أمام طفل العصر الحالي بل أصبحت التقنية هي التي تشغل بال الكثيرين من أولياء الأمور والمسؤولين عن التعليم. وفي ضوء استقرار وتحليل نتائج الوضع الحالي لأدب الأطفال وتحديد التحديات التي يمكن معالجتها من خلال تطبيقات وخدمات الجيل الثاني للويب، يُمكن تنفيذ الرؤية المقترحة من خلال الخطوات التالية:

- 1- توظيف تطبيقات الويب 2.0 في تعزيز مشاركة الأطفال في البيئة الافتراضية، وتحقيق فهم جيد لمجتمع المستفيدين من الأطفال، والمشاركة معهم من خلال الشبكات الاجتماعية والمدونات الإلكترونية. واستثمار التقدم التقني في بناء ثقافة الطفل وتنمية مهاراته المختلفة.
- 2- استغلال الشبكة العنكبوتية بصورة إيجابية لنشر المعرفة وتعزيز مكانة اللغة العربية واستغلال كل التقنيات الحديثة في نشر أدب الطفل، مع الأخذ في الاعتبار لجدوى ما تتمتع به المصادر الإلكترونية من تشويق وترفيه يمكن من خلالها توجيه واستغلال طاقات الأطفال إلى ما يشبع ميولهم واتجاهاتهم بدلا من إهدارها في أمور قد لا تعود عليهم بالنفع.
- 3- حث كتاب ومؤلفي أدب الطفل الرقمي على استخدام أدوات الجيل الثاني من الويب في مجال أدب الأطفال: لإثراء أدب الطفل بكافة أشكاله وأنواعه، وجعله أكثر ديناميكية وفاعلية عند



الطفل، حيث تتيح تكنولوجيا الويب للقارئ الطفل الإطلاع على جهود المؤلفين والعلماء في التأليف والإبداع في فنون الطفل المختلفة، والإطلاع عن قرب على أدق التفاصيل الصغيرة التي دونوها في رواياتهم من خلال روابط الكتابة الرقمية الملحقة بالصورة والصوت والحركة التي تقرب بدورها القارئ بالكاتب على عكس الصورة النمطية المتعارفة في الكتابة الورقية. (Attwell, 2014).

ومن خلال التأكيد على أهمية وفاعلية استخدام تطبيقات الجيل الثاني من الويب في مجال أدب الأطفال، وضرورة مواكبة أدب الأطفال للثورة التكنولوجية وما ينتج عنها من مستحدثات جديدة ومتغيرة، تعتقد الباحثة أنه ينبغي أن يكتسب كُتّاب ومؤلفي أدب الطفل الرقمي مهارات التعامل مع تكنولوجيا الجيل الثاني من الويب.

#### القسم الرابع: النتائج والتوصيات:

##### أولاً: النتائج:

- توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج، كان من أبرزها ما يلي:
- (1) أوضحت الدراسة أن أدب الأطفال من أهم روافد ثقافة الطفل العربي، ونظرًا لظهور شبكة الانترنت في التسعينات وفي ظل الثورة التكنولوجية وما ينتج عنها من مستحدثات جديدة ومتغيرة أصبح أدب الأطفال مطالبًا بمواكبة هذا التطور.
  - (2) أشارت الدراسة إلى الإمكانيات والخصائص التي تتمتع بها تقنيات الويب 2.0 والتي يمكن من خلال توظيفها تحقيق طفرة نوعية في تطوير أدب الأطفال.
  - (3) بينت الدراسة أهمية وفاعلية استخدام كُتّاب ومؤلفي أدب الطفل لأدوات الجيل الثاني من الويب في تقديم أدب الأطفال؛ لأنه سوف يجعل أدب الطفل بكافة أشكاله وأنواعه أكثر ديناميكية وفاعلية عند الطفل.
  - (4) استعرضت الدراسة نماذج من أبرز تطبيقات الويب 2.0، وهي الشبكات الاجتماعية والمدونات، ودورها في إحداث العديد من التغيرات والتطورات في مجال أدب وثقافة الطفل.
  - (5) قدمت الدراسة رؤية مستقبلية مقترحة لأدب الأطفال في ظل البيئة الرقمية التفاعلية التي عززت من تواجدها التطور الهائل في تطبيقات الويب 2.0.

##### ثانياً: التوصيات:

- في ضوء النتائج السابقة، خلصت الدراسة إلى عدة لتوصيات تساعد في النهوض بأدب الأطفال في العالم العربي، وهي:
- تدريب الطفل على استخدام التقنيات الحديثة بصورة مكثفة، والقدرة على التعامل مع كم كبير من المعارف والمعلومات.

- النهوض بأدب الأطفال الرقمي في العالم العربي واستثمار التقدم التقني في تعزيز ثقافة الطفل وتنمية مهاراته المختلفة.
- تنمية مهارات التفكير (الناقد والإبداعي والابتكاري والمستقبلي) لدى الأطفال، وتفعيل دور الشبكات الاجتماعية والمدونات في عملية التعليم ومهارات التعلم الذاتي وتنمية وعيه الكامل بمجتمعه والعالم المحيط به.
- الاستفادة من أدوات أو خدمات الجيل الثاني من شبكة الويب، وتوجهها بما يفيد الميدان التربوي، ويعزز القيم والأفكار والتوجهات الإيجابية لدى الأطفال، للوصول إلى ربط تقنيات الويب 2 بأدب الأطفال، وسد الفجوة الموجودة حالياً بين المجالين
- تبني تطبيق الرؤية المستقبلية المقترحة لتوظيف إمكانيات الويب 2.0 في دعم أدب الطفل وثقافته الرقمية.

### المراجع العربية:

- (1) احمد، ريهام محمد (2014). بينات التعلم الإلكتروني في ضوء التكامل بين تكنولوجيا الحوسبة السحابية وخدمات الجيل الثاني للويب: رؤية مقترحة. المؤتمر الدولي العلمي العاشر للجمعية العربية لتكنولوجيا التعليم بعنوان "أفاق في تكنولوجيا التربية"
- (2) أحمد، سها بشير (2010). المكتبة الدولية الرقمية للأطفال: دراسة استطلاعية لأنماط استخدام الطفل المصري لها. رسالة ماجستير، جامعة بنها.
- (3) بهيج، ريم محمد (2010). تقييم أدب الطفل الإلكتروني في ضوء أبعاد الذكاء الأخلاقي: دراسة تحليلية. مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر (144).
- (4) بن زكة، وسام (2014). الجيل الثاني لاختصاصي المعلومات: الخصائص والكفاءات: واقع استخدام تطبيقات الويب 2.0 من قبل أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية. دراسات و أبحاث، 6 (14)، 38.
- (5) رضوان، محمد محمود (2007). ادب الاطفال مبادؤه ومقوماته الاساسية. القاهرة: دار المعارف.
- (6) عبد الحميد، انور (2010). أدب الأطفال... فن المستقبل. لبنان: دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع.
- (7) عماشة، محمد عبده & الشايح، على بن صالح (2009). إدارة التعليم الكترونيا باستخدام خدمات الشبكات الاجتماعية دراسة تطبيقية على مدرء المدارس بمنطقة القصيم. في المؤتمر الثاني عشر للجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم - تكنولوجيا التعليم الإلكتروني ومستقبل التعليم. القاهرة: جامعه عين شمس .
- (8) الغامدي، فريد بن علي & سالم، محمد (2011). "تأثير إستراتيجية قائمة على استخدام المدونات التعليمية في تنمية مهارات التفكير الناقد وبقاء أثر التعلم لدى طلاب التخصصات الشرعية في

- كلية التربية جامعة أم القرى". في المؤتمر الدولي الثاني للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد . الرياض: المركز الوطني للتعليم الإلكتروني والتعلم عن بعد.
- (9) قناوي (2009). الطفل وأدب الأطفال . القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية .
- (10) نجيب، احمد (2000). أدب الأطفال علم وفن . القاهرة : دار الفكر العربي ، ط 3.
- (11) نجم، السيد (2014). التقنية الرقمية ودورها في أدب الطفل . ميدل إيست أونلاين . - تاريخ الإطلاع 11 مارس 2015. استرجعت من:  
[http://www.alukah.net/literature\\_language/0/72881/#ixzz3s7QhDHFL](http://www.alukah.net/literature_language/0/72881/#ixzz3s7QhDHFL)
- (12) هناء عبده أحمد الأشقر (2015). أدب الأطفال التفاعلي : دراسة تحليلية لاستنباط معايير التقييم (رسالة دكتوراه). جامعة الإسكندرية.

### المراجع الأجنبية:

- (1) Attwell, Arthur (2014). Towards a global children's book repository. Retrieved October 30, 2016, from <http://arthurattwell.com/2014/06/26/towards-global-childrens-book-repository/>
- (2) Da'eem, R. (2015). CHILDREN'S LITERATURE AND READING IN AN ERA OF DEVELOPING TECHNOLOGY. Proceedings of the *ICICTE*, Kos, Greece . Retrieved October 1, 2016, from <http://www.icicte.org/.../9.2%20Revised%20Daem%20Final>
- (3) Dennis, M. A. (2007). Blog. In *Encyclopedia Britannica*. Chicago: Encyclopædia Britannica, inc. Retrieved September 20, 2017, from <https://www.britannica.com/topic/blog>
- (4) Ray, Michael (2017). social network. In *Encyclopedia Britannica*. Chicago: Encyclopædia Britannica, inc. Retrieved August 30, 2017, from <https://www.britannica.com/topic/social-network>
- (5) Simões, L., & Borges Gouveia, L. (2015). Influence of psychological variables on the academic use of Facebook. In Wankel, L. A., & Blessinger, P. (Eds.), *Increasing student engagement and retention using social technologies* (pp.121-158). Uk: Emerald Group Publishing Limited.

## إطار مقترح لحوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة

أ.د. حسن بن عواد السريحي

أستاذ بقسم علم المعلومات

جامعة الملك عبد العزيز

د. ماجد بن محمد أبو شرحة

مشرف تربوي لمراكز مصادر التعلم

وزارة التعليم - جازان

## مستخلص:

تهدف هذه الدراسة للتعرف على دور حوكمة المعلومات في تمكين وتعزيز إدارة المعرفة في المنظمات ، كما هدفت الدراسة أيضاً للتعرف على النماذج المستخدمة لتطبيق حوكمة المعلومات في المنظمات ، بالإضافة لدراسة الوضع الراهن لسياسات أمانة العاصمة المقدسة ، للوصول للهدف الرئيسي للدراسة وهو تقديم إطار مقترح لحوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة ، وقد اعتمدت الدراسة منهج تحليل المحتوى الذي تم من خلاله مراجعة الدراسات المنشورة عن مفهوم وإطار حوكمة المعلومات في المنظمات والنماذج التي تم التوصل إليها في تلك الدراسات وتحليل محتواها للخروج بنتائج تجيب على أسئلة الدراسة ، كما اعتمدت الدراسة منهج دراسة الحالة لدراسة الوضع الراهن في أمانة العاصمة ومدى جاهزيتها لتطبيقات حوكمة المعلومات ، واعتمدت الدراسة منهجية مجموعة التركيز لملائمتها لطبيعة هذه الدراسة التي تتطلب عرض ما توصل إليه الباحثان على مجموعة من الخبراء أصحاب الاختصاص للخروج بنموذج مناسب لإطار الخطة الاستراتيجية لحوكمة المعلومات لأمانة العاصمة المقدسة ، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج منها: أن تطبيق مفهوم حوكمة المعلومات في المنظمات يساعدها على تحقيق أهدافها ، كما أن هناك حاجة إلى المزيد من التكامل بين كافة التخصصات للخروج بإطار نموذج موحد لحوكمة المعلومات ، كما أظهرت نتائج الدراسة أن الحوكمة الفعالة للمعلومات أحد الوسائل الهامة لنجاح إدارة المعرفة بالإضافة أن مبادئ وآليات الحوكمة تستخدم في تطوير وإدارة عمليات إدارة المعرفة: مثل اكتساب وتكوين المعرفة ، وتنظيمها ومشاركتها ، وتطبيقها ، وأن تشكيل بنية معلوماتية قوية هي الأساس في تكوين المعرفة المؤسسية وتمكين إدارتها و تتمثل في

السياسات والإجراءات والمنهجيات المتبعة لإدارة المعلومات والتنظيم والتقنيات ونظم المعلومات التي تعمل مجتمعة على توفير إمكانية جمع وتنظيم ، وتوثيق ، وحفظ ، ونشر وتحديث المعلومات ، وتوظيفها بالشكل الأمثل لتمكين المعرفة وإدارتها ، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن نموذج (IGRM) المرجعي لحوكمة المعلومات الذي أطلقته شركة ARMA الدولية أكثر النماذج شمولية لتنفيذ برنامج حوكمة المعلومات في المنظمات ، كما أكدت الدراسة على أهمية الاعتماد نموذج النضج كمنهية لقياس مستوى نضج حوكمة المعلومات في المنظمات ، وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات ، منها ضرورة مواثمة استراتيجية حوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة مع رؤية واستراتيجية الأمانة بشكل عام ، كما أوصت الدراسة بحاجة أمانة العاصمة المقدسة لضرورة تنفيذ مشاريع متعلقة بالبنية المعلوماتية مثل: إدارة البيانات الرئيسية Master Data Management ومشروع هيكلية المعلومات Information Architecture ، ومشروع مستودع البيانات Data Warehouse ، ومشروع نظام المجموعات Groupware لما لها من عائد كبير وتأثير مباشر على تنفيذ برنامج حوكمة المعلومات وبالتالي نجاح إدارة المعرفة ، وأوصت الدراسة أيضاً بأهمية التدريب لجميع العاملين في أمانة العاصمة المقدسة وفق متطلبات الامتثال ، وإدارة المخاطر.

## أولاً : الإطار العام للدراسة :

## 1-1 مقدمة:

تواجه الشركات والمنظمات اليوم مع التطورات الإدارية والقانونية والعملية الكثير من التحديات التي تحتم عليها وضع خطط استراتيجية للمعلومات من أجل تنظيم وإدارة المعلومات وتوظيف تقنيات المعلومات بشكل فعال ولا تتخذ خطوات للسيطرة على النمو

المطرد للمعلومات ومواجه قضايا البحث والخصوصية والامتثال Compliance ، وإدارة السجلات وتطبيق أفضل الممارسات في التعامل مع الأنواع والأشكال المختلفة من السجلات والمعلومات المطبوعة والإلكترونية ، وإدارة محتوى البريد الإلكتروني والمعلومات الموجودة على منصات شبكات التواصل الاجتماعي بما يمكن المنظمات من تحقيق أهدافها .

ومن المفاهيم التي يمكن توظيفها في مجال إدارة المعرفة مصطلح "حوكمة المعلومات" الذي يعد أحد المفاهيم الحديثة والتي تبنتها مؤخراً العديد من المنظمات من أجل العمل على إعداد السياسات العامة المنظمة لإدارة المعرفة والتي تشمل جميع مراحل دورة حياة المعلومات والتي تبدأ من الحصول على المعلومات وتكويتها ، ووصولاً إلى تخزينها ، ويشمل ذلك التنظيم والتصنيف للمعلومات وتحديد مسؤوليات وصلاحيات وإجراءات حفظها واسترجاعها وتوفيرها وتحديثها ومشاركتها ، كما يشمل تحديد مستويات سرية المعلومات وصلاحيات الاطلاع عليها ، وصلاحيات توفيرها واستخدامها داخل المؤسسة وخارجها .

ويتطلب تفعيل الحوكمة وضمان حسن تطبيقها مجموعة من العمليات تتمثل في توفير معلومات وتقارير شاملة يسهل الوصول إليها من قبل أفراد المنظمات ، حيث تمثل قضية الوصول إلى المعلومات وحرية تداولها وإتاحتها ركناً أساسياً من أركان حوكمة المعلومات ، وكذلك الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تساعد في نشر ومشاركة المعرفة لشريحة واسعة من المستفيدين (نوير ، 2006 ، 97)

و حوكمة المعلومات تعمل على إدارة أصول المعلومات في المنظمة لتحقيق درجة عالية من الاستفادة منها ، مع الحد من المخاطر المرتبطة بالمعلومات ، و تتم الحوكمة على جميع أشكال المعلومات ووظائفها ، ويشمل المعلومات المنظمة وغير المنظمة، وتشمل المحتوى الموجود على تطبيقات إدارة الوثائق والبوابات ، ومواقع بروتوكول نقل الملفات ، والبريد الإلكتروني وقواعد البيانات الخاصة بالمنظمة ، والشبكات الداخلية والخارجية .. الخ (Berrenechea.2013).

وانطلاقاً من أهمية تطبيق هذا المفهوم جاءت هذه الدراسة لتبحث في مدى إمكانية تطبيق إطار حوكمة المعلومات في أحد القطاعات الحكومية في البيئة السعودية وهو أمانة العاصمة المقدسة .

## 2-1 مشكلة الدراسة :

نبعت مشكلة الدراسة الحالية من خلال عمل الباحثان في مشروع إعداد خطة استراتيجية لتطبيقات إدارة المعرفة في أمانة العاصمة المقدسة مع أحد المكاتب الاستشارية وحضور ورش عمل تخص حوكمة المعلومات، والملاحظة أن هناك ضرورة لوجود إدارة فاعلة للمعلومات وكذلك

في وضع الحلول الصحيحة في توحيد التقنيات وتبسيط العمليات ومعيارية الممارسة وتطوير السياسات والإجراءات وفقاً لذلك، كما لاحظ أن تطبيق مبادرات إدارة المعرفة بحاجة إلى الرفع من مستوى كفاءة وجودة المعلومات، إضافة لإجراءات تسهيل تبادل ومشاركة المعلومات بين قطاعات العمل المختلفة بكفاءة وفعالية، وإدارة كفاءة وفعالية للمعلومات، لذلك تحاول الدراسة الإجابة على السؤال الرئيس: ما دور حوكمة المعلومات في تمكين وتعزيز إدارة المعرفة في أمانة العاصمة المقدسة؟

### 3-1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الآتي:

1. التعرف على دور حوكمة المعلومات في تعزيز وتمكين إدارة المعرفة في المنظمات.
2. معرفة المبادئ والممارسات التي تعتمد عليها حوكمة المعلومات.
3. دراسة الوضع الراهن لسياسات المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة.
4. تقديم إطار مقترح لحوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة.

### 4-1 أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة على التساؤلات الآتية:

1. ما الدور الذي تقوم به حوكمة المعلومات في تعزيز وتمكين إدارة المعرفة في المنظمات؟.
2. ما المبادئ والممارسات التي تعتمد عليها حوكمة المعلومات؟.
3. ما الوضع الراهن لسياسات المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة؟.
4. ما الإطار المناسب لحوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة.

### 5-1 أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية حوكمة المعلومات وإدارتها، ومن أهمية وجود سياسات المعلومات داخل المنظمات للرفع من مستوى وكفاءة وجودة وسلامة موثوقية المعلومات، لذلك تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق أهداف علمية (نظرية) وعملية (تطبيقية) كما يأتي:

1. الأهمية العلمية (النظرية): وتتمثل في تقديم قيمة علمية أكاديمية بما يتوقع أن تضيفه نتائجها لمزيد من الاهتمام بإدارة وحوكمة المعلومات، ودراسة البنية التحتية للمعلومات في أمانة العاصمة المقدسة لتحديد متطلبات إعداد سياسات وحوكمة المعلومات، بالإضافة إلى زيادة في أدبيات البحث العلمي، ويوجد لهذه الدراسة أهمية أخرى من الناحية العلمية أيضاً تتمثل في

الوصول إلى إطار نظري لبناء أساس متين لحوكمة المعلومات وكيفية إدارتها، ومما يزيد من أهمية الدراسة النقص الشديد في الدراسات العربية التي تطرقت إلى حوكمة المعلومات، على أمل أن تسهم هذه الدراسة في سد الفجوة في هذا المجال ، ولما قد تمثله نتائج هذه الدراسة من حافز قوي للباحثين للقيام بدراسات أخرى مكتملة لهذه الدراسة.

2. الأهمية العملية (التطبيقية): من المتوقع أن تساعد نتائج هذه الدراسة المهتمين والمعنيين في الاستفادة من النتائج والتوصيات لتطبيق مفهوم حوكمة المعلومات بشكل أوسع في المنظمات إضافة لبناء الاستراتيجيات والنماذج الخاصة بحوكمة المعلومات في المنظمات المشابهة لبيئة عمل أمانة العاصمة المقدسة ، كما تكمن أهميتها ونظراً لعدم وجود دراسات عربية وخاصة في المملكة العربية السعودية على حد علم الباحثان في مجال حوكمة المعلومات يتوقع أن تكون هذه الدراسة دليلاً يسترشد بها متخذي القرار في المنظمات لتطبيق حوكمة المعلومات داخل منظماتهم .

#### 6-1 منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها اعتمدت الدراسة على المناهج الآتية:

- منهج تحليل المحتوى: اعتمدت هذه الدراسة على منهج تحليل المحتوى (Content Analysis) الذي يعد من أكثر الأساليب البحثية ملاءمة للدراسة حيث و تم من خلاله مراجعة الدراسات المنشورة عن مفهوم وإطار حوكمة المعلومات في المنظمات والنماذج التي تم التوصل إليها في تلك الدراسات وتحليل محتواها وفق قائمة ملاحظات للخروج بنتائج تجيب على أسئلة الدراسة.
- منهج دراسة الحالة: منهج دراسة الحالة " هو منهج قائم بذاته يتضمن خطوات بحثية محددة ترسم بدقة الطريق الموصل إلى الغرض العلمي المطلوب، في إطار توظيف العديد من الأدوات البحثية مثل: الملاحظة والاستبيان والمقابلة وتحليل المضمون (المحتوى)" ، (بن مرسل، 2007م، ص305) ، وتم استخدامه للتعرف على الوضع الراهن لتطبيقات حوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة من كافة الجوانب كدراسة حالة.
- أسلوب مجموعة التركيز Focus Group: يمكن النظر إلى منهجية مجموعة التركيز Focus Group على أنها أداة بحث متقدمة يتم استخدامها بشكل واسع عند الحاجة لدراسات قضايا متعمقة وحساسة ، كونها تعتبر أكثر دقة من المنهجيات الأخرى في الوصول إلى النتائج والبيانات وفي كشف الفروقات وتباينها في الممارسات والاتجاهات (Krueger & Casey . 2014) . وكون الدراسة اعتمدت على منهجية "مجموعة التركيز كأحد الأدوات التي سيتم من خلالها الوصول إلى النموذج والاستراتيجية المقترحة المناسبة لحوكمة المعلومات في أمانة العاصمة

المقدسة. وتم استخدام منهجية مجموعات التركيز لطبيعة هذه الدراسة التي تتطلب عرض ما توصل إليه البحث على مجموعة من الخبراء أصحاب الاختصاص لاعطاء النموذج المصدقية Validation وللخروج بنموذج مناسب لحوكمة المعلومات لأمانة العاصمة المقدسة .

### 7-1 حدود الدراسة:

حدود هذه الدراسة تشمل الآتي:

- الحدود المكانية: أمانة العاصمة المقدسة في مدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمنية: تم اجراء الدراسة خلال العام 1439هـ - 2018م.

### 8-1 مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة أمانة العاصمة المقدسة في المملكة العربية السعودية وبكل ما تحتويه في بيئتها من مفردات ودراسات وتقارير وادارات وأقسام ، اما عينه الدراسة فقد قام الباحثان بحصر مخرجات التقارير والدراسات التي تم إعدادها عن دراسة الوضع الراهن في أمانة العاصمة المقدسة من قبل المكاتب وبيوت الخبرة التي تعاقدت معهم الأمانة من أجل وضع الخطة الاستراتيجية العامة لها .

كما يشمل مجتمع الدراسة الخبراء في مجال حوكمة المعلومات الذين تم الاعتماد عليهم من أجل الخروج باطار مناسب لاستراتيجية مناسبة لحوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة

### 9-1 مصطلحات الدراسة:

- **حوكمة المعلومات:** تعرف حوكمة المعلومات بأنها "إطار المساءلة الذي يتضمن الناس والعمليات والسياسات والتقنية التي تشجع على إنشاء وتخزين واستخدام وأرشفة وحذف المعلومات، ويشمل ذلك الأدوار والمعايير التي تضمن الاستخدام الفعال والكفاء للمعلومات لتمكين المنظمة من تحقيق أهدافها" (Logan,2010). **والتعريف الاجرائي:** يقصد بحوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة مجموعة الإجراءات والقواعد السياسات والعمليات والضوابط الإدارية والتنظيمية والفنية والتقنية المتعلقة بإدارة المعلومات والتي تشمل جميع مراحل دورة حياة المعلومات والتي تبدأ من الحصول على المعلومات ووصولاً إلى مرحلة تخزينها ، لتحويلها إلى أصول مؤسسية ذات قيمة عالية ، و لضمان إدارة كفاءة وفعالة للمعلومات على مستوى أمانة العاصمة المقدسة .



- سياسة المعلومات: "سياسة المعلومات تشمل مجموعة من القوانين والأنظمة والسياسات العامة التي تشجع أو لا تشجع، أو تنظم إنشاء المعلومات واستخدامها واختزانها وتوصيلها" (عبدالهادي، 2006م).
- أمانة العاصمة المقدسة: جهاز خدمي حكومي له شخصية اعتبارية ذات استقلال مالي وإداري يرأسها مسئول بمسمى أمين تتولى القيام بتنفيذ المهام الموكلة إليها والمحددة بقرارات اختصاصاتها. (موقع وزارة الشؤون البلدية والقروية)

#### 10-1 الدراسات السابقة:

من الصعوبات التي واجهتها الدراسة هي أن الأدب المنشور حول حوكمة المعلومات في الأمانات والبلديات محدوداً جداً ولم يتم التطرق إليه سواء في المجتمع الغربي أو العربي على حد علم الباحثان ، ولذلك فإن هذه الدراسة تحاول جاهدة أن تسد هذه الفجوة وزيادة الأدب المنشور في هذا المجال دراسات حوكمة البيانات

- دراسات حوكمة المعلومات
- دراسات حوكمة تقنية المعلومات
- دراسات حوكمة إدارة المعرفة

دراسة (Lajara, & Maçada, 2013) وتناولت إطار حوكمة المعلومات في مصانع الانتاج الحربي وهدفت الدراسة للتعرف على أبعاد وأطر حوكمة المعلومات التي اقترحتها الدراسة وهي جودة المعلومات والإطار الثاني لحوكمة المعلومات وهو الامتثال للمتطلبات التنظيمية والقانونية وعلاقته بحوكمة المعلومات ، أما الإطار الثالث الذي حددته الدراسة وهو قيمة المعلومات الذي يتمثل في الاكتمال والدقة ، التوقيت ، وإمكانية الوصول للمعلومات ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتجريبي وكانت المقابلة أداة لجمع المعلومات و المصانع التابعة لوزارة الدفاع في البرازيل عينة وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها وجود علاقة بين جودة المعلومات وحوكمة المعلومات داخل تلك المصانع كما توصلت الدراسة أيضاً إلى وجود علاقة درجة الامتثال للمتطلبات التنظيمية والقانونية وبين تنفيذ برنامج حوكمة المعلومات في المصانع محل الدراسة وبين حوكمة المعلومات وقيمة المعلومات المتمثلة في التوقيت والاكتمال وإمكانية الوصول ، وأوصت الدراسة بضرورة إجراء المزيد من الأبحاث والدراسات من أجل الوصول إلى عناصر جديدة لحوكمة المعلومات حيث ترى الدراسة عنصر إدارة المخاطر وعلاقته بحوكمة المعلومات مازال يحتاج إلى المزيد من البحث والدراسة بالإضافة إلى انه يجب إجراء مزيد من دراسات في مختلف التخصصات والقطاعات وخاصة مجال الرعاية الصحية.

دراسة (2016. Nguyen) تناولت هذه الدراسة حوكمة المعلومات وإدارتها في الحكومة الإلكترونية في كل من استراليا وفيتنام والعلاقة بين إدارة المعلومات وحوكمة المعلومات ، وهدفت الدراسة إلى تحديد أوجه الشبه والاختلاف بين حوكمة المعلومات وإدارة المعلومات ، و في التعرف أيضاً على كيفية تعامل مع حوكمة المعلومات و إدارة المعلومات في إطار الحكومات الالكترونية وفي تأثير الهياكل التنظيمية والسياسات على الحوكمة الالكترونية ، وهدفت الدراسة أيضاً إلى التعرف على الأدوار والمسؤوليات لحوكمة المعلومات وإدارة المعلومات في سياق الحكومات الإلكترونية ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات وإجراء المسح على عينية من العاملين في كلا البلدين وكانت أداة الدراسة لجمع المعلومات هي الاستبانة ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها تحديد مستوى النطاق التنظيمي لكل من حوكمة المعلومات وإدارة المعلومات داخل المؤسسات الحكومية ، كما توصلت الدراسة إلى تحديد الإطار الموحد لكل من حوكمة المعلومات وإدارة المعلومات وفق سياق الحكومات الإلكترونية ، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير السياسات والإجراءات المتبعة حالياً في البلدان محل الدراسة للتوافق مع السياسات المعتمدة لكل حوكمة المعلومات وإدارة المعلومات ، والعمل تنفيذ البرامج التدريبية للعاملين في المؤسسات الحكومية وفق متطلبات حوكمة المعلومات.

دراسة (اسامة، 2015م) بعنوان: أثر تطبيق حوكمة الشركات على جودة المعلومة المالية والإفصاح المحاسبي دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الإقتصادية لولايي ورقلة وغرداية، تحاول هذه الدراسة إبراز إسهامات حوكمة الشركات في تحقيق جودة المعلومة المالية والإفصاح المحاسبي وكيفية الإستفادة منها في حل العديد من المشاكل التي تواجهها الشركات بشكل عام، وبشكل خاص المشاكل المالية وأهمها فقدان الثقة والمصادقية في المعلومات المالية للمؤسسات الإقتصادية، وهذا من خلال إستخدام آليات الحوكمة والتي من أهمها المراجعة الداخلية، مجلس الإدارة، لجنة المراجعة، المراجعة الخارجية، بحيث تعدد الأبعاد المحاسبية لحوكمة الشركات ومنها تحقيق الرقابة المحاسبية، تطوير وتطبيق معايير المحاسبة والمراجعة، وتزايد دور المراجعة الداخلية والخارجية وضرورة وجود لجان المراجعة وتحقيق الإفصاح والشفافية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى انه توجد علاقة طردية قوية بين حوكمة الشركات وجودة المعلومة المالية بحيث تعمل مؤسسات عينة الدراسة على تطبيق مبادئ حوكمة الشركات بمستوى محدود وذلك من خلال عدم توفر هيكل تنظيمي فعال يضبط مختلف جوانب الحوكمة، وكذا عدم توفر قوانين واضحة تحدد المسؤوليات، كذلك وجود علاقة وثيقة بين حوكمة الشركات والمعلومات المالية ومستوى جوده الإفصاح، بحيث أن مبادئ وإجراءات الحوكمة تلعب دورا كبيرا في مجال تطوير مهنة المحاسبة وهذا بدوره ما ينعكس على مستوى جودة المعلومات المحاسبية والإفصاح المحاسبي. ومن ابرز توصيات الدراسة

ضرورة الحفاظ على استقلالية المؤسسات ، وضمان عدم التأثير على قراراته من الأعضاء وكذلك توفير مركز معلومات للمستثمرين والمساهمين ، يختص بتوفير كافة المعلومات عن جميع المؤسسات، حتى يتمكن المستثمرون من الاستفادة منها في ترشيد قراراتهم الإستثمارية. دراسة (Briggs,2013) هدفت الى تحديد مسار لاستخدام حوكمة المعلومات في مجال الرعاية الصحية. وقد تطرقت الدراسة الى أن منظمات الرعاية الصحية في الولايات المتحدة دائما ما تعتمد الى ادخال التكنولوجيا واستخدامها على أساس منتظم، حيث يستخدم الكثير من هذه التكنولوجيا لتخزين ومعالجة المعلومات الصحية المحمية بأشكال واسعة النطاق. ويجب في هذا الاطار أن تعتبر المعلومات التي يتم جمعها في منظمة الرعاية الصحية أحد اصول المنظمة ويتم حمايتها من قبل فريق عمل فعال لحوكمة المعلومات ، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على الأشخاص والعمليات والبيانات النوعية اللازمة لدعم المعلومات والحوكمة في قطاع الرعاية الصحية.

وأشارت الدراسة إلى وجود مكونات لهياكل إدارة المعلومات في مجالات أخرى ولكن مفهوم حوكمة المعلومات في مجال الرعاية الصحية يعتبر من المفاهيم الجديدة نسبيا في هذا المجال وغالبا ما يرفض كأولوية تنظيمية ، وهناك امكانية لاستحداث هياكل حوكمة المعلومات في مجال الرعاية الصحية ولكن قد يستغرق ذلك عدة سنوات للتنفيذ. ويعوق التقدم في هذا المجال قلة البحوث القائمة حيث يتضارب ذلك مع الأولويات لمجال الرعاية الصحية، وفي الغالب يكون التركيز الأساسي في هذه الصناعة على تنفيذ السجلات الصحية الإلكترونية وعدم الفهم الصحيح لأهمية هياكل حوكمة المعلومات بالنسبة لهذه المنظمات. ويسعى نموذج الحل المعروف في هذه الدراسة إلى تعريف الهيكل في وقت تتنافس فيه الأولويات المتعارضة في كثير من الأحيان على موارد محدودة. وينبغي أن يتيح هذا المشروع لمعظم منظمات الرعاية الصحية الفرصة للبدء في إعادة ترتيب أهدافها لدعم المعلومات باعتبارها أصول تدعم المعتقدات الأساسية لتحسين رعاية المرضى وتحقيق نتائج أفضل لجودة الخدمات الصحية المقدمة.

دراسة (Fernando, Antonio and Kuldeep 2013) أجروا دراسة حول حوكمة المعلومات في المصارف ، و تطرقت الدراسة الى حجم النمو الهائل في كمية المعلومات التي تم توليدها وتخزينها والوصول إليها واستخدامها من قبل المنظمات ، وقد أصبح مفهوم حوكمة المعلومات ذو أهمية قصوى في مهنة إدارة نظم المعلومات. وقد سلطت هذه الدراسة الضوء على حوكمة المعلومات في القطاع المصرفي، حيث تضمنت ثلاثة عشر مصرفا في ثلاثة بلدان، جميعها ذات نظم مالية متقدمة وهي: البرازيل وهونغ كونغ (الصين) والولايات المتحدة. بالإضافة إلى التقرير عن الحاجة الملحوظة إلى حوكمة المعلومات في البنوك اليوم، و تقترح الدراسة بضرورة تصميم إطار عمل لحوكمة المعلومات مع المديرين التنفيذيين بالمصارف. وخلصت الدراسة إلى أن إطار عمل حوكمة

المعلومات للبنوك يشمل العوامل التالية: إمكانية الوصول، المساءلة، الاتصال، الامتثال، الاستهلاك، السياق، الثقافة، الأخلاق، الهيكل الرسمي، التنقل، الرقابة، الخصوصية، الجودة، الاستمرارية، الأمن، المشاركة، القياس الأنظمة، الشفافية والقيمة. وتختلف أهمية هذه العوامل باختلاف المنظمات وخصائصها والرغبة في تحسينها.

## ثانياً : الإطار النظري للدراسة :

### 1.2 مفهوم الحوكمة Governance:

يحاول الباحثان هنا التعرف على مفهوم الحوكمة بشكل عام، وعلى مفهوم حوكمة المعلومات بشكل خاص ، حيث أن مفهوم الحوكمة ارتبطت بالعديد من الانشطه ومن ضمنها على سبيل المثال لا الحصر، حوكمة الشركات بشكل عام، وحوكمة المعرفة، ونظم حوكمة المعلومات، وحوكمة تكنولوجيا البيانات، وحوكمة المعلومات موضوع الدراسة الحاليه وغيرها من الارتباطات المختلفة، حيث تعتبر حوكمة المعلومات احدى عناصر حوكمة الشركات أو الحوكمة الرشيد Good governance فحوكمة الشركات "تهدف إلى التوافق بين أهداف المنظمة وبين مصالح المساهمين وأصحاب المصلحة بالطرق التي تضمن الشفافية والنزاهة ولأخلاقيات التي تنظم العمل داخل هذه المنظمات، وحوكمة المعلومات تعتبر جزء من حوكمة الشركات والتي تعد أحد عوامل النجاح الرئيسية في الحفاظ على الأصول المؤسسية للمنظمة وتحويلها إلى قيمة مضافة، وجزء لا يتجزأ من أعمال الحكومات والمنظمات" (Onions&Langen.2006).

وتعرف الحوكمة بشكل عام على أنها مستوى الأداء الجيد للجهاز الحكومي بمفهومه الواسع (أي الإدارات والهيئات والأجهزة والوزارات وغير ذلك من الجهات الحكومية التي تقوم باتخاذ قرارات، أو تنفيذ سياسات، أو إشراف على تطبيق القوانين والتشريعات والرقابة على تنفيذها )، ويتطلب الوصول للحوكمة تفعيل القضايا المتعلقة بالشفافية والمساءلة (نوير ، 2006 ، 99).

كما يشير مصطلح الحوكمة إلى عدة استخدامات منها ما ذكرته (Zyngier.2006) القواعد واللوائح التي تنظم العمل في المنظمات ، ويتم تفسيرها أيضاً بأنها عبارة عن الدور الذي تقوم به السلطة التنفيذية من خلال إطار منظم يضمن تحقيق الأهداف الحالية والمتوقعة .

وبناءً على التعريفات السابقة نستطيع أن نحدد أن مفهوم الحوكمة يتضمن العمليات التي تعمل وفق قواعد وضوابط على تحقيق الشفافية والعدالة، وتحقيق الحماية للمساهمين والشركاء واصحاب المصلحة والعاملين بالمنظمات بشكل، مع مراعاة مصالح العمل والعمال، بما يضمن تحقيق الاهداف المخطط لها، وإتاحة فرص عمل جديدة ، كما أنها تؤكد على أهمية الامتثال لسياسات المنظمة .

وفي السنوات الأخيرة تبنت الكثير من الدول والمنظمات مفهوم الحوكمة المؤسسات في جميع أعمالها نظراً لمدى الأثر الذي تحدثه عند تطبيقها في تحقيق المزيد من الأهداف لها .

## 2-2 مفهوم حوكمة المعلومات:

تعتبر حوكمة المعلومات احدى عناصر حوكمة الشركات أو الحوكمة الرشيد Good governance فحوكمة الشركات تهدف إلى التوافق بين أهداف المنظمة وبين مصالح المساهمين وأصحاب المصلحة بالطرق التي تضمن الشفافية والنزاهة والأخلاقيات التي تنظم العمل داخل هذه المنظمات وحوكمة المعلومات تعتبر جزء من حوكمة الشركات والتي تعد أحد عوامل النجاح الرئيسية في الحفاظ على الأصول المؤسسية للمنظمة وتحويلها إلى قيمة مضافة ، وجزء لا يتجزأ من أعمال الحكومات والمنظمات ، ويتم ذلك من خلال العديد من الإجراءات والقواعد التي تحدد الامتثال في التعامل مع المعلومات (Onions&Langen.2006).

و حوكمة المعلومات ما هي إلا شكل من أشكال الإدارة التي تتصف بالانضباط الشديد ، وظهرت نتيجة الحاجة لوجود تشريعات أكثر دقة للسيطرة على المعلومات في مجال منظمات الأعمال ولحمايتها من التهديدات الخارجية مثل القرصنة والاختراق وانتهاك الخصوصية (Smallwood.2014.p5).

وفيما يأتي نورد بعض التعريفات لمفهوم حوكمة المعلومات التي وردت في الأدب المنشور حول الموضوع ومن وجهات نظر مختلفة :

- عرفتها شركة (Garthner)، وهي شركة لبحوث تكنولوجيا المعلومات والاستشارات بأنها مصطلح يستخدم لوصف حقوق اتخاذ القرار وإطار المساءلة الذي يشجع على السلوك المرغوب فيه عند تقييم المعلومات، وإنشائها، وتخزينها، واستخدامها، وحفظها وحذفها. ويشمل العمليات، والأدوار، والمعايير، والمقاييس التي تضمن الاستخدام الفعال والكفاء للمعلومات في تمكين المنظمة من تحقيق أهدافها. (Garthner.com)
- أما (Smallwood.2014.p5) فقد ذكر بأنها مجموعة فرعية من حوكمة الشركات ، وتشمل المفاهيم الأساسية من إدارة السجلات وإدارة المحتوى ، وتكنولوجيا المعلومات ، وإدارة البيانات ، وأمن المعلومات ، وخصوصية البيانات ، وإدارة المخاطر ، والامتثال ، والحفظ الرقمي على المدى الطويل ، والأعمال التجارية الخاصة بالمنظمة ، كما يؤكد أيضاً بأنها إطار استراتيجي يتكون من المعايير والعمليات والأدوار ، والمقاييس التي تشمل المنظمة والأفراد ،

المساءلة ، لإنشاء وتنظيم وأمن المعلومات والحفاظ عليها ، واستخدامها والتخلص منها بالطرق المناسبة لتحقيق أهداف المنظمة.

- و يؤكد (Blair.2011.p7) أن حوكمة المعلومات منهج جديد يرتبط مع العديد من التخصصات مثل إدارة السجلات والاحتفاظ بها ، أعمال الأرشيف ، حوكمة تكنولوجيا المعلومات ، وعمليات المراقبة والتحكم في المعلومات ، و هي نموذج متطور يتطلب من المنظمات إجراء تعديلات كبيرة في تعاملها مع المعلومات
- ومن أجل توفير منهج شامل واستراتيجي وتعاوني يحكم جميع أنواع المعلومات ولتنسيق الوظائف المنفصلة التي تشكل إدارة المعلومات ، بدأت المنظمات في تنفيذ هياكل "حوكمة المعلومات".

ومن خلال الاستعراض السابق للتعريفات التي نجد أنها تنوعت واختلقت في الوصول إلى تحديد مفهوم شامل للحوكمة ، وفيما يأتي نستعرض أهم العناصر على اشتملت عليها تلك التعريفات : السياسات ، القواعد ، المساءلة ، القيمة المضافة ، المعلومات وإدارتها مثل الاستخدام و التنظيم ، الإتاحة ، التعشيب و أمن المعلومات ، الخصوصية ، تقنية المعلومات ، المعلومات في بيئة الويب ، البريد الإلكتروني ، بالإضافة للقضايا القانونية والتنظيمية ، وبدل هذا الكم من العناصر التي اشتمل عليها مفهوم حوكمة المعلومات مدى أهميته داخل المنظمات ومساعدتها على تحقيق أهدافها .

### 3-2 أهداف حوكمة المعلومات:

إن الأهداف العامة لحوكمة الشركات هي لتحسين سرعة وفعالية القرارات والعمليات (الكفاءة) للاستفادة إلى أقصى حد من المعلومات لخلق قيمة مضافة، وللحد من التكاليف والمخاطر التي يمكن أن تتعرض لها المنظمة، ويمكن استعراض أهداف حوكمة المعلومات بشكل أكثر تفصيلاً بحسب (Kahn & Blair.2009.p26) كما يأتي:

1. توفير المزيد من الشفافية وتحسين إدارة المعلومات وبالتالي تحقيق أعلى أداء تشغيلي في المنظمة.
2. تقديم وتوفير سجل دائم لعمليات إدارة المعلومات في المنظمة، وهذا يوفر أدلة وثائقية عن كيفية إدارة المعلومات مع مرور الوقت.
3. تخفيف المخاطر، وحماية المحتوى والخصوصية، وتوفير الأمن للمعلومات، ومنع تسرب المعلومات واحتواء التكاليف.

4. السيطرة على المحتوى من خلال إدارة متناسقة لحاويات المعلومات وعبر سلطة وسياسة واضحة، وتمثل التوجيهات الصادرة عن المنظمة في شكل السياسة.
5. التقييم المستمر للمحتوى لتحديد ما إذا كانت المخاطر والتكلفة، أو عدم الكفاءة تفوق قيمتها.
6. التعشيب والتخلص من المحتوى على أساس جداول الاحتفاظ والموافقة لتحسين الكفاءة وتقليل المخاطر.
7. تأكيد قواعد الحفظ والتخلص التي تحدد الوقت الذي ينبغي إعادة تقييم المحتوى أو التخلص منه.
8. ضمان سهولة الوصول إلى المحتوى بغض النظر عن الموقع، الشكل، المصدر.

#### 4-2 مبادئ حوكمة المعلومات:

في عام 2009 نشرت شركة ARMA الدولية ثمان مبادئ مقبولة لحفظ السجلات والتي تعزز تطبيق حوكمة المعلومات في المنظمة وتضمن التحسين المستمر وتمثل هذه المبادئ لحوكمة المعلومات الخطوط العريضة لتطبيقها في جميع المنظمات وباختلاف احجامها ومختلف القطاعات سواء كانت في القطاع العام أو الخاص ، وبالإمكان استخدامها في المنظمات متعددة الجنسيات ، ويستفاد من هذه المبادئ الفئات التالية:

1. الإداريون والإدارات التنفيذية : من خلال تحديد كيفية حماية أصول المعلومات واستخدامها في منظماتهم.
  2. المشرعون القانونيون : في صياغة التشريعات والسياسات التي تهدف إلى تأمين الثقة في مجال الأعمال ، ومساءلة المنظمات عن معايير السلوك المطلوبة .
  3. المتخصصين في إدارة المعلومات : في تصميم برامج إدارة المعلومات الشاملة والفعالة.
  4. عمال المعلومات : في أداء واجباتهم اليومية .
- وهذه المبادئ هي :
5. مبدأ المساءلة Accountability: يقوم أحد كبار التنفيذيين (أو شخص من برنامج حوكمة المعلومات) بالإشراف على برنامج حوكمة المعلومات وتفويض المسؤولية عن إدارة السجلات والمعلومات للأفراد المناسبين ، تتبنى المؤسسة سياسات وإجراءات لتوجيه الموظفين والتأكد من أن البرنامج يمكن مراجعته .
  6. مبدأ الشفافية Transparency: يجب أن تبني برامج حوكمة المعلومات على شفافية أعمل وإجراءات وأنشطة المنظمة بما في ذلك حوكمة المعلومات ، حيث يجب أن تكون موثقة

- ومنفتحة وقابلة للتحقق ، ويجب أن تكون تلك الوثائق متاحة لجميع العاملين والمهتمين أصحاب الاهتمام في المنظمة .
7. مبدأ النزاهة Integrity : يجب أن يبني برنامج حوكمة المعلومات بطريقة تضمن أن المعلومات التي تنشأ أو تتم إدارتها في المنظمة تتسم بالصحة والموثوقية .
  8. مبدأ الحماية Protection: يجب أن يبني برنامج حوكمة المعلومات بطريقة تضمن مستوى معقول من الحماية للسجلات والمعلومات التي تكون خاصة أو سرية أو ضرورية أو أي تصنيف خاص وذلك لضمان استمرارية الأعمال .
  9. مبدأ الامتثال Compliance: يجب أن يبني برنامج حوكمة المعلومات على الامتثال للقوانين المعمول بها والسلطات الملزمة الأخرى ، وكذلك التوافق مع سياسات المنظمة .
  10. مبدأ التوافر والإتاحة Availability & Accessibility: يجب على المنظمة الحفاظ على السجلات والمعلومات بطريقة تضمن إمكانية الاسترجاع الفعال للمعلومات المطلوبة
  11. مبدأ الاحتفاظ Retention : يجب أن تبني برامج حوكمة المعلومات على الاحتفاظ بالسجلات والمعلومات الخاصة بالمنظمة إلى الوقت المناسب ، مع مراعاة المتطلبات القانونية والتنظيمية والمالية والتشغيلية والتاريخية والسياسات المنظمة لذلك .
  12. مبدأ التنظيم والاستبعاد (التعشيب) Disposition : يجب أن تبني برامج حوكمة المعلومات على إمكانية التصرف الاستبعاد الآمن والمناسب للسجلات والمعلومات التي لم تعد هناك حاجة للحفاظ عليها بموجب القوانين المعمول بها و سياسات المنظمة . (Smallwood.2014.28).

## 5.2 خطوات العمل لحوكمة المعلومات:

- وضع (Smallwood.2014.87) مجموعة من الخطوات التي يجب اتخاذها قبل البدء في تنفيذ برنامج حوكمة المعلومات وهي:
1. يجب دراسة بيئة الوضع الراهن للمنظمة والأخذ في الاعتبار ثقافة المنظمة وأسلوب الإدارة ، والاهداف التنظيمية عند تحديد أفضل الممارسات والمعايير لتنفيذ برنامج حوكمة المعلومات.
  2. تحديد فريق عمل حوكمة المعلومات متعدد المهام والتخصصات.
  3. تقديم خطة وأهداف البرنامج لأصحاب المصلحة الرئيسيين وتعريفهم بأهمية البرنامج والمكاسب التي ستحصل عليها المنظمة من تنفيذه.
  4. مراجعة جميع السياسات الحالية في المنظمة والاطلاع على السياسات المعمول بها في منظمات أخرى منافسة.



5. وضع سياسات حوكمة المعلومات المناسبة لأهداف واحتياجات المنظمة ورؤيتها المستقبلية وتكون شاملة لجميع العمليات والوظائف المتعلقة بدورة حياة المعلومات والتعامل مع جميع الجهات الحاضنة للمعلومات، ومنصات حفظ ومشاركة المعلومات مثل: البريد الإلكتروني، المدونات، شبكات التواصل الاجتماعي، والحوسبة السحابية، وأجهزة الهواتف الذكية.
6. يجب رسم خطوط واضحة للمهام والمسؤوليات والمساءلة للأفراد في المنظمة قبل البدء في تنفيذ برنامج حوكمة المعلومات.
7. اعتماد خطة وسياسة حوكمة المعلومات من قبل أصحاب المصلحة الرئيسيين من أجل دعمها مادياً وتنظيماً.

#### 6.2 استراتيجية حوكمة المعلومات Information Governance Strategy

يمثل وجود الخطط الاستراتيجية في كل المنظمات أحد أهم مؤشرات نجاحها، إذ تعد خارطة طريق يسترشد بها أصحاب القرار في دراسة الوضع الراهن والتخطيط لمستقبل المنظمة، ويعد دعم الإدارة العليا أمر بالغ الأهمية لنجاح الخطة الاستراتيجية لبرنامج حوكمة المعلومات ورسم السياسات والإجراءات وتحديد أهداف وغايات البرنامج وتشكيل فريق العمل الذي سينفذ ما يتم إقراره في الخطة الاستراتيجية لحوكمة المعلومات وتحديد المتطلبات التي يحتاجها متمثلة في رأس المال البشري والموارد المالية، والبنية التحتية لتقنية المعلومات وشبكات الاتصالات وهنا تعرف استراتيجية المعلومات بأنها مجموعة من الرؤى والأهداف والمبادئ التوجيهية والخطط الضمنية أو الصريحة فيما يتعلق بتوريد وطلب المعلومات الرسمية في المنظمة، والتي تقرها الإدارة، وتهدف إلى دعم أهداف المنظمة في فترة تشغيل طويلة، وأن تكون قادرة على التكيف مع البيئة. (Pankowska, M., & Sroka, H. 2009,p83)

ويبين الجدول رقم (1) الأهداف الرئيسية وذات الأولوية في استراتيجية حوكمة المعلومات والتي جاءت في دراسة (City of Guelph.2015) التي جاءت في حسب ما يأتي:

## جدول رقم (1) الأهداف الرئيسية وذات الأولوية في استراتيجية حوكمة المعلومات

الأهداف	الاستراتيجيات
وضع نموذج حوكمة المعلومات وتطبيقه والحفاظ عليه	حوكمة المعلومات
وضع السياسات التي تنظم إجراءات وعمل برنامج حوكمة المعلومات ومراجعتها بشكل مستمر.	
تشكيل فريق عمل حوكمة المعلومات من أصحاب الخبرات للمحافظة على البرنامج واستدامته وتحقيق أهدافه.	
وضع وتنفيذ برنامج متابعة الامتثال لسياسات حوكمة المعلومات	عمليات حوكمة المعلومات
إدارة دورة حياة المعلومات بدء من الإنشاء والالتقاط والتنظيم إلى الإتاحة والاستخدام	
إدارة عملية تنظيم وتصنيف المعلومات والبحث والاسترجاع الفعال	
إدارة تخزين المعلومات	
إدارة خصوصية المعلومات والأمان والحماية من المخاطر	التدريب والاتصالات لإدارة المعلومات
إدارة الاحتفاظ بالمعلومات والتخلص منها	
تطوير وتنفيذ الاتصالات والتدريب على حوكمة المعلومات	التقنية
تطبيق تقنية المعلومات التي تدعم برنامج حوكمة المعلومات والمحافظة على استدامتها.	

إن جميع الأهداف في استراتيجية حوكمة المعلومات مهمة، ويعتمد على فريق العمل لإنجازها بنجاح غير أنه من المهم إعطاء أولوية لكل هدف لأغراض التخطيط، وفيما يأتي تفصيل أهداف استراتيجية حوكمة المعلومات وعملياتها .

### ثالثاً: الإطار التطبيقي للدراسة:

اعتمد الباحثان على منهج تحليل المحتوى كأحد المناهج المستخدمة في هذه الدراسة لتحديد مفهوم حوكمة المعلومات واستخداماته ، وتحديد أيضاً أهم عناصر حوكمة المعلومات من الاطلاع الإنتاج الفكري المتاح من خلال محركات البحث ، أو عن طريق قواعد المعلومات وخاصة قواعد المعلومات المتاحة على موقع المكتبة السعودية الرقمية (SDL) ، وكذلك المصادر المتوفرة في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبدالعزيز.

حيث تم من خلاله مراجعة الإنتاج الفكري لموضوع الدراسة والتي تشمل المصادر العلمية مثل الرسائل العلمية وأبحاث المؤتمرات والدراسات المنشورة في المجالات العلمية المحكمة وقواعد

المعلومات المحلية والدولة التي لها علاقة بمفهوم حوكمة المعلومات في المنظمات والنماذج التي تم التوصل إليها في تلك الدراسات وتحليل محتواها .

### 1-3 منهج دراسة الحالة :

في الدراسة الحالية وانطلاقاً من أهدافها الرئيسية والتي تسعى في الأساس للتعرف على دور حوكمة المعلومات في تعزيز وتمكين إدارة المعرفة في أمانة العاصمة المقدسة ، و التعرف على النماذج المستخدمة لتطبيق حوكمة المعلومات والاستفادة منها في تطوير استراتيجية التحول الرقمي في أمانة العاصمة المقدسة كمنظمة حكومية تسعى إلى تطوير الخدمات التي تقدمها لعملائها من المنظمات وأفراد المجتمع وتقوية ارتباطها بفروعها المختلفة وبالمنظمات الحكومية الأخرى من خلال التواصل الرقمي. مما تطلب دراسة الوضع الراهن لسياسات المعلومات وإجراءاتها في أمانة العاصمة. ولدراسة وتشخيص الوضع الراهن واستخلاص أبرز نقاط القوة والضعف ومن ثم تحديد مدى جاهزية أمانة العاصمة المقدسة لتطبيق حوكمة المعلومات ودورها في تعزيز وتمكين إدارة المعرفة ، فإن من بين المناهج البحثية اللازمة لدراسة هذا الواقع المحيط ، والاستفادة من التجارب العالمية في هذا المجال يتمثل في منهج تحليل المحتوى ومنهج مجموعات التركيز ومنهج دراسة الحالة. ولذلك فقد تبنت المنهج المختلط الذي احتوى على هذه المناهج البحثية الثلاث.

كما أن الباحثان كانا جزءاً من دراسة قام بها فريق استشاري من أجل تقديم خطة استراتيجية لتطبيق مبادرة إدارة المعرفة في أمانة العاصمة المقدسة في عام 2016-2017م وقد قامت هذه الدراسة بالعديد من الدراسات عن الوضع الراهن في الأمانة و التي شملت المجالات التالية :

- دراسة الوضع الراهن لبنية وهيكلية المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة وتضمنت العناصر التالية :

- دراسة مصادر المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة.
- الجهات الحاضنة للمعلومات في أمانة العاصمة المقدسة .
- دراسة آليات ووسائل تنظيم ومعالجة وحفظ المعلومات المتوفرة في أمانة العاصمة المقدسة.
- دراسة وسائل وطرق استرجاع المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة.
- دراسة مستوى تقنية المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة .

و قد تم الاستفادة من نتائج تلك الدراسات في تكوين صورة واضحة عن الوضع الراهن لمدى جاهزية أمانة العاصمة المقدسة لتنفيذ برنامج حوكمة المعلومات

### 2.3 أسلوب مجموعات التركيز (Focus Groups) :

وهدفت الدراسة من استخدام هذه المنهجية لعرض النموذج المقترح وإضفاء المصداقية عليه للتعرف على الآراء المتفق عليها من قبل مجموعة من الخبراء يتم اختيارهم بعناية ، الذين يتميزون بمعرفتهم الواسعة عن موضوع حوكمة المعلومات .

وبالتالي فإن الباحثان سعيا من خلال عقد المناقشة من خلال مجموعات التركيز للحصول على الأفكار المتنوعة والبناءة التي تدعم تبني نموذج لإطار مقترح لاستراتيجية حوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة الذي قام بإعداده معتمداً في ذلك على دراسة وتشخيص الوضع الراهن لإدارة المعرفة ومكوناتها في أمانة العاصمة المقدسة وذلك من خلال تحليل الدراسات الاستشارية التي قدمت لتحديد مدى جاهزية الأمانة لتطبيق إدارة المعرفة ومن ثم الانتقال إلى تطبيق نموذج حوكمة المعلومات في المستقبل القريب . كما قام الباحثان بتقديم الدليل الإرشادي مشتملاً على مفهوم حوكمة المعلومات وتعريفها الإجرائي وأهداف الدراسة الحالية وأسئلتها البحثية والمنهجيات المتبعة في تحقيق أهداف الدراسة والتي من بين منهجية مجموعات التركيز (Focus Group). وقد قدم الباحثان النموذج المقترح لإطار الخطة الاستراتيجية لحوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة بناء على نتائج تحليل المحتوى ودراسة الوضع الراهن وتم عرضه على عينة من الخبراء مكونة من خمسة أفراد أكاديميين وممارسين في مجال حوكمة المعلومات وإدارة المعلومات ، وتقنية المعلومات .

وقد تم التوصل إلى مجموعة من التعديلات والتوصيات التي ساعدت في التوصل إلى الإطار المقترح لاستراتيجية حوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة الذي سيتم استعراضه في الفصل الخامس ضمن مخرجات الدراسة .

### 3.3 خطوات الدراسة :

- البحث في الانتاج الفكري المنشور والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع حوكمة المعلومات.
- دراسة الوضع الراهن في أمانة العاصمة المقدسة
- تحديد عناصر حوكمة المعلومات
- عرض النموذج المقترح على الخبراء باستخدام منهجية مجموعة التركيز
- تقديم النموذج المقترح لحوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة

في هذا الجزء من الدراسة يتناول الباحثان الجهود البحثية التي هدفت إلى تشخيص واقع البنية المعلوماتية والجاهزية لتنفيذ حوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة ، وذلك من أجل استخلاص الدروس المستفادة من دراسة هذا الواقع من أجل بناء نموذج الخطة الاستراتيجية لحوكمة المعلومات ، عمد الباحثان إلى استعراض كافة الجهود البحثية والدراسات العلمية التي أجريت سواء من جانب فرق العمل بأمانة العاصمة أو من خلال التعاون مع بيوت خبرة ومكاتب استشارية ذات اختصاص بموضوع حوكمة المعلومات . ومن خلال تشخيص هذا الواقع أخذ في الاعتبار مبادئ حوكمة المعلومات التي وردت في العديد من التجارب العالمية والتي حققت من خلال تطبيقها العديد من المنظمات الحكومية والشركات نجاحات عدة في مجال تطبيق حوكمة المعلومات .

ولدراسة الوضع الراهن في أمانة العاصمة المقدسة للتعرف لمدى جاهزيتها لتطبيق برنامج حوكمة المعلومات قام الباحثان بالعديد من الزيارات كان الهدف منها ما يأتي :

- 1- التعرف على أهم الإدارات والأقسام في الأمانة التي لها علاقة في التعامل مع المعلومات والتي تعمل على تنفيذ سياسات واستراتيجيات الأمانة .
- 2- حصر الجهات الحاضنة للمعلومات في أمانة العاصمة المقدسة .
- 3- حصر الوثائق والدراسات التي نفذت في أمانة العاصمة المقدسة والتي قام بها المكاتب الاستشارية وبيوت الخبرة التي تعاقدت معها.
- 4- دراسة الجاهزية لتطبيق برنامج حوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة .

وقد قسم الباحثان الإطار التطبيقي إلى ثلاثة أجزاء :

أولاً: دراسات أمانة العاصمة المقدسة، وتشمل الآتي :

- الخطة الاستراتيجية لأمانة العاصمة المقدسة – مكتب الريادة للاستشارات 2016
  - الخطة الاستراتيجية لتقنية المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة – 2015
  - دراسة حوكمة تقنية المعلومات – مكتب ربح - 2015
  - سياسات المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة – إدارة تقنية المعلومات
- ثانياً: دراسات مكتب إفادة ، وتشمل، الآتي:
- تقرير دراسة الجاهزية لإدارة المعرفة – مكتب إفادة للاستشارات – 2017
  - الخطة الاستراتيجية لإدارة المعرفة – مكتب إفادة – 2017
  - الخطة التنفيذية لاستراتيجية إدارة المعرفة – مكتب إفادة للاستشارات -2017

وحيث أن جميع تلك الدراسات والمسح الميداني الذي قامت به تلك الدراسات تتماشى مع متطلبات الدراسة الحالية ، ولذلك يرى الباحثان الاعتماد عليها كأدوات يستعين بها لدراسة وتقييم الوضع الراهن في أمانة العاصمة المقدسة، ولحداثتها أيضاً.

ثالثاً: التجارب الدولية في مجال حوكمة المعلومات ، وتشمل الآتي :

- تجربة مدينة Guelf City في تطبيق مفهوم حوكمة المعلومات وإدارة المعلومات
- تجربة جمهورية Estonia في تطبيق الخطة الاستراتيجية لحوكمة المعلومات

#### رابعاً : مخرجات الدراسة

##### 1.4 : نتائج الدراسة :

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج هي :

- 1- اظهرت نتائج تحليل المحتوى أهمية تطبيق مفهوم حوكمة المعلومات في المنظمات بمختلف مجالاتها وتخصصاتها لمساعدتها على تحقيق أهدافها. كما أشارت النتائج إلى أن هناك حاجة إلى المزيد من التكامل بين كافة التخصصات للخروج بإطار نموذج موحد لحوكمة المعلومات في المنظمات
- 2- أن حوكمة المعلومات ليست مشروعاً مرة واحدة ، بل هو برنامج مستمر ودائم لتطوير الأنظمة والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في المنظمات.
- 3- وجدت الدراسة أن الحوكمة الفعالة للمعلومات أحد الوسائل الهامة لنجاح لإدارة المعرفة
- 4- كما بينت الدراسة أن مبادئ وآليات الحوكمة تستخدم في تطوير وإدارة عمليات إدارة المعرفة : مثل اكتساب وتكوين المعرفة ، وتنظيمها ومشاركتها ، وتطبيقها .
- 5- توصلت الدراسة إلى أن المبادئ الثمانية التي نشرتها شركة ARMA والتي تم اعتمادها منهجية لقياس مستوى الضج لحوكمة المعلومات، وهذه المبادئ هي :

- المساءلة Accountability
- الشفافية Transparency
- النزاهة Integrity
- الحماية Protection
- الامتثال Compliance
- التوافر Availability
- الاحتفاظ Retention
- استبعاد المعلومات Disposition

- 6- أظهرت الدراسة ومن خلال تحليل الوضع الراهن للبنية المعلوماتية في أمانة العاصمة المقدسة الحاجة عند تنفيذ مبادرات إدارة المعرفة إلى تشكيل بنية معلوماتية قوية هي الأساس في تكوين المعرفة المؤسساتية وتمكين إدارتها و تتمثل في السياسات والإجراءات والمنهجيات المتبعة لإدارة المعلومات والتنظيم والتقنيات ونظم معلومات التي تعمل مجتمعة على توفير إمكانية جمع وتنظيم ، وتوثيق ، وحفظ ، ونشر وتحديث المعلومات ، وتوظيفها بالشكل الأمثل لتمكين المعرفة وإدارتها .
- 7- أن تنفيذ برنامج حوكمة المعلومات في أمانة العاصمة يسهل إجراءات تبادل ومشاركة المعلومات والمعرفة بين قطاعات العمل المختلفة بكفاءة وفعالية.

#### 2.4: التوصيات:

##### توصي الدراسة بالآتي:

- 1- مواثمة استراتيجية حوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة مع رؤية واستراتيجية الأمانة بشكل عام .
- 2- الاعتماد على النماذج الخاصة بحوكمة المعلومات وفقاً للاحتياجات و المتطلبات التنظيمية والمادية والامكانات المتاحة لدى المنظمات.
- 3- تبني أمانة العاصمة المقدسة مخرجات الدراسات التي قامت بها المكاتب الاستشارية وخاصة في مجال تطبيق مبادرة المعرفة لتوافقها مع تحقيق الأهداف التي تسعى لها الأمانة من تنفيذ برنامج حوكمة المعلومات .
- 4- الاعتماد على أفضل الممارسات والمعايير الدولية في مجال حوكمة المعلومات .
- 5- حاجة أمانة العاصمة المقدسة تنفيذ مشاريع متعلقة بالبنية المعلوماتية مثل: إدارة البيانات الرئيسية Master Data Management ومشروع هيكله المعلومات Information Architecture ، ومشروع مستودع البيانات Data Warehouse ومشروع نظام المجموعات Groupware لما لها من عائد كبير وتأثير مباشر على تنفيذ برنامج حوكمة المعلومات.
- 6- توصي الدراسة بأن يكون لمركز الوثائق في أمانة العاصمة المقدسة دورٌ يتوافق مع المهام المناطة به وفق التنظيم المعتمد، ويجب تفعيل دوره بشكل أكثر كفاءة لخدمة احتياجات العمل الحالية والمستقبلية .
- 7- أن يشمل برنامج حوكمة المعلومات وجود سياسة واضحة لحوكمة المعلومات الخاصة بأمانة العاصمة المقدسة في البيئة الرقمية والتي تشمل - معلومات البريد الإلكتروني - معلومات شبكات التواصل الاجتماعي - معلومات الحوسبة السحابية.

- 8- إلزام جميع العاملين في أمانة العاصمة المقدسة بدورات تدريبية متوافقة مع متطلبات سياسات الامتثال وإدارة المخاطر.
- 9- تنفيذ برنامج التوعية لنشر ثقافة حوكمة المعلومات بين منسوبي أمانة العاصمة المقدسة وتحفيزهم على التفاعل مع برنامج حوكمة المعلومات ويتم ذلك باستخدام الوسائل التقنية العملية والمناسبة للوصول لجميع منسوبي الأمانة .
10. توصي الدراسة بإجراء التحسين والتقييم للخطة الاستراتيجية لبرنامج حوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة بشكل منتظم وتحديث السياسات المتبعة وفقاً للمتطلبات الحديثة في إدارة المعلومات و تقنية المعلومات .
11. هناك ضرورة لتحسين إدارة العلاقة مع قطاعات الأعمال وكافة الإدارات في أمانة العاصمة المقدسة من خلال تلبية احتياجات هذه القطاعات باعتبار أنها شريكاً أصيلاً في مشروع تحديث استراتيجية حوكمة المعلومات.
12. ضرورة تحديد مستوى النضج لكل مبدأ من مبادئ حوكمة المعلومات الثمانية التي تم التوافق عليها في العديد من نماذج الحوكمة التي تمت دراستها . وتشمل هذه المبادئ: (المسؤولية، الشفافية، النزاهة، الحماية، الامتثال، التوافر، الاحتفاظ ، والاستبعاد).
13. الاستفادة من تجربة جمهورية استونيا في إيجاد معيار مهني لوظائف حوكمة المعلومات وذلك بتطوير برنامج شهادة مهنة حوكمة المعلومات Information Governance Professional (IGP) الذي أطلقته شركة ARMA الدولية.

### ثالثاً: منتج الدراسة:

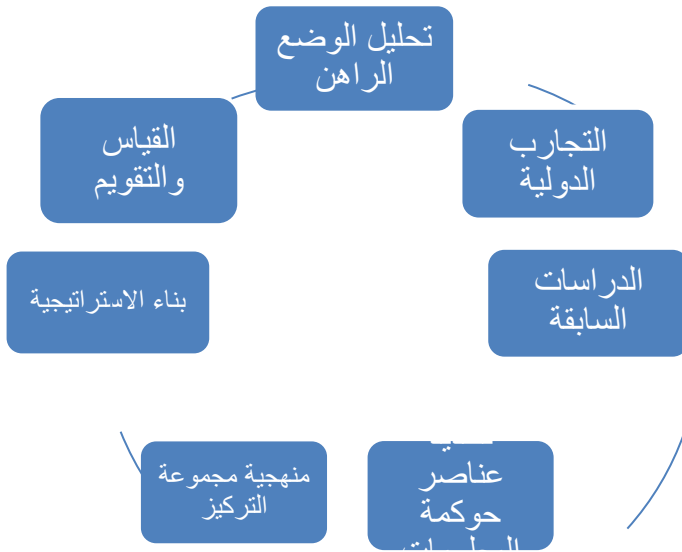
إطار الخطة الاستراتيجية لحوكمة المعلومات بأمانة العاصمة المقدسة: يأتي إعداد نموذج الاستراتيجية المقترحة لحوكمة المعلومات في إطار التكامل بين جميع المبادرات التي أطلقتها أمانة العاصمة المقدسة، ولتعمل هذه الاستراتيجية على تعزيز قدراتها والارتقاء بأدائها وصولاً للتميز في تقديم خدماتها بما يتناسب مع مكانة مكة المكرمة الدينية والحضارية . ويرى الباحثان أن استراتيجية حوكمة المعلومات ستساعد في الوصول إلى الحلول المناسبة التي تضمن وجود إدارة كفؤة وفعالة للمعلومات على مستوى أمانة العاصمة المقدسة حيث يساهم ذلك في تعزيز وتمكين إدارة المعرفة التي تعمل على تحويل المعلومات والمعرفة المتاحة إلى أصول مؤسسية ذات قيمة عالية لدعم تنفيذ وتحسين وتطوير مهام العمل والمساهمة في تحويل أمانة العاصمة المقدسة إلى مؤسسة حكومية معرفية تعتمد على المعرفة كمصدر أساسي في تقديم خدمات بلدية مميزة .

ولإعداد الخطة الاستراتيجية لحوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة قام الباحثان بالاطلاع على العديد من الدراسات المتخصصة سواء في مجال إدارة المعرفة أو إدارة المعلومات أو في مجال



حوكمة المعلومات كما قام بتحليل للوضع الراهن في أمانة العاصمة المقدسة والذي هو هدف رئيسي من أهداف هذه الدراسة، كما قام الباحثان بالاطلاع على نتائج العديد من الدراسات الاستشارية التي هدفت إلى تقييم مدى جاهزية أمانة العاصمة المقدسة لتطبيق مبادرة إدارة المعرفة والتي كان الباحثان جزء من فريق العمل، كما تمثل هذه الاستراتيجيات مخرجات منهجية مجموعة التركيز Focus Group الذي اعتمدها الباحثان للوصول اتفاق آراء الخبراء المشاركين في المنهجية استطاع الباحثان بعد ذلك تكوين رؤية أولية عن كيفية إعداد استراتيجية حوكمة المعلومات بأمانة العاصمة المقدسة.

شكل رقم (1): مراحل بناء الخطة الاستراتيجية لحوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة:



مبررات تنفيذ حوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة:

التحليل الموسع والمعمق لنتائج دراسة الوضع الراهن لحوكمة المعلومات في الأمانة والذي تم فيه الاعتماد على الدراسات والتقارير التي أجرتها المكاتب الاستشارية التي تعاقدت معها الأمانة ومنها ما شارك بها الباحثان ، أدى إلى تحديد عدد من القضايا الاستراتيجية الهامة المتعلقة بمكونات البنية المعلوماتية في أمانة العاصمة المقدسة والمتطلبات التي يجب على الخطة الاستراتيجية لحوكمة المعلومات استكمالها وتهيئتها وتوجيهها وتنفيذها، حيث ستعمل تلك القضايا على تحديد

الأهداف الاستراتيجية التي تسعى الخطة الاستراتيجية لحوكمة المعلومات لتحقيقها، وتشمل الآتي:

- القضية الأولى: ضعف البنية المعلوماتية اللازمة لحوكمة المعلومات
- القضية الثانية: مواءمة تقنية المعلومات مع احتياجات حوكمة المعلومات
- القضية الثالثة: إعداد تنظيم مكتمل كفاء وفعال لحوكمة المعلومات
- القضية الرابعة: تحسين وتعزيز المكونات المؤسساتية وبيئة العمل
- القضية الخامسة: توجيه الثقافة المؤسساتية وتهيئتها معرفياً

إن منطلق الخطة الاستراتيجية لحوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة معالجة قضايا المعلومات ومراعاة متطلبات حوكمة المعلومات في أمانة العاصمة وفق الإمكانيات والموارد المتاحة والتي توصل إليها الباحثان من خلال دراسة الوضع الراهن في أمانة العاصمة المقدسة، والتي بدورها مرتبطة بالأهداف الرئيسية للخطة الاستراتيجية لإدارة المعرفة حيث تعتبر القضايا الاستراتيجية المتعلقة بمكونات البنية المعلوماتية والمعرفية في أمانة العاصمة المقدسة الموجهات الأساسية لتحديد الأهداف الاستراتيجية لبرنامج حوكمة المعلومات التي نسعى لتحقيقها بالإضافة إلى تحقيق جانب من الاستمرارية لتطوير البنية المعرفية وفق تطور الممارسات الأفضل والوصول إلى مستوى النضج الكامل لحوكمة المعلومات، وتمثل الأهداف الاستراتيجية لحوكمة المعلومات منظومة متكاملة يسترشد بها القائمين على تنفيذ برنامج حوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة. ويوضح الشكل رقم (2) الترابط بين الأهداف والقضايا الاستراتيجية لإدارة المعرفة والتي هي بدورها أهداف لاستراتيجية حوكمة المعلومات:

شكل (2): العلاقة بين القضايا الاستراتيجية والأهداف الاستراتيجية

القضايا الاستراتيجية	↔	الأهداف الاستراتيجية
ضعف البنية المعلوماتية اللازمة لإدارة المعرفة	↔	تأسيس بنية معلوماتية قوية ومكتملة وراسخة
مواءمة تقنية المعلوماتية مع احتياجات إدارة المعرفة	↔	توظيف وتوجيه البنية التقنية
إعداد تنظيم مكتمل كفاء وفعال لإدارة المعرفة	↔	إنشاء بنية تنظيمية عالية الكفاءة والفعالية
تحسين وتعزيز المكونات المؤسساتية وبيئة العمل	↔	تطوير وتعزيز البنية المؤسساتية
توجيه الثقافة المؤسساتية وتهيئتها معرفياً	↔	تهيئة والتحفيز المعرفي للبنية الثقافية

- وتهدف الخطة الاستراتيجية لحوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة إلى ما يأتي:
1. بناء خطة استراتيجية لحوكمة المعلومات متوافقة مع الخطة الاستراتيجية العامة لأمانة العاصمة المقدسة.
  2. استجابة للمتطلبات الضرورية نتيجة الفجوات و نقاط الضعف والقضايا المتعلقة بالبنية المعلوماتية والمعرفية في أمانة العاصمة المقدسة .
  3. التأكيد على أن جميع الممارسات والإجراءات المتعلقة بحوكمة المعلومات تتم وفق الطرق القانونية وأفضل الممارسات المعتمدة .
  4. أن تكون الخطة الاستراتيجية لحوكمة المعلومات دليلاً يسترشد بها جميع العاملين في أمانة العاصمة المقدسة حول كيفية تسجيل وجمع المعلومات وتخزينها وحمايتها وتنظيمها ومشاركتها مع الآخرين وفق الصلاحية لكل مستوى تنظيمي .
  5. أن تؤكد الخطة الاستراتيجية لحوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة على ضمان امتثال جميع العاملين لكافة السياسات والإجراءات والممارسات المتعلقة بحماية المعلومات الشخصية وكافة المعلومات السرية المتعلقة بمعلومات العملاء والمنافسين .
  6. تهدف الخطة الاستراتيجية لحوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة على نشر ثقافة حوكمة المعلومات و تدريب جميع العاملين على متطلبات تنفيذها في الأمانة .
  7. تقدم الخطة الاستراتيجية آليات وأدوات قياس تنفيذ برنامج حوكمة المعلومات

### نطاق استراتيجية حوكمة المعلومات:

تقدم استراتيجية حوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة كافة الإجراءات التي تحدد كيفية التعامل مع القضايا المتعلقة بالمعلومات والتعامل مع المعلومات وإدارتها في الأمانة، كما أن الغرض من تنفيذ هذه الاستراتيجية هو تأكيد التزام الأمانة بالامتثال لسياسات إدارة المعلومات المعتمدة، كما تسعى لتأكيد التزامها بأفضل الممارسات في إدارة المعلومات، و سوف تقدم استراتيجية حوكمة المعلومات توصيف للمنهجية التي يتم من خلالها تطوير وتطبيق الأسس والمبادئ والمعايير التي تضمن أن جميع المعلومات التي يتم إنشاؤها أو الحصول عليها أو استلامها من قبل الأمانة يتم الحفاظ عليها والاستفادة منها على الوجه الأمثل، وفيما يأتي الجوانب التي ستغطيها استراتيجية حوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة:

- 1- توافق استراتيجية حوكمة المعلومات مع الرؤية والاستراتيجية العامة لأمانة العاصمة المقدسة، بالإضافة إلى مواءمتها مع بيئة العمل والثقافة المؤسسية السائدة بها .
- 2- أن تراعي استراتيجية حوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة جميع التشريعات والقوانين والأنظمة الرسمية المعتمدة على مستوى الدولة وأن تكون قادرة على الاستجابة الفورية لكل التغييرات والتعديلات في تلك التشريعات والقوانين والأنظمة.

- 3- تتضمن استراتيجية حوكمة المعلومات تصور شامل لإدارة دورة حياة الوثائق والمعلومات في أمانة العاصمة المقدسة من مرحلة الإنشاء أو الاستلام، إلى مرحلة التخزين أو الإتلاف، وتشمل إجراءات الحفظ والاسترجاع والتحكم والمتابعة والتحديث.
- 4- أن تصف الاستراتيجية المنهجية التي يتم بموجبها إعداد وتطبيق السياسات والمعايير والمسؤوليات والإجراءات لضمان أن كل الوثائق والمعلومات يتم حفظها واستخدامها على الوجه الأمثل.
- 5- أن توضح السياسات المتبعة في استراتيجية حوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة بالتفصيل الوثائق والمعلومات التي تتطلب الحفظ الدائم أو المؤقت، والتي تتطلب الإتلاف لعدم احتوائها على قيمة إدارية أو تشغيلية أو مالية أو قانونية، كما توضح الوثائق ذات القيمة التاريخية أو البحثية .
- 6- تؤكد الاستراتيجية على ضرورة أن تتضمن سياسات حوكمة المعلومات جدول الاحتفاظ (Retention Schedule) للوثائق يشمل توصيف للبرنامج الزمني للاحتفاظ بالوثائق وفق نوع ووظائف الوثائق، وبشكل الجدول دليل لمدة الاحتفاظ بالوثائق التي متى يجب تحويلها إلى جهة أخرى، أو تحويلها إلى الصيغة الرقمية وأرشفتها، أو إتلافها.
- 7- تؤكد استراتيجية حوكمة المعلومات أن يتم مراعاة تطبيق المعايير القياسية المعتمدة في مجال حوكمة المعلومات .
- 8- تشمل استراتيجية حوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة على تصور مكتمل لضمان حماية وأمن الوثائق والمعلومات في أمانة العاصمة المقدسة .
- 9- سوف تغطي استراتيجية حوكمة المعلومات جميع الوثائق بصيغتها الورقية والرقمية، كما تشمل محتوى التسجيلات المسموعة والمرئية.

#### الإطار التشريعي لاستراتيجية حوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة:

اعتمدت الخطة الاستراتيجية لحوكمة المعلومات على مجموعة من المعايير الدولية المعتمدة التي تحدد أفضل الممارسات في التعامل مع المعلومات وتشمل معايير الأمن والخصوصية، ومعايير الحفظ والاستبعاد وخطط تنظيم المعلومات، وفيما يأتي المعايير التي سيتم الاعتماد عليها في إعداد الخطة الاستراتيجية لحوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة:

1. قانون حرية وحماية و خصوصية المعلومات البلديات (1990، R.S.O.، M.C. 56)
2. معيار: ISO 31000:2009 لإدارة المخاطر
3. معيار: ISO/IEC 27001:2005 لأمن المعلومات
4. معيار ISO 15489-1:2001 لإدارة السجلات
5. معيار ISO 19005-1:2005 لحفظ السجلات طويلة المدى

6. معيار ISO 15489-1:2016 لإدارة الوثائق والمعلومات
7. قانون حماية البيانات لعام 1998 (المملكة المتحدة)
8. معيار حوكمة تقنية المعلومات كوبيت 5 COBIT
9. نظام الوثائق والمحفوظات الصادر عن مجلس الوزراء السعودي

وبناء على ما تم التوصل إليه من قضايا وفجوات ومن ثم مقابلتها بالأهداف التي تحقق الوصول إلى برنامج لحوكمة معلومات يعتمد على أفضل الممارسات ، يقدم الباحثان فيما يأتي نموذج الاستراتيجية المقترحة لحوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة:

جدول رقم (2): نموذج استراتيجية حوكمة المعلومات بأمانة العاصمة المقدسة

المحاور الرئيسية	م	محاور وأبعاد نموذج استراتيجية حوكمة المعلومات
الرؤية		صياغة رؤية أمانة العاصمة المقدسة لحوكمة المعلومات
		بناء بنية معلوماتية ومعرفية قوية ومتكاملة تحقق أهداف الأمانة وما يتوافق مع مكانتها الدينية والحضارية.
الإدارة العليا	1	دعم الإدارة العليا لمشروع حوكمة المعلومات
	2	تعزيز وتطوير البنية المؤسسية
	3	التحفيز نحو التحول الإلكتروني في كافة الخدمات البلدية في الأمانة
	4	دعم التدريب الشامل المخصص لبرنامج حوكمة المعلومات
متطلبات إعداد مشروع استراتيجية حوكمة المعلومات		متطلبات تحسين وتعزيز الوضع الراهن من أجل إطلاق مشروع حوكمة المعلومات
		البعد الأول: البنية المعلوماتية
	1	وضع السياسات المحددة لحوكمة المعلومات
	2	وضع معايير قياسية لإدارة المعلومات
	3	إيجاد آليات ووسائل لمعالجة وتصحيح وتهيئة المعلومات
	4	إيجاد آليات ووسائل لتنظيم المعلومات
	5	تحديد تقنيات الأرشفة الإلكترونية
	6	تطبيق نظم المعلومات في حفظ واسترجاع المعلومات
	7	وضع معايير لضبط البنية المعلوماتية
		البعد الثاني: بنية تقنية المعلومات
	8	وضع خطة استراتيجية لتقنية المعلومات
9	تعزيز وجود بنية تحتية تقنية متطورة	
10	توفير نظم المعلومات وقواعد البيانات	
11	ضمان توفر الخدمات للمستخدمين ومستخدمي نظم المعلومات	

البعد الثالث: بناء الهيكل التنظيمي وتحديد الإدارة المشاركة في برنامج حوكمة المعلومات	
12	استحداث وظيفة مدير تنفيذي لمشروع الحوكمة في أمانة العاصمة المقدسة للإشراف على تعيين مدير إدارة برنامج حوكمة المعلومات يتمتع بقدرات عالية، و منحه السلطات التفويضية اللازمة من قبل الإدارة العليا
13	تحديد الإدارات المعنية بالمشاركة في مشروع حوكمة المعلومات، وتشمل:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إدارة المعرفة والمعلومات لتأسيس بنية معلوماتية قوية</li> <li>• إدارة تقنية المعلومات لتوظيف وتوجيه البنية التقنية</li> <li>• الإدارة القانونية للمحافظة على سرية المعلومات وموثوقيتها وضمان الامتثال لبرنامج حوكمة المعلومات</li> <li>• إدارة المخاطر لمتابعة السرية والخصوصية</li> <li>• الإدارة الثقافية للتوعية والتدريب وتعزيز قيمة تنفيذ برنامج حوكمة المعلومات لدى المنسوين في أمانة العاصمة المقدسة</li> </ul>
14	تحديد الأدوار والمسؤوليات لكل إدارة من الإدارات الرئيسية
البعد الرابع: وضع السياسات والإجراءات لدعم برنامج حوكمة المعلومات وذلك من خلال:	
15	تحديد أفضل الممارسات المعتمدة لحوكمة المعلومات .
16	اختيار وبناء فريق حوكمة المعلومات
17	تحديد أدوار ومهام فريق حوكمة المعلومات
18	تدريب وتمكين الموظفين لأداء المهام وفق متطلبات برنامج حوكمة المعلومات
19	وضع خطة حوكمة المعلومات وفقا للخطة الاستراتيجية للمنظمة
20	دراسة وتقييم العوامل الخارجية
21	اعتماد محتوى المعلومات وفق متطلبات برنامج حوكمة المعلومات
22	إعداد سياسة الاحتفاظ بالسجلات
23	إعداد سياسات إدارة المخاطر
24	إعداد سياسة استخدام البريد الإلكتروني
25	إعداد سياسة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي
البعد الخامس: بناء الثقافة المعرفية	
26	نشر ثقافة حوكمة المعلومات بين الموظفين
27	إدراك قيمة المعلومات وأهميتها من جانب جميع الموظفين
28	تهيئة وتحفيز الموظفين لتبادل ومشاركة المعرفة
29	إنشاء الشبكات المعرفية بين الموظفين .
30	تنفيذ برنامج التوعية باستخدام الوسائل التقنية العملية المتاحة والمناسبة

	للوصول إلى جميع منسوبي أمانة العاصمة المقدسة		
	محور مبادئ حوكمة المعلومات		
تطبيق مبادئ حوكمة المعلومات	المبدأ الأول: المساءلة (Accountability)		
	1	على المدير التنفيذي للحوكمة في أمانة العاصمة المقدسة الإشراف على تنفيذ برنامج حوكمة المعلومات وتعيين مدير لإدارة برنامج حوكمة المعلومات	
	2	على المدير التنفيذي التأكد من مراجعة برنامج حوكمة المعلومات.	
	3	على أمانة العاصمة المقدسة تبني السياسات والإجراءات لتوجيه الموظفين للتأكد من مراجعة برامج حوكمة المعلومات .	
	4	على إدارة برنامج حوكمة المعلومات الاجتماع بشكل دوري لمراجعة السياسات والإجراءات الخاصة بحوكمة المعلومات	
		المبدأ الثاني: الشفافية (Transparency)	
	5	توثيق عمليات وأنشطة الأمانة بما فيها برنامج حوكمة المعلومات بطريقة مفتوحة وقابلة للتحقق	
	6	الوثائق يجب أن تكون متاحة لجميع موظفي حوكمة المعلومات وأصحاب المصلحة من خارج الأمانة وفق المتطلبات القانونية وصلاحيات الوصول لكل فئة	
	7	إجراءات وأنشطة سجلات المنظمة يجب توثيقها بشكل واضح ومفهوم	
	8	إجراءات وأنشطة سجلات المنظمة يجب أن تكون متاحة لجميع الموظفين العاملين وأصحاب المصلحة وفق المتطلبات القانونية وصلاحيات الوصول لكل فئة	
		المبدأ الثالث: النزاهة (Integrity)	
	9	أهمية وجود تعريف واضح لمتطلبات واصفات البيانات لكل الأنظمة في أمانة العاصمة المقدسة	
	10	تصميم برنامج حوكمة المعلومات بحيث أن يكون للمعلومات التي يتم إنشاؤها أو تتم إدارتها في أمانة العاصمة المقدسة لها ضمان ملائم لاعتمادها	
	11	صياغة مجموعة مشتركة من الأهداف والقواعد التي تعزز التواصل الوظيفي والتعاون والتحسين	
12	أن يتم إنشاء برنامج للاحتفاظ بالسجلات والمعلومات التي يتم اقتناؤها أو إدارتها من قبل الأمانة أو لمصلحتها بشكل موثوق يتناسب مع الأصالة والاعتمادية		
	المبدأ الرابع: الحماية (Protection)		
12	تطبيق أنظمة حماية المعلومات		
13	تدريب الموظفين بشكل الزامي على أنظمة حماية المعلومات		
14	تصميم برنامج حوكمة المعلومات للتحقق من وجود مستوى معقول من الحماية للسجلات والمعلومات بثقة وسرعة عالية		

15	إدارة تقنية المعلومات هي الجهة المسؤولة عن التنفيذ وإدارة البيئة لحماية أصول معلومات المنظمة
16	مراجعة مبدأ الامتثال والحماية بشكل منتظم
17	اتخاذ جميع الاجراءات اللازمة لحماية بيانات المستخدمين للمواقع الالكترونية الخاصة بالأمانة .
<b>المبدأ الخامس: الامتثال (Compliance)</b>	
18	يجب تصميم برنامج حوكمة المعلومات بحيث يساعد في الامتثال بالقوانين المعتمدة والإجراءات المحددة
19	تصميم برنامج حوكمة المعلومات يجب أن يكون متوافقاً مع سياسات أمانة العاصمة المقدسة
20	يجب إنشاء برنامج حفظ السجلات بحيث يكون متوافقاً ويتمثل للقوانين والسياسات الحالية و الإجراءات المتبعة داخل الأمانة
21	تعمل الإدارة القانونية على وضع الآليات والطرق التي تضمن امتثال جميع العاملين لبرنامج حوكمة المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة.
<b>المبدأ السادس: التوافر (Availability)</b>	
22	ضمان الوصول إلى سياسات حوكمة المعلومات من جميع الموظفين والأطراف الأخرى في أمانة العاصمة المقدسة
23	أهمية وجود التقنيات والأساليب التي تسهل الاطلاع و الوصول إلى أدلة العمل وأصول المعلومات في أمانة العاصمة المقدسة .
24	على الرئيس التنفيذي ومجلس الحوكمة توفير الدعم للتحديث المستمر للإجراءات التي تؤثر على السجلات والمعلومات
25	على أمانة العاصمة المقدسة أن تحافظ على السجلات والمعلومات بطريقة تضمن استرجاعها في الوقت المناسب وبكفاءة ودقة
26	إدارة تقنية المعلومات هي الجهة المسؤولة لأنها تعمل على تطبيق المتطلبات التقنية لبرنامج حوكمة المعلومات.
27	إدارة السجلات لها دور مهم في إدارة أصول معلومات المنظمة عن طريق بناء تصنيفات وملفات البيانات الرئيسية (MDM)
<b>المبدأ السابع: الاحتفاظ (Retention)</b>	
28	يجب أن تكون لدى الموظفين القدرة على فهم كيفية تنظيم و تصنيف السجلات والمعلومات بشكل مناسب.
29	يتم وضع جدول زمني لفتترات الاحتفاظ بالمعلومات وتحديد أنواع المعلومات التي تتعامل معها امانه العاصمة المقدسة.
30	تقوم أمانه العاصمة المقدسة بالاحتفاظ بسجلاتها ومعلوماتها لفترة مناسبة، مع



	مراعاة المتطلبات القانونية والتنظيمية والمالية.	
31	توفير تطبيقات تقنية في أمانة العاصمة المقدسة لديها القدرة لتطبيق قواعد الاحتفاظ وتنفيذها.	
32	إدارة السجلات هي المسؤولة عن الاحتفاظ بالمعلومات في برنامج حفظ المعلومات	
<b>المبدأ الثامن: استبعاد المعلومات (Disposition)</b>		
33	إجراءات استبعاد المعلومات يجب فهمها من جميع العاملين وأن يتم تطبيقها بانتظام على الأمانة وفروعها .	
34	يجب استبعاد من السجلات والمعلومات في جميع الوسائط بالشكل المناسب لمحتوى المعلومات وسياسات الاحتفاظ	
35	ضرورة الاستبعاد الملائم من السجلات والمعلومات غير المرغوب الاحتفاظ بها لمدة أطول وفق المتطلبات القانونية في	
<b>القياس والتقييم في برنامج حوكمة المعلومات</b>		
1	مراقبة أداء تنفيذ استراتيجية حوكمة المعلومات ومقارنتها بما هو مخطط له في عناصر الاستراتيجية .	
2	اتخاذ الإجراءات التصحيحية الفورية لمعالجة أي قصور في مستوى الأداء العام للاستراتيجية .	
3	تقييم استراتيجية حوكمة المعلومات عند الحاجة من خلال التغذية الراجعة.	
4	جمع المؤشرات عن تأثير وجدوى تطبيق برنامج حوكمة المعلومات.	
5	التواصل مع المسؤولين المعنيين بتنفيذ برنامج حوكمة المعلومات لتعزيز دعمهم للبرنامج .	
6	تعلم الدروس المستفادة من الإجراءات المنفذة لتطوير الخطط المستقبلية .	
		<b>القياس والتقييم لبرنامج حوكمة المعلومات</b>

## قائمة المراجع:

## المراجع العربية:

- أبو حجر، سامح رفعت وعابدين، أمنية محمد عبد العزيز، (2014)، دور آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تخفيض مخاطر أمن المعلومات للحد من التلاعب المالي الإلكتروني في الوحدات الحكومية في ظل نظام الحكومة الإلكترونية، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي الخامس لقسم المحاسبة كلية التجارة - جامعة القاهرة، مصر.
- أبو قحف، عبد السلام. (2004). أساسيات الإدارة الاستراتيجية، بيروت: الدار الجامعية للنشر.
- حسام الدين، ضبان. (2015). محاضرات في نظرية الحوكمة، عمان: دار ومكتبة حامد.
- رياض، زلاسي، (2012). إسهامات حوكمة المؤسسات في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية، دراسة حالة شركة أليانس للتأمينات الجزائرية، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماجستير في العلوم التجارية، لتخصص محاسبة وجباية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- الشيخ، عبد الرزاق حسن. (2012) دور حوكمة الشركات في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية وانعكاساتها على سعر السهم، دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة المدرجة في بورصة فلسطين، دراسة ماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزه.
- عبد الهادي، محمد فتحي. (2006) مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- غادر، محمد ياسين. (2012). محددات الحوكمة ومعاييرها، ورقة عمل في المؤتمر الدولي، عوله الإدارة في عصر المعرفة، 15-17 ديسمبر 2012م بكلية إدارة الأعمال، جامعه الجنان، طرابلس، لبنان.
- قاسم، حشمت (2007) مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات -. القاهرة: دار غريب.
- مرسي، نبيل محمد. (2003م). الإدارة الاستراتيجية تكوين وتنفيذ إستراتيجيات التنافس، الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- ملكاوي، نازم محمود، (2014م)، دور نظم المعلومات في ارساء وتعزيز الحوكمة- دراسة في البنوك الأردنية، المؤتمر الدولي المحكم المنعقد حول حوكمة الشركات عبر الثقافة والأخلاق، جامعة الكسليك.
- النشرة الاقتصادية. (2003). اسلوب ممارسة سلطات الادارة الرشيدة في الشركات: حوكمة الشركات، العدد الثامن المجلد السادس والخمسون.

- نوير، طارق. (2006). الحوكمة المعلوماتية في الدول العربية، ندوة حوكمة الشركات من أجل الإصلاح الاقتصادي والهيكلية، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

### المراجع الاجنبية:

- Al amgir, M. (2007). Corporate Governance, a risk perspective, paper presented to: Corporate Governance and reform, paving the way to financial stability and development, conference organized by the Egyptian Banking Institute, Cairo, may 7-8, 2007.
- Ardianto, D. (2013). The Role of Knowledge Management Governance. International Journal of Computer Theory and Engineering, 5(1), 133.
- Barrenechea, M. (2013). Information Governance is Goo Business.-available at: <http://www.ciosummits.com/CEO-WP-Series-Information-Governance.pdf>.
- Blair, Barclay. (2011) Why Information Governance, in Information Governance Executive Briefing Book 7, available at [http://mimage.opentext.com/alt\\_content/binary/pdf/Information-Governance-ExecutiveBrief-Book-OpenText.pdf](http://mimage.opentext.com/alt_content/binary/pdf/Information-Governance-ExecutiveBrief-Book-OpenText.pdf)
- Blair, Barclay. (2016). Global Information Governance Day: Four Years In Available at: <http://iginitiative.com/tag/global-information-governance-day>.
- Bharti, A. K., & Dwivedi, S. K. (2018). A BPR Approach for e-Governance in Public Transportation. In Intelligent Transportation and Planning: Breakthroughs in Research and Practice . IGI Global.
- Briggs, S. L. (2013). Information Governance: Defining a Path for Use in the Healthcare Industry (Doctoral dissertation, The College of St. Scholastics).
- Choi, Injun, Jung, Jisso & Song Minseok (2004), A Framework for Integration of Knowledge Management & Business Process Management Int. J. Innovation & Learning Vol. 1, no. 4.
- Cleland, B., Galbraith, B., Quinn, B., & Humphreys, P. (2014, September). Information Governance Modularity in Open Data. In European Conference on Innovation and Entrepreneurship (p. 108). Academic Conferences International Limited.

- Ergo.2015 (2015) Records and Information Management (RIM) Strategy, Ergo Information Management Consulting (a Division of The Ergo Group Inc.), (a Division of The Ergo Group Inc.)(162 Guelph St., Suite 272), 1-155. doi:[www.eimc.ca](http://www.eimc.ca)
- Faria, F. d. A., Maçada, A. C. G., & Kumar, K. (2013). 'Information Governance in the Banking Industry'. Paper presented at the 46<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Sciences.
- Freedland, C. (2007). Bassil committee guidance on corporate governance for bank paper presented to: corporate governance and reform, paving the way to financial, conference organized by the Egyptian Banking Institute, Cairo, may 7-8,2007.
- Freitas, H., Oliveira, M., Jenkins M., and Popjoy,O.(1998) The Focus Group, A qualitative Research Method, reviewing the theory, and providing guidelines to its planning.
- Gartner(2014) The Gartner Enterprise Information Management Framework,availableat: [blogs.gartner.com/andrew\\_white/files/2016/10/On\\_site\\_poster.pdf](http://blogs.gartner.com/andrew_white/files/2016/10/On_site_poster.pdf)
- Giordano,David, Anthony. (2015).Performing Information Governance: A Step-by-step Guide to Making Information Governance Work (IBM Press) 1<sup>st</sup>.
- Gottschalk, P., & Karlsen, J. T. (2008). Mobilization of strategic information technology resources: the influence of knowledge sharing on information technology governance. International Journal of Business and Systems Research, 2(3).
- Gupta, A. (2008). Transparency under scrutiny: Information disclosure in global environmental governance. Global Environmental Politics, 8(2).
- Holm, C., & Schøler, F. (2010). Reduction of asymmetric information through corporate governance mechanisms–The importance of ownership dispersion and exposure toward the international capital market. Corporate Governance: An International Review, 18(1).
- Hulme, T. (2012). Information Governance: Sharing the IBM approach'. Business Information Review, vol. 29(no. 2).

- IBM, R. (2014). Ibm information governance solutions. Place of publication not identified: Vervante.
- Information Governance in 2020.-Available at: [https://www.ediscovery.com/cms/pdf/IG-2020-Report\\_KrollOntrack.pdf](https://www.ediscovery.com/cms/pdf/IG-2020-Report_KrollOntrack.pdf)
- Iron, mountain, (2012), Building Law Firm Information Governance, Executive Summary, Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM).
- Kersbergen, K. V. & Waarden, F. V. .(2004). 'Governance' as a Bridge between Disciplines: Cross-disciplinary Inspiration Regarding Shifts in Governance and Problems of Governability, Accountability and Legitimacy", European Journal of Political Research, 43.
- Kerkhoff, van L. (2013). Knowledge governance for sustainable development: a review. Challenges in sustainability, 1(2).
- Khan. Randolph & Blair. Barclay(2004) Information Nation: Seven Keys to Information Management Compliance Wiley: Indiana .
- Khan. Randolph & Blair. Barclay(2009) Information Nation: Seven Keys to Information Management Compliance .Second Edition -Wiley: Indiana.
- Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2014). Focus groups: A practical guide for applied research. Sage publications.
- Laura DuBois & Vivian Tero (2010) "Practical Information Governance: Balancing Cost, Risk, and Productivity, IDC White Paper, August, [www.emc.com/collateral/analyst-reports/idc-practical information-governance-ar.pdf](http://www.emc.com/collateral/analyst-reports/idc-practical-information-governance-ar.pdf)
- Logan. Debra (2010) What is Information Governance, And Why is it So Hard, The Gartner Blog, available at: [http://blogs.gartner.com/debra\\_logan/2010/01/11/what-is-information-governance-and-why-is-it-so-hard/](http://blogs.gartner.com/debra_logan/2010/01/11/what-is-information-governance-and-why-is-it-so-hard/)

- Logan. Debra (2010) What is Information Governance? And Why is it So Hard? The Garthner Blog ,available at: [blogs.gartner.com](http://blogs.gartner.com)
- Macnamara Á, Collins D.(2011). Development and initial validation of the Psychological Characteristics of Developing Excellence Questionnaire. J Sports Sci.
- Malde, neha. (2009). Knowledge Governance, An Exploratory Study Dissertation of Doctor, Concordia University ,Montreal ,Canada.
- Mitchell . Carol (2017) Information Governance Operating Model 2016 / 2017 .- [england.nhs.uk](http://www.england.nhs.uk) .-available at: [www.england.nhs.uk/wp-content/uploads/2016/12/ig-operating-model-v0-23.pdf](http://www.england.nhs.uk/wp-content/uploads/2016/12/ig-operating-model-v0-23.pdf)
- Morgan, L.D.(1996), Focus Group, Annual Review of Sociology, Vol.22, PP: 22:129-152.
- National Archives of Australia. (2013). Information Governance. Retrieved 20 October 2013 <http://www.naa.gov.au/records-management/strategic-information/information-governance/index.aspx>
- Nguyen, T. C. (2016). Information governance and management in the context of Gov 2.0.
- Nguyen, Chinh, Sargent, Jason, Helana,Scheepers(2014) Towards a unified framework for governance and management of information, 25th Australasian Conference on Information Systems New Zealand Nguyen, Sargent, Stockdale & Steeper's. A unified framework for IG and IM 8th -10th Dec 2014, Auckland,.
- NIST (2011). The NIST definition of cloud computing: recommendations of the National Institute of Standards and Technology. Peter Mill, Timothy Grance. Retrieved December 6, 2013 from <http://csrc.nist.gov/publications/nistpubs/800-145/SP800-145.pdf>.
- Pańkowska, M., Sroka, H.(2009). Zintegrowane Systemy Informatyczne: Dobre Praktyki Wdrożeń Systemów Klasy , 6(4)
- Pankowska, M., & Sroka, H. (2011). Virtual Hierarchy: Information Governance Model. In I. Management Association (Ed.), Information Resources Management: Concepts, Methodologies, Tools and Applications Hershey, PA: IGI Global.

- Republic of Estonia, Ministry of Economic Affairs and Communication (2014), Information Governance, Current Situation analysis and implementation Strategy.
- Rowlands, B., De Haes, S., & Van Grembergen, W. (2018). Understanding the Dimensions of IT Governance Culture. In *Technology Adoption and Social Issues: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* . IGI Global.
- Safenet (2014)The Challenges of Cloud Information Governance: A Global Data Security Study.- Independently conducted by Ponemon Institute LLC .available at: <http://www2.gemalto.com/cloud-security-research/SafeNet-Cloud-Governance.pdf>
- Scharneck.J.W (2012) A Framework for the Governance of Social Media in the Workplace.- Masters in Business Administration.- Business Administration at the Nelson Mandela Metropolitan University.
- Schroeder, A., Pauleen, D., & Huff, S. (2012). KM governance: The mechanisms for guiding and controlling KM programs. *Journal of Knowledge Management*, 16(1), 3-21.
- Silic, M. & Back, A. (2013). 'Factors impacting information governance in the mobile device dual-use context'. *Records Management Journal*, vol. 23(no. 2).
- Smallwood, R. F. & Books. (2014). *Information governance: Concepts, strategies, and best practices* (1st ed.). US: John Wiley & Sons Ltd.
- Wiig. Karl M. (1997) "Knowledge Management: An Introduction and Perspective", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 1Issue: 1.
- Zerfass, A., Tench, R., Verhoeven, P., Vercic, D., & Moreno, A. (2010). *European Communication Monitor 2010. Status Quo and Challenges for Public Relations in Europe. Results of an Empirical Survey in 46 Countries*. Brussels: EACD/EUPRERA, Helios Media.
- Zerfass, A. (2008). *Corporate Communication Revisited: Integrating Business Strategy and Strategic Communication*. In A. Zerfass, B. van Ruler & K. Sriramesh (Eds.), *Public Relations Research. European and International Perspectives and Innovations* , Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Zarkout, Bassam. (2015). Information Governance Trends, available at:<http://www.kmworld.com/Articles/Editorial/View,PointsInformation-Governance-Trends.aspx>.
- Zyngier, Suzanne .(2006). Knowledge management governance. *The Encyclopaedia of Knowledge Management*, Hershey, PA: Idea Group Publishing.
- Zyngier. Suzanne .(2012). Knowledge management governance: the road to continuous benefits realization.- *Journal of Information Technology* 27.

#### المواقع الالكترونية:

- Ernst & Young, 2012 , Transparency Report , the Global Review on our website at:<https://www.ey.com> .access date : 12/11/2017
- Felsheim.Ina(2014) New Information Governance Model from SAP . Retrieved from <https://blogs.sap.com/2014/07/08/new-information-governance-model-from-sap/> access date : 5/2/2018
- Macfarlane.Don.(2017) 3Key Steps to Establishing a Municipal Information Governance Program .- available at: <https://www.hanzo.co/blog/3-key-steps-to-establishing-a-municipal-information-governance-program> . access date :19/12/2017
- Morgan, Jeffrey (2017). Information governance for counties and municipalities. *Cio*, Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1892558411?accountid=142908> .access date: 24/1/2018
- Mashologu.s (2015) Information and Communications Technology Governance Framework For Mkhambathini Local Municipality .-available at: <http://www.mkhambathini.gov.za/information-and-communications-technology-governance-framework-mkhambathini-local-municipality> . access date:9/3/2017
- <https://www.kenvisiontechniks.com>



- <https://www.datagovernance.com>
- <https://www.england.nhs.uk>
- <https://www.iicesummit.com>
- <https://www.ISO.org>
- <https://www.nrscotland.gov.uk>
- [www.arama.org](http://www.arama.org) :جمعية إدارة السجلات الأمريكية
- [www.moh.gov.sa](http://www.moh.gov.sa) :الاستراتيجية الوطنية للصحة الالكترونية
- [www.public.dhe.ibm.com](http://www.public.dhe.ibm.com) :موقع شركة (IBM) للبرمجيات
- [www.vision2030.gov.sa](http://www.vision2030.gov.sa) :رؤية المملكة العربية السعودية (2030)

#### الدراسات والتقارير الخاصة بدراسة الوضع الراهن في أمانة العاصمة المقدسة:

- أمانة العاصمة المقدسة، الإدارة العامة للتخطيط الاستراتيجي والمتابعة، الخطة التنفيذية، لبرنامج الحوكمة الرشيدة ب 6 الخاص بإدارة التخطيط الاستراتيجي والمتابعة (الشروط والمواصفات وجداول الكميات والأسعار).
- مكتب إفادة للخدمات الاستشارية (2017)، دراسة استشارية لتحديد وتطبيق إدارة المعرفة بأمانة العاصمة المقدسة (استراتيجية إدارة المعرفة).
- مكتب إفادة للخدمات الاستشارية (2017)، دراسة استشارية لتحديد وتطبيق إدارة المعرفة بأمانة العاصمة المقدسة (دراسة الجاهزية لإدارة المعرفة).
- مكتب ربط للاستشارات الهندسية (2015)، مشروع مراجعة وتحديث استراتيجية تقنية المعلومات والخدمات الإلكترونية، تقرير نموذج دراسة إدارة الأداء، الإصدار 3.

## خصائص البنية التحتية الداعمة لإنتاج المحتوى الرقمي في دول المغرب العربي

د. خديجة بوخالفة

استاذ محاضر معهد علم المكتبات  
جامعة قسنطينة- الجزائر

د. سوهام بادي

استاذ محاضر قسم علم المكتبات  
جامعة العربي التبسي تبسة- الجزائر

### مستخلص:

شرعت دول المغرب العربي خلال السنوات الأخيرة في تشييد البنى الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالنشاط التكنولوجي في هذه الدول وان كان متفاوتاً من دولة إلى أخرى يعد محاولة جادة منها للحاق بالركب العالمي ومجاراته في امتلاك ناصية تكنولوجيا المعلومات من خلال إقامة وبناء المنظومات المعلوماتية المتطورة وتهيئة كل مستلزماتها المادية والبشرية في إطار ما يسمى بالمحتويات الرقمية العربية. فهناك مجموعة من العوامل التي تدعم عمليات إنشاء المحتوى الرقمي في دول المغرب العربي إلى حد كبير وترعاها ولكن يبدو ان خصائص البنية التحتية الداعمة لإنتاج المحتوى الرقمي في هذه الدول لازالت بحاجة إلى عناية وتوفير موارد استثمارية كافية لتطويرها في حين ان ما تحقق من عناصر البيئة الرقمية المتمثلة في مستوى تطور القطاع الرقمي-مستوى التنافس المحلي- الوصول إلى المحتوى الرقمي لا يزال محدودا وبحاجة إلى سلسلة إجراءات لتحقيق نمو مقبول على صعيد البيئة الحاضنة للمحتوى الرقمي. سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية الوقوف عند أهم خصائص البنية الداعمة لإنشاء المحتوى الرقمي والمتمثلة في: الوصول إلى أدوات الاتصالات والمعلومات-استخدام أدوات الاتصالات والمعلومات-الخدمات المعلوماتية

الحكومية-الاسهام الرقمي المعلوماتي(المشاركة الالكترونية)والتي تبقى مرهونة بتطوير موقف مجتمعات المغرب العربي ودورها في بناء مشروعها الحضاري؛ إيماناً منها بأن المعلومة تزداد قيمتها ثراءً بمقدار تداولها، وبأن المحتوى ليس مجرد معلومات نصية جامدة بقدر ما هي برمجيات تعليمية وتطبيقية وإعلامية، وإبداعات ثقافية وفنية، تأخذ أشكالاً تقنية لها وظيفة واضحة.

**الكلمات المفتاحية:** البنية التحتية، المحتوى الرقمي، المغرب العربي، عناصر البيئة الرقمية

### مقدمة:

صناعة المحتوى الرقمي ما زالت في بداياتها رغم التوجه الواضح الذي يشهده عالمنا نحو تطويرها بهدف زيادة التفاعل والاستفادة منه وتوظيفه في التنمية الثقافية والسياسية والاجتماعية بالإضافة إلى الانتقال لاقتصاد المعرفة.

فصناعة محتوى عربي رقمي تمثل الدعامات الرئيسية للتحوّل لاقتصاد ومجتمع المعرفة وهي تتطلب إنتاج المحتوى، ومعالجته ونشره وتوزيعه. ويتم هذا الإنتاج والاستثمار عادة بلغة المجتمع، أما التكنولوجيا فهي مجرد أدوات في هذه العملية، وبالتالي فإن التركيز على موضوع

المحتوى الرقمي هو الذي يصون الهوية الوطنية ويضع عملية الانتقال في الإطار التنموي ويشكل البنى الأهم في جسر الهوية الرقمية. وقد قامت دول المغرب العربي بمبادرات في هذا الاتجاه. إلا أنها تبقى متواضعة رغم وجود سوق مغربية داخلية واعدة. ويعود هذا إلى نقص في الأطر المتخصصة في إنتاج المحتوى بنوعيه التقليدي والرقمي، وشح في الموارد، ونقص في التعاون، وندرة برامج البحث و التطوير، والدعم لصناعة للبرمجيات بهدف إنجاز بيئة تشاركية محفزة لصناعة محتوى رقمي وحاضنة له.

وما يميز مجتمع المعرفة لا يقتصر على توفر المحتوى الرقمي على الإنترنت أيًا كان مجاله، بل يتجاوزها ليتناول تطبيقات المحتوى في توليد المعرفة وتوسيع رقعة استثمار منظومات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتسخيرها لإحراز التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتتناول هذه الدراسة البنية الداعمة لإنتاج المحتوى الرقمي في المنطقة المغربية، إذ تتيح عملية الإنتاج فرصًا سانحة لاستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ولا شك في أن تحديات كثيرة تواجه هذه الدول في إقامة صناعة محتوى مزدهرة وقادرة على المنافسة عالميًا، ولكن هذه المنطقة تزخر بالقدر نفسه من الإمكانيات التي ينبغي أن تستثمر في زيادة النمو على جميع الأصعدة. وبالرغم من اختلاف مستوياتها من حيث حيازة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستثمارها، توجد عوامل عديدة مشجعة لإنشاء صناعة المحتوى الرقمي في دول المغرب العربي.

### أهداف الدراسة:

- التعرف على عناصر البيئة الرقمية لدول المغرب العربي والمتمثلة في مستوى تطور القطاع الرقمي، مستوى التنافس المحلي، الوصول الى المحتوى الرقمي، والتي من خلالها يمكن تحقيق نمو مقبول على صعيد البيئة الحاضنة للمحتوى الرقمي.
- التعرف على العوامل التي تدعم عمليات انشاء و انتاج المحتوى الرقمي في دول المغرب العربي الى حد كبير وترعاها.

### المحور الأول: الانتشار التكنولوجي في دول المغرب العربي:

يقدم مؤشر انتشار تكنولوجيا المعلومات (World Economic Forum,2015) تصوراً عن مدى استفادة كل دولة من تكنولوجيا المعلومات، ومقدار توظيفها واستخدامها للتكنولوجيا في القطاعات البشرية والاقتصادية والحكومية (الاعمال، الافراد، الحكومة). ويتكون من 16 معياراً، (7) منها تقيس مستوى استخدام الأفراد و(6) تقيس مستوى استخدام الشركات والمؤسسات و(3)

تقيس الاستخدام الحكومي. إذن فهذا المؤشر يحدّد مستوى استخدام الخدمات المعلوماتية المطروحة في ظل المجتمع الرقمي، والمستوى التكنولوجي للاستخدام .

**مؤشر الأعمال:** يقيس مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين مؤسسات الأعمال في الدولة لإنجاز أعمالها كأنشطة التسويق، ومستوى الأعمال المنجزة عبر الإنترنت. ويندرج تحت هذا المؤشر العديد من العوامل الفرعية كقدرة الشركات على استيعاب التكنولوجيا، تطبيقات معاهدة التعاون بشأن البراءات، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النماذج التنظيمية الجديدة.

**مؤشر الأفراد:** يشير إلى مدى تبني واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الأفراد. ويندرج تحت هذا المؤشر العديد من العوامل الفرعية كعدد أجهزة الكمبيوتر لكل ألف نسمة، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحصول على الخدمات الأساسية، دخول الإنترنت إلى المدارس. و يُحدّد مستوى تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمدى دمج واستخدام الكمبيوتر والإنترنت والتقنيات المرتبطة بهما في الأنشطة الاجتماعية والاقتصادية، وكلّما زاد استخدام هذه التكنولوجيات في الحياة اليومية للأفراد، زاد مستوى تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

**مؤشر الحكومات:** يعكس مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل المؤسسات الحكومية لتقديم خدماتها. ويندرج تحت هذا المؤشر العديد من العوامل الفرعية كمدى نجاح البرامج الحكومية في ترويج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومدى تطور تقديم الحكومة لخدماتها عبر شبكة الإنترنت.

#### جدول رقم 01: الانتشار والاستخدام التكنولوجي في دول المغرب العربي لسنة 2015

ترتيب الدولة من مجموع 143 دولة					مؤشر التطور التكنولوجي
موريطانيا	ليبيا	المغرب	تونس	الجزائر	
132	141	105	106	143	
104	141	75	79	137	استيعاب التكنولوجيا على مستوى الشركات
130	143	117	107	142	القدرة على الابتكار
120	120	69	72	94	براءات الاختراع
82	131	113	115	137	استخدام شبكة الإنترنت التجارية
132	142	104	112	137	استخدام شبكة الإنترنت التجارية
143	142	106	99	117	تدريب الموظفين
ترتيب الدولة من مجموع 143 دولة					مؤشر التطور التكنولوجي

موريطانيا	ليبيا	المغرب	تونس	الجزائر	
117	92	70	81	126	
90	10	45	65	93	اشتراكات الهاتف المحمول
128	108	59	78	108	الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت
132	99	69	91	89	عداد الأسر التي تملك أجهزة كمبيوتر شخصية
128	97	64	93	84	الأسرة / النفاذ للإنترنت
120	108	94	83	88	الإنترنت ذات النطاق العريض الثابت
108		89	70	132	الإنترنت ذات النطاق العريض المتنقل
112	101	92	65	115	استخدام الشبكات الاجتماعية الافتراضية
ترتيب الدولة من مجموع 143 دولة					مؤشر التطور التكنولوجي
موريطانيا	ليبيا	المغرب	تونس	الجزائر	
138	143	41	58	128	
134	143	47	86	116	أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لرؤية حكومية
135	138	30	39	133	مؤشر خدمة بوابة الحكومة
118	143	51	86	125	النجاح الحكومي في تعزيز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
The Global Information Technology Report 2015					
<a href="http://www3.weforum.org/docs/WEF_Global_IT_Report_2015.pdf">http://www3.weforum.org/docs/WEF_Global_IT_Report_2015.pdf</a>					

اكتسحت ثورة المعلومات اقتصاديات العالم، و أرغمت المؤسسات إلى عدم تجاهل أهميتها، ودورها الفعّال في تحقيق الأرباح، والميزة التنافسية، والزمتهما بإعادة النظر في الطرق والأساليب المتبعة في المعاملات التجارية(كراز، 2010)، بحيث لم يعد لدى مؤسسات الأعمال غير خيار استخدام هذه التكنولوجيا والاعتماد عليها. فقد ساعدت على توثيق العلاقات من أجل الإسراع بأداء التبادل التجاري وإيجاد آلية لتبادل البيانات و المعلومات داخل مؤسسات الأعمال وبين مؤسسات الأعمال في حد ذاتها، وبين مؤسسات الأعمال والعملاء، عن طريق الربط الإلكتروني الذي يُعجّل بالعملية التجارية.

فدول المغرب العربي لا بد ان تكون ضمن المشهد الاقتصادي العالمي الحديث الذي أتاح لها ظروف جديدة ينبغي أن تفهمها وتتكيف معها، لم تعد الأدوات الاعتيادية التي اعتمدت عليها المؤسسات في السابق كافية اليوم، فلا بد لنا الآن أن نعتد على حلول تكنولوجيا المعلومات وليس فقط كعامل مساعد لقطاع الأعمال وإنما كعامل أساسي يهدف إلى تطوير خطط النمو الاستراتيجية. من خلال ما يظهر في الجدول يمكن ملاحظة ما يلي:

## المغرب:

تصدرت المغرب الترتيب بالنسبة لدول المغرب العربي في مؤشر الانتشار والاستخدام التكنولوجي (الاعمال، الحكومة، الافراد)، ولكن بمراتب متأخرة بالنسبة للعالم من مجموع 143 دولة حيث سجلت المراتب (105،70،41) على التوالي وان كانت هذه المراتب غير مشجعة بالمقارنة مع الكثير من النشاطات التي عرفها قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المغرب، لقد عمدت الجهات المسؤولة في المغرب إلى إنعاش الصادرات في تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المستوى الدولي، وذلك في إطار استراتيجية المواكبة والترويج دولياً لمقاولات قطاع الاعمال. ويتجه المغرب عبر هذه المبادرة نحو مواكبة المقاولات الوطنية في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإطلاق لقاءات وفرص أعمال مع المستوردين، والموزعين، وفاعلي الاتصالات البعيدة ومزودي الخدمات المحليين. وستخوّل هذه المهمة أيضاً تقديم عرض خدمة الإنترنت المغربية في السوق الإفريقية. وكما هو معروف فالسوق المغربي يمتاز بعدد من العوامل الجاذبة للاستثمار يتجسد أبرزها في (البوابة نيوز، 2016):

- الرؤية الحكومية المغربية الطموحة لتنمية وتطوير البنية التحتية 2015-2020، وهو ما يتطلب الكثير من الخبرات المتخصصة والكوادر البشرية المتميزة في القطاع الرقمي.
- مجهودات الحكومة لتوفير العمالة الماهرة، وذلك من خلال إنشاء مدارس لتعليم نظم المعلومات، وهي فكرة رائدة تدعم تخريج 10 آلاف مهندس خلال عامي 2015-2016.
- يمتاز قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المغربي بأطر تشريعية وقانونية وتنظيمية تحت مظلة الفيدرالية المغربية لتكنولوجيا المعلومات وهي الجهة التي تضم أكثر من 250 شركة مغربية متخصصة.

فبعد تحرير قطاع الاتصالات أمام الفاعلين في القطاع الخاص ومنح العديد من الرخص في مجال الهاتف المحمول والثابت وفي مجال الاتصالات عبر الأقمار الصناعية لشركات وطنية ودولية، ساهم في خلق مناخ منافسة قوي، استفاد منه المواطنون المقبلون على مختلف خدمات الاتصالات والربط بشبكة الإنترنت، حيث إن الخدمات تطورت بشكل كبير، وانخفضت أسعار المكالمات. حيث بدأ المغرب يعرف طفرة نوعية في مجال الاتصالات في أقل من عشر سنوات، جعلته اليوم فاعلاً خاصة خلال الفترة الممتدة ما بين سنة 2013 وسنة 2014 نسبة نمو بلغت 3.1% (البنك الدولي، 2016)، ومن المتوقع أن تتجاوز نسبة نموه هذا الرقم خلال السنوات القادمة ويربط هذا الانتعاش القوي لقطاع الاتصالات في المغرب، بالسلوك الفردي للمغاربة، الذين أصبحوا يرون في تقنيات الاتصال المختلفة بوابة للتواصل وتنفيذ الأعمال والولوج إلى المعلومة، بحيث أن مجموعة من الخدمات لم تعد حكراً على المؤسسات والمقاولات فقط.

## تونس:

سجلت تونس من خلال المؤشرات الفرعية للمؤشر الرئيسي الخاص بالاستخدام والانتشار التكنولوجي المراتب التالية على التوالي (106.81،58) من مجموع 143 دولة سنة 2015. يعتبر قطاع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات التونسي من أحسن القطاعات أداءً على الصعيد الاقتصادي المغربي في العشرية الأخيرة، حيث حققت نسبة نمو سنوي للقيمة المضافة للقطاع تقارب 17%، مساهمة بنسبة 10% في الاستثمارات بالبلاد وبنسبة 12% في خلق مواطن الشغل (مركز افريقية للدراسات والبحوث السياسية، 2016). هذا الأداء مازال يترك مجالاً للتحسين، خاصةً فيما يتعلق بالبنية التحتية للاتصالات والخدمات المرتبطة بها. كما أنّ الرفع من إمكانيات النهوض بالثقافة الرقمية وترقية الشركات العاملة بالقطاع التكنولوجي وأنظمة المعلومات الحكومية وتطوير الإطار التشريعي ليرتقي إلى المستوى المتعامل به في المنظمة الأوروبية للتعاون الاقتصادي والتنمية، تمثل العوامل الأساسية الحاسمة في تسريع النمو، ولا يختلف اثنان في أنّ هذا القطاع استراتيجي لتنمية الاقتصاد التونسي بكلّ مكوناته، حيث تبقى إمكانيات تصدير الخدمات إلى الفضاء الأوروبي-متوسطي هامة للغاية، كما تبقى قدرة تونس على الالتحاق بالثورة الصناعية الثالثة من الباب الكبير في المتناول.

فقد عملت الدولة على توفير كلّ الإمكانيات والجهد ليتوفر في تونس مناخ ملائم لممارسة مثل هذه الأنشطة المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال. فالإقتصاد الرقمي هو ثقافة جديدة، وتوجه جديد لممارسة الأنشطة الاقتصادية لا بد أنّ يصبح ثقافة لكل الفاعلين الاقتصاديين في تونس باعتبار أنّ العالم يتقدم بسرعة في هذا المجال ولا بد من مواكبة كل التطورات الحاصلة.

## الجزائر:

تقدر عدد المشاريع المسجلة لدى الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار لفترة 2002-2015 في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ب 171 مشروع. (المصدر: وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات) عدد مناصب الشغل 9748 رقم الأعمال بالمليار دولار 5.5 تقدر الاستثمارات الإجمالية لمشغلي ومتعاملي شبكات الهواتف الخليوية الثلاثة والتي سجلت في ختام السنة المالية 2014 ما يقارب 713.724 مليار دج (الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، 2016)، عكس ما تم تسجيله حتى تاريخ 2013/12/31 ب 519.771 مليار دج بنسبة نمو وزيادة قدرها 21٪. وبحسب الأرقام الرسمية التي وفرتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، يمثل قطاع الاتصالات الجزائري 2.82% من الناتج المحلي الإجمالي للدولة الذي بلغ 209 مليارات دولار العام 2013 وتأمّل الحكومة أن يحقق نسبة نمو عند 8% بحلول العام 2015 بفضل ضخ استثمارات جديدة بقيمة 3 مليارات دولار في القطاع لتأهيل البنية التحتية وتوسيع قاعدة ربط العملاء بالتكنولوجيات الحديثة وطرح خدمة الجيل الثالث للهاتف الجوال منذ النصف الثاني من العام 2013 والشروع

في تسويق الجيل الرابع على شبكة الهاتف الأرضي بداية من النصف الثاني من العام 2014. أن الاستثمارات الجديدة في قطاع الاتصالات ستمكن من خلق 100 ألف وظيفة مباشرة و300 ألف وظيفة غير مباشرة خلال السنوات الخمسة المقبلة، وتقدر الاحتياجات السنوية من الموارد البشرية 20 ألف نسمة إلى غاية 2020 (بلفراق، 2014) لسد احتياجات القطاع سواء في مجال تكنولوجيا الاتصال أو خدمات البريد المختلفة. وتشير أرقام وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالجزائر إلى استثمار 12 مليار دولار في القطاع الرقمي في غضون السنوات الخمسة المقبلة بهدف تعميم استعمال الانترنت وتكنولوجيا الإعلام والاتصال لصالح كافة المواطنين وترقية الشريط العريض كمحرك للنمو الاقتصادي وخلق ديناميكية تنموية للشريط العريض.

ان التكنولوجيا الحديثة تشكل الضامن الوحيد لديمومة تطور المؤسسات في عصرنا الحالي، وان كان في الجزائر نلاحظ تأخر اعتماد أغلبية مؤسساتها على هذه التكنولوجيا، فاحتلال المراتب الاخيرة (116، 126، 137) في مختلف المؤشرات تشير بوضوح الى أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال لم تستعمل بشكل كاف من طرف أغلبية المؤسسات الجزائرية، لاسيما المؤسسات الصغيرة التي تشكل اساس النسيج الاقتصادي وهذا جعلها منعزلة عن العالم الخارجي، وغائبة في السوق الدولية بسبب العدد القليل من مواقع الانترنت بدل من استخدام المعرفة الرقمية، وادماج الأدوات العصرية في تسيير هذه المؤسسات من أجل تطوير برامجها وسياستها الرامية إلى الوصول إلى أهدافها في المستقبل.

فقد صار ضروريا على مختلف المؤسسات الاعتماد على تكنولوجيا الاعلام والاتصال لترقية أساليب البحث العلمي، من أجل التطور والابتكار وخلق أساليب جديدة تساعد على تسهيل مهام هذه المؤسسات وسير العمل فيها.

فالجزائر لا بد ان تراهن على التحولات التكنولوجية والرقمية الكبرى الحاصلة في العالم من أجل اختصار الطريق نحو أهدافها المسطرة في مجال تقوية الاقتصاد وتنويعه خاصة أن ما تتيحه هذه التحولات التكنولوجية من مزايا في التطور لم تكن متاحة في العالم خلال الثورات الصناعية الماضية التي استغلها عدة دول لفرض رقمتها، وكسب مكانة مرموقة على الساحة الاقتصادية العالمية، فالجزائر تملك كل المقومات الموضوعية والخصوصية التي تحقيق لها هذا التطور.

### ليبيا:

بالنسبة لليبيا التي عاشت ظروفًا صعبة في السنوات الأخيرة أثرت على مختلف الجوانب التنموية وحيث أنها احتلت تقريبًا المراتب الأخيرة في مختلف التصنيفات العالمية ومن خلال مؤشر الانتشار التكنولوجي احتلت المراتب التالية على التوالي (141، 92، 143) (الأعمال، الأفراد، الحكومة)، وفي هذا السياق برزت التنمية التكنولوجية حاليًا على رأس قائمة أولويات التنمية وخطط الانفتاح حيث يساهم القطاع الأهلي في ليبيا بشكل جيد وأولت الحكومة منذ منتصف التسعينيات أهمية



خاصة لتنمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بهدف انشاء وتوطين صناعة عالية التكنولوجيا ودعم التوجه التصديري الى الدول الأفريقية المجاورة اسوة ببعض الدول النامية التي استطاعت تحقيق مصادر كبيرة للدخل القومي من خلال الصناعات والمنتجات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والبرمجيات. وهناك عدد من الاعتبارات التي تعزز طموح ليبيا في انشاء وتوطين صناعة عالية التكنولوجيا كبدل تنموي رئيسي من أهمها: اعدادها وامتلاكها لقاعدة بشرية عريضة نسبياً من العناصر المدربة في المجالات العلمية والتنظيمية والادارية وهي تلك العناصر التي تعتمد عليها أساساً الصناعات التكنولوجية الحديثة نتيجة لأن ليبيا أولت التعليم اهتماماً كبيراً وأرسلت الكثير منهم للدراسة في الخارج والتدريب لتكثيف المعرفة على التكنولوجيا الحديثة .

واما عن قطاع الاتصالات فقد قامت الشركة العامة للبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية في السنوات الاخيرة بتحمل عبء كبير لتنمية تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والانتقال بليبيا كما تتضمن الخطط التحويلية. وهي على ثلاث مراحل :

أولاً: تطوير البنية الأساسية: من أجل تأسيس شبكة اتصالات فائقة التقدم لنقل المعلومات وربط ليبيا بالعالم وكقاعدة لبناء صناعات المعلومات مثل صناعة البرمجيات .

ثانياً: التنمية البشرية: في هذا الاطار تتبنى الدولة الليبية خطة وبرنامجاً لتأهيل وتدريب ألف ونصف متدرب سنوياً على مختلف تطبيقات المعلومات والاتصال بالتعاون مع عدد من الشركات العالمية. من ناحية اخرى بدأت الشركة العامة للبريد وبعض الجهات الحكومية في تأسيس مراكز تكنولوجيا المعلومات للشباب ومراكز ونوادي الاطفال.

ثالثاً: تشجيع القطاع الأهلي الخاص: بحيث يجسد هدف تشجيع الشركات الجديدة الدور الحكومي في دعم النشاط الجديد من خلال التشاركيات الجديدة وامداد هذه التشاركيات بالامتيازات والتسهيلات اللازمة لفترة انتقالية يتم بعدها تبني وافد جديد وهناك خطة ونية لإقامة القرى الذكية في ليبيا وهي تجمع جغرافي للشركات الاجنبية والوطنية العاملة في مجال الاتصال والمعلومات والتي تحاول الحكومة من خلالها توفير مناخ العمل الملائم لتلك الشركات .

### موريتانيا:

سجلت موريتانيا من خلال الترتيب العالمي المراتب التالية (117، 138، 132) بالنسبة للمؤشرات الثلاثة (الاعمال، الافراد، الحكومة) وهي طبعا تصنف ضمن المراتب الاخيرة ، فالملاحظ انه حتى نهاية العقد الأخير من القرن الماضي، كانت المدن الموريتانية، بما فيها العاصمة نواكشوط، تفتقر إلى خدمات الهاتف المحمول والإنترنت، وهذا ما يجعل الموريتانيين معزولين نسبياً عن العالم. لكنّ خدمة الإنترنت التي دخلت إلى البلاد عام 1997 (الأبو أحمد عبد، 2017) بدأت تنتشر بوتيرة سريعة بفضل دخول شركات اتصال تتنافس في اكتساب العملاء مستفيدة من رغبة الموريتانيين

العميقة في اكتشاف هذا العالم الجديد الذي أصبح يؤثر على أدق تفاصيل حياة الفرد والمجتمع في موريتانيا.

شكل 02: الاستراتيجيات الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بلدان المغرب العربي (الأمم المتحدة، 2015)

التقدم المحرز في التنفيذ	الجهة المسؤولة	تسمية استراتيجية أحدث	الجهة المسؤولة	تسمية الاستراتيجية الثانية	الجهة المسؤولة	تسمية الاستراتيجية الأولى	سنة اعتماد الاستراتيجية الأولى	
جيد	وزارة الصناعة والتجارة التكنولوجيات الحديثة	المغرب الرقمي 2013						المغرب
وسط	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال	المخطط الاستراتيجي الوطني لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (تونس الرقمية 2018)						تونس
	وزارة الاتصالات والمعلوماتية	مبادرة ليبيا الإلكترونية			وزارة الاتصالات والمعلوماتية		2013	ليبيا
محدود	وزارة البريد والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	الجزائر الإلكترونية 2013						الجزائر

بالرغم من وجود استراتيجيات على مستوى جميع دول المغرب العربي إلا أننا نسجل أوجه الضعف على مستوى تنفيذ هذه الاستراتيجيات:

- ضعف الربط بين وضع الاستراتيجيات وتطبيقها.
- ضعف التناغم بين تلك الاستراتيجيات والأولويات الوطنية.

- وضعف التعاون فيما بين دول المغرب العربي عموماً.
  - عدم بلوغ التعاون بين الجهات الوطنية المعنية بتنفيذ الخطط والمشاريع (مستوى التشاركية).
  - افتقار أنظمة الرصد والمتابعة لتنفيذ الاستراتيجيات والخطط إلى المؤشرات العملية والبيانات الدقيقة.
  - عدم تجانس منهجية العمل في القطاعات المختلفة المنقّدة للاستراتيجيات وخطط العمل المنبثقة عنها، وضعف التنسيق فيما بينها.
- مع الظروف التي عاشتها مؤخراً دول المغرب العربي، كان عليهما أن تجد بديلاً منقذاً بعد الركود الذي نتج عن بعض الثورات الشعبية والظروف الأمنية، فكان التوجّه إلى زيادة ودعم الحركة الاستثمارية في قطاع تكنولوجيا المعلومات هو الحلّ الأسرع والأكثر تأثيراً. لذلك تجلّى التوجّه الحكومي نحو الانتقال إلى الاقتصاد الرقمي من خلال تفعيل أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة المجالات وذلك من خلال:
- تنمية البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات:
  - نشر خدمات الاتصالات والخدمات الهاتفية لكافة التجمعات السكانية وتحسين هذه الخدمات وتخفيض كلفتها لتكون في متناول جميع المواطنين والسعي نحو تهيئة البنية التحتية اللازمة للاتصالات وتقنية المعلومات انسجاماً مع أهداف الرؤية الاستراتيجية لدول المغرب العربي.
  - العمل على تحديث وتطوير خدمات الاتصالات والخدمات الهاتفية عن طريق إنشاء شبكة رئيسية رقمية على المستوى الوطني لضمان سهولة نقل البيانات والمعلومات ووضع آلية لاستمرار تدفق الاستثمارات العامة والخاصة لتحديث البنية وخاصة شبكات الاتصالات عن بعد.
  - تشجيع استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لدعم تطبيقات التنمية الاقتصادية والاجتماعية بالإضافة إلى العمل على توسيع مجالات البحث التطبيقي والتطوير ونقل التكنولوجيا.
  - توسيع وتحديث البنية التحتية للاتصالات عن بعد لإيصال خدمة الاتصالات إلى التجمعات السكانية المنتشرة في أنحاء دول المغرب العربي.
  - تخفيض تكلفة الاستخدام في نقل المعلومات مع وضع خطط لرفع معدل انتشار الخطوط الهاتفية والتوسع في استخدام تقنيات الشبكة الذكية وتسهيلات الخدمات الهاتفية.
  - زيادة شركات القطاع الخاص وتنشيط السوق الداخلي:
- زيادة شركات القطاع الخاص برأسماله وعماله، وزيادة الإنتاج في مجال الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات تعتبر أيضاً من الأساليب المعتمدة في الاستثمار. كما يمكن اعتبار إقامة مشاريع تقوم

بتنشيط السوق الداخلي ونشر الوعي التكنولوجي والمعلوماتي وتنشيط سوق التصدير الخارجي وهذا بدوره يحتاج إلى قاعدة قوية تتمثل في وجود سوق محلي نشط لهذه المنتجات، وهذا يقع على كاهل القطاع الحكومي الذي لا بد عليه أن يتبنى مشاريع تكنولوجية متطورة تقوم بتنشيط السوق الداخلي للمنتجات التكنولوجية. وهذا من خلال:

- معالجة قصور التمويل الحكومي.
- الإسراع بمعدل النمو الاقتصادي والاجتماعي.
- رفع كفاءة تشغيل المرافق العامة الاقتصادية ومستوى مشروعات التنمية الاجتماعية والقومية.
- نقل التكنولوجيا الحديثة.
- توسيع الملكية الخاصة والتوجه نحو اقتصاديات السوق.
- تنشيط سوق المال المحلية.

#### • تشجيع الاستثمارات الأجنبية:

يمكن اعتماد أسلوب تشجيع الاستثمارات الأجنبية عن طريق التعريف بالحاجيات بدقة، وتعريف رجال الأعمال بالفرص الاستثمارية المتوفرة في مجال تكنولوجيا المعلومات وذلك بمد الجسور مع الشركات الأجنبية ذات السمعة العالمية في مجالها وتنشيط التعاون معها، إذ أن التحالفات الدولية سواء مع دول بعينها أو مع شركات عملاقة يمثل أحد الوسائل المقبولة والمسلم بها لتوظيف التكنولوجيا ولاندماج التكنولوجيا مع بقية العالم. كما لا يمكن أن نتجاهل أسلوب تشجيع القطاع الخاص على تأسيس الشركات الوطنية لإنتاج البرمجيات والعمل على توفير البنية التحتية خاصة في مجال تجهيزات الحاسبات والشبكات لتسهيل استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك من خلال إيجاد جو من المنافسة، إذ لا بد من وضع سياسة تخلق مناخا مناسباً لاستقرار وإمكانية التنبؤ والمنافسة الزهيدة على جميع المستويات وتنفيذها بطريقة لا تعمل فقط على اجتذاب المزيد من الاستثمارات الخاصة من أجل تنمية البنية التحتية لمجتمع المعلومات، وإنما على التمكين من الوفاء بالتزامات تقديم الخدمات المعلوماتية.

#### • الابداع التكنولوجي:

أهمية الإبداع التكنولوجي لمؤسسات الأعمال، وضرورة الاهتمام بتهيئة المناخ الملائم لإحداث عملية الإبداع بين العاملين، حيث يعد الإبداع التكنولوجي شرطاً أساسياً لمواكبة التغيرات العلمية والتكنولوجية التي يشهدها العالم اليوم، و عاملاً حاسماً في قدرة منشآت الأعمال على البقاء إذ أن تحسين المنتجات التي تقدمها للسوق أو إطلاق منتجات جديدة كذلك تطوير عمليات جديدة أصبح استراتيجية تتبناها هذه المنشآت ونسعى في استثمارها والاستفادة من مردوداتها. أصبح لزاماً على المؤسسات الاقتصادية ممارسة الإبداع التكنولوجي بشكل علمي ومنظم يتوافق مع

أهدافها و استراتيجيتها. عن طريق زيادة الاهتمام بأنشطة البحث و التطوير التي تعتبر المصدر الرئيسي للإبداع التكنولوجي.

- الانفتاح على الشركات العالمية الرائدة في مجال تصنيع الهواتف الذكية والراغبة في الاستثمار في هذا المجال على الصعيد الوطني أولاً من أجل إتاحة الفرصة للمستهلك المغربي لاستخدام أحدث التقنيات الجديدة في نظام التواصل الرقمي وثانياً من أجل خفض الأسعار وجعله في متناول كافة الشرائح الاجتماعية.

## المحور الثاني: عناصر البيئة الرقمية في دول المغرب العربي

جدول رقم 03: عناصر البيئة الرقمية في دول المغرب العربي 2014-2015

المؤشرات										
الوصول الى المحتوى الرقمي										
موريتانيا		ليبيا		المغرب		الجزائر		تونس		الدولة
الرتبة	القيمة	الرتبة	القيمة	الرتبة	القيمة	الرتبة	القيمة	الرتبة	القيمة	من مجموع دولة
126	3,8	139	3,7	99	4,5	144	3,0	110	4,3	القيمة من 1_7
The Global Information Technology Report 2014 <a href="http://www3.weforum.org/docs/WEF_Global_IT_Report_2014.pdf">http://www3.weforum.org/docs/WEF_Global_IT_Report_2014.pdf</a>										
مستوى تطور القطاع الرقمي										
موريتانيا		ليبيا		المغرب		الجزائر		تونس		الدولة
الرتبة	القيمة	الرتبة	القيمة	الرتبة	القيمة	الرتبة	القيمة	الرتبة	القيمة	من مجموع دولة
130	4,1	140	3,7	68	3,78	102	3,33	85	3,51	القيمة من 1_7
The Global Innovation Index 2015										

## الوصول الى المحتوى الرقمي:

أدركت دول المغرب العربي أهمية الانصهار في مجتمع المعلومات العالمي، فعملت عبر بعض سياساتها الوطنية وخطتها الاستراتيجية في بناء هذا المجتمع بالتتابع من خلال الاهتمام بالبنية

التحتية الرقمية، والمحتوى الرقمي من أجل تحقيق الاستقرار المبني على المعرفة الذي سيكون مشاركاً فاعلاً في النظام الاقتصادي العالمي الجديد القائم على المعرفة. غير أن الملاحظ في دول المغرب العربي وجود تأخر كبير عن اللحاق بهذا المسار العالمي، نظراً إلى التأخر النسبي في ترجمة ذلك الإدراك لمشاريع التحول في المجتمع الإنساني العالمي من اقتصاد صناعي إلى اقتصاد معرفة إلى استراتيجية تعنى بالنفاذ وصناعة المحتوى الرقمي على وجه التحديد، لذا بات المغرب العربي اليوم في أمس الحاجة إلى الانخراط في تجربة رقمية شاملة تتسم بالجديّة والفاعلية في مجال صناعة المحتوى الرقمي والنفاذ والوصول اليه ، ومحاولة استحداث آليات عمل بديلة ذات أبعاد غير تقليدية بعيداً عن الحلول المستهلكة والعشوائية .

يكتسب الوصول إلى المحتوى الرقمي أشكالاً متعددة؛ وهو يعني إمكانية النفاذ إلى المحتوى الرقمي، وإتاحة هذا المحتوى، وتوفره بأسعار معقولة. وقد يكون المحتوى على شكل نشرات أو محفوظات أو خدمات مكتبية أو بيانات إحصائية. وتسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالتغلب على العقبات الماثلة أمام النفاذ إلى المحتوى الرقمي، سواء أكانت عقبات مادية، أم ثقافية، أم لغوية، أم اجتماعية.

فعملاً على تحقيق النفاذ الشامل للمحتوى الرقمي بتكلفة معقولة، من المهم تمكين الولوج الى التكنولوجيات الحالية والجديدة عبر تيسير التوصل واتاحتها للجميع، خاصة من خلال مؤسسات مفتوحة للجمهور مثل المدارس والمكتبات والجمعيات و النوادي والمراكز المجتمعية، التي تعتبر عنصراً حاسماً في تهيئة النفاذ الشامل إلى المعلومات والخدمات الرقمية. وتعمل سياسات النفاذ الشامل على تهيئة أفضل مستوى ممكن من التوصيلية بتكلفة معقولة للمناطق المحرومة من الخدمات. ولا بد من رصد التقارب التكنولوجي بهدف تحقيق التكامل بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التقليدية والجديدة من أجل إيجاد أشكال بديلة للنفاذ للمحتوى الرقمي يمكن أن تساعد على تضيق الفجوة الرقمية التي تفصل دول المغرب العربي عن باقي الدول خاصة ونحن نلاحظ من خلال (الجدول رقم 3) كيف ان هذه الدول احتلت المراتب الاخيرة في العالم في مؤشر الوصول الى المحتوى الرقمي (المغرب 99، تونس 110، موريطانيا 126، ليبيا 139، الجزائر 144)، ولعل هذا التأخر يعود الى (http://numidia-tv.com/?p=2697)<sup>10</sup>:

- غياب السياسات وقصور الهياكل التنظيمية أو عدم الالتزام بمبدأ المشاركة في الموارد.
- ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقها بالشكل الذي يواكب العالم، بل وتبنى مواقف سلبية منها في بعض الاحيان.

- ارتفاع كلفة استخدام خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية ومنها الانترنت والذي تحتكره شركة واحدة او ثلاثة كأقصى تقدير .
  - استخدام اللغة الانجليزية في الكثير من مواقع الانترنت مع ضعف الامام بها في دول المغرب العربي بشكل كبير.
  - انعدام الثقة بإجراء المعاملات الكترونية وعدم انتشار اعتماد التوقيع الالكتروني ومصداقية الوثائق التي يتم تبادلها عبر الانترنت مع ضمان الامان والسرية.
  - غياب الاطار التشريعي الذي ينظم المعاملات الالكترونية في ظل انفتاح الأسواق وانتشار الانترنت والحفاظ على حقوق الملكية الفكرية.
  - محدودية المحتوى الرقمي العربي؛ وقلة القوانين التي تضمن الحق في الحصول على المعلومات؛ والتدني النسبي لمعدلات انتشار خدمات الحزمة العريضة؛ وارتفاع أسعار الخدمات.
  - نقص الموارد المالية وعدم امتلاك الهيئات القانونية و التنظيمية.
- الحقيقة أن النفاذ إلى المحتوى الرقمي يبقى أمرا يرتبط بتوفر التقنية اللازمة التي تمكن من الدخول إلى الشبكات أو تلقي المعلومات وإداعتها ونشرها بالطرق التكنولوجية الحديثة. وليس من السهل على مجتمعات المغرب العربي مازالت أولوياتها تتمثل في تحقيق الامن الغذائي وتوفير الظروف الصحية المعيشية لأفرادها وتأمين السلامة الجسدية ليس من السهل عليها إقامة منظومات نفاذ إلى المحتوى الرقمي بشكل عادل.
- غير أنه من الضروري الإشارة إلى أن النفاذ إلى المحتوى الرقمي لا يكفي لسد الفجوة الرقمية إذا لم تتوفر الظروف الموضوعية المتعلقة بجملة مؤشرات التنمية الإنسانية وقابلية المجتمعات لهضم التطور التكنولوجي السريع وخاصة للانتفاع من المحتوى الرقمي في علاقة تفاعلية لا تكتفي باستهلاك الجاهز وانتظار ما يوجد به المنتجون من مالكي التكنولوجيات ومطورها.
- اذن يجب على دول المغرب العربي ان تعمل جاهدة على اصلاح وتطوير هذا القطاع بشكل صحيح لما له من فوائد جمة على المجتمع والافراد، وازالة كل الصعوبات والموانع التي تعمل على اعاقا التطوير ، وليعلم الجميع ان تطوير قطاع الرقمي ليس غاية ولكنه وسيلة ضرورية لضمان تواجد دول المغرب العربي في خارطة العالم بشكل يتيح لهم فرص عيش كريمة وعلى مستوى عالي، ويتيح الفرصة للمساهمة في تطوير العالم وترك بصمة حقيقة على وجنة الانسانية مع ضرورة التشديد على حق الجميع في النفاذ إلى المحتوى الرقمي والخدمات الرقمية التي يتمتع بها باقي العالم.

## مستوى تطور القطاع الرقمي:

يعد القطاع الرقمي من القطاعات الواعدة بالإضافة لما يضيفه إلى باقي القطاعات الاقتصادية والاجتماعية من زيادة كفاءة وتحسين قدراتها التنافسية بالإضافة لخفض التكلفة ورفع معدل الاداء بها ويمكن توظيف التكنولوجيات الحديثة لتحقيق التنمية المستدامة وزيادة درجة تنافسية الدول من خلال تطوير وتحديث القطاع الرقمي ليكون قطاعاً اقتصادياً رائداً وبما يعظم اسهاماته في الناتج المحلي بالإضافة إلى تعميق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة القطاعات الاقتصادية والاجتماعية لتحسين قدراتها التنافسية وتعظيم امكانياتها وتعميق جودة منتجاتها وخدماتها، فتطور القطاع الرقمي والتكنولوجي يساهم في تحفيز نمو الاقتصاد ككل، كما يساهم في تطور اقتصاد المعرفة الذي يؤدي بدوره إلى تأمين فرص العمل للشباب والحد من هجرته.

ما يمكن ملاحظته من خلال الجدول ان تطور القطاع الرقمي في دول المغرب العربي في معظم مؤشرات لم حظيت بمراتب دون المستوى (المغرب 68، تونس 8، الجزائر 102، ليبيا 130، موريطانيا 140) وان كانت هناك محاولات جادة في بعض من دول المغرب العربي مثل المغرب من خلال استراتيجية المغرب الرقمي التي بنيت على أساس رؤية واضحة ترمي إلى جعله يتبوأ موقعه بين الدول الناهضة في مجال التكنولوجيات الحديثة للاتصال والاعلام. وتستند هذه الرؤية على جعل تكنولوجيات الاعلام والاتصال، إحدى الأسس والدعامات الرئيسية للاقتصاد الوطني بما تقدمه من قيمة مضافة عالية لباقي الفاعلين الاقتصاديين والإدارة العمومية على حد سواء، فضلا عن دورها كقاطرة للتنمية البشرية، ورافعة لوضع المغرب في مقدمة الدول المتطورة تكنولوجيا على الصعيد الإقليمي.

وعلى غرار أيضا الجهود التي ما فتئت الحكومة الجزائرية تبذلها في مجال تطوير القطاع الرقمي، وبالإجراءات المتواصلة التي تسعى إلى تطبيقها في مجال الاستثمار في الاقتصاد الرقمي، ولكن يلاحظ ان هذا التطور لم يكن متوازناً على النطاق الجغرافي للدولة ونتج عن عدم التوزيع العادل للبنية الأساسية في مجالات الاتصالات اختلال وعدم توازن في تدفق المعلومات داخل اقليم الدولة وفقدان العدالة والمساواة في توزيع المزايا والمنافع التي تنتجها ثورة التكنولوجيا والمعلومات، وايضا بعض اتفاقيات التعاون بين دول المغرب العربي على غرار الاتفاق بين تونس والجزائر بخصوص البنية التحتية للاتصالات والخدمات من خلال زيادة سعة الربط بالألياف البصرية الأرضية والتأمين المتبادل لحركة الانترنت بين البلدين، فضلا عن تبادل التجارب في مجال تسيير نقطة تبادل الانترنت وأسماء المجالات المؤمنة (وكالة الأنباء الجزائرية، 2016)، وفي مجال تطوير الاقتصاد الرقمي بالعمل على استقطاب الاستثمارات في هذا المجال بإحداث لجنة مشتركة من المستثمرين ودراسة امكانية تقاسم الفضاءات التكنولوجية الخاصة بإيواء المؤسسات



الناشئة مع امكانية إنشاء صندوق مشترك لتطوير مشاريع الاستثمار المشترك في ميدان الاقتصاد الرقمي خاصة في المناطق الحدودية. فقد تأخرت الجزائر كثيرا في استخدام العقل البشري كرأس للمال، وتوظيف البحث العلمي، لإحداث مجموعة من التغييرات الاستراتيجية في طبيعة المحيط الاقتصادي وتنظيمه ليصبح أكثر استجابة وانسجاماً مع تحديات العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعالمية المعرفة، والتنمية المستدامة بمفهومها الشمولي التكاملي.

وبالرغم من المؤشرات التي سجلها القطاع الرقمي في دول المغرب العربي لكن التحديات لا تزال مطروحة، والإصلاحات التشريعية وبرامج الاستثمار المعتمدة على مستوى البنيات التحتية لا بد ان تعزز في السنوات القليلة القادمة، فالقضية ليست قضية تقنية فقط، أو امتلاك أجهزة حواسيب بنسب مرتفعة قياساً لعدد السكان، أو حتى استخدام هذه الحواسيب على نطاق واسع، وإنما هي في القدرة على إنتاج المعلومات والقدرة على تخزينها في مراكز معلومات وأبحاث، وإدارتها، فضلاً عن وجود قوانين تسمح بحرية الاتصال والتواصل، والحصول على المعلومات وتداولها، ومحو الأمية المعلوماتية، وإيجاد الظروف الاقتصادية المواتية، إضافة لشروط أخرى عديدة تتعلق بمرحلة التطور الاقتصادي والاجتماعي والسياسي والفكري في دول المغرب العربي. وكلها من جوانب صورة "الفجوة الرقمية".

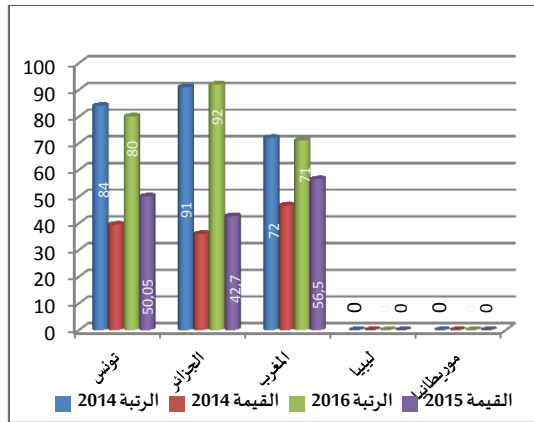
### المحور الثالث: خصائص البنية الداعمة لإنشاء المحتوى الرقمي 1. الوصول الى أدوات الاتصالات والمعلومات:

من الأهداف الوطنية للعديد من الدول التأكد من الخدمة العالمية والنفوذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعادة ما يتم تضمينها في تشريعات حكومة القطاع تتعلق مؤشرات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنفوذ باستخدام الفرد وقياس الولوج بدلالة السكان. إن معظم المؤشرات هي مقاييس على مستوى الفرد وهي طريقة تقليدية توضح نفاذ الفرد إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وأحد الأسباب لهذه المؤشرات هو أن كل مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجمعون المؤشرات لأسباب تتعلق بالسجلات الإدارية المتعلقة بالتشغيل و الفوترة وبالتالي تصبح قسمة عدد أجهزة وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة على عدد السكان لتحديد قيمة مؤشر على مستوى الفرد، عملية حسابية بسيطة.

## جدول رقم 4: مؤشر الوصول إلى أدوات المعلومات والاتصالات

2016 من مجموع 128 دولة		2014 من مجموع 143 دولة		الدولة
القيمة	الرتبة	القيمة	الرتبة	
50.05	80	39,5	84	تونس
42.7	92	36.0	91	الجزائر
56.5	71	46,7	72	المغرب
/	/	/	/	ليبيا
/	/	/	/	موريطانيا

The Global Innovation Index 2016/2014  
<https://www.globalinnovationindex.org/gii-2016-report>  
 Measuring the Information Society Report 2016/2014  
<http://www.itu.int/en/ITU/Statistics/Pages/publications/mis2016.aspx>



هذا المؤشر الفرعي يرصد الاستعداد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويتضمن خمس مؤشرات فرعية للنفاذ والبنية التحتية:

- خطوط الهاتف الثابت لكل 100 من السكان.
- اشتراكات الهاتف النقال لكل 100 من السكان.
- عدد المشتركين في الانترنت عرض النطاق الترددي (بت / ثانية) لكل مستخدم.
- النسبة المئوية للأسر التي يتوفر لديها أجهزة الحاسوب .
- النسبة المئوية للأسر التي لديها نفاذ الإنترنت في المنزل.

**المغرب:** من خلال قراءة الجدول يبدو ان المغرب قد تقدم قليلا في الترتيب بين سنتي 2014 و2016 من المرتبة 72 الى المرتبة 71 بمعنى بفارق درجة واحدة وتعتبر غير كافية بالمقارنة مع الجهود التي تبذلها الدولة منذ سنوات التسعينيات من القرن الماضي، حيث تمت خصخصة مجموعة من القطاعات في المغرب، منها قطاع الاتصالات. الأخير ظل لمدة طويلة محتكراً من طرف شركة "اتصالات المغرب"، وبعد تحرير القطاع أمام الفاعلين في القطاع الخاص، ولجت السوق المغربية للاتصالات بعض الشركات وساهمت في خلق مناخ منافسة قوي، استفاد منه المواطنون المقبلون على مختلف خدمات الاتصالات والربط بشبكة الإنترنت، حيث أن الخدمات تطورت بشكل كبير، وانخفضت أسعار المكالمات. ودفعت هذه المعطيات إلى القول بأن "المغرب يعرف طفرة نوعية في مجال الاتصالات، جعلته اليوم فاعلاً مهماً في أسواقه. و أن السوق شهدت خلال الفترة الممتدة ما بين سنة 2013 وسنة 2014 نسبة نمو بلغت 3.1% (مدياني، 2016)، ومن المتوقع أن تتجاوز نسبة نمو هذا الرقم خلال السنوات المقبلة.

تراجع سوق الهاتف الثابت سنة 2015. فقد بلغ عدد المشتركين في الحظيرة الإجمالية 2.22 مليون مشترك سنة 2015، مقابل، مليون مشترك خلال سنة 2014، أي بتراجع قدره 11% خلال سنة واحدة. وهكذا فقد انخفضت نسبة نفاذ الهاتف الثابت الى 57،6% في نهاية سنة 2015، مقابل 7.5% خلال سنة 2014 ويعزى هذا التراجع بالأساس، الى انخفاض حظيرة المشتركين في خدمة الهاتف الثابت بتنقل محدود التي بلغ عددها 470.344 خطأ، والتي تمثل نسبتها سنة 2015 أزيد بقليل من 21% فقط من حظيرة الهاتف الثابت (الوكالة الوطنية لتقنين الاتصالات، 2015) اما بالنسبة للهاتف المتنقل عرف عدد المشتركين انخفاضا طفيفا خلال سنة 2015، حيث بلغت حظيرة المشتركين في الهاتف المتنقل 43.08 مليون مشترك عند نهاية سنة 2015، مقابل 44،11 مليون مشترك عند نهاية سنة 2014، أي بانخفاض قدره أزيد بقليل من 2%. أما نسبة نفاذ الهاتف المتنقل، فقد تراجعت، لكنها ظلت جد مهمة، حيث استقرت في حدود 127،27% مع نهاية سنة 2015، بدل من 132،96% سنة 2014 (الوكالة الوطنية لتقنين الاتصالات، 2015).

خلال سنة 2015، توفرت 54،8% من الأسر على جهاز حاسوب أو لوحة إلكترونية وتختلف هذه النسبة ما بين الوسطين الحضري 69،5% والقروي 26،3%. كما أن ما يقرب من نصف الأسر تتوفر على أكثر من حاسوب واحد أو لوحة إلكترونية واحدة. على صعيد آخر، تواصل اللوحات الإلكترونية تقدمها الإيجابي، حيث تمثل، حاليا، نسبة 26،5% من حظيرة الحواسيب/ اللوحات الإلكترونية، مقابل 55،2% بالنسبة للحاسوب المحمول و 18،3% للحاسوب المكتبي. وقد تم تسجيل هذا التقدم على حساب الحواسيب المكتبية التي عرفت تقهقرا بينا. خلال سنة 2015 تتوفر نسبة 66،5% من الأسر على ولوج لشبكة الإنترنت بداخل منازلهم، مقابل 50،4% سنة 2014. وترتفع هذه النسبة لتصل في الوسط الحضري الى أزيد من ثلاثة أرباع 4/3 من الأسر، أي 3

76% في حين أنها تبلغ، بالوسط القروي، 47,3%، أي بارتفاع جد مهم ما بين سنتي 2014 و2015. كما عرف الولوج للأنترنت المتنقل تطورا مهما لدى الأسر، بحيث انتقل من 45.6% سنة 2014 الى 65% سنة 2015. وفي المقابل، عرف الولوج الى الأنترنت الثابت من نوع ADSL ارتفاعا طفيفا خلال نفس الفترة 16,3% سنة 2015 مقابل 14,5% سنة 2014 (الوكالة الوطنية لتطوير لاستثمار، 2017).

**الجزائر:** سجلت الجزائر تأخرا بدرجة واحدة أي من المرتبة 91 الى الرتبة 92 بين سنتي 2014 و 2016 بالرغم من ان سوق الاتصالات تسجل وتحقق معدلات نمو قوية وذلك من سنة إلى أخرى، هذا النمو ارتكز أساسا سواء في قطاعات الهاتف أو من حيث عدد الزبائن أو متعاملي الهاتف الثابت و المحمول الذي ارتفع من 42.76 مليون سنة 2013 إلى 46.39 مليون مشترك سنة 2014، أي بزيادة قدرة ب 8%.

وبخصوص الهاتف الثابت برز وجود 3.268 مليون مشترك في نهاية ديسمبر 2015 من بينهم 87% مشترك، وسجل رقم أعمال سوق الهاتف في الجزائر خلال سنة 2015 تحسنا ملحوظا في كل القطاعات بحيث ارتفع رقم الأعمال من 405 مليار دج سنة 2014 إلى 433 مليار دج (4.33 مليار دولار) سنة 2015 أي زيادة بنسبة 7%، بمساهمة في الناتج الداخلي الخام بلغت 2.29%. وسجلت سوق الانترنت الثابت والنقال (التدفق العالي السرعة والجيل الرابع بالنسبة للثابت والثالث للنقال)، تحسنا هي الآخر، حيث بلغت نسبة استهلاك الانترنت مقارنة بالسكان 46% عام 2015 مقارنة مع 25.60% عام 2014، ما يوضح أن الجيل الثالث غير رأسا عن عقب الوضع (الوكالة الوطنية لتطوير لاستثمار، 2017).



شكل رقم: الاشتراكات في شبكات الهاتف

الثابت والمحمول بالجزائر<sup>18</sup>



شكل رقم: تغلغل الهاتف الثابت والمحمول بالجزائر<sup>17</sup>

(الوكالة الوطنية لتطوير لاستثمار، 2017)

وصلت قيمة المبيعات أو التداول في قطاع الاتصالات سنة 2014 ما يقارب 499 مليار دينار جزائري، عكس سنة 2013 حيث وصلت القيمة إلى 459 مليار دينار جزائري أي بمعدل نمو أكبر بـ 8.65% مقارنة مع ما تم تسجيله في سنة 2013. تجدر الإشارة هنا إلى أن العائدات المستحدثة من طرف متعاملي الهاتف الثابت والنقال خلال نفس الفترة أكثر من 416 مليار دج، أي ما يمثل حوالي 85% من المنتجات المجمعة للقطاع. أما عن مساهمة قطاع الاتصالات في الناتج المحلي الخام لسنة 2014 فهي تقارب 2.91% (الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، 2017) في الوقت الذي تستثمر فيه الحكومة ملايير الدولارات على قطاع الاتصالات الذي يعد من بين القطاعات الحساسة والمساهمة بدرجة كبيرة في الاقتصاد الوطني، نكتشف تذيّل الجزائر الترتيب العالمي وحتى العربي الأمر الذي يترجم مدى عدم جاهزية شبكات الاتصال في الجزائر للمساهمة في تحقيق النمو المنشود مستقبلا.

**تونس:** بذلت تونس مجهودات كبيرة لتطوير البنية التحتية لاقتصادها، خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال نظرا للدور الذي يلعبه هذا القطاع في التنمية الاقتصادية و في تطوير المخرجات من سلع وخدمات تتماشى و تطلعات المستهلكين، و بذلك فإن هذه التكنولوجيات تتميز بالابتكارات المتكررة، مما يتطلب التكوين الدائم و المستمر للموظفين طوال الحياة المهنية. يتضح من معطيات الجدول أن تونس احتلت المركز 80 سنة 2016 متقدمة بأربع مراتب عن سنة 2014.

**موريتانيا:** لقد طورت موريتانيا بنية تحتية في مجال الاتصالات تستجيب للمعايير الدولية، و تم ربط البلاد بأوروبا و الدول الإفريقية الساحلية بواسطة كابل بحري من الألياف البصرية، وتتوفر كافة مناطق البلد تقريبا على خدمة الانترنت والهاتف، ويعتبر هذا القطاع اليوم أحد أكثر القطاعات حيوية في الاقتصاد الوطني. ومع ذلك تبقى في حاجة الى إعادة النظر في توجهات هذا القطاع الحيوي ووضع استراتيجية كفيّلة بالتطور والتقدم.

**ليبيا:** في الوقت الذي يُعيد فيه شعب ليبيا بناء مجتمعهم وبنيتهم التحتية و اقتصاده بعد الأزمة منذ 2011، خاصة قطاع الاتصالات الذي وُضعت له خطط لتحريره وتمكين القطاع الخاص من المشاركة بشكل فاعل فيه، لكن الأوضاع الأمنية والسياسية المضطربة والتي مازالت مستمرة في ليبيا أدت إلى توقف تلك المشاريع الضرورية لتطوير قطاع الاتصالات في البلاد خاصة أمام عمليات نهب وتخريب طالت عددا كبيرا من المعدات اللازمة التي وصلت إلى ليبيا من أجل تطوير بنية الاتصالات عندما كانت في بعض المطارات والموانئ البحرية، إن مشاريع المنظومة الجديدة

لقطاع الاتصالات في ليبيا تنتظر فقط هدوء الأوضاع في البلاد والاستقرار السياسي لاستئناف العمل المتوقع لتطوير الشبكة الكاملة في ليبيا.

ما يمكن قوله انه من اجل تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مناحي الحياة لابد من الاقتناع اولا بأهميتها وبالذور الذي يمكن ان تلعبه في خلق مجتمع الرفاه وثانيا بما يمكن ان تقدمه من قدرة على تغيير مستوى المعيشة ومستوى التفكير وصولا بأفراد المجتمع الى درجات عالية من الابداع ولهذا فان دول المغرب العربي تواجهها تحديات كبيرة ومعتبرة في مجال تعميم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها للنهوض بالابتكار والتنافسية وخلق مؤسسات اتصالات متطورة تواكب التكنولوجيا الحديثة، خاصة في شبكات الإنترنت.

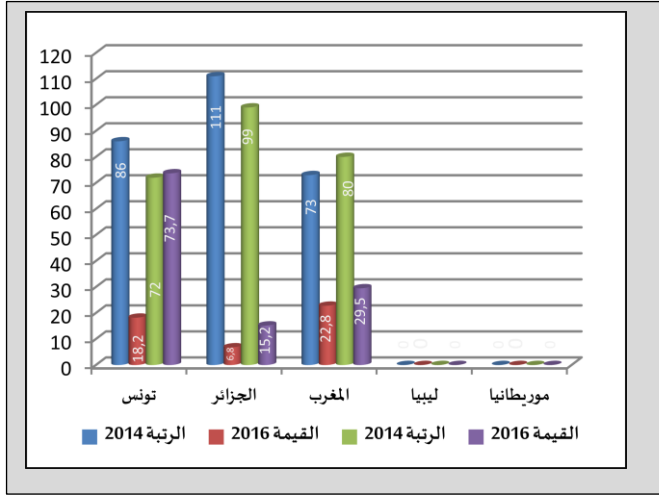
## 2. استخدام أدوات الاتصالات والمعلومات.

هذا المؤشر الفرعي يرصد كثافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويتضمن ثلاث مؤشرات للكثافة والاستخدام حسب (مستخدمي الانترنت، الشبكة الخطية للإنترنت، وشبكة الهاتف المحمول).

جدول رقم5: مؤشر استخدام أدوات المعلومات والاتصالات

2016		2014		الدولة
من مجموع 128 دولة		من مجموع 143 دولة		
القيمة	الرتبة	القيمة	الرتبة	
73,7	72	2,18	86	تونس
15,2	99	8,6	111	الجزائر
29,5	80	8,22	73	المغرب
/	/	/	/	ليبيا
/	/	/	/	موريطانيا

The Global Innovation Index 2016/2014  
<https://www.globalinnovationindex.org/gii-2016-report>



### تونس:

سجلت تونس المرتبة 72 عالميا متقدمة بذلك بـ14 درجة بالمقارنة بسنة 2014 اين كانت في المرتبة 82، لقد عرف القطاع في هذا البلد تطورا كبيرا، خاصة في السنوات الأخيرة، وبالتحديد من 2012 إلى بدايات سنة 2016. ففي 2013 – 2012 تم إقرار العروض التقنية والتعريفية للربط البيبي بما يدعم المنافسة في مجال الخدمات الهاتفية لتنوع وتحسين الخدمات والأسعار، كما تمت توسعة تغطية خدمات الانترنت ذات السعة العالية لتشمل 35 موقع جديد بالمناطق الداخلية ومضاعفة سعة الربط لكافة مستخدمي الـ ADSL، مع توسعة التغطية أيضا للهاتف الجوال من الجيل الثالث لتشمل المناطق الأهلة مع تدعيم التغطية للمدن المتوفر، أما خلال الفترة 2012 إلى 2014 فقد تم تطوير الوكالة التونسية في إيواء خدمات مجددة، أما سنة 2015، فقد شهدت دعم استغلال قواعد البيانات الضخمة ومعالجتها بانطلاق المؤسسة المشتركة التونسية – الفرنسية ( CLOUD TUNISIA TEMPLE )، بالإضافة فقد تم الشروع في إحداث لجنة لقيادة المخطط الاستراتيجي "تونس الرقمية 2018"، والذي تم انطلاقه الفعلي سنة 2016، حيث اتفق على تعديل آجال تنفيذه لتتوافق مع فترة المخطط الخماسي 2016-2020، والعمل على تحقيق جملة من الأهداف أهمها: الاستفادة من الانترنت ذات السعة العالية لكافة الأسر وانطلاق برنامج الخدمات الشاملة لربط المدارس والمراكز الصحية والمناطق الريفية بشبكة الانترنت ذات السعة العالية، أما فيما يخص الإدارة الالكترونية فقد تم وضع 10 خدمات لفائدة المواطن ووضع منظومة التصرف الالكتروني على مستوى خمس وزارات قصد تقليص استعمال الورق في الإدارة (بوجحيش، البشير، 2017).

## الجزائر:

مؤشر استخدام أدوات المعلومات والاتصالات، يضع الجزائر في المرتبة 99 عالميا ب قيمة قدرها 15.2 مقارنة مع سنة 2014 اين احتلت المركز 111 متقدمة بذلك ب12 مركزا وهي أحسن الرتب التي تحصلت عليها بفعل التقدم المسجل في مجال الهاتف المحمول، بنسبة كثافة تصل إلى 98% وإطلاق الأنترنت النقال، حيث يبقى نطاق استخدام التكنولوجيات الرقمية محدودا في التعاملات العامة سواء في مجال الأعمال أو التعاملات الحكومية.

وتبقى الجزائر جد متأخرة، إذ تنعدم لدى العديد من الهيئات مواقع إلكترونية (صوالياي، 2015)، أو أنها لا تمتلك المواصفات المحددة، كما أنه يغيب التحيين بالكثير منها، فضلا عن غياب التعاملات النقدية الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، ما يصعب تداول المعلومات بسلاسة وبشفافية في تسيير الشؤون الحكومية، حيث لا تزال شريحة متواضعة من السكان تستفيد من التدفق العالي، ولا تتضح الآثار الفعلية لاستخدامات تكنولوجيات الإعلام والاتصال والتكنولوجيات الرقمية على الحياة اليومية للمواطنين، هذا الوضع جعل ترتيب الجزائر متأخرا في التصنيف العام.

يُنتظر أن تشهد شبكة الأنترنت في الجزائر (ثورة) حقيقية خلال السنوات القليلة القادمة إذا التزمت الوزارة الوصية ووزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بتنفيذ وعودها حيث من المقرر أن تشهد أسعار الربط على شبكة الأنترنت انخفاضا تدريجيا موازاة مع ارتفاع في التدفق خلال سنة 2018 بعد الانتهاء من مرحلة الاستثمارات الكبرى للاتصالات الجزائر خلال سنتي 2016 و 2017.

اما بالنسبة للهاتف المحمول بالنسبة لغالبية الجزائريين فإنه وقبل سنة 2000 كان مجرد التفكير في كسب هاتف نقال يعد بعيد المنال بسبب تداعيات تأخر البلاد عن الركب الإتصالي في سنوات التسعينات حيث كانت قد سبقتها حتى أفقر الدول في القارة في هذا المجال، وهو ما يفسر اليوم استدراك هذا التأخر بالولوج الى تطبيق الجيل الرابع.

بلغ العدد الإجمالي للمستخدمين المسجلين في الأنترنت الثابت والنقال إلى 33.815 مليون في نهاية مارس 2017 مقابل 29.538 مليون مشترك سنة 2016، بارتفاع يقدر ب 4.28 مليون مشترك. وحسب أرقام وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات و الرقمنة، فقد سجلت الكثافة الإجمالية للأنترنت بالجزائر 80.08% خلال الثلاثي الأول من سنة 2017 مقابل 71.17% سنة 2016، مرجعة هذا التطور إلى ارتفاع حظيرة المشتركين في الجيل ال3 والجيل ال4 الثابت والنقال.



**المغرب:**

واقع شبكة الانترنت في المغرب لا يختلف كثيرا عن واقعه في دول المغرب العربي المجاورة حيث ذكرت الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات بالمغرب أن عدد مستخدمي الإنترنت قدر بـ 18.5 مليون خلال سنة 2016، أي بنسبة 58.3% من الساكنة مقابل 57.1% سنة 2015. تشهد المملكة المغربية تطورا ملحوظا للإنترنت، وتحسنا في مستوى الوعي اتجاهها بشكل عام وسرعة الولوج إليها وأيضاً انخفاض التكلفة. وفي ظل هذا الواقع تبدوا الإنترنت في المغرب متوازنة في تطوراتها ومشاكلها وتحدياتها مع واقع الشبكة العنكبوتية بدول أخرى في المغرب العربي (أفشكو، 2015).

**موريتانيا:**

تنشط في موريتانيا ثلاث شركات اتصال وهي كل من الشركة الموريتانية السودانية للاتصال (شنقيتل) والشركة الموريتانية المغربية للاتصالات (موريتل)، والشركة الموريتانية التونسية للاتصالات (ماتل).

وبين حين وآخر تتعالى انتقادات المواطنين والمشاركين في خدمات الهواتف النقالة حول ضعف الخدمات ونقص تغطية الشبكة لمختلف مناطق موريتانيا، وخاصة ضعف إشارة الإنترنت إحدى أهل وسائل تكنولوجيا الهواتف في موريتانيا ويتم ذلك بناء على 53 مؤشرا يأخذ بعين الاعتبار أربعة عناصر تتمثل في البيئة السياسية والتنظيمية، ودرجة الجاهزية على مستوى البنيات التحتية المتوفرة والقدرة على تحمل تكلفة هذه التكنولوجيات وتوفير الكفاءات، واستعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال من قبل الأفراد والمقاولات والمصالح الحكومية، والانعكاسات الاقتصادية والاجتماعية لهذه التكنولوجيات.

من أهم العوامل التي أدت إلى تأخر دول المغرب العربي عن ركوب قطار تكنولوجيا الاتصالات، أي منذ نهاية التسعينات، اتخاذ الأنظمة العربية موقفا متحفظا إن لم يكن معاديا منها، إما لأسباب أخلاقية، كاعتبارها وسيلة لنشر الفساد والإباحة، أو لأسباب سياسية لمنع الأصوات المعارضة من التعبير عن آرائها وسد الطريق أمام المواطن كي لا يطلع على مصادر إخبارية غير رسمية. وإذا لم يكن الحاجز أخلاقيا أو سياسيا فقد يكون تقنيا أو ماليا.

**3. الخدمات المعلوماتية الحكومية:**

لمعرفة مدى تقدم دول المغرب العربي في مجال تكنولوجيا المعلومات يمكن الاطلاع على الاستخدام التكنولوجي لحكوماتها والذي يحدد مستوى استخدام الخدمات المعلوماتية المطروحة في ظل المجتمع الرقمي، ونوعية وطبيعة المواقع التي يتم إنشاؤها، ومقدار التكامل المقيم بين صفقات التجارة الإلكترونية المختلفة وطبيعة الخدمات والأعمال الإلكترونية، والتطبيقات الاقتصادية الرقمية. يعكس هذا المؤشر مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل المؤسسات الحكومية لتقديم خدماتها. ويندرج تحت هذا المؤشر العديد من العوامل الفرعية

كمدى نجاح البرامج الحكومية في ترويج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومدى تطور تقديم الحكومة لخدماتها عبر شبكة الإنترنت.

### جدول رقم 06: الخدمات الإلكترونية الحكومي في دول المغرب العربي

الدولة	2014		2016	
	الرتبة	القيمة	الرتبة	القيمة
تونس	76	47.7	39	63.8
الجزائر	128	25.5	124	7.9
المغرب	53	54.3	30	69.3
ليبيا	/	/	/	/
موريطانيا	/	/	/	/

The Global Innovation Index 2014/2016  
<https://www.globalinnovationindex.org/gii-2016-report>

### تونس:

من خلال الجدول نرى ان تونس قد احتلت المرتبة 39 عالميا بقيمة قدرها 63.8 سنة 2016 متقدمة بذلك ب 36 مركز عن سنة 2014، كانت تونس السبابة في إطلاق خدمات إلكترونية إدارية عن بعد، شهدت إقبالا من طرف المواطن الذي أضغى يستخرج (شهادات الميلاد) ويتسلمها بالبيت عن طريق البريد السريع ومضمون الوصول. كما توفر الحكومة على مستوى بوابتها عشرات الخدمات الإدارية الإلكترونية، مع إتاحة خاصية الدفع عن بعد، وهو ما يجعل إقبال المواطن على التعامل عن بعد بدل التنقل إلى مقر المؤسسات العمومية. كإجراءات التجارة الخارجية وغيرها من الخدمات، مما يجعلها منظومة إلكترونية مترابطة تفرض نفسها على المواطن. وقد وضعت تونس استراتيجية لتطوير الإدارة الإلكترونية اهدافها تحسين علاقة الإدارة مع المواطنين وتطوير المناخ العام للرفع من أداء المؤسسات الاقتصادية. ويجب تحقيق هذه الأهداف من خلال تطوير العديد من الخدمات الإلكترونية وتوسيع النفاذ إليها بالاعتماد على أتمته المسارات والإجراءات الإدارية والتي تتطلب تنفيذ عدد من المشاريع ذات الطابع الفني لوضع هذه الخدمات على الانترنت من جهة ومشاريع هيكلية وتنظيمية أخرى لتنظيم وتيسير تطوير هذه الخدمات ووضعها على الخط من جهة أخرى. وذلك بالإضافة إلى المشاريع التكنولوجية التي يتعين الاضطلاع بها من قبل مختلف القطاعات. ومن اهم المشاريع الكبرى للاستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الإلكترونية (بوابة الحكومة التونسية، 2015).

- تطوير بوابة الحكومة التونسية والتي تحتوي مجموعة المعلومات أو البيانات حول القطاع العمومي مبنية حسب مراكز اهتمام المستعملين.
- تطوير بوابة الخدمات الإدارية لتمكين المواطن من الحصول على المعلومة الصحيحة و المحيئة حول الإجراءات الإدارية لتجنيبه عناء التنقل بين مختلف الهياكل العمومية.
- تقييس وتوحيد الحضور على الويب من خلال ضبط مرجعية موحدة تحدد المواصفات والضوابط التي يجب أن تتوفر بمواقع الويب العمومية يتم الاعتماد عليها من قبل مختلف الهياكل العمومية خلال قيامهم بصياغة مواقعهم أو بتحسينها وتحديثها.
- عملية إدماج الخدمات من خلال توفير الأرضية الملائمة لتيسير الدمج بين الخدمات الإدارية باستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال وذلك لتعميم التبادل الإلكتروني للمعطيات بين الهياكل الإدارية تبسيطا للمعاملات والمسارات الإدارية.
- موزع المطبوعات الإدارية الذكية وذلك بتهيئة الأرضية المناسبة لوضع الخدمات على الخط وذلك عن طريق إدماج المطبوعات الإلكترونية في مسالك لامادية ومندمجة على مستوى نظم المعلومات.
- وضع استراتيجيات قطاعية للإدارة الإلكترونية تهدف إلى تحديد الرؤية بالنسبة لكل قطاع في مجال تطوير الخدمات الإدارية واستعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات.
- ضبط خطة اتصال تسلط الضوء على التحديات والإمكانيات المنتظرة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم سياسة تحديث الإدارة التونسية ، وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات العامة.

### المغرب:

نلاحظ من خلال الجدول تقدم المغرب بالمقارنة مع سنة 2014 ب 23 مركز بالنسبة لمؤشر الخدمات عبر الخط، ويرجع الفضل في ذلك الى تعبئة جميع الجهات الفاعلة المعنية ببرنامج الحكومة الإلكترونية من أجل متابعة تنفيذ خارطة الطريق الموضوعة في إطار استراتيجية المغرب الرقمي 2013، والتي تم إطلاقها في أكتوبر 2009. هذه النتائج الجيدة التي تم تحقيقها بالنسبة للخدمات عبر الخط والمشاركة الإلكترونية هي ثمرة الجهود المبذولة في إطار برنامج الحكومة الإلكترونية والذي يعد محورا أساسيا لاستراتيجية المغرب الرقمي 2013. هذه الجهود ارتكزت بالخصوص على إحداث الخدمات الإلكترونية ذات القيمة المضافة العالية. هذه الخدمات الإلكترونية من شأنها تحسين وتبسيط الإجراءات بالنسبة للمواطنين، وتستفيد المقاولات بدورها من خدمات عمومية عبر الأنترنت على الخصوص تلك المتعلقة بالولوج لطلبات العروض العمومية أو التصريح والأداء عن بعد للضرائب على الشركات، للضريبة على القيمة المضافة وكذا المساهمات الاجتماعية. وقد وضعت اللائحة الكاملة للخدمات عبر الخط مصنفة حسب نوع

المستعمل إلى ذلك، حددت الاستراتيجية الحالية للمغرب الرقمي حين اعتمادها، مجموعة من الأهداف خصصت لتحقيقها ميزانية بقيمة 5.2 مليار درهم، ويتعلق الأمر بتوفير ناتج داخلي خام إضافي بقيمة 27 مليار درهم، وإحداث 26 ألف منصب شغل إضافي، وتمكين أسرة من بين ثلاث أسر من الاشتراك في خدمات الإنترنت في مقابل أسرة من بين كل عشر أسر خلال سنة 2008، وتعميم استعمال التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال، من خلال ضمان تزويد وتجهيز مجموع المؤسسات التعليمية بالوسائل المعلوماتية، وكذا الطلبة المهندسين والطلبة الذين يُتابعون تكويننا في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والتواصل، إلى جانب رفع عدد الخدمات الإدارية الإلكترونية من 16 سنة 2008 إلى 89 بحلول سنة 2013 (زهوي، 2014).

### الجزائر:

تقدمت الجزائر بأربع مراكز سنة 2016 في مؤشر الخدمات الإلكترونية على الخط من المركز 128 إلى المركز 124 عالمي بقيمة تقدر بـ 7.9 معتبرا أن إطلاق بعض الخدمات على النت في الجزائر في مختلف القطاعات سهلت على المواطن الكثير من المعاملات الإدارية واليومية التي كانت تستغرق وقتا وجهدا، على غرار بوابة المواطن التي وضعتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية التي تسمح للمواطن بتلقي معلومات وإجابات عن انشغالاته وتساولاته الإدارية، التجارية وحتى حول الاستثمار، فضلا عن بوابة وزارة الداخلية التي تمنح استعلامات على النت حول الجوازات والبطاقات البيومترية والإجراءات المتعلقة بها، فضلا عن عملية استخراج صحيفة السوابق العدلية عبر النت بنقرة واحدة وغيرها من الخدمات كدفع فواتير الهاتف. وقد بلغ عدد الخدمات المقدمة على النت في الجزائر في مختلف المجالات اليوم 1182 خدمة، وهذا العدد نتيجة إطلاق الوزارة لعملية رقمنة شاملة لكافة خدمات الحكومة والهيئات الوزارية للاستجابة لاحتياجات المواطنين، المقاولين والجمهور العريض.

والجزائر كجزء من هذا العالم ليست بعيدة عن هذه التطورات التكنولوجية، فقد تضمنت سياساتها العامة برامج تسعى إلى الاهتمام بتكنولوجيا الاعلام والاتصال بهدف بناء مجتمع المعلومات في الجزائر، ويظهر هذا جليا من خلال الخطاب الرسمي للمسؤولين و الجهود التنموية بعد التحول الاقتصادي الذي عرفته البلاد و إعادة هيكلة المؤسسات في التسعينات، ولا سيما قطاع البريد و المواصلات، حيث ركزت جهود الإصلاح في الجزائر منذ سنة 2011 على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال لتطلق الجزائر بعد ذلك مبادراتها الإلكترونية سنة 2008 تحت اسم (الجزائر الإلكترونية 2008\_2013)<sup>25</sup> والتي جاءت في ظرف توجّهت فيه جهود الدولة إلى تنمية قطاع الخدمات والحد من مظاهر البيروقراطية وتقريب الإدارة من المواطن من خلال تنفيذ جملة من القرارات إلى تطبيقات يأتي على رأسها التسهيلات التي يشهدها إصدار جواز السفر البيومتري وبطاقة الهوية الوطنية الإلكترونية، وكذا رخصة السياقة وبطاقة

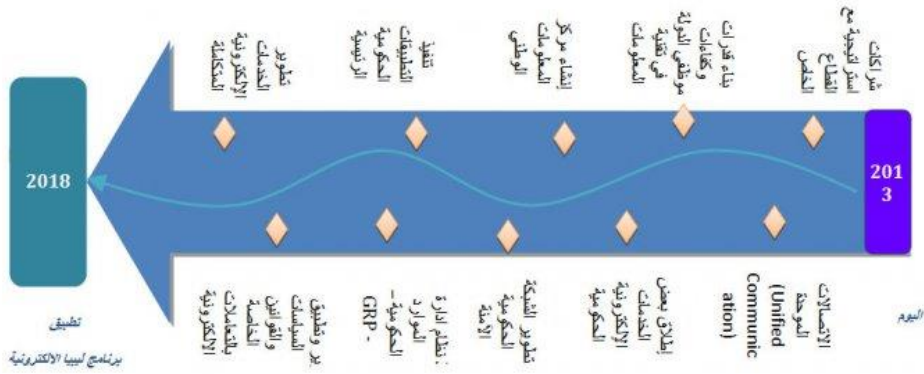
السوابق العدلية والدفع الإلكتروني ومشاريع أخرى في طور التطوير والتي ستشكل قاطرة التنمية المحلية وممول عليها في إحداث القفزة النوعية في الإدارة الجزائرية والمؤسسات الخدمية في مجال السياحة والصحة والتعليم والتكوين.

### ليبيا:

حاولت ليبيا ان تندمج مع التغيرات التكنولوجية العالمية وتستجيب لاحتياجات مواطنها وعملت على تحقيق وتقديم بعض الخدمات من خلال بوابة ليبيا للمعلومات وهي مشروع وطني تشرف عليه وتنفذه الهيئة العامة للمعلومات، يهدف إلى تقديم المعلومات و الخدمات الرقمية المتكاملة للوصول إلى ما اصطلح على تسميته (الحكومة الإلكترونية) وهي البوابة الرسمية لمصادر بيانات و معلومات الدولة الليبية على شبكة المعلومات الدولية بحيث تمكن الشرائح المختلفة من مواطنين ورجال أعمال وزوار ليبيا وصناع القرار ومختلف الشرائح الأخرى من الحصول على البيانات و المعلومات والخدمات التي تصدرها قطاعات الدولة عبر قاعدة بيانات النظام الوطني للمعلومات وفق حل تقني متقدم مبني على استخدام شبكة الانترنت، لإيصال المعلومات والخدمات إلى المستفيدين بدقة وسرعة وأمان وفي أي وقت. تهدف الى توفير منصة فعالة لاستضافة مختلف الخدمات الإلكترونية.توفير المعلومات بمختلف أنواعها عن الدولة من مصادرها الرسمية و تسهيل عملية الوصول إليها.تطوير عملية انسياب البيانات بين القطاعات المختلفة وفق هيكلية قاعدة بيانات النظام الوطني للمعلومات.

ولابد الاشارة ايضا الى مبادرة ليبيا الإلكترونية من أجل التغيير للأفضل، الذي قامت من أجله ثورة 17 فبراير ، حيث بادرت وزارة الاتصالات والمعلوماتية في اقتراح وتنفيذ جملة من المبادرات الوطنية لوضع التكنولوجيا في مركز العمليات الحكومية والقطاع الخاص وتعزيز الخدمات المقدمة إلى جميع المواطنين والمقيمين والمؤسسات التجارية في ليبيا. ليبيا الإلكترونية هي إحدى هذه المبادرات بتكليف من مكتب رئيس الوزراء لتقديم كافة الخدمات الحكومية إلكترونيا الى الجميع حيثما كانوا وفي جميع الأوقات، وذلك باستخدام شبكات الاتصالات الحديثة ونظم المعلومات.تتكون من عناصر رئيسية وهي (الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية، 2014).

- البنية التحتية لليبيا الإلكترونية بما في ذلك الخدمات الإلكترونية، الشبكات، النظم، البيانات المشتركة، الأمن، وعناصر البنية التحتية الأخرى.
- إعادة تصميم عمليات الخدمات الحكومية وتبسيطها لتقديم أفضل الخدمات للسكان والشركات في ليبيا.
- تنمية الموارد البشرية لدعم التطوير الإلكتروني و تشغيل وصيانة الخدمات الإلكترونية.
- وضع القوانين والأنظمة والسياسات والتوجهات الاستراتيجية، وتدابير مراقبة الأداء، وعناصر أخرى مثل الحوكمة لضمان الشفافية ودعم النظم الإلكترونية.



<http://cim.gov.ly/page95.html> خارطة طريق المشروع مبادرة ليبيا الإلكترونية

### موريتانيا:

- أطلقت الدولة الموريتانية "بوابة موريتانيا". وهي بوابة للاتصال المؤسسي تهدف إلى:
- الاطلاع على أخبار وأنشطة الحكومة الموريتانية.
  - الوصول إلى المواقع الإلكترونية للقطاعات الحكومية المختلفة و مختلف الأجهزة والمؤسسات والوكالات الرسمية
  - توفير المعطيات الأساسية عن البلاد (تاريخ، ثقافة، مجتمع، اقتصاد، فرص استثمار، سياحة...الخ
  - تعزيز التفاعل بين المواطن والادارة من خلال تسهيل النفاذ إلى المعلومات والخدمات المختلفة.
- ووفقا لهذه الاهداف الطموحة فإن "بوابة موريتانيا" تشكل نافذة إعلامية مهمة من شأنها أن تزج بالدولة في معترك السيطرة على المعلومة الذي يشكل أكبر رهان اليوم. رهان يتوقف تحقيقه طبعاً على نوعية تعامل ادارات الدولة ومؤسساتها مع الموقع الجديد. ان التوجه للخدمات العامة الاللكترونية ، وجعلها بالقرب من المواطنين ، و الزبائن ، والشركاء سيمكن الادارة الإلكترونية من تسهيل توصيل الخدمات بشكل افضل للمستخدم، واقامة روابط اقتصادية (الصباح، 2016).
- في عصر الحكومة الإلكترونية، تزداد الحاجة إلى تفصيل الخدمات والمعلومات الحكومية طبقاً لاحتياجات الجمهور، على أن تكون متاحة على مدار الساعة بلمسة زر على جهاز الحاسب الآلي أو أي جهاز آخر متصل بشبكة الإنترنت. إن تحقيق ذلك يتطلب مشاركة المستخدم العادي في عملية

تحسين وتطوير الخدمات الحكومية وإجمالاً، أظهرت دول المغرب العربي دلائل إيجابية ملموسة على تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية، على الرغم من استمرار الحاجة إلى المزيد من التوعية وبذل الجهود لاعتماد ممارسات الحكومة الإلكترونية كعملية وإطار عمل مُتواصل للخدمات بدلاً من اعتبارها مجرد جزء من خدمات الحكومة.

#### 4. الاسهام الرقمي المعلوماتي: (المشاركة الإلكترونية)

إن المشاركة الإلكترونية تعني أن يشترك المواطن العادي في عملية صنع القرار التي ستكون أكثر كفاءة وسهولة إذا ما تواصلت الحكومة مع المستخدمين وساعدتهم على تقديم وجهات نظرهم، وتعليقاتهم، وشكاويهم، ونصائحهم باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وأدوات التفاعل، من خلال توفير قنوات تواصل الكترونية متعددة مع المتعاملين للأخذ بأرائهم ومقترحاتهم بهدف رفع مستوى رضا المتعاملين وتحسين جودة تقديم الخدمات. وقد اعتمدت الكثير من الدول حلولاً مختلفة لهذا الغرض، خاصة عن طريق بوابات الحكومة الإلكترونية الموحدّة او غيرها من الاساليب. وللمشاركة الإلكترونية جانبان:

الولوج عن بعد : الولوج إلى البنية التحتية العامة ، و الإنترنت والتكوين ونشر التطبيقات ذات الصلة بتكنولوجيات المعلومات والاتصالات.

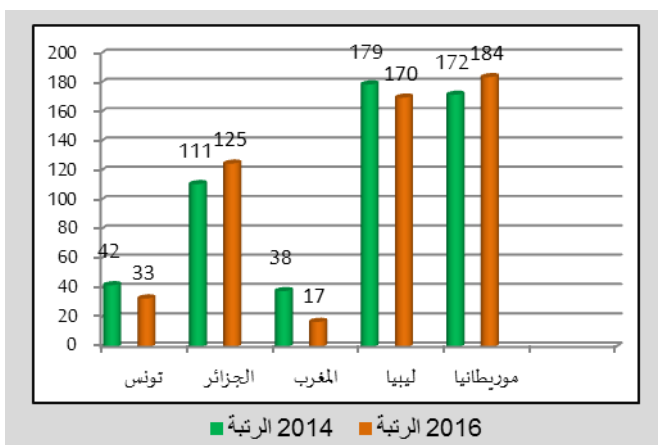
الإدماج عن بعد:

وذلك من خلال مشاركة الجمهور المستهدف في عملية اتخاذ القرارات العامة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

#### جدول رقم 07: المشاركة الإلكترونية لدول المغرب العربي

الدولة	2016		2014	
	من مجموع 128 دولة	الرتبة	من مجموع 193 دولة	الرتبة
تونس	64.7	33	36.8	42
الجزائر	7.8	125	5.8	111
المغرب	80.4	17	39,5	38
ليبيا	0.1017	170	0.0588	179
موريطانيا	0.0509	184	0.0784	172

The Global Innovation Index 2014/2016  
<https://www.globalinnovationindex.org/gii-2016-report>



ان قياس هذا المؤشر الأساسي يكون من خلال ثلاثة مستويات: المعلومات الإلكترونية (e-information)، الاستشارة الإلكترونية (e-consultation)، صناعة القرارات الإلكترونية (e-decision-making)، فهذا المؤشر يعبر عن توفير البيئة التفاعلية مع المعنيين والمشاركة في عملية صنع القرار من طرف الجمهور وإشراكهم في صياغة السياسات وتطوير الخدمات، ايماناً بأهمية التواصل والحوار مع المواطنين وأصحاب المصلحة المباشرة لإبداء آرائهم ومقترحاتهم والاستفادة منها لما فيه المصلحة العامة.

ما يمكن ملاحظته من خلال الجدول والرسم البياني انه سجلت المغرب المركز السابع عشر (17) على المستوى العالمي في "مؤشر المشاركة الإلكترونية"، ما يجعلها البلد الأولى عربياً بدرجة 80.4 متقدمة بـ 21 مركزاً عن سنة 2014. ويعزى هذا التقدم للمجهودات المتواصلة للحكومة المغربية من خلال تفعيل البرنامج الحكومي المتعلق بالحكومة الإلكترونية وتجربة المغرب في التشاور الإلكتروني حيث تم العمل على زيادة عدد الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر بوابة المملكة وبوابة الخدمات العمومية ومختلف المواقع الوزارية، وتفعيل المشاركة الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي والبدء بتفعيل البيانات المفتوحة على البوابة، بالإضافة إلى العمل والتعاون المشترك مع أهم الوزارات التي تمثل القطاعات الرئيسية مثل الصحة، التعليم، البيئة، المالية، الوظيفة والنقل والتنمية الاجتماعية لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

في حين ان تونس ايضا تمثل نموذجاً في المشاركة الإلكترونية وإشراك المواطنين، ونالت المرتبة الثالثة والثلاثين عالمياً (33) من مجموع 128 دولة بدرجة 64.7 سنة 2016 متقدمة بـ 9 مراتب عن سنة 2014. فقد عملت الجمهورية التونسية على تعزيز المقاربة التشاركية لتفعيل مشاركة المواطن في صياغة السياسات والبرامج العمومية ومتابعة تنفيذها، ومن الامثلة على ذلك فقد



كانت تونس السباقة منذ 2012 حيث تمّ وضع موقع واب الاستشارات العمومية على الخط [www.consultations-publiques.tn](http://www.consultations-publiques.tn)، ويهدف هذا الموقع إلى خلق فضاء حوار وتواصل مع المواطن وغيره من المتعاملين مع الإدارة لجعلهم شركاء فاعلين في اتخاذ القرارات التي تهتمّ الشأن العام بصفة مباشرة أو غير مباشرة على غرار الاستشارة حول مراجعة التوقيت الإداري، كما تمّ تطوير هذا الموقع خلال سنة 2013 ليتمكن من (كتابة الدولة للحكومة والوظيفة العمومية، 2014):

- نشر مشاريع النصوص القانونية وتمكين المواطن من التعليق عليها والمشاركة بالرأي في صياغتها،
- تقييم أداء القطاعات: الاستشارة الوطنية حول جودة خدمات الصندوق الوطني للتأمين على المرض
- إرساء مدونة السلوك و أخلاقيات المهنة للموظف العمومي.
- تحسين مناخ الأعمال: الاستشارة الوطنية لتقييم الإجراءات الإدارية المنظمة لممارسة الأنشطة الاقتصادية .

كما عملت على تطوير المشاركة العمومية من خلال تطوير بوابة وطنية تعنى بتعزيز المشاركة الإلكترونية عبر قنوات اتصال مختلفة من تطوير بوابة وطنية للمشاركة الإلكترونية «e-participation portal» لتيسير التواصل والتفاعل مع مختلف المتعاملين مع الإدارة باعتماد قنوات مختلفة للتواصل قصد تمكينهم من التعبير عن آرائهم وتقديم مقترحاتهم والمشاركة بأفكارهم في صياغة السياسات والبرامج الحكومية ومتابعة تنفيذها.

تأخرت الجزائر بأربعة وعشرين مركزاً من حيث تحصيلها في قيمة المؤشر الخاص بالمشاركة الإلكترونية ضمن تقرير الابتكار العالمي لسنة 2016 الصادر عن لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية، حيث بلغت قيمة ما حققته الدولة في هذا المؤشر (7.8)، مما يجعلها في المركز 125 عالمياً مقارنة بسنة 2014 أين احتلت المرتبة 111 بقيمة (5.8). تبقى الجزائر في معظم المؤشرات بعيدة عن المقاييس الدولية، بل وحتى الإقليمية، تعكسها قلة اهتمام الحكومة بكل ما يتصل بالتكنولوجيات الجديدة، سواء من حيث المواقع أو الحكومة الإلكترونية أو التجارة الإلكترونية أو حتى في توسيع دائرة استخدام التكنولوجيات الرقمية في مختلف التعاملات، حيث ظلت الحكومة الجزائرية من بين الحكومات التي أبقت على التعاملات التقليدية على نطاق واسع لسنوات طويلة. ولكن والآن بعد سنة 2014 وبعد أن انطلقت مسيرة النماء في الجزائر وما حققته من قفزات في مجال تبني التكنولوجيات الحديثة والتعاملات الإلكترونية، لا بد ان تكمل العمل وفق هذا النهج من خلال تطبيق مفهوم المشاركة الإلكترونية، والذي تسعى من خلاله إلى تطوير أنظمتها وخدماتها، عبر إشراك المواطنين في عملية تحسين الخدمات المقدمة لهم، فضلاً عن أخذ آراء المواطنين ومتطلباتهم بعين الاعتبار عند صياغة أنظمتها وتشريعاتها، هادفة بذلك إلى جعل

المواطن واحتياجاته محوراً رئيسياً في عملية اتخاذ القرار، مستفيدة مما تتيحه التكنولوجيا الحديثة من وسائل للتواصل والمشاركة الإلكترونية. على دول الغرب العربي ان تعمل على إرساء ثقافة وممارسات المشاركة الإلكترونية في الجهات الحكومية وتحسين الشفافية والمشاركة العامة، وبالتالي تحقيق أهداف التنمية الوطنية وجعل المواطن عنصراً فاعلاً في بلورة البرامج العمومية ومتابعة تنفيذها والمشاركة برأيه في تطويرها وفقاً لحاجياته من خلال انجاز منظومة الكترونية تعمل على بذل جهود فعالة للتشاور والسعي لاستطلاع آراء الجمهور وملاحظاتهم من خلال الاستشارة العامة وإشراك وتمكين الجمهور من المشاركة في عملية صنع السياسات من خلال مختلف أدوات التواصل الإلكتروني بما في ذلك الاستطلاعات الإلكترونية، وتقديم الاقتراحات والتعليقات عبر الإنترنت. وتطبيق سياسة المشاركة الإلكترونية على جميع الجهات الحكومية وعلى اتصالاتها الإلكترونية و أنشطتها.

### الخاتمة:

ثمة إمكانيات كبيرة بين كل من المغرب وتونس والجزائر وليبيا في مجال تكنولوجيا المعلومات والتواصل، لو تم تجميعها والتوفيق بين حاجياتها المختلفة ستوفر من دون شك كثير من الجهد والمال مع ضرورة ايجاد آليات التنفيذ تتضمن:

- ضمان وجود منظومة متكاملة للبنية التحتية تبني المعايير والسياسات الداعمة لإنتاج المحتوى الرقمي العربي.
- تطوير الأنشطة التعليمية والتدريبية والتوسع لبناء القدرات المؤسسية والكوادر البشرية.
- دعم انتاج واستخدام المحتوى الرقمي العربي وتفعيله .
- ضمان التمويل الملائم والمستمر وتمكين المشروعات الصغيرة والمتوسطة في مجال تطوير المحتوى الرقمي.

ان صناع القرار في المغرب العربي من واجهم اعتماد خطط عمل لتنمية هذا القطاع من أجل تنشيط وتعزيز التعاون والاندماج بينها.

المصادر:

1. World Economic Forum(2015).The Global Information Technology Report 2015  
[http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Global\\_IT\\_eport\\_2015.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_Global_IT_eport_2015.pdf)
2. كراز، خلدون(2010). تقنية التبادل الالكتروني للبيانات التجارية.[متاح على الخط]  
[www.mot.gov.sy/apps/library/files/EDI\\_study.pdf](http://www.mot.gov.sy/apps/library/files/EDI_study.pdf). اطلع عليه في: 2016/12/13.
3. البوابة نيوز(2016). مساع لتعزيز أنشطة شركات تكنولوجيا المعلومات بالسوق المغربي.  
[متاح على الخط]:<http://www.alarabyanews.com/136586#sthash.9b92EjNV.dpuf>. اطلع عليه في: 2016/12/13.
4. البنك الدولي(2016). المغرب: الآفاق الاقتصادية-2016. [متاح على الخط].  
<http://www.albankaldawli.org/ar/country/morocco/publication/economic-outlook-spring-2016>. اطلع عليه في: 2016/12/13.
5. مركز افريقية للدراسات والبحوث السياسية(2016). [متاح على الخط]  
<http://www.ifriqiyah.com/detail/998043>. اطلع عليه في: 2016/12/11.
6. الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار(2016). قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.[متاح على الخط]  
<http://www.andi.dz/index.php/ar/tic16042015>. اطلع عليه في: 2016/12/11.
7. بلفراق، عز الدين(2014). نمو قطاع الاتصالات الجزائري 6% في العام الماضي.[متاح على الخط]  
<http://www.youm7.com/https://www.alaraby.co.uk/supplements/2014/10/22>. اطلع عليه في: 2017/10/11.
8. عبد الله، أبو أحمد عبد(2017). كيف يساهم الإنترنت في تغيير حياة الموريتانيين؟ [متاح على الخط]  
<http://raseef22.com/life/2015/07/17/internet-affects-mauritanian-lives/>. اطلع عليه في
9. الامم المتحدة(2015): اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي اسيا. تقرير الملامح الإقليمية لمجتمع المعلومات في المنطقة العربية2003\_2015. [متاح على الخط]  
[https://www.unescwa.org/sites/www.unescwa.org/files/publications/files/prof-ile-information-society-arab-region-2015-arabic\\_1.pdf](https://www.unescwa.org/sites/www.unescwa.org/files/publications/files/prof-ile-information-society-arab-region-2015-arabic_1.pdf). اطلع عليه في: 2016/12/11.

10. وكالة الأنباء الجزائرية (2016). توقيع على محضر للتعاون في مجال البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال. [متاح على الخط]. <http://numidia-tv.com/?p=2697>. اطلع عليه في: 2016/12/11.
11. مدياني، أحمد (2015). سوق الاتصال في المغرب: ثروة اقتصادية. [متاح على الخط] <https://www.alaraby.co.uk/supplements/2015/1/7/%D8%B3%D9%88%D9%82-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D9%84-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%BA%D8%B1%D8%A8-%D8%AB%D8%B1%D9%88%D8%A9-%D8%A7%D9%82%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D8%AF%D9%8A%D8%A9> اطلع عليه في: 2016/12/23.
12. الوكالة الوطنية لتقنين الاتصالات (2015). التقرير السنوي 2015. [متاح على الخط]. [https://www.anrt.ma/sites/default/files/rapportannuel/rapport\\_annuel\\_anrt\\_2015\\_web\\_va\\_rect.pdf](https://www.anrt.ma/sites/default/files/rapportannuel/rapport_annuel_anrt_2015_web_va_rect.pdf) اطلع عليه في: 2017/12/11.
13. الوكالة الوطنية لتقنين الاتصالات (2015). التقرير السنوي 2015. [متاح على الخط]. [https://www.anrt.ma/sites/default/files/rapportannuel/rapport\\_annuel\\_anrt\\_2015\\_web\\_va\\_rect.pdf](https://www.anrt.ma/sites/default/files/rapportannuel/rapport_annuel_anrt_2015_web_va_rect.pdf) اطلع عليه في: 2017/12/11.
14. الوكالة الوطنية لتطوير استثمار (2017). قطاع تكنولوجيات المعلومات والاتصالات. [متاح على الخط]. <http://www.andi.dz/index.php/ar/tic16042015> اطلع عليه في: 2017/12/11.
15. الوكالة الوطنية لتطوير استثمار (2017). قطاع تكنولوجيات المعلومات والاتصالات. [متاح على الخط]. <http://www.andi.dz/index.php/ar/tic16042015> اطلع عليه في: 2017/12/11.
16. الوكالة الوطنية لتطوير استثمار (2017). [متاح على الخط] <http://www.andi.dz/index.php/ar/131-tic?date=1995-6-1&limitstart=0> اطلع عليه في: 2017/12/11.
17. الوكالة الوطنية لتطوير استثمار (2017). [متاح على الخط] <http://www.andi.dz/index.php/ar/131-tic?date=1995-6-1&limitstart=0> اطلع عليه في: 2017/12/11.
18. الوكالة الوطنية لتطوير استثمار (2017). [متاح على الخط] <http://www.andi.dz/index.php/ar/131-tic?date=1995-6-1&limitstart=0> اطلع عليه في: 2017/12/11.

19. بوجحيش ، خالدية ، البشير ، عبد الكريم(2017). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الابتكار دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس [متاح على الخط]  
[http://www.univ-chlef.dz/renaf/Articles\\_Renaf\\_N\\_17/Article\\_12.pdf](http://www.univ-chlef.dz/renaf/Articles_Renaf_N_17/Article_12.pdf)  
 اطلع عليه في: 2017/10/18.
20. صوالي، حفيظ(2015) استخدام تكنولوجيا الإعلام بعيد عن اهتمامات الحكومة [متاح على الخط]  
<http://www.elkhabar.com/press/category/5/press/article/83285>  
 اطلع عليه في: 2017/08/10.
21. أفشكو، أمناي (2015). واقع الإنترنت في المغرب حاليا بالأرقام والإحصائيات. [متاح على الخط]  
<https://www.tech-wd.com/wd/2014/02/12>  
 اطلع عليه في: 2017/08/10.
22. بوابة الحكومة التونسية(2015). المشاريع الكبرى للاستراتيجية الوطنية لتطوير الإدارة الإلكترونية. [متاح على الخط]-  
<http://www.tunisie.gov.tn/115> اطلع عليه في: 2017/08/10.
23. زهوي، خالد(2014). الحكومة تُحضّر لإطلاق استراتيجية جديدة لـ«المغرب الرقمي» [متاح على الخط]  
<https://www.maghress.com/alyaoum24/6646> اطلع عليه في: 2017/08/10.
24. الوكالة الوطنية لتطوير لاستثمار(2017). [متاح على الخط]  
<http://www.andi.dz/index.php/ar/131-tic?date=1995-6-1&limitstart=0>  
 اطلع عليه في: 2017/12/11.
25. الهيئة العامة للاتصالات والمعلوماتية (2014). مبادرة ليبيا الإلكترونية. [متاح على الخط].  
<http://cim.gov.ly/page95.html>. اطلع عليه في: 2017/10/18.
26. الصباح(2016). الحكومة الموريتانية تفتح بوابة الكترونية أمام الصحافة [متاح على الخط].  
[http://www.essebah.info/index.php?option=com\\_content&view=article&id=10529:2016-02-11-21-23-59&catid=34:2012-02-02-07-16-41&Itemid=53](http://www.essebah.info/index.php?option=com_content&view=article&id=10529:2016-02-11-21-23-59&catid=34:2012-02-02-07-16-41&Itemid=53)  
 اطلع عليه في: 2017/10/18.
27. كتابة الدولة للحكومة والوظيفة العمومية (2014). خطة العمل الوطنية لشراكة الحكومة المفتوحة. [متاح على الخط].  
[http://www.consultations-publiques.tn/istichara\\_ogp2/ar/Draft\\_du\\_plan\\_action\\_ogp.docx](http://www.consultations-publiques.tn/istichara_ogp2/ar/Draft_du_plan_action_ogp.docx)  
 اطلع عليه في: 2017/10/18.

## إدارة المعرفة ودورها في ضمان جودة التعليم في جامعة الزاوية: كلية الآداب الزاوية نموذجا

د. عبدالعزیز عبدالحمید عامر

أستاذ مساعد بقسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب / جامعة الزاوية

### مستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على إدارة المعرفة ودورها في ضمان جودة التعليم بجامعة الزاوية، وقد اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة حيث رأى الباحث أنه مناسب للدراسة من أجل الوصف، والتحليل المفصل لعدد من أفراد العينة، وقد تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب الزاوية، صمم استبيان يهدف جمع المعلومات حيث وزع (100) استمارة، استرجع منها (70) واستبعد (30) استمارة بسبب عدم اكتمال إجابة أفراد العينة عليها، وبالتالي بلغت الاستبيانات الخاضعة للتحليل (70) استمارة، وقد تم إجراء المعالجة الإحصائية التي تتناسب مع أغراض، وأهداف الدراسة، ومن أهم نتائج هذه الدراسة: عدم توفر بنية تحتية أساسية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات بما فيها توصيل الانترنت بالأقسام العلمية وعدم وجود اشتراك بقواعد البيانات في مكتباتها فضلا على قلة الإمكانيات المتمثلة في المعدات التي تساعد على تطوير العملية التعليمية لضمان جودة التعليم بالجامعة، وقد أوصت الدراسة: بضرورة استحداث مكتب خاص داعم لاستراتيجية إدارة المعرفة يوضع ضمن الهيكل التنظيمي لإدارة

الجامعة يقوم بالرقابة، والتطوير، ومتابعة تنفيذ عمليات إدارة المعرفة كما أوصت بضرورة عمل الجامعة على توفير مستلزمات، ومتطلبات تطبيق إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم بها.

### المقدمة:

تواجه الجامعات المعاصرة على اختلاف أنواعها موجة من التحولات والتغيرات المتسارعة التي تجتاح عالم اليوم وفي مقدمتها الثورة المعلوماتية التقنية تلك الثورة التي تعتمد على المعرفة العلمية، والاستعمال الأمثل للمعلومات المتدفقة الناتجة عن التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الآلي، والشبكة العالمية للاتصالات ونتيجة لتلك التحولات أصبحت المعرفة تمثل المصدر الاستراتيجي الأكثر أهمية في خلق الثروة وتحقيق التميز والإبداع في ظل المعطيات الفكرية، بل أصبحت العامل الأقوى والأكثر تأثيرا وسيطرة في نجاح الجامعة أو فشلها.

أصبح الاهتمام بموضوع جودة التعليم يشكل تحديا من حيث تحسين جودتها، ويعتبر أحد المفاهيم الهامة اليوم في ظل التنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي كنتيجة للعولمة، ولهذا أصبح لزاماً على المؤسسات التعليمية الأخذ بها وإدخالها في برامجها لمتطلب أساسي للاعتراف بها

واعتمادها وتحسين السياسات التعليمية في ظل الثورات المعرفية وتحفيز طاقات الأفراد وتطوير الأداء الجامعي من أجل تعزيز القدرة التنافسية.<sup>(1)</sup>

### 1/1. مشكلة الدراسة:

يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي:  
ما مدى مساهمة إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم بكلية الآداب جامعة الزاوية.

### 2/1. أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها بحيوية الموضوع الذي يركز على معالجة الآثار السلبية والحد من تفشيها في كليات الجامعة وتحسين جودة المنتج والخدمة في آن واحد، إضافة إلى أن جامعة الزاوية تُعدُّ منارة علمية ذات رسالة أساسية تهدف إلى دعم البحث العلمي والرقى بمستواه.

### 3/1. أهداف الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهميتها، يمكن حصر الأهداف فيما يلي:

1. التعرف على أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بكل من إدارة المعرفة وضمان جودة التعليم.
2. التعرف على البنية التحتية المتوفرة لإدارة المعرفة، وتكنولوجيا المعلومات لضمان جودة التعليم.
3. التعرف على الوضع الراهن من حيث الرؤية الاستراتيجية للمرافق الأكاديمية، والتعرف على السمعة المهنية وجودة المرافق الأكاديمية، وكذلك جودة الخريجين لضمان جودة التعليم بالجامعة.
4. استنتاج بعض التوصيات ذات الصلة لتدعيم تحسين جودة التعليم من خلال مكانة إدارة المعرفة.

### 4/1. تساؤلات الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

1. ماهي أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بكل من إدارة المعرفة وجودة التعليم.
2. ما مستوى البنية التحتية المتوفرة لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات؟
3. ما مدى توفر ضمان جودة من حيث الرؤية الاستراتيجية للمرافق الأكاديمية والسمعة الأكاديمية المهنية وكذلك جودة الخريجين؟

5/1. مصطلحات الدراسة:

1. إدارة المعرفة: Knowledge Management

هي العمليات والأدوات والسلوكيات التي يشترك في صياغتها وأدائها المستفيدون من المنظمة لاكتساب المعرفة وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها في الأعمال للوصول إلى أفضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الأمد والتكيف.<sup>(2)</sup>

2. ضمان الجودة: Quality Assurance

هي نظام إداري يركز على مجموعة من القيم ويعتمد على توظيف البيانات والمعلومات الخاصة بالعاملين قصد استثمار مؤهلاتهم وقدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي قصد تحقيق التحسن المستمر للمؤسسة.<sup>(3)</sup>

3. التعليم العالي: Higher Education

هو آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي، والذي يهدف لإكساب الفرد معارف، مهارات، وقدرات تخدمه، وتخدم المجتمع ككل.<sup>(4)</sup>

4. أعضاء هيئة التدريس: Faculty members

هم الذين يعملون في المؤسسات الأكاديمية، ويتكون مجتمع أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب من (أستاذ، أستاذ مشارك، أستاذ مساعد، محاضر، محاضر مساعد).<sup>(5)</sup>

6/1. منهج الدراسة:

حتى تتحقق أهداف الدراسة وتتم الإجابة عن الأسئلة المطروحة استخدم الباحث منهج دراسة الحالة حيث رأى أنه مناسب للدراسة من أجل الوصف، والتحليل المفصل لعدد من الأفراد.

7/1. حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية: جاءت حول موضوع لإدارة المعرفة ودورها في ضمان جودة التعليم بجامعة الزاوية كلية الآداب نموذجا.

2. الحدود المكانية: كلية الآداب بالزاوية: مدينة الزاوية.

3. الحدود الزمنية: تم تجميع بيانات الدراسة خلال شهر أبريل لعام 2017.



### 8/1. مجتمع الدراسة:

تم تطبيق الدراسة على أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب الزاوية للعام 2017 بجميع أقسام الكلية المتمثلة في (11) قسم علي.

### 9/1. أدوات جمع البيانات:

قام الباحث بتوزيع الاستبيان الذي غطى جميع الجوانب، ومن خلاله تمكن التعرف على الوضع الراهن لإدارة المعرفة وضمان الجودة لأعضاء هيئة التدريس موضوع الدراسة باعتباره الأداة المناسبة لجمع معلومات الدراسة إضافة إلى صعوبة الحصول على المعلومات عن طريق الأدوات الأخرى مثل المقابلة الشخصية، والزيارات الميدانية، وقد تم توزيع عدد (100) استمارة جمع بيانات غطت جميع جوانب الدراسة وكان الفاقد منها (30) استمارة.

### 10/1. الدراسات السابقة:

لمعرفة ما جرى تناوله وبحثه حول موضوع إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم من قبل أعضاء هيئة التدريس في الجامعات عموماً، ومن قبل أعضاء هيئة التدريس في كلية الآداب جامعة الزاوية خصوصاً فقد تم الاطلاع على الإنتاج الفكري من خلال قواعد المعلومات، ومحركات البحث، والمجلات العلمية المحكمة المطبوعة والالكترونية، وتوصل الباحث إلى بعض الدراسات عن الموضوع، تم تناولها وعرضها وفقاً لحدائقها.

1. أسعد حمدي محمد ماهر. " أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي في العراق: دراسة تحليلية من منظور ريادي". تاريخ الزيارة 2017/4/1، متاح على <http://faculty.ksu.edu.sa> جاءت هذه الدراسة بعنوان أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي في العراق، وقد هدفت هذه الدراسة إلى:

1. تشخيص وتحليل العلاقة والأثر بين عمليات إدارة المعرفة، وعناصر ضمان جودة التعليم.
  2. تفعيل دور عمليات إدارة بالجامعات العراقية وتشجيعها على اعتمادها في العمل استناداً إلى مبررات علمية وعملية وبما يساهم في تحقيق جودة التعليم.
- وقد أظهرت الدراسة العديد من النتائج كان من أهمها:
1. كشفت الدراسة ضعف الخدمات المقدمة إلى الطلبة وخاصة الخدمات المتعلقة بمراكز الانترنت والتجهيزات، وهذا لا توافق مع متطلبات جودة التعليم.
  2. ليس لدى الجامعات برنامج تقييم فعال لطلبتها بعد تخرجهم منها، وهذا ما يؤثر سلباً على ثقة المنظمات العاملة في الداخل والخارج اتجاه خرجها.
- وقد أوصت الدراسة ضرورة نشر مفاهيم جودة التعليم ومالها من فائدة كبيرة في توعية الموظفين على إتقان عملهم من جهة، والرقى بالمستوى العلمي للجامعة من جهة أخرى، كما أوصت إلى دعم

الخدمات المقدمة للطلبة عبر توفير القاعات المناسبة من حيث التدفئة، والتبريد، والمقاعد، وأجهزة العرض للمحاضرة، ووضع خطط رصينة من شأنها تحقيق التقييم الفعال للطلبة قبل وبعد تخرجهم وذلك لمعرفة مدى رصانتها العلمية.

2. إيمان بنت سعود أبوخضير. تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي. المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية. (الرياض 4-1 نوفمبر 2009) تاريخ الزيارة 2017/4/10 متاح على <http://exsys-arafat.wikispaces.com>

هدفت الدراسة إلى تقديم إطاراً فكرياً لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مبنياً على الدراسات النظرية والتجارب التطبيقية لبعض مؤسسات التعليم العالي في أنحاء متفرقة من العالم، كما هدفت إلى تقديم تصور مقترح لخطوات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي.

وقد أوصت الدراسة إلى ضرورة تبني إدارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين الأداء الفردي لمؤسسات التعليم العالي مما يحقق تحسين مستوى مخرجاتها، وزيادة قدرتها على تلبية احتياجات المجتمع المحيط بها وزيادة قدرتها على الإبداع والابتكار.

3. عادل سالم موسى معاينة. "إدارة المعرفة والمعلومات في مؤسسات التعليم العالي: تجارب عالمية". تاريخ الزيارة 22.4.2017. متاح على <http://paaet.edu.kw>

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على العديد من القضايا المتعلقة بمؤسسات التعليم العالي وعلاقتها بالمجتمع.

وقد أوصت الدراسة إقامة نظم اعتماد جديدة لبرامج التعليم العالي وتطبيقها بصرامة لضمان جودة جميع مؤسسات التعليم العالي كما أوصت إلى تحويل مؤسسات التعليم العالي إلى مؤسسات تعليم مستمر، والأخذ بمبدأ التربية المستمرة فيما يتصل بسياسة الالتحاق بهذا التعليم بحيث يفتح أبوابه لجميع الراغبين في استكمال تعليمهم.

4. عمر عبد النبي الطلحي، فرج عبد الحميد بوشاح. " دور إدارة المعرفة في التطوير المؤسسي للمنظمات التقليدية في القرن الواحد والعشرين". مجلة المكتبات والمعلومات، ع8، (يونيو 2012). هدفت الدراسة إلى التعرف على إدارة المعرفة وأهميتها، ودراسة خصائص المعرفة وتأثيرها على المنظمات في عصر المعرفة، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب التحليل الوصفي، وذلك من خلال الاستعانة بالمراجع والدراسات، والبحوث ذات العلاقة بموضوعها، وقد أوصت الدراسة إلى تقسيم المنظمة إلى وحدات أعمال استراتيجية والتوسع في استخدام شبكات المعلومات الداخلية الانترنت.

5. علي حسين السميير. إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية (المفهوم والتطبيق).. مجلة المكتبات والمعلومات، ع11، (يناير 2014).

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم إدارة المعرفة، والتعرف على مبررات تطبيق إدارة المعرفة المكتبات الجامعية، وقد اعتمد الباحث في دراسته على الإنتاج الفكري المتمثل في الكتب، والدوريات وقواعد البيانات المتاحة على الأنترنت، وقد توصل الباحث في دراسته إلى عدد من التوصيات كان من أهمها: العمل على تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية، وتوظيف التكنولوجيا الحديثة في المكتبات الجامعية، أوصلت كذلك بضرورة وجود قيادة عليا في الجامعات داعمة لاستراتيجية إدارة المعرفة في مكتباتها، يكون لها رؤية واضحة لتشخيص المعرفة بأنواعها.

### الخلاصة:

يتضح من العرض السابق للمتغيرات والإبعاد التي انطلقت منها الدراسات السابقة في معالجتها لموضوع إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم، وما توصلت إليه الدراسة الحالية فإنه يمكن توضيح أهم النتائج المتفق عليها.

1. عدم وجود رؤية واضحة للجامعة داعمة لاستراتيجية تطبيق إدارة المعرفة.
2. عدم توفر البنية التحتية الكافية لتكنولوجيا المعلومات، وكذلك المستلزمات التقليدية.

### الإطار النظري للدراسة:

#### مفهوم إدارة المعرفة:<sup>(6)</sup>

هي استخدام المعرفة والكفاءات والخبرات المجمعمة المتاحة داخليا وخارجيا أمام المنظمة كلما تطلب الأمر ذلك فهي تتضمن توليد المعرفة وانتزاعها، ونقلها بشكل نظامي، بالإضافة إلى التعليم من أجل استخدام المعرفة، وتحقيق الفائدة للمنظمة.

#### أهمية إدارة المعرفة:<sup>(7)</sup>

- يرى (بيلوسكي وميتكلف) Bielawski & Metcolf أن أهمية إدارة المعرفة تبرز في:
- أ. تشكيل علاقات ومعرفة من الذي نتصل به من أجل المساعدة.
  - ب. زيادة قدرات حل المشكلات والتطوير.
  - ج. تطوير وإثراء الحماس والالتزام الوظيفي أو المهني.
  - د. تجنب التكرار.
  - هـ. تطوير الذاكرة التنظيمية وتحسين وضع المؤسسة في مجابهة المصاعب والمحافظة على بقائها.

### أهداف إدارة المعرفة ووظائفها:

1. تحسين جودة الخدمة و الإنتاجية.
2. تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات الروتينية غير الضرورية.
3. نشر ثقافة الإبداع بين القوى البشرية في المؤسسة، بتشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية، والإفادة منها في تحقيق أهداف المؤسسة.
4. تحسين صورة المؤسسة، وتطويرها علاقاتها بمثيلاتها، وتحسين علاقاتها مع المستفيدين منها. مفهوم ضمان الجودة:<sup>(8)</sup>

مجموعة من الخطط والأنشطة تطبقها إدارة المؤسسة في كافة الأقسام وفي جميع المستويات بهدف ضمان أن نتائج العمليات سوف يلبي حاجات المستفيدين وتوقعاتهم، وفيما يتعلق بالتعليم فإن ضمان جودته تتمحور في: جودة عناصر العملية التعليمية المكونة من الطالب، عضو هيئة التدريس، جودة المادة التعليمية، بما فيها برامج وكتب جامعية، وطرق التدريس وجودة مكان التعلم في الجامعات، والمخابر ومراكز الحاسوب، والقاعات الدراسية.

وتعرّف ضمان الجودة أيضاً على أنها:

- جملة الإجراءات أو الآليات التي تسمح بضمان جودة برامج المؤسسات أو النظام الوطني للتعليم.<sup>(9)</sup>

### أهداف وأهمية الجودة في التعليم:<sup>(10)</sup>

أولاً: أهداف جودة التعليم:

ويقصد بها الأهداف التي تحققها جودة التعليم للمؤسسات التعليمية التي تنهي العمل فيها وهي:

أ. توضيح أساسيات أكاديمية.

ب. زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة.

ج. تقديم كافة التسهيلات البحثية بكفاءة عالية.

د. تزويد المؤسسة خبرة في تطوير التعليم بكافة مجالاتها.

هـ. ضمان تحسين المستمر الشامل لكل أنشطة المؤسسة.

ثانياً: أهمية جودة التعليم:

تعتبر جودة التعليم أمراً ضرورياً وهاماً لعدة أسباب منها:

أ. تساعد في التعرف على جوانب الجودة في التعليم والطاقات الذهنية والمادية.

ب. تساعد على تحسين جودة في الخدمات الأخرى وزيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في الإدارة الجامعية.

ج. تساعد على صنع القرار والمتعلق بالعمل، وذلك بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل الممكنة.  
د. تقوم بمراجعة المنتج التعليمي (الطالب) نتيجة القصور التعليمي المتمثل في الاستثمار دون عائد مرضي، لأن المخرجات لا تلقى الطلب الفعال في سوق العمل، وتقوم بتطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتشخيص القصر في المدخلات والعلميات والمخرجات.

### متطلبات الجودة في التعليم العالي وفق أهم متغيرات:<sup>(11)</sup>

#### 1. المتغير الأول جودة الطلبة:

أي انتقاء الطلبة عند قبولهم والتحاق بالجامعات، والكليات، وهذا يمثل الخطوة الأولى في جودة التعليم كما أن نسبة عدد الطلبة يعتبر مظهر من مظاهر جودة الخدمة التعليمية لا بد من أخذها بعين الاعتبار نسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس بحيث يكون القبول مقبول بدرجة تضمن فعالية العملية التعليمية.

#### 2. المتغير الثاني:

جودة عضو هيئة التدريس: أي تأهيله العلمي بحيث يسهم في إثراء العملية التعليمية ويحتل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية فمهما بلغت البرامج التعليمية من تطور في الخدمات التربوية التعليمية ومهما بلغت هذه لبرامج من جودة، فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم يجب توافر عدد من السمات لدى عضو هيئة التدريس منها جملة من السمات الشخصية، والنفسية، والقدرة على الاتصال بالإضافة إلى الالتزام بالمنهج العلمي، والعمل على تنمية المهارات الفكرية التنافسية بين الطلبة خدمة للجامعة التي ينتمي إليها زيادة إلى خدمة المجتمع والبلد.

#### 3. المتغير الثالث:

#### جودة المناهج: ويتم ذلك من خلال الخطوات التالية:

أ. تحديد استراتيجية التعليم: وذلك بوضع إطار لسياسات يستهدف المحافظة عليها في تكامل وتوقيت ملائمين وتوجيهها الوجهة الصحيحة.

ب. دراسة الواقع الحالي في ضوء الاستراتيجية المرسومة: حيث تتضمن هذه الدراسة طرق التدريس ووسائله وأساليب التقويم، وإعداد الأستاذ وتدريبه بالإضافة إلى الإدارة الجامعية.

ج. التخطيط: عبارة عن عملية تتضمن اتخاذ مجموعة من القرارات للوصول إلى أهداف محددة وعلى مراحل معينة، وخلال فترة زمنية معينة مستعينا بالإمكانات المادية، والبشرية، والمعنوية المتاحة والهدف من ذلك أنها تسهل عملية التنفيذ والتمويل والتغيير في العملية التعليمية.

## 4. المتغير الرابع جودة القيادة الإدارية:

والقيادة سلوك يقوم به القائد للمساعدة على بلوغ الأهداف الجماعية وتحريك الجماعة نحوها، وتحسين التفاعل الاجتماعي بين الأعضاء والحفاظ على تماسك الجماعة وتسيير مواردها.

5. المتغير الخامس جودة الإنفاق والتمويل (الإمكانيات المادية): يمثل تمويل التعليم مدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي، وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزاً عن أداء مهامه الأساسية، أما إذا توفرت له الموارد المالية الكافية قلت مشكلاته، وصار من السهل حلها ومن بين الإمكانيات المادية اللازمة لمؤسسات التعليم العالي: الأثاث، التجهيزات، المختبرات، والمكتبات، ويتضمن هذا المتغير عدة مؤشرات منها:

أ. مرونة المبنى والإمكانات المتوفرة ودرجة الاستيعاب.

ب. مدى استفادة أعضاء هيئة التدريس، والطلبة من مكتبة الكلية من خلال توفيرها للمصادر التخصصية

ج. حجم الاعتماد المالي.

## أهداف تطبيق نظام ضمان جودة التعليم:

يسعى تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التعليمية إلى تحقيق جملة من الأهداف منها، ما يعكس مصالح ومتطلبات حكومات الدول، ومنها ما يعكس الاحتياجات الداخلية لمؤسسة التعليم وعموماً تصنف أهداف نظام الجودة في مؤسسة التعليم إلى ثلاثة أصناف هي: الرقابة على الجودة، والمساءلة والتحسين المستمر للممارسات الموجودة.<sup>(12)</sup>

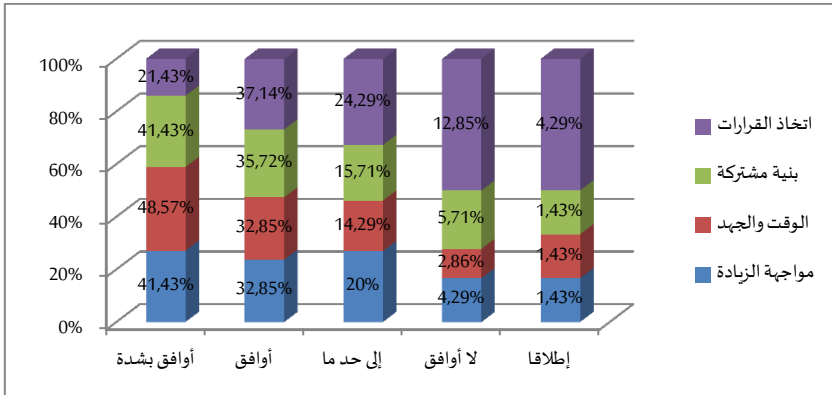
## الدراسة الميدانية:

## 1. البنية التحتية لإدارة المعرفة: حوسبة المكتبات:

تعرف البنية التحتية بأنها: كل الإمكانيات المادية والبشرية، والفكرية، والمعرفية، والمعلوماتية المتاحة في الجامعة والتي من شأنه في حال لو تم اعتماد إدارة المعرفة في التخطيط العلمي لبنيتها التحتية أن تحقق مخرجاتها.<sup>(13)</sup>

جدول (2) البنية التحتية لإدارة المعرفة حوسبة المكتبات

الأنماط	أوافق بشدة		أوافق		أوافق إلى حد ما		لا أوافق إطلاقاً	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
1	29	41.43%	23	32.85%	14	20%	3	4.29%
2	34	48.57%	23	32.85%	10	14.29%	1	1.43%
3	29	41.43%	25	35.72%	11	15.71%	1	1.43%
4	15	21.43%	26	37.14%	17	24.29%	3	4.29%
مجموع العدد		70						
مجموع النسب		100%						



الشكل رقم (1) توزيع النسب المئوية للبنية التحتية لإدارة المعرفة

من خلال عرض الجدول، والشكل يتضح أن حوسبة المكتبات في مواجهة الزيادة الهائلة في المعلومات طبقاً للمقياس (أوافق بشدة) كانت أعلى نسبة (41.43%) تليها مقياس (أوافق) بنسبة (32.85%) أما في المرتبة الثالثة (أوافق إلى حد ما) تمثل بنسبة (20%) ونجد أن مقياس (لا أوافق) كانت نسبته (4.29%) وعلى التوالي مقياس (لا أوافق إطلاقاً) جاء بنسبة (1.43%).

فيما يتعلق بحوسبة المكتبات وتوفيرها للوقت والجهد في الإجراءات وتقديم الخدمات نجد في المرتبة الأولى مقياس (أوافق بشدة) قد احتل أعلى نسبة حيث بلغت (48.57%) تليها (أوافق) بنسبة (32.85%) ثم (أوافق إلى حد ما) بنسبة (14.29%) كما بينت الدراسة أن مقياس (لا أوافق) جاء بنسبة (2.86%) وعلى التوالي (لا أوافق إطلاقاً) بنسبة (1.43%).

تساعد حوسبة المكتبات على توفير بنية مشتركة للتعاون مع المكتبات بينت الدراسة من خلال الجدول السابق أن مقياس (أوافق بشدة) كان في المرتبة الأولى بنسبة بلغت (41.43%) تليها على التوالي مقياس (أوافق) بنسبة (35.72%) بينما كان مقياس (أوافق إلى حد ما) متمثل في نسبة (15.71%) ونجد أن مقياس (لا أوافق) كان نصيبه (5.71%) وعلى التوالي (لا أوافق إطلاقاً) بنسبة بلغت (1.43%).

أما عن مساعدة حوسبة المكتبات في اتخاذ القرارات الأكاديمية الصائبة فقد كان مقياس (أوافق) في المرتبة الأولى بنسبة بلغت (37.14%) وفي المرتبة الثانية (أوافق إلى حد ما) بنسبة (24.29%) كما نلاحظ في المرتبة الثالثة أن مقياس (أوافق بشدة) بلغت نسبته (21.43%) والمرتبة الرابعة كانت مقياس (لا أوافق) بنسبة (12.85%) والمرتبة الخامسة (لا أوافق إطلاقاً) بنسبة (4.29%). وقد توصلت دراسة تناولت موضوع إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية.<sup>(14)</sup> إلى عدم توافر المستلزمات الأساسية لإدارة المعرفة من أجل الحوسبة الكاملة لمكتباتها، ويرى الباحث أن هذه الدراسة قد اتفقت مع الدراسة الحالية في أن مكتبة الجامعة تفتقر لعملية الحوسبة.

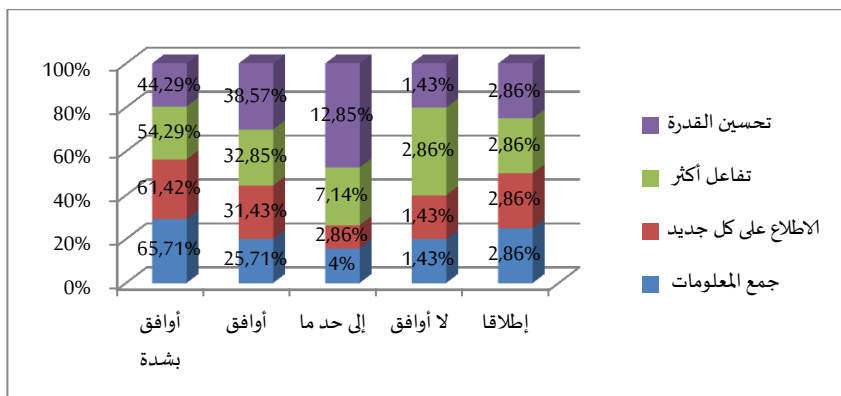
## 2. توصيل الانترنت بمكاتب أعضاء هيئة التدريس:

أحدث التقدم التكنولوجي ثورة في مصادر المعلومات، وساهم في إثراء البحث العلمي كما وكيفاً حيث ظهرت المكتبات إلكترونية، وقواعد المعلومات الإلكترونية، والنشر الإلكتروني، والإحاطة الجارية بما يدور في مصادر المعرفة خدمة للباحث، وإتاحة كل ما يريده الباحث من الخدمات الإلكترونية عن طريق شبكات الحاسب لتمكنه الوصول للمعلومات في التخصصات العلمية المختلفة عن طريق الانترنت.<sup>(15)</sup>



الجدول رقم (2) توصيل الانترنت بمكاتب أعضاء هيئة التدريس موضوع الدراسة

الأنماط	أوافق بشدة		أوافق		أوافق إلى حد ما		لا أوافق إطلاقاً	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
1 يساعد الانترنت على جمع المعلومات	46	65.71	18	25.71	3	4.29	2	2.86
2 يمكن الانترنت الهيئة التدريسية الاطلاع على كل جديد	43	61.42	22	31.43	2	2.86	2	2.86
3 يساعد الانترنت على تفاعل أكثر بين أطراف العملية التعليمية	38	54.29	23	32.85	5	7.14	2	2.86
4 يساعد الانترنت على تحسين القدرة التعليمية	31	44.29	27	38.57	9	12.85	1	1.43
مجموع العدد	70							
مجموع النسب	%100							



الشكل رقم (2) توزيع النسب حسب آراء أفراد العينة في توصيل الانترنت بمكاتبهم

يعرض الجدول، والشكل نتائج السؤال المتعلق بتوصيل الانترنت لمكاتب أعضاء هيئة التدريس موضوع الدراسة حيث كان في المرتبة الأولى مساعدة الانترنت على جمع المعلومات بنسبة (65.71%) تمثل في مقياس (أوافق بشدة) تليها نسبة (25.71%) متمثلة في مقياس (أوافق)، وتأتي المرتبة الثالثة متمثلة في مقياس (إلى حد ما) بنسبة (4.29%) تليها مقياس (لا أوافق إطلاقاً) بنسبة (2.86%) وعلى التوالي مقياس (لا أوافق) بنسبة بلغت (1.43%) من مجموع أفراد العينة.

أما عن آراء أعضاء هيئة التدريس فيما يخص مساعد الانترنت الهيئة التدريسية للاطلاع على كل جديد فقد احتل مقياس (أوافق بشدة) المرتبة الأولى بنسبة (61.42%) وتأتي المرتبة الثانية متمثلة في مقياس (أوافق) بنسبة بلغت (31.43%) ونلاحظ من خلال التحليل أن هناك اتفاق في النسبة ما بين (أوافق إلى حد ما) و (لا أوافق إطلاقاً) حيث كانت النسبة (2.86%) لكل منهما وفي المرتبة الأخيرة جاء مقياس (لا أوافق) بنسبة (1.43%).

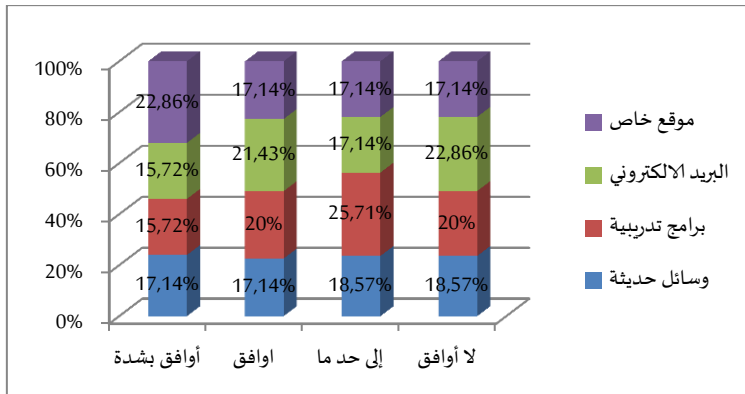
وبسؤال أعضاء هيئة التدريس موضوع الدراسة عن مساعدة الانترنت في التفاعل بين أطراف العملية التعليمية نجد في الترتيب الأول مقياس (أوافق بشدة) حيث بلغت نسبته (54.29%) وفي المرتبة الثانية مقياس (أوافق) بنسبة (32.85%) ونلاحظ أن مقياس (أوافق إلى حد ما) جاء في المرتبة الثالثة بنسبة (7.14%) وأوضحنا الدراسة كذلك أن هناك اتفاق ما بين مقياس (لا أوافق) و (لا أوافق إطلاقاً) في النسبة حيث كان لكل منهم (2.86%).

أما عن مساعدة الانترنت في تحسين القدرة التعليمية فقد كشفت الدراسة الميدانية أن مقياس (أوافق بشدة) احتل المرتبة الأولى بنسبة (44.29%) والمرتبة الثانية مقياس (أوافق) بنسبة بلغت (38.57%) تليها (أوافق إلى حد ما) بنسبة (12.85%) كما تبين في المرتبة الرابعة أن مقياس (لا أوافق إطلاقاً) بلغت نسبته (2.86%) وعلى التوالي (لا أوافق) أقل نسبة بلغت (1.43%) من مجموع أفراد العينة. وقد توصلت دراسة بعنوان واقع استخدام أعضاء هيئة التدريس للانترنت<sup>(16)</sup>. أن هناك ثلاث أسباب رئيسية تتطلب من عضو هيئة التدريس استخدام الانترنت وهي: لسد احتياجاتهم ومواكبة العصر، ولتعليم الطلاب على الوسائل التعليمية الحديثة، واستفادة عضو هيئة التدريس نفسه من التعاملات الالكترونية، ويرى الباحث أن هذه النتيجة قد اتفقت مع الدراسة الحالية بضرورة ربط الانترنت بمكاتب أعضاء هيئة التدريس وذلك للاستفادة منها كطريق لضمان جودة التعليم بالجامعة.

## 3. توفير المستلزمات العلمية الحديثة:

الجدول رقم (3) مدى توفر المستلزمات العلمية المتوفرة من قبل الجامعة

الأنماط	أوافق بشدة		أوافق		أوافق إلى حد ما		لا أوافق إطلاقاً		
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
1	12	%17.14	12	%17.14	13	18.57	20	%28.58	
2	11	%15.72	14	%20	18	25.71	13	%18.57	
3	11	%15.72	15	%21.43	12	%17.14	16	%22.86	
4	16	%22.86	17	%17.14	12	%17.14	13	%17.14	
مجموع العدد		70							
مجموع النسب		%100							



الشكل رقم (3) توزيع النسب حسب المستلزمات المتوفرة للجامعة

حول المستلزمات العلمية المتوفرة من قبل الجامعة يتضح من خلال الجدول، والشكل وعن طريق سؤالنا بتوفير الجامعة وسائل للتعليم الذاتي فقد أجاب أفراد عينة الدراسة بمقياس (لا أوافق إطلاقاً) بنسبة (28.58%) وفي المرتبة الثانية أتفق كلا من (أوافق إلى حد ما) ومقياس (لا أوافق) في النسبة حيث كان لكل منهما نسبة (18.57%) وفي المرتبة الرابعة أيضاً اتفقا كل من مقياس (أوافق بشدة) و (أوافق) بنسبة (17.14%).

أما فيما يتعلق بتوفر الجامعة للبرامج التدريبية فقد جاء مقياس (أوافق) في المرتبة الأولى متمثل بنسبة (25.71%) تليها اتفق كل من (أوافق) و (لا أوافق) في النسبة حيث كان لكل منهما (20%) تأتي المرتبة الثالثة متمثلة في مقياس (لا أوافق إطلاقاً) بنسبة (18.57%) ونلاحظ في الترتيب الأخير مقياس (أوافق بشدة) جاء بنسبة بلغت (15.72%).

كما أوضحت الدراسة فيما يخص سؤال توفر خدمة البريد الإلكتروني نجد أن هناك اتفاق ما بين مقياس (أوافق) و (لا أوافق إطلاقاً) حيث كانت النسبة (22.86%) تليها مقياس (أوافق) بلغت نسبته (21.43%) ونلاحظ أن مقياس (أوافق إلى حد ما) قد جاء بنسبة (17.14%) وفي المرتبة الأخير حسب آراء عينة الدراسة جاء مقياس (أوافق بشدة) بنسبة (15.71%)

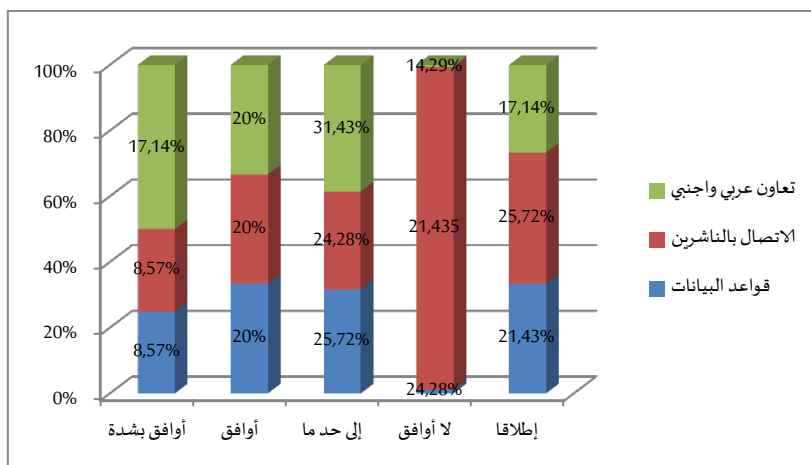
كشفت الدراسة عند سؤالنا عن توفر موقع خاص على الانترنت أن أفراد عينة الدراسة أجابوا بمقياس (أوافق) بنسبة (24.29%) وعلى التوالي مقياس (أوافق بشدة) بنسبة بلغت (22.86%) تليها في المرتبة الثالثة مقياس (لا أوافق) بنسبة (18.57%) كما بينت الدراسة أن هناك اتفاق ما بين مقياس (أوافق إلى حد ما) ومقياس (لا أوافق إطلاقاً) حيث كان الاتفاق في النسبة بلغت (17.14%). وقد توصلت دراسة بعنوان جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي<sup>(17)</sup> إلى أن التعليم الجامعي بحاجة إلى اهتمام أكثر من ناحية توفير متطلبات الجودة بدا من هيكلية الجامعة ومرافقها ومناهجها وطرق تدريسها وأعضاء هيئة التدريس فضلاً عن توفير المستلزمات الضرورية وخاصة فيما يتعلق بالتقنيات من حواسيب ومعدات الكترونية، ويرى الباحث أن هذه النتيجة قد اتفقت مع نتيجة الدراسة الحالية على أن الجامعة تحتاج إلى اهتمام فيما يخص المستلزمات الضرورية بدا من هيكلية الجامعة وانتهاءً بالتقنيات الضرورية لمواكبة إدارة المعرفة لضمان الجودة في تعليمها.

#### 4. الاشتراك بقواعد البيانات:

شهدت العقود الأخيرة طفرة غير مسبوقة في مجال التقنيات المستخدمة في تصميم نظم المعلومات العملاقة، وتمثلت مقومات هذه الطفرة في ثلاث ركائز أساسية، هي: نظم قواعد البيانات، ونظم استرجاع المعلومات، ونظم تقنية المعلومات، حيث أتاحت نظم قواعد البيانات القدرة على التعامل مع كميات ضخمة من البيانات، كما قدمت الضمانات التي تكفل تحقيق المرونة والاضطرار المطلوبين عند التعامل مع البيانات التي يتم تحديثها باستمرار.<sup>(18)</sup>

جدول رقم (4) مدى اشتراك الجامعة بقواعد البيانات

لا أوافق إطلاقاً		لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق		أوافق بشدة		الأنماط	
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
21.43	15	%24.28	17	%25.72	18	%20	14	%8.57	6	تشارك الجامعة بقواعد بيانات	1
25.72	18	%21.43	15	%24.28	17	%20	14	%8.57	6	تتصل الجامعة مباشرة بالناشرين	2
17.14	12	%14.29	10	%31.43	22	%20	14	17.14	12	يوجد تعاون بين الجامعة والجامعات عربية وأجنبية	3
70										مجموع العدد	
%100										مجموع النسب	



الشكل رقم (4) توزيع النسب حسب توفر قواعد البيانات بالجامعة

عند سؤالنا عن اشتراك الجامعة بقواعد البيانات نلاحظ أن مقياس (أوافق إلى حد ما) قد احتل المرتبة الأولى من قبل أعضاء هيئة التدريس حيث بلغت النسبة (25.71%) تليها مقياس (لا أوافق)

بنسبة (24.29%) أما مقياس (لا أوافق إطلاقاً) فقد احتل المرتبة الثالثة بنسبة (21.43%) تليها مقياس (أوافق) بنسبة بلغت (20%) وأخيراً مقياس (أوافق بشدة) جاء في المرتبة الأخيرة حسب آراء أعضاء هيئة التدريس حيث بلغت النسبة (8.57%).

فيما يخص اتصال الجامعة مباشرة بالناشرين كما جاء في الاستبيان نجد مقياس (لا أوافق إطلاقاً) قد احتل المرتبة الأولى بنسبة (25.72%) تليها نسبة (24.29%) تمثل في مقياس (أوافق إلى حد) وعلى التوالي مقياس (لا أوافق) بنسبة بلغت (21.43%) أما المرتبة الرابعة كان مقياس (أوافق) بنسبة (20%) ومقياس (أوافق بشدة) فقد بلغ نسبة (8.57%).

كما بينت الدراسة من خلال تحليل سؤال التعاون بين الجامعة والجامعات العربية والأجنبية أن العينة المدروسة أجابت في المقام الأول بمقياس (أوافق إلى حد) بنسبة بلغت (31.43%) تليها مقياس (أوافق) بنسبة (20%) وفي المرتبة الثالثة نجد أن هناك اتفاق ما بين مقياس (أوافق بشدة) و (لا أوافق إطلاقاً) بنسبة (17.14%) ونجد في المرتبة الأخيرة مقياس (لا أوافق) بنسبة بلغت (14.29%). وقد توصلت دراسة تناولت نظم إدارة قواعد البيانات لأخصائي المعلومات<sup>(19)</sup> إلى أن قواعد البيانات والاشتراك بها تساعد المكتبات على إدارة وتسيير جميع أمورها، كما أن قواعد البيانات هامة جداً ولا يمكن فصلها أو تجزئتها في أي وحدة من وحدات المؤسسة أو المنظمة، ويرى الباحث أن هذه التوصية قد اتفقت مع الدراسة الحالية بضرورة اشتراك الجامعة بقواعد البيانات المتاحة.

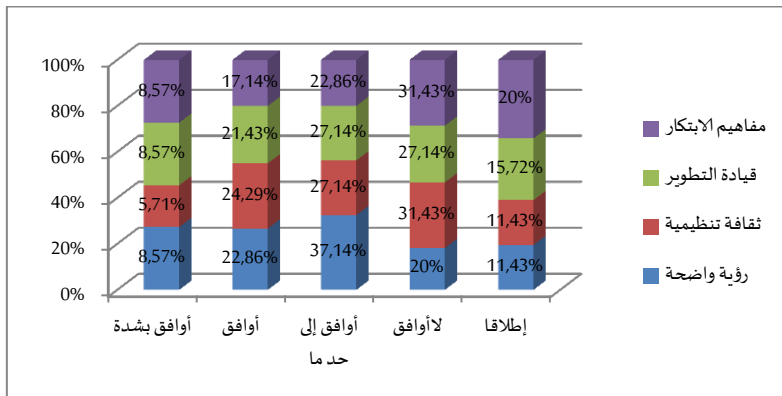
## 5. ضمان الجودة:

### القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية:

تهدف الرؤية الاستراتيجية إلى تخريج طلبة مؤهلين قادرين على تلبية الاحتياجات، من خلال رسم السياسات، وتحديد الإجراءات اللازمة لتوفير البيئة الملائمة لهذا التطوير، ومن خلال المحاور التي تدور حولها هذه الاستراتيجية، سواء من حيث أسس القبول في الجامعات، أو من حيث البرامج الدراسية، أو من حيث أسس الاعتماد، وضبط الجودة والتنوعية أو من حيث تشجيع الإبداع في البحث العلمي.<sup>(20)</sup>

الجدول رقم (5) يوضح مدى القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية بالجامعة

الأنماط	أوافق بشدة		أوافق		أوافق إلى حد ما		لا أوافق		لا أوافق إطلاقاً		
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
1	6	8.57%	16	22.86%	26	37.14%	14	20%	8	11.43%	
2	4	5.71%	17	24.29%	19	27.14%	22	31.43%	8	11.43%	
3	6	8.57%	15	21.43%	19	27.14%	19	27.14%	11	15.72%	
4	6	8.57%	12	17.14%	16	22.86%	22	31.43%	14	20%	
مجموع العدد		70									
مجموع النسب		100%									



الشكل رقم (5) توزيع النسب حسب توفر الرؤية الاستراتيجية بالجامعة

يوضح الجدول والشكل مدى توفر ضمان الجودة بالجامعة قد بينت الدراسة عند سؤالنا أفراد العينة بوجود رؤية واضحة للجامعة أجابوا بمقياس (أوافق إلى حد ما) بنسبة (37.14%) تليها

مقياس (أوافق) بنسبة (22.86%) وفي المرتبة الثالثة مقياس (لا أوافق) بنسبة بلغت (20%) تليها نسبة (11.43%) تمثلت في مقياس (لا أوافق إطلاقاً) أما عن مقياس (أوافق بشدة) بلغت (8.57%).

أما عن آراء العينة بخصوص إيجاد ثقافة تنظيمية جاءت المرتبة متمثلة في مقياس (لا أوافق) بنسبة (31.43%) تليها (أوافق إلى حد ما) بنسبة (27.14%) وعلى التوالي نسبة (24.29%) متمثلة في مقياس (أوافق) أما المرتبة الرابعة مقياس (لا أوافق إطلاقاً) بنسبة (11.43%) وفي المرتبة الأخيرة (5.71%) مقياس (أوافق بشدة).

فيما يتعلق بالمشاركة الشخصية في قيادة التطوير فقد اتفقا كلا من مقياس (أوافق إلى حد ما) و (لا أوافق) في النسبة حيث جاءت (27.14%) لكل منهما تليها مقياس (أوافق) بنسبة (21.43%) ونلاحظ في المرتبة الرابعة نسبة (15.72%) قد تمثلت في مقياس (لا أوافق إطلاقاً) أما مقياس (أوافق بشدة) كانت النسبة (8.57%).

بخصوص تنمية مفاهيم الابتكار من قبل الجامعة فقد أجاب أعضاء هيئة التدريس في الترتيب الأول بمقياس (لا أوافق) وكانت النسبة (31.43%) تليها المرتبة الثانية بنسبة (22.86%) بمقياس (أوافق إلى حد ما) كما نلاحظ أن مقياس (لا أوافق إطلاقاً) جاء بنسبة (20%) تليها مقياس (أوافق) بنسبة بلغت (17.14%) وفي المرتبة الأخيرة مقياس (أوافق بشدة) بنسبة (8.57%). وقد توصلت دراسة تناولت دور المعلومات والتقنيات في نجاح المنظمات التقليدية<sup>(21)</sup> إلى عدم وجود خطة واضحة لتفعيل تكنولوجيا المعلومات، وتمكين المبدعين والمفكرين في المنظمة من تطوير خطط المنظمة، وتنفيذها بالطرق التكنولوجية الحديثة، ويرى البحث أن هذه الدراسة قد اتفقت مع الدراسة الحالية في عدم توفر خطة ورؤية واضحة لتفعيل إدارة المعرفة بالجامعة.

#### 6. السمعة الأكاديمية والمهنية:

لكي يمارس أستاذ الجامعة وظيفية التدريس على الوجه الأكمل ينبغي عليه أن يكون متمكناً في مجال تخصصه، واسع الاطلاع لكي يلم بأحدث النظريات والتطبيقات في مجال تخصصه، ويعرض المحاضرة بطريقة واضحة ومنطقية، ويراعي الفروق الفردية بين الطلاب ويتحدث بلغة جيدة، ويستخدم في شرحه ألفاظاً واضحة ومحددة، ويجب أن يلتزم بالأسلوب الحضاري في المناقشة والحوار ويتقبل الآراء العلمية المعارضة، وأن تكون له القدرة على استخدام التقنيات المعلومات الحديثة بمهارة عالية.<sup>(22)</sup>



الجدول رقم (6) بين مدى توفر السمعة الأكاديمية والمهنية لأعضاء هيئة التدريس

الأنماط	أوافق بشدة		أوافق		أوافق إلى حد ما		لا أوافق إطلاقاً		
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
1	15	%21.43	24	34.29	21	%30	4	%5.71	
2	12	%17.14	30	42.86	17	24.29	3	%4.28	
3	15	%21.43	28	%40	9	12.86	4	%5.71	
4	6	8.57	12	17.14	14	%20	16	22.86	
مجموع العدد								70	
مجموع النسب								%100	

تعكس بيانات الجدول السابق توزيع عينة الدراسة وفقاً للسمعة الأكاديمية والمهنية فعند سؤالنا عن تحلي أعضاء هيئة التدريس بسمعة أكاديمية كافية نجد في المرتبة الأولى مقياس (أوافق) بنسبة (34.29%) تليها (أوافق إلى حد ما) بنسبة (30%) كما بينت الدراسة أن المرتبة الثالثة تمثلت في مقياس (أوافق بشدة) بنسبة (21.43%) ونجد أن مقياس (لا أوافق) جاء بنسبة (8.57%) وعلى التوالي (لا أوافق إطلاقاً) بنسبة (5.71%).

كما بينت الدراسة من خلال السؤال المتعلق بتقديم مساهمات فكرية من قبل أفراد العينة نجد في المرتبة الأولى مقياس (أوافق) بنسبة (42.86%) تليها في المرتبة الثانية مقياس (أوافق إلى حد ما) بنسبة (24.29%) ويأتي مقياس (أوافق بشدة) بنسبة (17.14%) تليه مقياس (لا أوافق) بنسبة (11.43%) ونلاحظ أن أقل نسبة تمثلت في مقياس (لا أوافق إطلاقاً) بنسبة بلغت (4.28%).

فيما يتعلق بمساهمة أفراد العينة بتطوير المنهاج الدراسية احتل مقياس (أوافق) المرتبة الأولى بنسبة بلغت (40%) والمرتبة الثانية (أوافق بشدة) بنسبة (21.43%) تليها على التوالي نسبة بلغت (20%) تمثلت في مقياس (لا أوافق) كما بينت الدراسة أن مقياس (أوافق إلى حد ما) بلغت نسبته (12.86%) أقل ترتيب جاء بنسبة (5.71%) متمثل في مقياس (لا أوافق إطلاقاً).

كما أوضحت الدراسة من خلال سؤالنا عن متطلبات البحث وتشجيع العاملين نجد أن أعضاء هيئة التدريس أجابوا بمقياس (لا أوافق) بالمرتبة الأولى وكانت النسبة (31.43%) والمرتبة الثانية (لا أوافق إطلاقاً) بنسبة (22.86%) كما تبين أن مقياس (أوافق إلى حد ما) جاء في الترتيب الثالث بنسبة (20%) وعلى التوالي مقياس (أوافق) بنسبة (17.14%) ونلاحظ أن مقياس (أوافق بشدة) جاء بنسبة (8.57%). وقد توصلت دراسة تناولت موضوع جودة التعليم الجامعي ودوره في تحقيق التنمية<sup>(23)</sup> إلى ضرورة أن يكون عضو هيئة التدريس ملم بقضايا المجتمع وهمومه كي يوائم بين تدريسه وحاجات المجتمع والسعي لربط البحوث والرسائل الجامعية بقضايا المجتمع ومشكلاته وخصوصاً في الكليات الاجتماعية والإنسانية، ويرى الباحث أن هذه النتيجة تتفق مع الدراسة في أن أعضاء هيئة التدريس بحاجة ماسة للإلمام بقضايا المجتمع ودمج هذه المعطيات في العملية التعليمية خدمة للمجتمع عامة والمجتمع الأكاديمي خاصة.

#### 7. جوائز الجودة والتميز:

تعد جوائز الجودة والتميز في مؤسسات التعليم العالي القوة المحركة لانطلاق طاقات جديدة ومتميزة تساعد على التحسين المستمر لعمل المؤسسة التعليمية، حيث تقوم بقيادتها نحو آفاق مستقبلية جديدة.

#### الجدول رقم (7) مدى توفر الجودة والتميز في الجامعة

الأنماط	أوافق بشدة		أوافق		أوافق إلى حد ما		لا أوافق إطلاقاً	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
1	2	2.86%	14	20%	16	22.86%	19	27.14%
2	5	7.14%	10	14.29%	9	12.86%	24	34.28%

3	تخصص الجامعة جائزة للموظف الأكاديمي المثالي	6	8.57%	10	14.29%	4	5.71%	27	38.57%	23	32.86%
4	تعتبر الجامعة اهتماما واضحاً لمعايير الجودة	5	7.14%	9	12.86%	4	5.71%	23	32.86%	29	41.43%
مجموع العدد											70
مجموع النسب											100%

تبين من خلال بيانات الجدول السابق فيما يتعلق باهتمام الجامعة بجوائز الجودة والتميز أن صفتي (لا وفاق و) (لا أوافق إطلاقاً) قد اتفقا في النسبة حيث كان لكل منهما (27.14%) تليها مقياس (أوافق إلى حد ما) بنسبة (22.86%) وجاء الترتيب الثالث مقياس (أوافق) بنسبة (20%) ومقياس (أوافق بشدة) كانت أقل نسب بلغت (2.86%).

أما عن تخصيص الجامعة جوائز مقنعة للعاملين فقد كان مقياس (لا أوافق إطلاقاً) في الترتيب الأول بنسبة (34.28%) تليه مقياس (لا أوافق) بنسبة (31.43%) في حين جاء الترتيب الثالث متمثل في مقياس (أوافق) بنسبة (14.29%) وعلى التوالي مقياس (أوافق إلى حد ما) بنسبة (12.86%) وآخر ترتيب تمثل في مقياس (أوافق بشدة) بنسبة (7.14%).

فيما يتعلق بتخصيص الجامعة جائزة للموظف المثالي فقد كان في الترتيب الأول مقياس (لا أوافق) بنسبة (38.57%) تليها نسبة (32.86%) متمثلة في مقياس (لا أوافق إطلاقاً) وفي المرتبة الثالثة مقياس (أوافق) بنسبة (14.29%) أما المرتبة الرابعة كانت مقياس (أوافق بشدة) بنسبة (8.57%) والترتيب الخامس مقياس (أوافق إلى حد ما) بنسبة (5.71%).

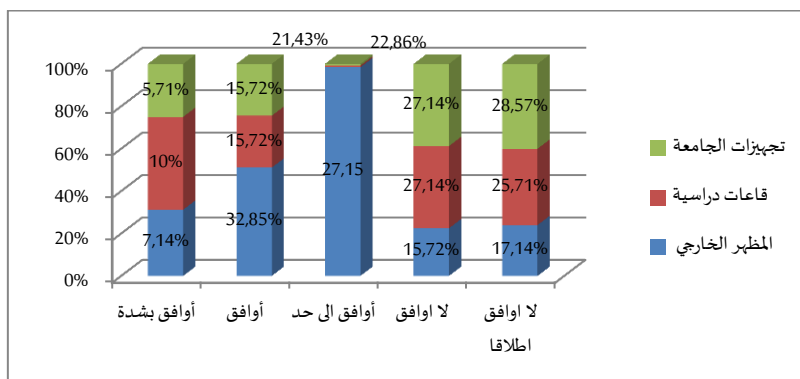
أما عن السؤال المتعلق بأن الجامعة تعبر اهتمام واضح لمعايير الجودة قد تبين من خلال التحليل أن المرتبة الأولى مقياس (لا أوافق إطلاقاً) بنسبة (41.43%) تليها نسبة (32.86%) متمثلة في مقياس (لا أوافق) وفي المرتبة الثالثة جاءت مقياس (أوافق) بنسبة (12.86%) تليها نسبة (7.14%) لمقياس (أوافق بشدة) وأخيراً (أوافق إلى حد ما) بلغت النسبة (5.71%).

#### 8. جودة المرافق الأكاديمية:

لكي تكون المؤسسة التعليمية جديرة بالتقدم لابد أن تتوفر فيها معايير الجودة لمرافقها الأكاديمية المتمثلة في المباني، والمختبرات، والأجهزة والوسائل التعليمية الحديثة فضلاً عن وجود مكتبة جيدة تقوم بخدمة المجتمع الأكاديمي بالجامعة،

الجدول رقم (8) مدى جودة المرافق الأكاديمية بالجامعة

الأنماط	أوافق بشدة		أوافق		أوافق إلى حد ما		لا أوافق		لا أوافق إطلاقاً	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
1 يتسم المظهر الخارجي للجامعة بالتنظيم	5	%7.14	23	%32.86	19	%27.14	11	%15.72	12	%17.14
2 توفر الجامعة قاعات دراسية واسعة	7	%10	11	%15.72	15	%21.43	19	%27.14	18	%25.71
3 ثلاثم تجهيزات الجامعة وتقنياتها العلمية التدريسية بشكل عام	4	%5.71	11	%15.72	16	%22.86	19	%27.14	20	%28.57
مجموع العدد	70									
مجموع النسب	%100									



الشكل رقم (6) توزيع النسب حسب توفر الجودة للمرافق الأكاديمية بالجامعة

يتبين من خلال العرض السابق للجدول والشكل فيما يخص جودة المرافق التعليمية، وعند سؤالنا الموجه لعينة الدراسة عن المظهر الخارجي للجامعة فقد أجابوا بنسبة (32.85%) بمقياس (أوافق) وكان في المرتبة الأولى، أما المرتبة الثانية كانت لمقياس (أوافق إلى حد ما) بنسبة (27.15%) ونلاحظ

أن مقياس (لا أوافق إطلاقاً) جاء بنسبة (17.14%) وعلى التوالي نسبة (15.72%) متمثل في مقياس (لا أوافق) كما نلاحظ أن أقل نسبة كان نصيب مقياس (أوافق بشدة) بنسبة (7.14%). فيما يتعلق بتوفر قاعات دراسية واسعة نجد أن أعضاء هيئة التدريس قد أجابوا بمقياس (لا أوافق) بنسبة (27.14%) وفي المرتبة الثانية مقياس (لا أوافق إطلاقاً) بنسبة (25.71%) تليه مقياس (أوافق إلى حد ما) بنسبة (21.43%) ويأتي الترتيب الثالث متمثل في مقياس (أوافق) بنسبة (15.72%) ويتبين من خلال العرض السابق للجدول أن مقياس (أوافق بشدة) جاء بنسبة (5.71%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

أما عن تلائم تجهيزات الجامعة وتقنياتها العلمية التدريسية بشكل عام فقد أجاب أفراد العينة بمقياس (لا أوافق إطلاقاً) بنسبة بلغت (28.57%) تليها نسبة (27.14%) بمقياس (لا أوافق) أما الترتيب الثالث قد جاء بمقياس (أوافق إلى حد ما) بنسبة (22.86%) كما بينت الدراسة أن مقياس (أوافق) قد جاء بنسبة (15.72%) وأقل نسبة تمثلت في مقياس (أوافق بشدة) بنسبة بلغت (5.71%) من المجموع الكلي لعينة الدراسة.

#### 9. جودة الخريجين:

تركز معظم الجهات المنشغلة بتقييم المؤسسات الأكاديمية والجامعات على بند الخريجين كمعيار لجودة التعليم الجامعي، لذلك تحرص الكثير من الجامعات على تضمين بند الخريجين للخطط الاستراتيجية للجامعات حيث تعمل الجامعات على استقرار سوق العمل وتستحدث أو تطور العديد من التخصصات لتلبية احتياجات سوق العمل.

الجدول رقم (9) مدى توفر الجودة لخريجين الجامعة

الأنماط	أوافق بشدة		أوافق		أوافق إلى حد ما		لا أوافق		لا أوافق إطلاقاً	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
1	6	8.57%	12	17.14%	19	27.14%	21	30%	12	17.14%
2	6	8.57%	12	17.14%	17	24.29%	25	35.71%	10	14.29%

3	تعمل الجامعة على تقييم احتياجات المجتمع المحلي من التخصصات باستمرار	6	8.57%	13	18.57%	15	21.43%	24	34.29%	12	17.14%
مجموع العدد											70
مجموع النسب											100%

تبين من الجدول السابق الخاص بتحليل استجابات العينة حول مدى توظيف المعدل العام للخريجين دليلاً على جودة التعليم نجد أن أعلى نسبة تمثلت في مقياس (لا أوافق) بنسبة (30%) تليها نسبة (27.15%) تمثلت في مقياس (أوافق إلى حد ما) كما بينت الدراسة أن هناك اتفاق في النسبة ما بين مقياس (أوافق) ومقياس (لا أوافق إطلاقاً) حيث كان لكل منهما نسبة (17.14%)، ويأتي في المرتبة الخامسة والأخيرة مقياس (أوافق بشدة) بنسبة بلغت (8.57%).

أما فيما يتعلق بتوظيف الخريجين من قبل المنظمات المختلفة نجد في المرتبة الأولى نسبة (35.71%) قد تمثلت في مقياس (لا أوافق) تليها المرتبة الثانية مقياس (أوافق إلى حد ما) بنسبة بلغت (24.29%) كما نلاحظ أن مقياس (أوافق) جاء في المرتبة الثالثة بنسبة (17.14%) تليها على التوالي نسبة (14.29%) لمقياس (لا أوافق إطلاقاً) أما عن مقياس (أوافق بشدة) فقد بلغت النسبة (8.57%).

كما بينت الدراسة من خلال سؤالنا على تقييم احتياجات المجتمع المحلي من التخصصات باستمرار حيث نجد أن مقياس (لا أوافق) قد كان في المرتبة الأولى بنسبة (34.29%) من المجموع الكلي لأفراد العينة وتأتي في المرتبة الثانية نسبة (21.43%) متمثلة في مقياس (أوافق إلى حد ما) أما مقياس (أوافق) فقد احتل المرتبة الثالثة بنسبة (18.57%) والمرتبة الخامسة مقياس (لا أوافق إطلاقاً) بنسبة بلغت (17.14%) ونجد أن أقل نسبة تمثلت في مقياس (أوافق بشدة) بنسبة (8.57%). وقد توصلت دراسة تناولت الدور الجديد لأقسام المكتبات والمعلومات في ظل البيئة التقنية المتغيرة<sup>(24)</sup> إلى أن بعض الجامعات يجب عليها أن تنظر إلى مخرجاتها على أنها استثمار في رأس المال البشري، وإنها أساس التنمية، ويرى الباحث أن الدراسة قد اتفقت مع الدراسة الحالية في ضرورة استثمار مخرجات الأقسام العلمية وإمداد الطلاب بكل ما هو جديد في التخصصات العلمية لضمان الجودة.

## النتائج والتوصيات:

### أولاً. النتائج:

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، نوضحها في الآتي:

1. كشفت الدراسة الميدانية أن الجامعة بحاجة ماسة للبنية التحتية لإدارة المعرفة من حيث حوسبة المكتبات حيث أجاب أعضاء هيئة التدريس بموافقتهم بشدة لحوسبة المكتبات بنسبة (41.43%).
2. أوضحت الدراسة أن أعضاء هيئة التدريس يعانون من مشكلة عدم توفر الانترنت في أقسامهم العلمية بنسبة (65.71%).
3. اتضح أن الجامعة تعاني من قلة المعدات والمستلزمات العلمية المتعلقة بالبرامج التدريبية والوسائل التقنية الحديثة التي تتضمن جودة التعليم بها.
4. كشفت الدراسة أن الجامعة لا تشترك في أي نوع من أنواع قواعد البيانات مما أثر سلباً على الاتصال المباشر بالناشرين، وتقديم الخدمات الالكترونية التي تخص العملية التعليمية.
5. بينت الدراسة أن الجامعة ليس لديها رؤية واضحة لإدارة المعرفة لضمان جودة التعليم بها.
6. أتضح أن أعضاء هيئة التدريس يتمتعون بسمعة كافية لأداء مهامهم المنوطة لهم كما أنهم يساهمون في تطوير المناهج الدراسية، ولكن دون تشجيع من الجامعة.
7. كشفت الدراسة أن الجامعة ليس لها اهتمام بتقديم الجوائز والحوافز التشجيعية ذات العلاقة بالعمل الأكاديمي المتعلقة بإنجاز الأبحاث العلمية من قبل أعضاء هيئة التدريس.
8. تتمتع الجامعة بالمظهر الخارجي للمباني، ولكن تعاني قلة الإمكانيات، والمتعلقة بالقاعات الدراسية مع نقص التجهيزات، والتقنيات الحديثة لإتمام العملية التعليمية وفقاً لجودة التعليم.

### ثانياً. التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن استخلاص مجموعة من التوصيات من شأنها الإسهام في رفع كفاءة الجامعة لتطبيق إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم بها وهي:

1. نظراً لأن العالم يشهد تطور سريع جداً لتقنية المعلومات والاتصالات، ومع الازدياد في المنافسة يحتم على إدارة الجامعة أن تعتمد على هذه التقنيات لتحقيق أهدافها وضمان استمرارها، وهذا مما يستدعي تغيير المفاهيم السائدة عن العمل الإداري وإدارة المؤسسة.
2. ضرورة العمل من قبل الجامعة على استحداث دائرة خاصة داعمة لإدارة المعرفة يكون لها رؤية واضحة لتشخيص المعرفة بأنواعها واختيار أفراد مؤهلين يمتلكون المعرفة الجيدة.
3. ضرورة عمل الجامعة على توفير المستلزمات ومتطلبات تطبيق إدارة المعرفة لضمان جودة التعليم بها في كل كلياتها العلمية.
4. توفير البنية التحتية لكلية الآداب من شبكات وأجهزة، وأدوات، وإتاحتها داخل الأقسام العلمية.

5. ضرورة اشتراك الجامعة بقواعد البيانات العالمية حتى تستطيع تسيير أمورها في كل مجالات المعرفة والإدارية.
6. توصي الدراسة إعادة هيكليّة التخصصات بتقديم مواد أساسية تدرس في جميع التخصصات تضم تقنيات المعلومات من بينها الذكاء الاصطناعي والنظم الخبيرة لفهم المفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة وما يتصل بها من عمليات وتطبيقات.
7. يجب أن تنظر الجامعة إلى أن مخرجات الكليات على أنها استثمار في رأس المال البشري، وأنها أساس التنمية وعليه يجب تزويد الخريجين دائما بالجديد في التخصص لضمان جودة التعليم بالجامعة مستقبلاً.
8. نشر وتعميم مفهوم إدارة المعرفة في الكليات عامة وكلية الآداب خاصة بالأقسام العلمية لبيان أهميتها للطلاب ودورها في رفع ثقافة وتعزيز في ضمان جودة مخرجات التعليم بكليات الجامعة بصفة عامة.

### المراجع:

1. خولة شماخي. دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي. تاريخ الزيارة 2017/1/3 متاح على [www.bu.univ-ouargla.dz](http://www.bu.univ-ouargla.dz)
2. رزقان رميصاء، لقبيشي نرجس. إدارة المعرفة ودورها في تفعيل إدارة الموارد البشرية. تاريخ الزيارة 2017.5.15 متاح على <http://univ-tebessa.dz>
3. الجودة في التعليم، مفهومها معاييرها، آلياتها - تعليم جديد. تاريخ الزيارة 2017.5.15 متاح على <http://new-educ.com>
4. نوال نمور. كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي. تاريخ الزيارة 2017.3.5. متاح على <http://bu.umc.edu.dz>
5. مها أحمد إبراهيم محمد. مصادر المعلومات الالكترونية" دراسات الاتجاهات الأكاديميين في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض نحو إفادتهم من تلك المصادر". الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج16، ع33، (يناير 2010)، ص165.
6. السيد السيد النشار. أساسيات إدارة المعرفة.. دار الثقافة العلمية: الإسكندرية، 2012، ص ص 51 - 61.
7. Biclawski,& Metcalf,(2003) creating clearing: Integrating Knowledge. Performance support and online learning. Amherst MA : HRD press
8. قاصدي طيب. مفهوم الجودة في التعليم العالي. تاريخ الزيارة 2017.6.15 متاح على <http://www.jilrc.com>
9. Conseil supe'rien de l' education du Que'bce,"L' assurance Qualite' AL' enseignement Universitaire: Une conception Aromouvoir et Amettre En Euvre", 2012,p8.



10. خولة شماخي. دور إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم العالي: مصدر سبق ذكره
11. قاصدي طيب. مصدر سابق.
12. Michaela Martinet Antony Stella. Assurance Qualite' Externe Dans l'enseignement supe'rieure: les options, UNESCO, paris.2007, p.p 45-47
13. عبدالله سليم البياتي، سالم عواد الزوبي. "تخطيط البنية التحتية لجودة برامج التعليم: إدارة المعرفة نموذجًا.. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، ع41، 2014، ص 122
14. علي حسين السميع. "إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية: المفهوم والتطبيق". مجلة المكتبات والمعلومات، ع11، (يناير 2011)، ص 29.
15. ربما سعد الجرف. مهارات استخدام قواعد المعلومات الالكترونية. تاريخ الزيارة 15.6.2017. متاح على [www.stsrimes.com/f.aspx?8215008](http://www.stsrimes.com/f.aspx?8215008)
16. عبدالله بن عوض السرحاني. "واقع استخدام أعضاء هيئة التدريس من مدرسي اللغة الانجليزية في الكلية التقنية بمدينة جدة للإنترنت". المجلة العربية للدراسات المعلوماتية، ع5، (يناير 2015) ص42.
17. هالة عبدالقادر خيرى. "جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي: تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن.. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، ع6، 2009، ص 30.
18. محمد إبراهيم حسن محمد. بناء انطولوجيات التنقيب عن البيانات: تحليل لآليات التنفيذ في بيئة مفتوحة المصدر. مجلة المكتبات والمعلومات العربية.. س31، ع3، (يوليو 2011) ص31
19. شهر زاد جبارة. "نظم إدارة قواعد البيانات لأخصائي المعلومات". مجلة المكتبات والمعلومات، ع12، (يونيو 2014)، ص128
20. استراتيجية التعليم العالي والبحث العلمي. تاريخ الزيارة 2017/6/20. متاح على <http://www.mutah.edu.jo>
21. على محمود فارس. عمر عبد النبي الطلحي. "دور المعلومات في نجاح المنظمات التقليدية". مجلة المكتبات والمعلومات، ع6، (يناير 2011)، ص 43.
22. صيفور سليم. أهمية التنمية المهنية لأساتذة التعليم الجامعي بالجزائر كمحدد للأداء الوظيفي: دراسة نظرية. تاريخ الزيارة 2017/6/27 متاح على <http://www.asjp.cerist.dz>
23. خميس محمد الجديد. جودة التعليم الجامعي ودوره في تحقيق التنمية. المؤتمر العربي حول التعليم العالي وسوق العمل. تاريخ الزيارة 1.7.2017. متاح على <http://www.7ou.edu.a>
24. نايفة بنت عيد آل سليم، محمد بن ناصر الصقري) مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س32، ع4 (أكتوبر 2012) ص46.

## التحيز في نظم استرجاع المعلومات على الويب دراسة تطبيقية لتأثير التوجهات السياسية والاقتصادية في محركات البحث

د. سيد ربيع سيد إبراهيم

مدرس نظم استرجاع المعلومات

جامعة بني سويف - كلية الآداب

### مستخلص:

تضمنت الويب مواد معلومات نوعية عكست مختلف الأيديولوجيات والرؤى الفكرية والتوجهات المختلفة، حيث قدمت قدرات النشر الرقمي إمكانات التعبير عن التوجهات الأيديولوجية والسياسية والمنافسة الاقتصادية، ومن ثم حملت مواد الويب الموجهة فكراً ضمن محتوياتها خصائص التحيز. وقد تأثرت نظم استرجاع الويب بعوامل التوجه والتحيز النوعي سواء الاقتصادي الدعائي أو السياسي الحزبي أو الأيديولوجي، بما انعكس بتبعيته على جوانب تنظيم وبحث واسترجاع مواد الويب. وقد استهدفت هذه الدراسة البحث في خصائص التحيز كظاهرة طرأت على نظم استرجاع الويب وغيرت من طبيعة أنشطتها وإجراءاتها بما أثر بدوره على طبيعة النتائج المسترجعة الموجهة لمستخدمي هذه النظم. وقد شملت الدراسة تحليل آليات وبرمجيات العمل بنظم الاسترجاع المتحيزة، والتغيرات التي تطرأ عليها فور فرضها نوعاً من التحكم أو التدخل في نوعية وترتيب النتائج المسترجعة. وقد استخدمت الدراسة في إجراءاتها لدراسة تطبيقية عينة من أعلى نظم الاسترجاع استخداماً وفقاً لتصنيف alexa. وخرجت الدراسة بنتائج من أهمها أن نظم استرجاع الويب لم تعد نظم

المعالجة والبحث لمواد الويب بشكل محايد من منظور دراسات الإفادة في مجال المعلومات، بل ينظر الآن لنظم الاسترجاع باعتبارها نظم إدارة وتداول المعرفة الرقمية بما يوافق سياسات عمل ممنهجة. فلا يقتصر الأمر الآن في نظام الاسترجاع على إتاحة مادة الويب وفقاً لما هي عليه، إنما يتعدى ذلك إلى تخيير موضع وموضوع الإتاحة وصب المحتوى في معين محدد.

**الكلمات المفتاحية:** الويب المتحيزة، تحيز نظم الاسترجاع، التحيز، البحث الاسترجاع بالتحيز.

### المقدمة المنهجية

1 / 0 تمهيد

استخدم الإنسان مصادر المعلومات كرسالة فكرية تحمل معلومات حول المعتقدات والحقائق وكل ما من شأنه إحداث تغيير في الحالة المعرفية والوجدانية لمتلقي الرسالة. وقد اهتمت علوم المكتبات والمعلومات بدراسة توجهات واتجاهات الرسالة الفكرية المتضمنة في القالب المادي أو الشكلي لمصدر المعلومات، لذا فكانت عمليات تحليل المحتوى والتنظيم على أساس الموضوع والمجال الفكري، ثم عمليات الرقابة والتحليل للمضمون الفكري. وعملت مؤسسات المعلومات منذ بدايتها على التحري في عمليات الانتقاء والاختيار لمصادر المعلومات

اعتمادا على طبيعة التوجه المجتمعي لمستخدميها، فضلا على تقييد عمليات الاختيار والاضافة بالمرجعيات الثقافية والعقائدية التي تنتمي لها مؤسسات المعلومات. وتشير كل هذه الحيثيات إلى تأصيل فكرة حمل مصدر المعلومات لمضمون فكري موجه ومحدد يستهدف معه التأثير في مستخدمه سواء أكان ذلك التأثير إيجابيا أو سلبيا. ولم تترك الأيديولوجيات العالمية والحركات الفكرية فرصة مخاطبة مريدتها من خلال مواد المعلومات التي تنتجها وتبثها هذه الأيديولوجيات، بل وحرص هذه الاتجاهات الفكرية على نشر أفكارها واستقطاب الآخرين من خلال مصادر المعلومات. وكان ذلك لتمييز مصادر المعلومات بقدرات الانتشار والانتقال والتوسع حتى في بيئتها التقليدية، فضلا عما أوجدته البيئة الرقمية من قدرات النشر.

قابل النشر الفكري والأيدلوجي لمصادر المعلومات في البيئة التقليدية قدرات أكبر من التحكم والضبط لانتشار واطافة مصادر المعلومات في مؤسسات المعلومات؛ حيث حضت قوانين وسياسات النشر الوطنية للدول على تحديد قواعد ومعايير اختيار ونشر مصادر المعلومات داخل الدولة. وتغيرت العلاقة بين قدرات النشر وقدرات التحكم باستخدام الويب كبيئة رقمية لنشر مواد المعلومات؛ حيث تحولت عمليات النشر من الشكل المؤسسي إلى الشكل الشخصي الفردي، فضلا عن قدرات الانتقال والانتشار السريع لمواد معلومات الويب، ناهيك عن امكانات استخدام وسائط الصوت والصورة في حمل المعلومات للنشر السريع لمواد المعلومات التي لم تعد لها حدود مكانية أو زمنية تستطيع معها القدرات القابضة السيطرة عليها. وقد تميزت مواد المعلومات في بيئة الويب بإحداث التأثير المباشر المستهدف في نطاق أوسع من المتلقين للرسالة الفكرية ورواد الفضاء الإلكتروني، فلم يعد نشر الأفكار مرتبطا بعدد مستطيعي القراءة والكتابة أو الاسوياء من مستخدمي مصادر المعلومات، بل تغير شكل قالب الرسالة الفكرية لتصبح في متناول الانسان محدود القدرات التعليمية والحسية من ذوي الاحتياجات الخاصة. ويكمن التأثير الحقيقي لمواد المعلومات الرقمية في وسيط التنظيم والمعالجة والبحث لهذه المواد المتمثل في نظم استرجاع المعلومات، فهي تمثل الرابط بين مستخدمي الويب من ناحية وبين الوصول والعتور على مواد المعلومات من ناحية أخرى.

وتعمل نظم استرجاع مواد الويب على جمع وتنظيم وبث هذه المواد التي تحمل الرسائل الفكرية اعتمادا على امكانات التكشيف واختيار المفردات والواصفات الدالة على محتوى هذه المواد أو ممثلات الرسالة الفكرية المتضمنة في مواد المعلومات. وبناء على ذلك فقد أضحت نظم استرجاع مواد الويب المتحكم الأكبر في دعم نشر رسائل فكرية وتوجهات عقائدية محددة من خلال إعادة تشكيل الوصف الموضوعي والفكري لمواد المعلومات، بل وتوجيه مستخدميها من خلال توفير آليات بحث واسترجاع موجهة تسعى بالمستفيد إلى استرجاع مواد معلومات محددة، أو أن تكون أداة متحيزة لإيصال مواد معلومات بذاتها إلى قطاع أو نطاق محدد من مستخدميها. وقد تكاملت مع نظم استرجاع المعلومات شبكات التواصل الاجتماعي التي تخاطب نطاقا واسعا من مستخدمي مواد الانترنت والتأثر بمحتواها، غير أن مواقع الشبكات الاجتماعية تختلف عن نظم استرجاع المعلومات في خضوعها

لجوانب التوجيه والتحفيز أكثر من نظم استرجاع المعلومات التي تمثل نظاماً معيارية وقياسية، تخضع على أساسها لضوابط في عمليات المعالجة والتنظيم ويغلب عليها الجانب المعلوماتي في إدارة مواد المعلومات، بما يجعلها أدوات أقرب للحيادية والموضوعية في استرجاع وبحث مواد المعلومات. ومن ثم فإن ثمة معايير وقواعد لأنشطة وإجراءات معالجة مواد المعلومات واسترجاعها يجب أن تتوفر في نظم استرجاع المعلومات، حتى يتسم نظام الاسترجاع بالحيادية والموضوعية وعدم التحيز الفكري أو الإيديولوجي في وصول المستفيد أو تلقيه لمواد معلومات بذاتها لحمله على استقبال أو تلقي فكرة محددة.

### 2 / 0 مشكلة الدراسة:

عملت الويب كبيئة نشر رقمية على منح فرصة النشر الفردي والجماعي والمؤسسي لكل مستخدميها دون أن تضع هذه البيئة أية قواعد أو ضوابط لعمليات نشر وتداول مواد المعلومات بوسائطها النوعية. وقد قابلت الأماكن اللامحدودة لعمليات النشر قدرات غير محدودة لنظم استرجاع المعلومات في دعم إتاحة ووصول مستخدمي الويب لمواد المعلومات المنشورة في فضاءها، غير أن أدوات بحث الويب التي تمثل نظم الاسترجاع لهذه المواد والمعنية بمعالجة وتنظيم وبحث مواد المعلومات تخضع لتوجهات وانحيازات الشركات ورؤوس الأموال المالكة للنظم أو الداعمة لها، وتهتم الدراسة على وجه الخصوص بالتأثيرات والتوجهات السياسية التي يتبناها نظام استرجاع المعلومات، وذلك لما يجري في العالم الآن من تغييرات وصراعات سياسية ذات أبعاد اقتصادية قد تتشابك من قريب أو بعيد مع شركات ورؤوس الأموال نظم الاسترجاع. ومن ثم فقد يشوب عمل نظم استرجاع المعلومات تحيزاً لفكر معين أو حياداً عن منهج الموضوعية في التعامل مع مواد المعلومات وإجراءات معالجتها واسترجاعها وتقديمها للمستفيدين، وهذا الأمر قد يسره وساعد عليه القدرات التقنية لنظم الاسترجاع في وصف وبحث مواد المعلومات النوعية على الويب. وبناء على ذلك فإن نظم الاسترجاع تحتاج إلى معايير وقواعد قياس الأداء التي تحدد توجهاتها في معالجة وبحث المعلومات، وتكمن مشكلة الدراسة في كيفية إيجاد آليات ومعايير وقواعد لقياس الحيادية والتحفيز في نظم استرجاع المعلومات ومن ثم الحكم على أداء نظم استرجاع المعلومات ودقته في المعالجة وعدم الإخلال بجوانب التنظيم والبحث. تتبنى الدراسة فرضية هي (تحمل نظم استرجاع الويب ملامح تجارية وأيديولوجية وسياسية تمثل توجهات وتحيز للنظام تنعكس بدرجات متفاوتة على نوعية نتائج البحث ومواد الويب المسترجعة لمستخدميها)

### 3 / 0 تساؤلات الدراسة :

تحدد مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية :-

1. ما مظاهر التحيز وعدم الحيادية في بحث المعلومات على نظم استرجاع مواد الويب ؟
2. ما إجراءات وآليات قياس الحيادية والموضوعية في أنشطة وعمل نظم استرجاع المعلومات ؟

3. ما مدى تأثير نظم استرجاع الويب بالتوجهات السياسية والأيدولوجية للشركات المالكة لها ؟
4. ما المعايير التي تقنن وتضبط الموضوعية والحيادية في استرجاع المعلومات على الويب ؟
5. كيف يمكن استخدام مؤشرات بحث واسترجاع المعلومات كقياس لحيادية أو تحيز محررات البحث ؟

#### 4 / 0 اهداف الدراسة :

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية :-

- 1) دراسة مظاهر التحيز وعدم الحيادية في بحث المعلومات على نظم استرجاع مواد الويب ؟
- 2) تحديد إجراءات وآليات قياس الحيادية والموضوعية في أنشطة وعمل نظم استرجاع المعلومات ؟
- 3) قياس مدى تأثير نظم استرجاع الويب بالتوجهات السياسية والأيدولوجية للشركات المالكة لها ؟
- 4) وضع تصور لمعايير تقنين وضبط الموضوعية والحيادية في استرجاع المعلومات على الويب ؟
- 5) طرح مؤشرات محددة في بحث واسترجاع المعلومات كقياس لحيادية أو تحيز محررات البحث ؟

#### 5 / 0 أهمية الدراسة :

تكتسب الدراسة أهميتها من الجوانب التالية :-

1. تمثل الويب بيئة نشر مفتوحة سواء من قبل منتجي مواد المعلومات ومرسلها أو من قبل متلقي المعلومات والباحثين عنها، لذا فقد وفرت بيئة الويب امكانيات نشر الأفكار والتوجهات لمدى ونطاق أوسع. وهو ما يجعل أدوات بحث الويب أمام فيضا هائلا من التيارات الفكرية والايديولوجية وعلما التحكم بها حتى الوصول الى مستخدمها.
2. تمثل نظم الاسترجاع حلقة الوصل بين مواد المعلومات النوعية على الويب من ناحية وبين مستخدمي الويب من ناحية أخرى، ما يجعلها أمام تحدٍ كبير في الحفاظ على حيادية المعالجة والتنظيم لمواد معلومات نوعية هي في ذاتها غير محايدة ومتحيزة لتيار محدد.
3. تستخدم نظم استرجاع المعلومات آليات ومعالجات لتنظيم وبحث مواد المعلومات الرقمية تستطيع بها تقديم وتأخير مرتبة كل مادة وتغيير الوزن النسبي لأهمية وعلاقة مادة المعلومات بموضوع البحث، بما يجعل المواد المسترجعة مرتبة بشكل محدد امام المستخدم. وإذا لم تحافظ نظم الاسترجاع على مبدأ الحيادية في التنظيم والبحث فستمثل هذه الأدوات أبقا لتيارات وأفكار موجبة، في حين أنها بالأصل أدوات لتنظيم ومعالجة المعلومات للمحتوى على إطلاقه دون تمييز لموضوع أو فكر على غيره.

4. تبنى نظم استرجاع الويب برأس مال تجاري لشركات مالكة او داعمة لواجهة وبرمجيات عمل النظام، وهو ما يشكك في قدرة واجهة العمل المعلوماتية ونظام الاسترجاع على الفصل بين توجهات وتحييز الشركات المالكية وبين أسس الحيادية والموضوعية في تنظيم وبحث مواد المعلومات، واسترجاعها وفقا لمحتواها وآليات تنظيمه، لا وفقا لتمييز او تحيز يوافق توجهات رؤوس الاموال الأيديولوجية أو السياسية.

#### 6 / 0 حدود الدراسة:

- الحدود النوعية : تختص الدراسة بالتعامل مع نظم استرجاع المعلومات التي تعمل بشكل آلي خالص متمثلة في محركات بحث الويب.
- الحدود الموضوعية : تركز الدراسة على طبيعة التحيز كهوية اداء داخل نظم الاسترجاع والجوانب الداعمة والمنعكسة على نتائج البحث.
- الحدود الزمنية : تعمل الدراسة على تتبع ملامح التحيز في نظم استرجاع الويب في العقد الأخير واما الدراسة التجريبية فقد أجريت في فترة نوفمبر 2016 إلى مارس 2017.

#### 7 / 0 مصطلحات الدراسة:

- التحيز: تحدد الدراسة مفهوم التحيز على أنه تدخل متعمد من جانب نظام استرجاع المعلومات في نوعية وتوزيع وترتيب النتائج المسترجعة بهدف تقديم نتائج على أخرى لصالح توجه محدد يتبناه النظام.
- نظم استرجاع الويب : يمثل نظام الاسترجاع كيان رقمي يعمل في بيئة الويب لمعالجة وبحث مواد الويب واتاحتها وفقا لطبيعة ونوعية الحاجات والمجالات الموضوعية والتوجهات الفكرية مسار بحث المستخدم.

#### 8 / 0 منهجية الدراسة:

تتبنى الدراسة استخدام منهج البحث الوصفي التحليلي وذلك لدراسة وتحليل ظاهرة التحيز في مواد معلومات الويب كبيئة نشر الكترونية ومدى تأثير نظم الاسترجاع بهذه الظاهرة وقدرتها على ضبط عملها، واستقراء الانتاج الفكري والدراسات المرتبطة بهذه الظاهرة. بالاضافة الى استخدام منهج البحث التجريبي وذلك للملاحظة وقياس مدى تأثير نظم استرجاع المعلومات بعوامل التحيز والموضوعية في بحث واسترجاع المعلومات. أما أدوات البحث فتتمثل في أداة البحث الوثائقي في جمع الانتاج الفكري المرتبط بظاهرة البحث، واستخدام أداة الأبحار والمعاشرة مع الويب الى جانب استخدام أداة الملاحظة في الجانب التطبيقي للبحث.

عينة الدراسة : عمل الباحث على تحديد عينة الدراسة وفقا لآخر ترتيب وتحديد من المؤسسات المختصة بالتقييم والترتيب السنوي لمحركات البحث. وقد اختار الباحث ستة محركات تصدرت الترتيب في موقع alexa.

## 9 / 0 الدراسات السابقة:

استخدم الباحث قواعد البيانات العالمية المتضمنة بيانات اتحاد المكتبات الجامعية المصرية EULC مثل **springer, science direct, IEEE, Dissertation proquest** وغيرها، حتى يمكن البحث عن الدراسات المثيلة والسابقة التي عنيت بدراسة ظاهرة التحيز وتحليل أداء نظم استرجاع المعلومات على الويب. وقد نتج عن هذا البحث العديد من الدراسات التي تناولت موضوع التحيز والتوجهات السياسية والاقتصادية والايديولوجية التي قد تتبناها محركات البحث على الويب باعتبارها نظم استرجاع المواد الرقمية، مع تحليل سبل التعامل مع هذه الجوانب إذا ما اتصفت بها محركات بحث الويب. أما الانتاج الفكري العرب فقد خلا من الدراسات التي تناولت موضوع التوجهات والتحيز لنظم استرجاع. وقد كانت أهم الدراسات استوقفت الباحث ما يلي :

## الدراسة الأولى :

**Owens, Ciaran. A Study of the Relative Bias of Web Search Engines Toward News Media Providers, University of Glasgow, 2009, (Master )**

ركزت هذه الدراسة على معالجة واسترجاع المواد الإعلامية داخل محركات البحث وكيفية أداء عمل محرك البحث وفقا لتوجه او تحيز يؤثر في طبيعة النتائج المسترجعة بما يؤثر على توجهات مستخدمي الويب، وهو ما يعرف بالبحث في مواد الزمن الحقيقي المرتبطة بالتغيير الوقتي والتحديث المتسارع في مواقع الأخبار. وقد اختارت الدراسة ثلاثة محركات هم **google, bing, yahoo** لدراسة طبيعة المعالجة والنتائج المسترجعة المتأثرة بظاهرة التحيز في محركات البحث الثلاث. وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في كونها تشمل مختلف مواد الويب النوعية والتركيز على آليات وبرمجيات العمل في نظم الاسترجاع ومظاهر التحيز، فضلا عن دراسة خصائص النتائج المسترجعة نوعيا وعدديا وفقا لقضايا معاصرة تمثل توجهات وسياسات عمل ممنهجة لنظم الاسترجاع.

## الدراسة الثانية :

**Diaz , Alejandro M. Through the Google Goggles : Sociopolitical Bias in Search Engine Design, Stanford University, 2005, (PHD )**

اهتمت هذه الدراسة بتحليل خصائص العمل في محرك البحث **google** كدراسة حالة لخصائص البحث والاسترجاع على هذا المحرك : حيث وصفت هذه الدراسة نظام **google** بحارس الويب نظرا لما يشغله من مكانة كبيرة في عدد عمليات البحث والاسترجاع التي تجر على مواد الويب. وقد اهتمت هذه الدراسة بطبيعة الخصائص السياسية والاجتماعية التي يعمل بها محرك البحث، التي بدورها تؤثر على طبيعة الآليات والبرمجيات التي يعمل بها **google**. وتختلف الدراسة الحالية عن هذه الدراسة في تتبع ظاهرة التحيز في كل المراحل وإجراءات العمل التي تمر بها مادة المعلومات داخل نظم استرجاع الويب، وانعكاس ذلك على طبيعة وبرمجيات العمل المتحيزة.

## 10 / 0 خطوات الدراسة:

- 1) دراسة أدبيات الإنتاج الفكري وتحليلها فيما يخص مفاهيم التحيز ومظاهره في نظم الاسترجاع.
- 2) دراسة واستقراء آليات وإجراءات التحيز في نظم الاسترجاع حال الارتكان إلى جانب نوعي محدد من المعلومات.
- 3) القياس التطبيقي لآليات ومعايير التحيز أو المصادقية التي تستخدمها نظم استرجاع المعلومات في إجراءات البحث.
- 4) توصيف وتحديد معايير ضبط التحيز خاصة السياسي وقياس تواجده وتأثيره على بحث المعلومات في نظم استرجاع المعلومات.

**المبحث الأول: التحيز والموضوعية لمواد الويب ونظم استرجاعها:**

تحمل مواد المعلومات الرقمية في محتواها الفكرة والرسالة المعلوماتية الموجهة من مرسلها أو ناشريها في البيئة الرقمية إلى مستقبلها من مستخدمي الويب، وفي هذا المحتوى تكمن التوجهات العلمية أو الفكرية للرسالة أو مادة المعلومات لتقع بتأثيرها ومضمونها على قلب وعقل مستخدم معلومات الويب. وقد تأثرت أدوات تنظيم وبحث معلومات الويب بنفس هذه الفكرة في كونها كيانات ونظم معلوماتية تحمل الأفكار المنشورة في شكل وسائط متعددة إلى الباحثين عنها ومستخدميها؛ حيث يعمل نظام استرجاع المعلومات على تقديم معلومات محددة لاستفسارات بحثية محددة وهو ما قد يعني تحقق مستوى الدقة المطلوب أو انعدامه في المعلومات المسترجعة الموجهة إلى مستخدمي النظام. مما يعني ذلك وجود فكرة التحيز أو عدم الحيادية في مواد المعلومات وفي نظم الاسترجاع التي تقوم بدورها على إتاحة هذه المواد لمستخدميها. ويتطرق هذا المبحث لمناقشة مفاهيم التحيز في مواد المعلومات وأشكال هذا التحيز وتوجهاته النوعية.

**1 / 1 ظاهرة التحيز المعلوماتي: التعريف والأسس:**

عنيت كيانات المعلومات الرقمية ومن قبلها التقليدية بدراسة مواد المعلومات من حيث الرسالة الفكرية المتضمنة في هذه المواد والمصادر الموجهة إلى جمهور الباحثين أو المستفيدين من مواد المعلومات. وقد كان الاهتمام بذلك كبيرا في البيئة التقليدية لمصادر المعلومات وازداد لأعلى حالاته في البيئة الرقمية التي أتاحت قدرات النشر الرقمي للأفراد والهيئات. وتعد صفة الحيادية والموضوعية والاهتمام بالحقائق والمعلومات على حساب العقيدة والتوجه هي أصل بنية محتوى مادة المعلومات، غير أن الاختلافات والتنوع الفكري والايديولوجي الذي يشهده العالم فرض نشر مواد معلومات ذات أعداد مليونية تستهدف نشر فكر محدد أو الترويج لمذهب فكري أو عقائدي بذاته. وهذا الفعل يخلق صفة جديدة في مواد المعلومات تسمى التحيز أو عدم الحيادية في مواد المعلومات، وإن كان ذلك عملا مستحبا من وجهة نظر ناشري المعلومات الرقمية، غير أنه يطعن في الثقة والدقة التي تكون عليها مواد المعلومات الرقمية على الويب. ولم يقتصر أمر التحيز هنا في نشر مواد معلومات الويب، وإنما شمل مفهوم التحيز وعدم الحيادية في بيئة الويب أيضا أدوات تنظيم وبحث المعلومات الرقمية على



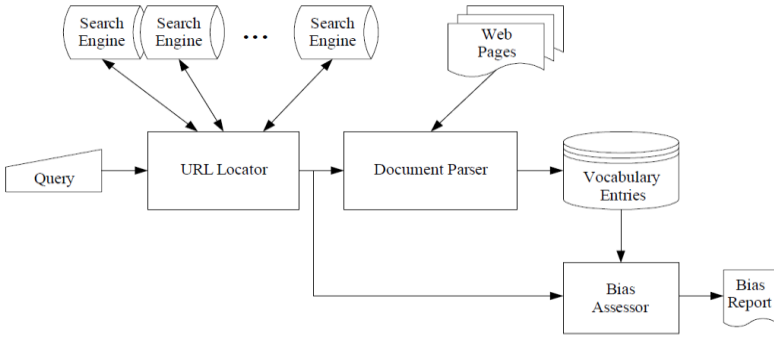
الويب التي تتمثل أفضل صورها في محركات بحث الويب. ويمكن لصفة التحيز أن تطرأ على نظم استرجاع الويب إذا ما عمدت إلى الانتقاء في تجميع مواد معلومات محددة دون غيرها، أو تفضيل مواد معلومات على أخرى في المعالجة والكلمات الواصفة المتحيزة لفكرة محددة، أو كونها عملت على تقديم وتأخير مواد معلومات على غيرها في قائمة النتائج المسترجعة المعروضة أمام المستخدم.

وقد عمدت الدراسة إلى اختيار مصطلح التحيز دون غيره كمفردة لغوية للدلالة على عدم الحيادية في نظم استرجاع المعلومات من حيث اختيار ومعالجة وبحث مواد المعلومات؛ وذلك لأمرين أولهما: أن مصطلح التحيز هو المقابل اللغوي لمصطلح Bias الذي اعتمده الانتاج الفكري الأجنبي للدلالة على ظاهرة التحيز في محركات البحث، ثانيهما: أن مصطلح التحيز لغويا يمثل تعمد التدخل في الاجراء أو الفعل لتغليب أو ترجيح امر على آخر، وهو ما ينعكس نهاية على نتائج محركات ونظم استرجاع معلومات الويب لاسترجاع وتمييز مواد معلومات على أخرى في قائمة المواد المسترجعة وإعطائها ترتيبا أعلى في قائمة المود المستدعاة لاجابة الاستفسارات البحثية. ويختلف مصطلح التحيز عن الانحياز في كونه إجرائيا ولا يقف عند الانحياز الفكري أو الايدلوجي لتيار أو فكر محدد دون إحداث أثر أو تغيير في مسار عملية الاسترجاع والترتيب لمواد المعلومات في النظام. وقد عرف معجم المعاني والمعجم الوسيط مصطلح التَحَيُّز كمصدر للفعل تَحَيَّرَ ومعناه مُحَابَاةُ شَخْصٍ أو مناصرةُ رأيٍ على حساب آخر من دون مُبالاة بالحقِّ والعدالة<sup>1</sup>. وينسحب هذا المفهوم في هذه الدراسة على نظم استرجاع الويب التي تنصر مواد أو محتوى ذات توجه ما على غيره من مواد المعلومات الأخرى المتوافقة وكلمات البحث. أما من وجهة نظم الاسترجاع فالتحيز هو تعمد إدخال مواد معلومات محددة تحمل ترويجا سياسيا أو اقتصاديا للتأثير على رأي المستخدم واقناعه بقبول وجهة نظر محددة<sup>2</sup>. وقد أضاف Joshua wright أن ظاهرة التحيز في نظم البحث تتمثل في الفكرة العامة للاختلاف بين النتائج الأصلية المرتبطة وموضوع البحث بشكل معياري وبين تلك التي تمتلك مزايا مختلفة عن ارتباطها بطبيعة البحث<sup>3</sup>. ويرتبط بمصطلح التحيز مصطلح مقابل هو المصادقية أو الحيادية وهو المصطلح المعبر عن موضوعية نظم استرجاع المعلومات في التعامل مع مواد المعلومات انتقاء واسترجاعا؛ بحيث يتم اضافة مجموعات المعلومات لقاعدة البيانات دون تحديد مسبق أو تحيز لمسمى موضوعي محدد، أيضا الاسترجاع اعتمادا طبيعة الكلمات الكشفية والدلالية المشتقة من طبيعة النصوص، ثم تركها لمدى صلتها بالموضوع أثناء عمليات البحث والاسترجاع.

وقد تسبب الخضم الهائل من مواد المعلومات الرقمية في وجود التحيز داخل دائرة عمل نظم استرجاع الويب على شكلين مختلفين هما التحيز المتعمد وغير المتعمد **intentional or unintentional**؛ حيث يتمثل التحيز المتعمد في مجموعات الاعلانات التجارية والمواقع مدفوعة الرسوم حتى توضع في ترتيب متقدم ضمن قائمة النتائج المسترجعة في عمليات البحث داخل نظام الاسترجاع، وهذه تمثل نوعا من التحيز التجاري الربحي الذي يمثل واقع شركات نظم استرجاع المعلومات الرقمية. أما التحيز غير المتعمد فهو يأتي نتيجة للأعداد المليارية من مواد المعلومات التي تتعامل معها النظام معالجة وتنظيما بما ينجح بالكلمات الدالة والمصطلحات الواصفة لمحتوى مواد

المعلومات بإضفاء نوعا من التميز أو احتلال ترتيبا متقدما في مواد المعلومات المتناولة لموضوع ما. ويمثل جانب التحيز صعوبة بالغة على المستخدم في امكانية الملاحظة او التحديد السريع لتوجهات نظام الاسترجاع وعدم حياديته حيال مواد معلومات محددة، وذلك يرجع بالدرجة الألى لكون التحيز كيمي وليس كمي منحصر في مواد بذاتها أو بشكل مميز لعدد معلوم من النتائج المسترجعة. بل إن التحيز من الجوانب التي يصعب تقديرها كميا أمام المستفيد بما يمثل صعوبة أكبر في تحديد درجة التحيز لكل نظام استرجاع على الويب، وهو إذا ما حدث يمكن للمستخدم اختيار أقل نظم الاسترجاع على الويب تحيزا ليستخدمة واثقا فيما يتم استرجاعه. ومن ثم فإن قياس معامل التحيز في نظم الاسترجاع يضع تصنيفا لهذه النظم بحسب الثقة في النتائج المسترجعة ومواد المعلومات المستدعاة حيال موضوع أو مجال ما<sup>4</sup>.

إن ثمة مصادر محددة يمكن من خلالها إصباغ محركات البحث بصيغة التحيز مثل؛ أن تسعى محركات البحث إلى الانتقاء في عمليات الإضافة وتجهيز برامج الزواحف لديها ببعض التعليمات البرمجية بالتركيز على مواد معلومات دون غيرها. وقد يتمثل هذا التركيز في تغطية مكانية محددة أو انتقاء موضوعي أو إضافة المواقع التي لها امتداد محدد أو البحث عن مصطلحات بذاتها في عنوان مادة المعلومات URL. ومن مصادر التحيز عملية الكشف ذاتها داخل النظام حيث يبحث النظام عمدا عن كلمات مفتاحية محددة لجعلها كلمات دالة وواصفات كشفية يبني عليها استرجاع مادة المعلومات، وتتأثر عملية الكشف بمجموعات الكلمات التي ترد ضمن محارف صفحة الويب أو التي وردت في سياق ومتن المادة ذاتها. كما أن طرح خيارات البحث وتقديم مصطلحات مقترحة لعملية البحث يمثل تحيزا من جانب نظام الاسترجاع في توجيه المستخدم لاختيار كلمات بذاتها ينعكس عليها طبيعة المواد المسترجعة نهائية. ويتبقى الفرز والترتيب كآخر مصادر التحيز في الاسترجاع بحيث يلجأ النظام إلى خوارزميات وآليات تمنح موادا دون أخرى فرصة الترتيب الأعلى في النتائج المسترجعة أمام المستخدم<sup>5</sup>. ويمكن للتحيز أن يأخذ بعدا آخر متمثلا في الاهتمام بأسماء نطاقات محددة **domain name** وهو ما يمثل رمزا لمؤسسات بعينها أو لهيئات ذات توجه محدد، واثبات هذا النوع من التحيز يحتاج إلى اختبار مجموعات النتائج المسترجعة من النظام ورصد نسبة عدد النطاقات المسترجعة **retrieval domains** إلى أعداد النتائج والمواقع المسترجعة جميعها من النظام<sup>6</sup>. وعلى ذلك فإن ثمة نوعين من التحيز يتعلق أحدهما بإدخال وحدات لا علاقة لها باستفسار البحث وتتعلق بأسماء نطاقات محددة، يعلوها التوجه الاقتصادي في المواد المعلوماتية مدفوعة الرسوم أو الأيديولوجي لمجموعات المواد التي تحمل رسالة فكرية ما يتبناها محرك البحث. وأما النوع الثاني فهو التحيز من حيث المحتوى المبني على توجيه وتغيير مسار المحتوى من التعبير عن فكرة ما إلى خدمة توجه آخر من خلال تغيير سياسة الكشف في نظام الاسترجاع<sup>7</sup>. ويعبر شكل (1) عن قياس التحيز في نظم الاسترجاع من منظوري للإضافة بالانتقاء والكشف بالتدخل غير الموضوعي.



شكل (1) قياس التحيز في نظم الاسترجاع من منظوري للإضافة والتكثيف<sup>8</sup>

يصنع التحيز في نظم الاسترجاع أثراً سلبياً على جوانب مختلفة تتعلق بطبيعة مواد ومواقع المعلومات التي تفقد قيمة الرجوع إليها والاستشهاد بمحتواها بما يجعلها تتراجع في تصنيفات مختلفة نتيجة لانخفاض مؤشرات استخدامها. ويأتي ذلك من أن آلية الترتيب في نظام الاسترجاع -popularity based ranking algorithms- تعتمد غالباً إلى تصنيف وترتيب المواقع شائعة الاستخدام إلى فئة أولى تصدر قائمة النتائج المسترجعة على حساب مواقع ومواد المعلومات الأخرى الأقل شيوعاً. ويشمل الأثر السلبي للتحيز مستخدم النظام أنفسهم حيث يفقدون الوصول إلى النتائج المرجوة الأكثر اتصالاً باستفسار البحث وموضوعه، بما يدفعهم إلى إعادة البحث أو البعد عن وجهة البحث الصحيحة في استرجاع مواد المعلومات، التي بطبيعتها جاءت متأخرة وغير مرئية لهم بتأخر ترتيبها في قائمة الاسترجاع. وعلى ذلك فنتائج التحيز تنعكس آثارها على المحتوى والرسالة الفكرية لمواد المعلومات لصالح التصنيف الفئوي لمواقع الويب، وعلى دعم النظام المعلوماتي البحثي لنظم الاسترجاع لصالح سياسات الانتماء والريح العائد على الشركات المالكة للنظم<sup>9</sup>. ولذلك تكتسب الحيادية والموضوعية في محركات البحث أهميتها وتأثيرها الإيجابي على المستخدمين بالوصول إلى المعلومات المتصلة بالاستفسار البحثي دون مدخلات إضافية متعمدة من النظام.

## 2 / 1 الويب ونظم الاسترجاع المتحيزة :

بدأت الويب نشأتها قاصرة على انشاء المعلومات وتقديمها من جانب واحد يمثل أغلبية قطاع المؤسسات والهيئات التي تمارس أنشطة رسمية أو خدمية وفقاً لهويتها وطبيعتها. وقد أتاحت الأجيال اللاحقة من الويب قدرات النشر الرقمي للأفراد والمؤسسات المختلفة من خلال منصات نشر مجانية تابعة لبوابات الويب أو مواقع التواصل الاجتماعي، بما سمح لنشر نوعي متعدد الأغراض متاح لترويج ودعم التوجهات الفكرية والترويج للأفكار والسلع على حد سواء. وقد بلغ عدد المواقع المضافة لفضاء الويب مليار ومائة مليون وثلاثمائة ألف موقع وقت اعداد هذه الدراسة وساعة الكشف عن هذا العدد، وهذا العدد متنامي بشكل متسارع يصل إلى 168,192,000 موقعاً سنوياً<sup>10</sup>. ومن إمكانات

النشر الواسعة ظهرت مواد معلومات الويب التي تحمل توجهها فكريا أو ماديا أو سياسيا قاصدة استقطاب قطاعات مستخدمي الويب للتأثر بمحتواها الفكري ونشره على نطاق أوسع، ومن ثم فإن ذلك قد صنع ما يسمى بالويب المتحيز **biased web** التي تجسدت في مواد ومواقع المعلومات النوعية الإعلامية والشخصية والسياسية والتجارية. ودفع هذا التنامي المضطرد كما ونوعا الهيئات البحثية مثل جامعة ميريلاند **University of Maryland** إلى النظر في مجموعة معايير تحول دون سيطرة المواقع المتحيزة على محتوى الويب، وتمثلت هذه المعايير في أسئلة محددة لقياس درجة التحيز في مادة الويب ومواقعها، مثل<sup>11</sup>:-

- هل المحتوى يستهدف ظاهرة أنية، ومدى درجة الحدائة للرسالة المضمّنة ؟
- هل يمكن القبول بطلبات تعديل المحتوى أو تحديثه ؟
- من المسئول عن بنية ونشر محتوى ومواد موقع الويب ؟
- ما هي الاغراض التي يستهدفها الموقع من وصوله إلى مستخدمي الويب ؟
- ما هي فئات الجمهور التي يستهدفها هذا الموقع ؟
- ما هي نوعية المواقع التي يرتبط بها هذا الموقع واتجاهاتها الفكرية ؟

اهتمت الدراسات المعنية بظاهرة الويب بتوفير معايير تقييم محتوى ومواقع الويب وقياس مستويات التحيز والمصدقية في المعلومات المقدمة على منصاتها. غير أن ذلك لا يعد معالجة حقيقية لظاهرة التحيز في مواد الويب، وإنما يوفر فقط رقدا أو قياسا لنوعية ودرجة هذا التحيز. وعلى ذلك فقد كان أحرى بهذه الدراسات أن تعمل على توفير الضوابط ومعايير البنية المعلوماتية والنشر الرقمي لمواد الويب بما يكفل اصدار مواد معلومات خالية من التحيز، بما يمكن أن يعلي مستوى تحقق ظاهرة مصداقية الويب **Web credibility** التي تذكر فقط كمقابل لجوانب التحيز وليس كمبدأ للنشر الرقمي لمواد معلومات الويب. ونظرا لاستمرارية سياسة القياس البعدي للتحيز في محتوى الويب بعد نشره، ظهرت أساليب مختلفة لرصد وقياس التحيز في محتوى الويب متمثلة في : أولا أسلوب حكمة الحشود **Wisdom of crowds** ومؤداه أن يشترك مجموعة كبيرة من مستخدمي الويب في الحكم على محتوى مواقع الويب وتحديد جوانب ودرجات التحيز لهذا المحتوى، ثانيا نظرية تفسير الأهمية **Prominence-Interpretation theory** بحيث يمكن الحكم على طبيعة محتوى مواد المعلومات الويب وموضوعية المحتوى المتضمن<sup>12</sup>. وعلى ذلك فإن الاهتمام بظاهرة التحيز يختلف في متطلباته ومرحلته وإجراءاته عن الاهتمام بظاهرة المصدقية : حيث يأتي التحيز في درجة متأخرة من حيث الفاعلية في التأثير على ضبط وتقنين المحتوى والمضمون الرقمي لمواد الويب، بينما تستطيع المصدقية إذا ما توافرت لها معايير وفعاليتها أدوات النشر الرقمي على الويب أن تضمن سلامة المحتوى الرقمي لمادة المعلومات وإعلاء المصدقية على حساب اختفاء التحيز. ويؤثر كل من التحيز والمصدقية لمواد الويب على فاعلية وتفاعل نظم استرجاع الويب مع مواد المعلومات ؛ حيث يتمكن النظام من توفير درجة أكبر من الثقة ومعامل الشفافية في النتائج المقدمة إلى مستخدمي الويب. ولأن التحيز في

مواد الويب يختلف عن التحيز في أداء نظم استرجاع المعلومات، فإنه يجب مراعاة أن تكون نظم الاسترجاع نظماً معلوماتية تبني وتصيب استراتيجيات عملها على الموضوعية وعدم التحيز من جانبها<sup>13</sup>. يتباين التحيز في محتوى الويب على مستويين: أولهما تدرج المسئولية عن المحتوى من المؤسسية إلى الفردية، حيث تتسم مواد المعلومات ذات النشر المؤسسي أو الرسمي بدرجة أكبر من الدقة في صياغة ونشر المحتوى والرسالة الفكرية بعيداً عن استخدام المصطلحات حادة التوجه التي قد تتبعها تأثيرات سلبية على هذه المؤسسات. بينما يغلب على المحتوى الشخصي الفردي لمستخدمي الويب من خلال منصات التعبير عن آرائهم مثل المدونات أو حسابات التواصل الشخصي أو حتى من خلال مواقع الاستضافة مدفوعة الأجر. ويمكن لنظم الاسترجاع التمييز بين هذين النوعين من التحيز من خلال رصد المصطلحات والمفردات النوعية الحادة التي غالباً ما تجميلها محركات البحث في قوائم الاستبعاد أو من خلال قدرات البحث الآمنة في مرحلة الاسترجاع. ثانيهما مستوى التحيز مواد المعلومات النوعية التي تختلف بين مواد تستهدف الرأي العام ومخاطبة مستخدمي الويب بشكل مباشر متمثلة في مواد إخبارية أو إعلامية تحمل بين طياتها رسالة موجهة لاستشارة تحفز معنوي أو تكوين رأي موجه لمواقف محددة، بينما تختلف طبيعة التحيز في المواد التجارية التي لا تحمل ضدية أو إساءة لطرف آخر مثل المواد الإعلامية، فهي مواد متحيزة لذاتها تسرد في ميزاتها دون التركيز على سلبيات الأطراف الأخرى كحالة المواد الإعلامية السياسية. وحرى بالذكر أن الويب الإعلامية والسياسية تعود إلى خلفيات رسمية أو مؤسسية تضفي عليها قدراً من الدعم والتمكين، ومثل هذه المواد تحتاج من نظم استرجاع المعلومات دقة الاختيار وحذر في التحليل والمعالجة لهذه المواد فمن خلالها تتحول نظم الاسترجاع إلى أدوات نشر لتوجهات أو أيديولوجيات مختلفة تصل مستخدمي الويب من نوافذ البحث بواجهات نظم الاسترجاع. أما مواد الويب العلمية فهي فئة معلوماتية يشترط فيها الحيادية والموضوعية، ومن ثم فإن قواعد بيانات الناشرين والدوريات المحكمة ومستودعات الأطروحات العلمية لا تجد نظم الاسترجاع صعوبة حيال الاختيار والمعالجة والبحث سوى توفير الدقة اللازمة في انتقاء الواصفات والمفردات الكشفية.

### 1 / 3 التوجهات النوعية وأشكال التحيز على الويب:

يرتبط التحيز اصطلاحاً ومفهوماً بوجود علاقة المقابلة أو التضاد بين توجيهين ومن ثم يتشكل التحيز في دعم الرأي في مواجهة الرأي المقابل ومحاولة تعزيزه بكافة السبل. ويحمل التحيز المتضمن في مواد معلومات الويب مستويات عدة تختلف بين الندية والصدام في أعلى أشكاله وبين الدفاع عن وجهة النظر في أدنى مستوياته، مروراً بمستوى المنافسة أو المقابلة التي يحتاج كل طرف أو رأي تغليب توجهه على الرأي أو الطرف الآخر، وهو ما يكون عادة داخل نطاق التنافس التجاري والإعلامي على الويب. وقد حملت مواد الويب خصائص هذه المستويات مجتمعة وفقاً لطبيعة الدور ومجال التخصص المتضمن في محتوى مواد الويب؛ حيث يحمل المحتوى الإعلامي ميزة تنافسية في قدرات التأثير على الرأي العام، بينما يحمل المحتوى السياسي في غالبية الندية والتضاد مع التيارات

السياسية الأخرى، ومن ثم فإن مستوى ودرجة التحيز النوعي في مواد الويب يتأثر من طبيعة المجال والرسالة التي تحملها مادة المعلومات. وقد امتنعت نظم استرجاع الويب عن الدخول في هذه الدائرة بعدم تخصصها التجاري أو الإعلامي فضلا عن انتفاء التقسيم المبني على توجهات أيديولوجية أو سياسية. وقد انحصر مبدأ التخصص والتقسيم لنظم الاسترجاع في التخصص النوعي أو الشكلي أو المعرفي لمواد معلومات الويب. غير أن نظم الاسترجاع علمها الحفاظ على هذه الحيادية في البناء والعمل في الوقت الذي تمتلئ قواعد بياناتها بمجموعات مواد المعلومات الموجهة والمتحيزة، وعلى ذلك ثمة أسلوبين بين مجارة التحيز الكامن في محتوى مادة المعلومات وتغليبها في عمليات البحث والاسترجاع، أو الحيادية المطلقة للنظام مع هذه المواد.

### 1 / 3 / 1 التوجهات الايديولوجية:

تتدرج ألوان التحيز التي تصبغ مواد معلومات الويب بحسب طبيعة المحتوى الذي تتضمنه هذه المواد، حيث يظهر التحيز بأخف درجاته في المحتوى العقائدي أو الأيديولوجي برغم كونها مواد تحمل معلومات موجهة بطبيعتها، وتفسير ذلك أن المحتوى العقائدي أو الأيديولوجي سينصب على شرح أفكاره وتفسير جوانبه العقائدية والفكرية المخصصة دون الخوض في جوانب تخص نظرائها من العقائد أو الأيديولوجيات الأخرى، فنشر الذات الفكري هنا أهم من دحض الأفكار العقائدية أو الأيديولوجية المقابلة، ومن ثم فإنه لا يمكن نعت هذه المواد بالمتحيزة بل يكفي أن يطلق عليها مواد متخصصة في مجال عقائدي أو إطار أيديولوجي مخصص. وعلى ذلك فإن قاعدة قابته يمكن البناء عليها تتمثل في أن التحيز لا يتمثل في المحتوى المخصص المتضمن لمجال ما، بل إنه محاولة بث أفكار ذات توجه ما متضمنة في محتوى يتناول موضوعا آخر. أما أكثر درجات ألوان التحيز فتتمثل في مواد المعلومات التي تحمل أفكارا وتوجهات مباشرة تتضمن المقابلة أو المناقشة دحض أفكار أخرى تتضاد معها، ويترتب على ذلك أن نشر النصوص المقدسة أو المتون الشارحة لها أو الكتب العقائدية والمحتويات المثلثة لأطر ودوائر عقائدية لا تعد جميعها موادا متحيزة، ومن ثم فإن تعامل نظم الاسترجاع مع هذه النوعية يكون وفقا لطلب مخصص واحتياجات معلوماتية مباشرة من جانب مستخدمي النظام، فلا طاقة لأي من نظم الاسترجاع أن يستدعي نصوصا عقائدية أو أيديولوجية مخصصة ضمن مجموعات النتائج المتصلة بمجال موضوعي ما. وهنا تضعف فرضية تحيز نظم الاسترجاع تجاه مواد الويب ذات المحتوى العقائدي سواء أكان ذلك التحيز متعمدا بتقديم أولوية الاستدعاء لهذه المواد، أم كان غير متعمد بإدراج هذه المواد خطأ في سياق نتائج مسترجعة، بواسطة تشابه الكلمات أو الواصفات الكشفية لهذه المواد مع مفردات الاحتياجات الموضوعية لمستخدمي النظام.

### 2 / 3 / 1 التوجهات الاقتصادية:

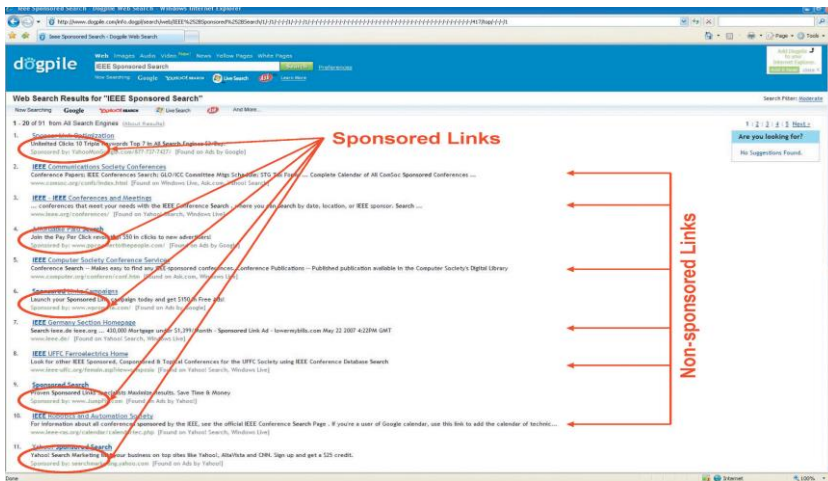
تمكنت الويب كبيئة للمطالعة والاستخدام الإعلامي والمعرفي من التفوق على نظرائها من الصحف والتلفاز والإذاعة؛ يستقي العالم الآن الأخبار من خلال البيئة الرقمية خلاف الإعتماد على أدوات

ووسائل الإعلام الأخرى. وليس هذا الأمر بغريب كون البيئة الرقمية الآن تحمل النسخة الرقمية من وسائل الإعلام والتواصل بين الناس، بما يجعل بيئة الويب بيئة رائجة وخصبة لنشر الدعاية والإعلانات التجارية التي تستهدف الوصول إلى أكبر عدد ممكن من الناس، وتحرض شركات الإعلانات على النشر في مواطن التجمع الأكثر مشاهدة لإعلاناتها. وقد غزت الإعلانات والترويج للسلع التجارية بيئة الويب ونظم استرجاع المعلومات على أنماط ثلاثة؛ أولها اعتماد شركات الدعاية التجارية على استخدام مواقع الويب النوعية (الإخبارية والترفيهية ومواقع التواصل الاجتماعي) لنشر إعلاناتها حيث يرتادها العديد من مستخدمي الويب لأغراضهم المعلوماتية النوعية، وليس الأمر هنا إلا للمواقع الأكثر زيارة بما يجعلها أيضا الأوفر حظا في ترتيب النتائج المسترجعة داخل نظم استرجاع الويب. أما النمط الثاني للإعلانات التجارية فيتمثل في وضع الإعلانات التجارية على محرركات البحث ذاتها والترويج للسلع والمنتجات من خلالها واتخاذها كمنصات للإعلانات التجارية من خلال العرض على صفحاتها المختلفة، وذلك دون التعرض لعمليات البحث أو التأثير على عرض النتائج المسترجعة لمستخدميها، وإنما حالها هنا كحال باقي المواقع التي تحصل على مقابل وضع الإعلانات على صفحاتها، وحرى بالذكر أن رأس المال التجاري لشركات نظم الاسترجاع تعتمد على روافد الدعاية والإعلانات التجارية كمصدر للربح يصل إلى نسبة 95% من دخل نظم الاسترجاع، وقد أوضحت تقارير اقتصادية عدة أن حجم الإعلانات التجارية على محرركات بحث الويب في العام 2007 وصل إلى 7 سبعة مليارات دولار، وهو ما يفسر تعاظم المنافسة المعلوماتية في خصائص البحث والاسترجاع لتنعكس على جلب أكثر عدد من مستخدمي الويب وبالبنوعية تهافت الشركات الإعلانية والترويج التجاري على محرركات البحث<sup>14</sup>. ولعل هذين النمطين السابقين هما الأقل في التعبير عن التحيز التجاري أو التوجهات الاقتصادية لمحرركات البحث حيث لا تؤثر هذه الإعلانات الواردة في مواقع الويب أو المدرجة في صفحات محرك البحث على عملية البحث والاسترجاع أو التداخل مع النتائج المسترجعة والتأثير على ترتيبها في النتائج المستدعاة. النمط الثالث وهو التحيز الجلي لمحرركات البحث المتمثل في بحث واسترجاع الإعلانات التجارية ذاتها؛ حيث يتوجه مستخدمو الويب لمحرركات البحث في الاستعلام أو البحث عن سلع ومنتجات تجارية يودون اقتنائها، ومن ثم يتعاظم مستوى التحيز التجاري ودرجته هنا في محرركات البحث بأن تضع المحركات ترتيبا مسبقا أو منح شركات تجارية وسلعا بعينها ترتيبا أعلى ضمن قائمة النتائج المسترجعة، وهو ما يدعم توجيه مستخدمي النظام لمنتج محدد أو سلعة بعينها، وبذلك يكون نظام الاسترجاع ذاته قد لعب دورا في الترويج التجاري باستخدام عملية البحث والاسترجاع ذاتها. وحرى بالذكر هنا أن قضايا التحيز بالدعاية التجارية لنظم الاسترجاع تمثل تحديا أدبيا داخل نظم الاسترجاع التي تحصل على مقابل الدعاية والاعلان عن الهواتف النقالة الخلوية، بينما لديها في قواعد بياناتها عشرات الدراسات ومواد المعلومات التي تبنت التنبيه والشرح لمخاطر هذه الأجهزة والسلع على حياة مستخدميها<sup>15</sup>.

لقد أتقنت نظم استرجاع الويب لعبة التعامل مع مواقع الويب في قائمة النتائج المسترجعة؛ حيث تتاح مراتب الاسترجاع المتقدمة لمن يدفع مقابل الحصول والوصول لهذه المراتب. فلم تخفي بعض



نظم الاسترجاع ذلك بل وضعته تحت عنوان أولي في واجهة عرض النتائج يسمى **sponsored matches**، ويعرف هذا الإجراء في عملية الاسترجاع والترتيب داخل النظام بتحديد المستوى المدفوع مقدما **paid placement**. ومن ثم فالتحيز التجاري هنا ليس متعلقا بصفة موقع المعلومات، وإنما يتعلق بكيفية التعامل مع مواقع الويب والرسوم المتحصل عليها مقابل التمدل في ترتيب وتحديد مستوى العرض أمام المستخدمين. إن مثل هذا التحيز المدفوع مقدما لم يكن يستعري انتباه مستخدمي محركات البحث؛ حيث أجريت دراسة عام 2002 أثبتت أن واحد من كل أربعة مستخدمي يعمون حقيقة النتائج مدفوعة المقابل، وعلى ذلك فإن الغالبية من مستخدمي نظم استرجاع الويب يتعاملون مع قائمة النتائج المسترجعة بثقة في موضوعيتها وعرضها وفقا لمدى اتصالها بالموضوع. وقد أشار 80% من مجتمع هذه الدراسة إلى وجوبية إعلام وتوضيح نظم الاسترجاع لمثل هذه الأمور التجارية لمستخدميه<sup>16</sup>، بل وتقنين التعامل مع المواقع ذات التعامل التجاري بتخصيص نافذة لهذه النتائج، وإلا فإن مستخدمي النظم يضعون مختلف النتائج في طبقة النتائج المضللة **deceptive advertising** كونها توضع عمدا بغرض الترويج وليس بغراض الإفادة والاتصال بالموضوع. ولم يقتصر التحيز التجاري لنظم الاسترداع على الحجز المسبق لمراكز متقدمة في النتائج المعروضة، وإنما امتد ذلك إلى عمل برنامج الزاحف **spiders** في محرك البحث بحيث تصل إلى كشف صفحات ومستويات في مواقع الانترنت لم تكن لبرامج الزاحف قدرة على الوصول إليها أو التنقيب عن بيانات معقدة في قواعد بياناتها. ولطالما ظلت برامج الزاحف تعمل بشكل آلي ذاتي دون توجيه أو تعمد تحديد مسار ما لمواقع بيعيتها، وهو ما ثبت خطأه عند التعامل مع الموقع المدفوعة **sponsored** حيث تخلف درجة التكشيف ونمط التعامل معها دون غيرها<sup>17</sup>.



شكل (2) النتائج مدفوعة المقابل للترويج في نتائج نظم الاسترجاع



لجأ مروجو السلع والمعلنون عنها إلى محركات بحث الويب نظرا للدور الإعلامي والإعلاني الذي اكتسبته محركات البحث لكونها واجهة الويب في التعامل مع المستخدمين، وذقد أكسبها ذلك قدرة كبيرة على الوصول إلى المستخدمين نظرا لوساطتها بين مواد الويب وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية. ونظرا لهذا الدور فقد لعبت المحركات الدور الإعلاني والاتجاه نحو الترويج بالترتيب والمنتجات المادية أو الفكرية، وتطور هذا الدور إلى درجة التزام محركات البحث بالقيمة التجارية التسويقية على حساب القيمة المعلوماتية المنوطة بالحفاظ عليها في اختزان ومعالجة وبحث مواد المعلومات. ومن ثم فقد أدى ذلك الدور التجاري إلى خلق صفة التحيز الواضحة في استرجاع مواد المعلومات، وإصباغ محركات البحث بصيغة التمييز بين النتائج المسترجعة على حساب جوانب الترتيب وفقا للصلة الموضوعية؛ حيث تكون الأولوية في عرض النتائج لمواد المعلومات المدعومة ترويجيا **sponsored materials**.<sup>18</sup>

وعملت نظم استرجاع الويب على استحداث تقنيات الإعلان والترويج مسايرة بذلك مختلف التطورات والمستحدثات التي طرأت على أجيال الويب الأول والثاني والثالث؛ حيث بدأت نظم استرجاع الويب بالإعلانات الثابتة على صفحاتها حينما كانت الويب تعتمد في جيلها الأول على بنية المواقع غير التفاعلية التي تعتمد على تقديم المعلومات دون تدخل بالتعديل أو التحرير من جانب مستخدميها، وهو ما مثل الشكل الأولي لعملية الترويج التجاري في محركات البحث. وبالانتقال للجيل الثاني للويب حرصت نظم الاسترجاع على التفاعل مع مستخدمي الويب من خلال دمج المحركات والأدلة وتقديم خدمات للمستخدمين مثل إنشاء المدونات والصفحات الشخصية وقدرات التدوين والنشر الإلكتروني الفردي، وهو ما تستخدمه نظم الاسترجاع كمنصات تجارية تطلق من خلالها حملات الترويج للسلع والمواد الإعلانية، فضلا عن ظهور التحيز التجاري حين إجراء عمليات البحث في قواعد بياناتها بحيث تجعل صفحاتها ومدوناتها وصفحات الخدمات الرقمية المتاحة عليها في مقدمة النتائج المسترجعة في عمليات البحث مضمرة خلالها المواد الإعلانية أو التجارية. على الجانب الآخر فإن قدرات النشر والتحرير الممنوحة لمستخدمي نظم الاسترجاع مكنت أصحاب التوجهات التجارية من أفراد وكيانات تسويقية من إنشاء الصفحات والحسابات الدعائية الإعلانية، بما يجعل صفحات نظم الاسترجاع التي يتم تكشيفها في قواعد بياناتها منصات إعلانية مجانية ذات قيمة استرجاعية داخل نظام الاسترجاع. وحرى بالذكر أن نظم استرجاع الويب جرت في تيار التطوير لمستقر التحول من نظم استرجاع قائمة على معالجة مواد المعلومات إلى بوابات رقمية تقدم العديد من الخدمات المعلوماتية الرقمية وخدمات الحسابات وقنوات التواصل الاجتماعي فضلا عن دورها في استرجاع المعلومات، وهو ما زاد في قدرات الترويج والدعاية التجارية في مختلف الخدمات التي تقدمها بوابات نظم الاسترجاع.<sup>19</sup>

The screenshot shows the Yahoo! Sports homepage. The main headline is "O'Neal starts, but Pistons don't give a rip" with a sub-headline "Jermaine O'Neal played through the pain of a badly bruised knee in Sunday's Eastern Conference finals Game 5, but the Pistons were unimpressed. Richard Hamilton scored a career **playoff high** 33 points as Detroit wrested home court advantage from the Pacers with an 83-65 win at Conseco Fieldhouse." Below the article is a "Related" section with links for "Box score | Photos" and "Series schedule and overview". To the right, there is a "DON'T MISS OUT!" banner for "Exclusive Collectibles from NASCAR Races" with a "CLICK HERE!" button. Below the banner is a "Scoreboard Quick Links" section with links for "MLB NBA NHL PGA Tennis WNBA". A "Tennis Scoreboard" section is also visible, showing the "French Open (Men) - May 31" with a "Fourth Round" table listing players and their scores.

شكل (3) الإعلانات الترويجية للسلع على يوابات نظم الاسترجاع

## 1 / 2 / 3 / 1 التحيز لرعاية البحث sponsored search bias

فعلت محركات البحث الشكل الإعلاني المتمثل في الرعاية الرسميين **sponsors** بتوفير قوائم مستقلة لمجموعات النتائج المسترجعة في البحث تخصص لهؤلاء الرعاية، وتقوم الفكرة هنا على أساس الدفع مقابل الزيارة **pay per click** وليس التعامل المبني على العرض وخلق انطباع لدى مستخدمي النظام أو لفت الانتباه فقط بالسلع المعن عنها؛ حيث يتحدد مقابل الإعلان ورعاية البحث وفقاً لمرات زيارة موقع المعلن أو الدخول على السلع المعلنه. وهذا الشكل أحد أساليب رعاية البحث في نظم الاسترجاع، ولعله أقلهم تحيزاً من جانب النظام للسلع أو المواد المعلنه في واجهة النتائج المسترجعة؛ حيث يمثل استقلال القائمة المعروضة من النتائج وانفصالها عن قائمة النتائج الأساسية المسترجعة تنبهاً جلياً من النظام لمستخدميه بشأن هذه النتائج وارتباطها بالجانب التجاري الإعلاني للنظام، فمن شاء فليستخدم أو يتجه بتركيزه إلى قائمة النتائج الأخرى. كما أنه يتعد بنتائجه المسترجعة عن وصمة التحيز أو دعم الجانب التجاري على حساب الأهمية الموضوعية والصلة بموضوع البحث. أما الأسلوب الثاني وهو الأكثر ميلاً للتحيز التجاري على حساب الحيادية الموضوعية هو الجمع بين نتائج الرعاية المدعومة تجارياً والنتائج المسترجعة وفقاً للصلة بموضوع البحث، ولكونها تأخذ مكاناً متقدماً في العرض، فإن نتائج البحث المدعومة تستحوذ على انتباه واهتمام مستخدمي النظام أكثر من غيرها، وهو ما يرفع بزيادة عدد زياراتها وينعكس معه ازدياد الطلب والمقابل في عرضها من الرعاية. وعلى ذلك فإن ثمة اتجاهين لدى رعاية البحث أنفسهم للدعاية عن منتجاتهم يتمثلان في أولاً: العرض المكاني وهو بمثابة مجموعات الإعلانات التي تستهدف حيزاً جغرافياً تصل إلى دائرته، ثانياً: العرض السياقي وهو الإعلان المرتبط بطبيعة موضوع البحث أو مدى صلته بالنتائج المسترجعة المتوافقة والاحتياجات الموضوعية. وعلى ذلك فقد تعددت وتباينت أساليب العرض والتمثيل الإعلاني لمنتجات الرعاية على واجهات نظم الاسترجاع، وهو ما استتبع بدوره أن تتنوع آليات الترتيب والفرز **ranking mechanisms** داخل النظم على أشكال ثلاثة هي كالتالي<sup>20</sup>:

أولاً : نموذج الإيرادات Revenue Model : وفيه يعمل النظام على تخصيص جزء من واجهة عرض النتائج المسترجعة قاصر على عرض نتائج رعاة البحث في النظام، بمل يجعل مستخدمي النظام على دراسة بالهوية التجارية الإعلانية لهذه النتائج. وتعرض النتائج في هذا الجزء بناء على الاسترجاع وفقا للمصطلحات المتصلة بموضوع البحث. ويحتسب نظام الاسترجاع إيرادات هذه النتائج اعتماداً على عدد مرات الزيارة أو تنشيط هذه الروابط، ومن ثم فإن إيرادات النظام تتناسب وقدرته على الترويج لهذه النتائج.

ثانياً : آليات التوزيع Allocation Mechanisms : ويعتمد هذا الأسلوب على دمج النتائج التجارية داخل جملة النتائج المسترجعة المتصلة بموضوع البحث، ويكمن التحيز التجاري لنظم الاسترجاع في هذه الآليات ؛ حيث تمتاز النتائج المدعومة مادياً بالنتائج غير المروج لها، وهو ما يؤثر بالضرورة على ترتيب وعرض النتائج بينها وبين بعضها. ويضم هذا الأسلوب آليات عمل ثلاثة هي :-

#### 1. تقديم العروض الأعلى سعرا Highest Payers at the Top :

وفيه تقوم آليات الترتيب والفرز اعتماداً على تاريخ الزيارات للمواقع المدعومة بحيث يتم الاسترجاع بناء على ارتباطها بالموضوع ثم يعاد الترتيب وفقاً للأكثر زيارة حتى يتم تحصيل الموارد بناء على معدل الزيارة لهذه النتائج، ويتجلى التحيز التجاري هنا للنظام في تعمد تقديم نتائج على أخرى وفقاً لتوقع الزيادة في معدل الزيارة وما يترتب عليه من زيادة إيرادات الإعلان. غير أن هذه الآلية ترتبط بعوامل مثل الميزانية المخصصة لرعاية هذه النتائج، ومدى ارتباط الكلمات الدالة للنتائج المدعومة بكلمات البحث الموجهة للنظام، والتفاوت بين معدل الزيارة ومكان الترتيب لهذه النتائج في النتائج الإجمالية.

#### 2. الجمع بين الصلة بالموضوع والعروض التجارية Relevance and Bid Price Jointly :

حيث تعمل آلية الفرز والترتيب اعتماداً على مدى صلة للموضوع وتوقع الاعتماد المالي المخصص لهذه النتائج، بحيث يعرض النظام النتائج المسترجعة إجمالاً مع تقديم النتائج التجارية في أماكن متقدمة في قائمة الاسترجاع، ثم يتم احتساب الإيرادات لهذه النتائج وفقاً لقرار مستخدمي النظام في زيارة أو إغفال هذه النتائج.

ثالثاً : العرض المدفوع مقدماً Posted-Price Mechanism : يعقد النظام اتفاقاً تجارياً مع شركات الدعاية بحيث يحدد النظام مقابلاً محددًا لكل مكان أو ترتيب ما في النتائج المسترجعة عند البحث عن موضوع أو مجال هذه المنتجات. ويقدر كل مكان في النتائج بمقابل محدد مسبقاً وعلى النظام أن يوفر النتائج في أماكنها المتفق عليها في مرحلة الفرز والترتيب بحيث يكون مكانها بين النتائج وفقاً للعائد المالي لهذه النتائج. وعلى ذلك فإن النظام يمارس التحيز التجاري في أوضح صورته لعرض النتائج المسترجعة وتفضيل المقابل المادي للعروض التجارية على خاصية مدى الارتباط بالموضوع لجملة النتائج المسترجعة.

#### 1 / 3 / 3 التوجهات السياسية:

لقد اكتسبت نظم استرجاع الويب دوراً إعلامياً يزداد مع تنامي حجم قاعد بيانات محركات البحث من مواد إعلامية وإخبارية تتضمن التعريف بالمعلومات حول قضية ما أو نقل أحداث بعينها، وقد جاء هذا الدور الإعلامي لكون محركات البحث النافذة البحثية عن المعلومات والقضايا الآنية التي

يستهدفها مستخدمو الويب بالبحث والمتابعة. ولم للدور الإعلامي لمحركات البحث أن يشكل أي أهمية في الحديث لولا ارتباط هذا الدور بتوجهات وقضايا قد يختلف تأويلها من رواية إعلامية إلى أخرى، ومن ثم فإن الرواية التي تتبناها محركات البحث أو تحيز لها قد تكون الأكثر وصولاً إلى مستخدمي الويب على انتشارهم العالمي والمحلي لمحركات البحث. بالإضافة إلى ذلك فإن الدور الإعلامي لمحركات البحث قد ارتبط بشدة بالمسار السياسي على المستويين المحلي والدولي؛ حيث تداخل الدور الإعلامي لمحركات البحث مع الدور السياسي، على أثر نصرة رأي أو تيار أو حزب سياسي على حزب آخر، وهو ما ألبس محركات البحث ونظم الويب حلة الدور السياسي الذي حاد بمحركات البحث قليلاً عن الدور المعلوماتي بالتحيز في عمليات المعالجة والبحث لنصر أيديولوجية أو فكرة ما على حساب الأخرى. وقد امتلكت نظم استرجاع الويب القوة المؤثر والفاعلة في تغطية الأحداث السياسية الدولية وخاصة أحداث النزاعات الإقليمية والقضايا السياسية الدولية وأحداث الانتخابات في الدول المختلفة على اختلاف درجات الأهمية بها. وامتلكت نظم الاسترجاع القدرة الفاعلة في التأثير على مستخدمي الويب وتوجيه تفكيرهم وانتباههم لصالح قضايا ما من خلال جملة النتائج المسترجعة أو الكلمات الدالة الموجهة التي تأخذ بيد المستخدم الويب لاتجاه دون آخر وفق التوجه والتحيز المدعوم من نظام الاسترجاع.

### 1 / 3 / 3 / 1 محركات البحث ولانتخابات الرئاسية:

وقد ظهر الدور السياسي لنظم استرجاع الويب من خلال الدور الذي لعبه محرك البحث Google في الانتخابات الرئاسية الأمريكية التي تزامنت مع إعداد هذه الدراسة بين مرشح الحزب الجمهوري دونالد ترامب ومرشحة الحزب الديمقراطي هيلاري كلينتون؛ حيث بدا واضحاً تحيز نظام البحث في جوجل لصالح هيلاري كلينتون من خلال توجيه انتباه مستخدمي محرك البحث إلى مساوئ وسلبيات المرشح الجمهوري بأن ألحق Google الكلمات الضدية أو المسيئة لترامب ككلمات دالة مقترحة في عملية البحث إذا بدأ مستخدم Google في كتابة اسم ترامب، وعلى الجانب الآخر يقترح نظام البحث في جوجل كلمات دالة يمكن أن تضاف إلى اسم هيلاري كلينتون وتأتي أغلبها بشكل إيجابي لتحسين صورة المرشحة الديمقراطية. ولعل ما انتهت إليه هذه الانتخابات بفوز الجمهوري ترامب وخسارة هيلاري كلينتون، رغم الدعم الكبير الذي حظيت به على محرك البحث Google، قد عازاه المحللون السياسيون إلى الدور العكسي الناتج عن دعم تام لمرشحة الحزب الديمقراطي والتحيز المفرط الذي جعل الديمقراطيين يركنون إلى الإطمئنان والتراخي عن الحشد والتعبئة لصالح هيلاري كلينتون مما كان أحد أسباب الخسارة للانتخابات الرئاسية. وقد حدث الأمر فعلياً وفقاً لدراسات أكاديمية أثبتت مدى تأثير محركات البحث والانترنت في مجموعات الناخبين الذين لم يكونوا قد حددوا اتجاههم للتصويت لصالح أحد المرشحين جورج بوش الابن أو آل جو في الانتخابات الرئاسية الأمريكية عام 2000، وقد أثبتت نتائج الدراسات أن الانترنت وجهت مجموعات أكبر لصالح آل جو بينما كانت وسائل الإعلام التقليدية تطرح جورج بوش<sup>21</sup>. وليس بعيداً ما حدث للرئيس الفرنسي ساركوزي الذي

طالبت فرنسا والاتحاد الأوروبي بحذف مواد معلومات تحمل الاساءة له والنيل منه من محرك البحث Google، وقد استجابت شركة جوجل لهذا الطلب ولم يعد إلا النادر من المعلومات المرتبطة بمساوي الرئيس الفرنسي. وحري بالذكر أن الولايات المتحدة الأمريكية لا تمنع مثل هذه المعلومات أو التوجهات في محركات البحث انطلاقا من مبدأ تداول المعلومات وقانون حرية المعلومات. وقد قدم مركز ابحاث pew research center الواقع في واشنطن العاصمة بالولايات المتحدة الأمريكية دراسة تكشف تنامي قدر الاعتماد على الانترنت كمصدر للمعلومات واستقاء الأخبار السياسية الخاصة بالانتخابات الأمريكية التي جرت في الفترة ما بين عامي 1992 و 2010، وقد كشفت هذه الدراسة تراجع دور الأدوات التقليدية أمام الانترنت ونظم استرجاعها. ويوضح الجدول (1) نسب استخدام الانترنت كمصدر للمعلومات في الانتخابات الرئاسية الأمريكية أمام الأدوات الإعلامية الأخرى<sup>21</sup>. وقد تتبع الباحث نسب الاستخدام في الانتخابات الرئاسية الأمريكية للعام 2016 التي اجريت وقت هذه الدراسة وقد عكست أن نسبة مستخدمي الانترنت لاستقاء المعلومات عن الانتخابات في الفئة العمرية من 18-29 عاما بلغت 35% و18% من المواقع الإخبارية مباشرة مقابل 12% من قنوات الأخبار التلفزيونية. وهو ما يعكس بدوره معدل النمو في استخدام الانترنت ونظم الاسترجاع في الانتخابات الأمريكية فترة بعد الأخرى<sup>22</sup>.

#### جدول (1) نسب استخدام الانترنت كمصدر للمعلومات في الانتخابات الرئاسية الأمريكية

Presidential Elections					
	Television	Newspaper	Radio	Magazine	Internet
1992	82%	57%	12%	9%	---
1996	72%	60%	19%	11%	3%
2000	70%	39%	15%	4%	11%
2004	76%	46%	22%	1%	21%
2008	68%	33%	16%	3%	36%
Midterm Elections					
2002	66%	33%	13%	1%	7%
2006	69%	34%	17%	2%	15%
2010	67%	27%	14%	2%	24%

يستقي مستخدمو الويب معلوماتهم لتكوين آرائهم في مختلف المجالات من محركات البحث التي تشكل القاعدة المعرفية لطالبي المعلومات، وفي شأن مهم مثل الانتخابات الرئاسية الأمريكية بالنسبة لدولة متقدمة، فإن الناخبين في هذه الدولة يتوجهون إلى نظم استرجاع الويب لتشكيل وجهة نظرهم وتأكيدها في تجاه مرشح بعينه. وقد منحت الديمقراطية الأمريكية قدرا كبيرا من الأهمية لاستخدام محركات البحث في الجوانب السياسية؛ حيث يكون فارق الفوز في الانتخابات غالبا بفارق ضئيل بين نسبة الفوز والخسارة لكلا المرشحين، وعلى ذلك فإن أعداد الناخبين غير المحددين أو الذين لم

يتخذو قرارهم النهائي تمثل هدف مهم جدا لكلا المرشحين بالاعتماد على استخدام توجيه نظم المعلومات وأجهزة الإعلام لكسب وحصد أصوات هذه الفئة. وتزداد أهمية استخدام محركات البحث في الشأن السياسي والانتخابات في الدول التي يقتصر استخدام محركات البحث فيها على محرك أو اثنين بدرجة أعلى من غيرها من نظم الاسترجاع، بما يجعل استمالة هذه المحركات وتحيزها لصالح مرشح ما هو فرصة للتأثير على أكبر عدد من الناخبين غير المحددين، ولتوجيه آراء الناخبين لصالح هذا المرشح من خلال صفحات النتائج والمعلومات المسترجعة الداعمة والمتحيزة له<sup>23</sup>.

وقد أثبتت دراسة **Robert Epstein and Ronald**<sup>24</sup> أن هذا الدور السياسي لمحركات البحث أضحى عاملا مهما لترجيح العملية الانتخابية في الولايات المتحدة الأمريكية؛ حيث أجريت هذه الدراسة على 4556 فردا، خرجت بنتائج أهمها أولا: أن تحيز الفرز والترتيب للنتائج في محركات البحث تستطيع التأثير على 20% أو أكثر من الناخبين غير المحددين **undecided voters** بتوجيه أصواتهم لصالح مرشح ما. ثانيا: أن نسبة التأثير على الناخبين جراء التحيز من قبل محركات البحث تزداد أكثر باختلاف الطبيعة الديموغرافية لمجوعات البحث. ثالثا أن دور التحيز في نتائج محركات البحث يزداد تأثيرا في الدول التي تستخدم أفرادها محرك أو أكثر بشكل محدد. وقد دفع هذا التأثير والتحيز في محركات البحث ان تنفق الشركات الأمريكية ما يقارب الـ 20 مليار دولار مقابل أن تنصدر نتائجها قائمة النتائج المسترجعة لمحركات البحث، وذلك اعتمادا على دراسات المتابعة والتقييم لمستخدمي محركات البحث بأنهم يعمدون إلى تصفح نتائج البحث المسترجعة وفقا للترتيب والتنظيم الذي وردت به قائمة النتائج، ثم ما يلبثون أن يستخدموا النتائج الأولية التي أتت في مرتبة متقدمة، حتى وإن كانت النتائج التي أتت متأخرا هي نتائج الأكثر اتصالا والأقرب لموضوع البحث. وعلى ذلك فحري بلجان الدعاية والحملات الانتخابية في حجم الولايات المتحدة أن تنفق الملايين من الدولارات على استثمار التحيز وأولوية الترتيب في نتائج البحث، فضلا عن التحيز التام بدعم إيجابيات أو إظهار مساوئ المرشح الآخر. فقد أظهرت نتائج تقييم محركات البحث أنه من بين 300 مليون زيارة **click** للنتائج المسترجعة كان منها نسبة 92% للصفحة الأولى، كما أن النتيجة الأولى في النتائج المسترجعة حصلت على 32.5% من إجمالي الزيارات والنتيجة الثانية 17.6% من معدل الزيارات.

### 2 / 3 / 3 / 1 التحيز بمصادر الزمن الحقيقي **real time search**

فرضت تقنيات البحث في الزمن الحقيقي الوصول إلى مصادر معلومات نوعية تتعلق في معظمها بالأحداث الجارية، وأهمها مواد المعلومات الإعلامية التي غالبا ما تتناقل الأحداث السياسية والوقائع التي تتعلق بالأمور السياسية الجارية، التي يكون على رأسها في وقتها أحداث الانتخابات الرئاسية. ويمكن القول أن محركات البحث قد فرضت ذاتها على اللعبة السياسية في الدول المتقدمة، كونها الدول التي تتجه إلى استبدال مصادر المعلومات التقليدية بالويب ومحركات البحث، ومن ثم يتعاظم تأثير محركات البحث في التغيير الانتخابي وتعديل المشهد السياسي في هذه الدول. وقد ذكر **Mustafaraj, Eni**<sup>25</sup> أن 55% من الأمريكيين البالغين قد استخدموا الانترنت في اتخاذ القرارات

السياسية بشأن الانتخابات الأمريكية في العام 2008، وهو بذلك معدل أعلى من العام 2004 الذي شهد 37% من الأمريكيين يستعينون بمحركات البحث في القضايا السياسية، وذلك للدلالة على ثقة الناخب الأمريكي في المعلومات المدققة من نتائج البحث. وقد استخدمت محركات البحث لإضافة أخرى تجعل المعلومات السياسية أكثر رواجاً وتوافداً على نتائج البحث من خلال خاصية البحث في الوقت الحقيقي **real time search** التي تمكن مستخدمي محركات البحث من الوصول إلى مواد المعلومات الإخبارية ومواقع التواصل الاجتماعي وعلى رأسها **facebook, twitter**. وهو ما يزيد من أهمية وحداثة المعلومات السياسية المسترجعة في نتائج البحث وارتباطها بالتزامن الفعلي ومجاراة أحداث المشهد السياسي. وهذا يؤثر بدوره على تزايد قدرة نظم الاسترجاع في ضبط وتقنين توجهات الاخبار وتغيير مسارات الأحداث من حيث تقديم معلومات إخبارية على أخرى، بما يدعم تغليب أخبار ومعلومات على أخرى. وقد دشّن نظام الاسترجاع **Google** تقنية البحث في الزمن الحقيقي عام 2001 وكانت ما تزال تحت التجريب حتى أضحت أهم بوابات البحث الإخبارية تتلقى ما يعادل 5,9 مليون زائر كل شهر، وذلك كونها تملك قدرة تكشف 4,500 موقع إخباري باللغة الانجليزية وحدها، فضلاً عن قدرة التحديث المستمر لهذه المقالات بشكل دوري كل 15 دقيقة<sup>26</sup>.

لم تقتصر نظم الاسترجاع على لعب دور بوابات الأخبار فقط لمستخدميها في بحث المعلومات السياسية، إنما استهدفت النظم المتحيز التأثير على قطاع من مستخدميها ينتمي الى فئة عمرية مخصصة تتمثل في الشباب بين 18-25 عاماً ممن لهم حق التصويت في الانتخابات والأحداث السياسية؛ بحيث تمثل لهم النظم ليس فقط بوابات الأخبار وإنما بوابات المعلومات السياسية والروافد التي يستقون منها بنيتهم المعرفية حول الأشخاص والأحداث السياسية. وهذا الدور يتنامى بزيادة تنامي دور الانترنت واستقرارها كأسلوب حياة في هذه المرحلة العمرية. وحري بالذكر هنا أن خصائص الشخصية لهذه الفئة العمرية من مستخدمي نظم الاسترجاع تتسم بالتمرد على أدوات الاخبار والإعلام التقليدية كالصحف والتلفاز في متابعة أو الاخذ بما جاء فيها، ومن ثم فإن المصدر الرئيس هنا هو البيئة الرقمية المتحررة من قيود الدولة وتحجيم النشر أو تقنينه وتوجيهه. ولم يكتف مستخدمي نظم الاسترجاع بلعب دور المتلقي للمعلومات السياسية حول الأحداث الجارية، بل يملك الشباب قدرات النشر الإلكتروني وتحرير المدونات بما يجعله يقدم مواد معلومات تحمل وجهات نظر يعلوها التحيز الصارخ تبعاً لطبيعة المفردات المستخدمة والتعبير عن الرأي، بما يجعل نظم استرجاع المعلومات قد تبنى هذه المواد مرة أخرى في عملية البحث والاسترجاع، ومن ثم تحيز مرتين بالتوجيه للقراءة والنشر والتداول لمنتجات معلوماتية بعينها<sup>27</sup>. وقد أظهرت دراسات المراكز البحثية للشؤون السياسية في الولايات المتحدة بدراسة مدى تأثير المنشورات الداعمة للأفكار السياسية على مواقع التواصل الاجتماعي من جانب المستخدمين أنفسهم، التي أضحت في مرمى الاضافة والتكشيف داخل نظم استرجاع الويب. ومن ثم فإن هذه المواد الشخصية تمثل زخماً وكماً هائلاً وصل في انتخابات 2008 إلى 113 مليون منشور يدعم التوجيه بانتخاب مرشح محدد وكانت في ضمن ما يمكن استرجاعه في محركات البحث عن الانتخابات الرئاسية الأمريكية. ونظراً لكون هذه المنشورات تأخذ



طابع التحيز فهي بطبيعتها ستكون سهلة التكشيف والتحليل من جانب مكشفات نظم الاسترجاع، بما يدعم مع هذا التحيز من الناشر التحيز القوي من نظم الاسترجاع في امكانية حجب او تقديم بعضها على الآخر<sup>28</sup>.

لقد فرضت المنافسة السياسية الحزبية على الاحزاب نقل المعارك والمواجهات السياسية إلى بيئة الويب حيث الحدود الأوسع والأدوات الأكثر تأثيراً في مجموعات الشباب والمتابعين للأحداث السياسية. وتبلغ هذه المنافسات ذروتها في أثناء الحملات الانتخابية وأيام الاقتراع؛ حيث قد تعرف كل أدوات الحشد والتعبئة صممتا انتخابياً إلا نظم الاسترجاع ومواقع التواصل الاجتماعي، فهي لا تعرف صممتا أو تستطيعه، ومن ثم تستمر حرب سياسية على الانترنت تحاول الاحزاب اقتناص المتابعين والفوز بها عن طريق الحشد والتعبئة للناخبين. وقد تبنت الاحزاب والحملات الانتخابية للمرشحين في الانتخابات الرئاسية والبرلمانية تدشين لجناح الكترونية تتولى مهام الحشد والترويج السياسي الالكتروني، وهو ما من شأنه التأثير على توجهات الناخبين والتأثير بأعداد المصوتين حتى اللحظات الأخيرة. وقد أثبتت الجولات الانتخابية في العديد من الدول وأهمها الولايات المتحدة الأمريكية أن اللجان الالكترونية تدعم وتضغط لصالح مرشح أو توجه بعينه من خلال استخدام قدرات مواقع التواصل الاجتماعي ومحركات البحث؛ حيث يمكن لمحركات البحث احتواء مختلف مواد المعلومات السياسية بغض النظر عن قيمتها واستخدام هذه المواد المتحيزة بطبيعتها لدعم توجه بذاته يتبناه نظام الاسترجاع. وتخرج محركات البحث بمنشورات التواصل الاجتماعي من محدودية قوائم الأصدقاء إلى آفاق البحث والنشر لمستخدمي نظم الاسترجاع وتمثيل موجة أعلى وأكثر امتداداً من نظام التواصل الاجتماعي<sup>29</sup>.

وعلى ذلك فإن القيود التقنية لمواقع التواصل الاجتماعي لم تمنع نظم الاسترجاع من الوصول إلى نقل ومجارة ووقائع الانتخابات بل وإدارتها والتحكم فيها عن بعد للتأثير على الناخبين، وهو ما يعطي قدرة أكبر لعمليات الضغط والتأثير من خلال التحيز المتعمد من جانب نظم الاسترجاع في انتقاء مواد المعلومات السياسية والإعلامية<sup>30</sup>. وقد تستخدم الدول متمثلة في النظم السياسية لها الجانب العكسي من عمليات التحيز في نظم الاسترجاع؛ حيث أثرت زيارة الرئيس الصيني Jiang Zemin لافتتاح مشروعات تابعة لوزارة صناعة المعلومات عام 2002، فقد أقدم أحد المسؤولين على استخدام محرك البحث Google والبحث باسم رئيس الصين وفور كتابته في فراغ البحث اقترح نظام البحث مفردات حملت الاساءة للرئيس الصيني "Evil Jiang Zemin" مما جعل شركة جوجل تعمل على تغيير سياسية البحث والأداء في الصين تحيزاً لصالح النظام السياسي في الصين<sup>31</sup>. ولقد استثمر الرئيس الأمريكي السابق أوباما المحتوى الرقمي وبنه من خلال نظم استرجاع الويب في صناعة ظاهرة أوباما Obama Internet phenomenon التي استشعرها الناخب الأمريكي في الانتخابات الرئاسية للعام 2008 ضد المرشح الجمهوري ماكين. وقد ساهم في إحداث هذا النصر قدرات نظم الاسترجاع على معالجة الوسائط المتعددة من مواد المعلومات السياسية المتحيزة لصالح أوباما واسترجاعها وبنها بشكل أوسع، بما حمل التأثير الموجه في الاتجاهين الإيجابي لصالح المرشح الديمقراطي والسلب



بشان المرشح الجمهوري، الذي لم يجد داعما له في قواعد بيانات محركات البحث على الويب بما يعني خسارة النتائج المرضية في محركات البحث قبل تحقق خسارة الأصوات في صناديق الاقتراع<sup>32</sup>.

### المبحث الثاني : بنيتة وتفعيل التحيز بنظم استرجاع المعلومات:

يعنى هذا المبحث بدراسة ملامح وجوانب التحيز داخل نظم استرجاع الويب وتركيبه الأداء المتحيز وعوامل تفعيله داخل جوانب الاسترجاع المختلفة التي تبدأ بالاضافة والاختيار والمعالجة والبحث أمام المستخدم. وذلك حتى تتضح الجوانب الإجرائية والعملية التي تحدث داخل نظام الاسترجاع؛ حيث يمكن البناء على هذه الخصائص في قياس واقع التحيز داخل نظم استرجاع الويب في المبحث اللاحق.

#### 1 / 2 الأداء المتحيز لنظم الاسترجاع :

ينقسم الحديث عن أداء نظم استرجاع المعلومات إلى شقين؛ أولهما: يتمثل في أداء الويب كبيئة لاسترجاع المعلومات الرقمية؛ حيث فرضت طبيعة الويب على مستخدميها أن يلجأوا دوماً إلى محركات البحث لاسترجاع وبحث مواد المعلومات النوعية شكلاً وموضوعاً. فما من سبيل للوصول والاتاحة لمواد المعلومات إلا من خلال واجهات عرض النتائج في نظم استرجاع الويب، فمنها تكون مواد المعلومات ومنها يكون انتقاء الموضوعات للاستخدام والمعرفة. ويمكن أن يطلق على هذا الجانب الأداء الخارجي المرتبط ببيئة عمل محرك البحث مع مواد المعلومات واشتراطات اتاحتها من خلال وسائط محددة، كما أن هذه البيئة ترتكن على النشر أكثر ما تهتم بالتنظيم والمعالجة المتروكة كلياً لنظم استرجاع الويب. وقد أشارت مختلف الاحصاءات ومؤشرات قياس الأداء جميعها إلى تعاظم الأداء الخارجي لمحركات البحث في بيئة الويب حيث تمثل محركات **Google, Yahoo and MSN** أكثر أدوات الويب استخداماً في عمليات البحث عن المعلومات، أيضاً فقد أجرى الأمريكان وحدهم 6.4 مليارات عملية بحث في العام 2006 فقط أو بما يعادل 210 مليون عملية لليوم الواحد، وقد جاءت نسب الاستخدام المحركات **12.8% and 28.5% 44.7%** وفقاً للترتيب السابق لمحركات البحث الأكثر استخداماً. وقد زاد معدل هذا الاستخدام ليصل إلى 18 مليار عملية بحث في الشهر الواحد للعام 2015 في الولايات المتحدة الأمريكية، تركزت بنسبة 90% منها على محرك البحث **Google** بمفرده<sup>33</sup>. ثانيهما: يتمثل في الأداء الداخلي لنظم استرجاع الويب حيث رحلة مواد المعلومات داخلها البادئة بالاختيار والانتقاء ثم تحديد آليات المعالجة وسبل الاسترجاع، وهو ما يعول عليه أكثر في رسم سياسة الأداء المتحيز لمحركات البحث، حيث الانتقاء وفقاً لمحتوى محدد والمعالجة وفقاً لمفردات بعينها وتمييز وصفات على أخرى بحيث تساهم في الاسترجاع من زاوية محددة، والتركيز على رسم صورة معرفية لموضوع ما من خلال جملة النتائج المسترجعة التي تشملها قائمة عرض النتائج. وعلى ذلك فإن المحصلة النهائية لأداء محركات البحث أن تخرج مواد المعلومات التي تخدم توجه محدد دون الآخر أو تمييز لجانب من جوانب الحدث بشكل خاص.

## 2 / 2 آليات وأجراءات التحيز في نظم الاسترجاع:

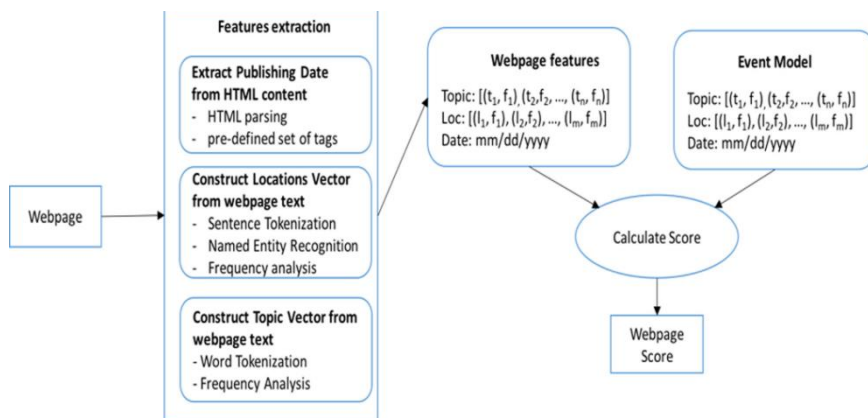
يرتبط الاداء الداخلي لنظم الاسترجاع بمجموعة من المكونات الداخلية يعمل كل منها في سياق وإطار مختلف عن غيرها من المكونات، ثم تتكامل جميعها في سياق عمل يمثل الإطار العام لعمل محرك البحث. وقد يكمن التحيز هنا إما في أحد هذه المكونات في ضبط أداء هذا المكون بتوجه وشكل محدد يؤدي إلى تغيير مسار العمل بشكل ما، أو أن يكمن التحيز في الأداء الجمعي لمكونات نظام الاسترجاع بحيث يترتب على ذلك التحكم المطلق في تدفق ومعالجة واسترجاع المعلومات وتحديد سياقات البحث ومسارات الاستدعاء. فكل من المكونات داخل النظام يملك بمفرده تغيير توجه العمل من المحايد إلى المتحيز بفعل التأثير المحلي على دورة عمل النظام وتدفق مواد المعلومات داخل النظام؛ حيث يمكن للنظام الفرعي لعملية التزويد والاضافة ضبط تحيز النظام على انتقاء واختيار مواد المعلومات من منبع الويب، وتشكل سياسات الاختيار والاضافة مجموعة التعليمات التي يتزود بها برنامج الزاحف، ومن ثم التحيز بإضافة مواد معلومات ذات واصفات بعينها والتوقف عن غيرها وفقا لسياسية التحيز بالاضافة. أما نظام الكشف داخل كيان العمل فقد يتوقف عند مجموعات المصطلحات المحددة التي توافق تحيز النظام واختيار المفردات المعبرة عن رسم وجهة الاسترجاع وتوجيه مستخدمي النظام فيما بعد، حيث يتحكم نظام المعالجة بقدرات الربط بين مصطلحات البحث وهوية الموضوعات داخل مواد المعلومات. أما نظام البحث فهو الأداة الأخيرة التي تضبط وتقنن التحيز فيعمل وفقا لمنهج استرجاع واستخدام مصطلحات مقترحة يعني خروجها فقط أمام المستخدم التأثير على قدرات اختيار مفردات البحث ومن ثم التشتت عن الهدف الأولي والتركيز على المصطلحات المتحيزة المقترحة<sup>34</sup>.

## 1 / 2 / 2 الاضافة بالانتقاء:

تستخدم نظم بحث الويب برامج مخصصة للسعي خلف مواد الويب والبحث عنها اقتناء وتزويدا لقواعد بياناتها، ومثل هذه البرامج التي تتمثل في الزاحف **crawler, spider** التابعة لمحرك البحث ترتبط بملفات **robot.txt** التي تحمل سياسة التزويد والاضافة لقاعدة بيانات محرك البحث. غير أن منهجية الأداء لهذه البرامج تعتمد على تحليل روابط صفحات الويب ومن ثم الانتقال منها إلى الصفحات المرتبطة بحثا عن مواد المعلومات النوعية المستهدفة. وتحدد تعليمات العمل في تتبع الروابط والكشف عن تحديثاتها أو حدثاتها كلية وأخذ القرار بالاضافة أو عدمها لقاعدة البيانات. وقد تبنت نظم بحث الويب آليات متطورة تبني على أساسها برامج الزاحف تخالف آلية العمل السابقة، تبني هذه الآلية على استخدام اسس الويب الدلالية والانطولوجيا بحيث يتم تتبع المحتوى وليس تتبع الروابط، ويتمثل هذا الأداء في تتبع مختلف مواد المعلومات النوعية التي تنتهي لموضوع واحد أو تلك التي تتعلق بحدث أو قضية واحدة. وعلى ذلك فإن ثمة تقنيات دلالية وبرمجية ترسم مسارات التحرك للزاحف يتوقف من خلالها عند مواد المعلومات المتصلة موضوعيا أو تلك التي تخدم حدث اجتماعي يمثل هدف مستخدمي الويب وموضوع اهتمامهم. وبذلك تسعى نظم استرجاع الويب

لمسيرة موجات البحث واهتمامات مستخدمي الويب في تتبع معلومات تتعلق بأحداث سياسية كالانتخابات أو بأحداث اجتماعية أو بأحداث العنف والارهاب التي تشهدها الدول. واعتمادا على ذلك فقد انتقل الزاحف من الحصاد وفقا للروابط إلى الانتقاء وفقا للموضوع والحدث، وهو ما يؤكد إمكانية تفعيل مبدأ التحيز وخدمة التوجه المحدد لنظام الاسترجاع؛ بحيث يمكن للنظام من المنبع انتقاء والتقاط مجموعات مواد المعلومات التي ترسم وجهة نظر محددة أو لإقرار وضعاً معرفياً اجتماعياً أو سياسياً بين مستخدمي نظام البحث. فقد ساهم تقدم تقنيات الأداء للزاحف زيادة قدراته على الغوص في محتويات مواد المعلومات وتحليلها وانتقاء موضوعاتها ومحتواها وفقاً لما تخدمه هذه المواد، وتكاملاً مع توجهات الزاحف في ضم مجموعات المعلومات التي تخدم توجهات النظام وتحيزه<sup>35</sup>.

قدم Lee<sup>36</sup> Mohamed M. G. Farag and Sunshin في دراستهم نماذجاً للزاحف المبني على تحليل النصوص مواد معلومات الويب والتعرف على هويتها الموضوعية قبل إضافتها وانتقائها، وذلك من خلال تصنيف مواد المعلومات أولاً اعتماداً على نوع وموضوع مادة المعلومات **genre and topic**، ثم التوجه إلى تحليل النص المُضمّن في مادة المعلومات والمحدد لمدى ملائمتها لتوجه الزاحف أم لا. ويقدم شكل (4) نموذج تحليل واقتباس ملامح مواد الويب النصية باستخدام محارف **tags** اللغة المعيارية للنصوص الفائقة **HTML** ومجموعات الميتاداتا **Metadata** المضمنة في مادة المعلومات لتحليل واشتقاق المفردات الدالة على الموضوع والمحددة والتغطية المكانية لمحتوى مادة المعلومات.



شكل (4) أداء الزاحف بانتقاء مواد الويب اعتماداً على مدى الصلة بالحدث والموضوع

يوضح شكل (4) أن برامج الزاحف تنطلق إلى إنتقاء مواد الويب محملة بمجموعات المفردات الدالة على هوية موضوعية وتوجهات محددة تمثل مرجعية الزاحف في انتقاء وإضافة مواد معلومات الويب؛ حيث يعمل الزاحف في مسارات ثلاث لاقتباس العناصر الموضوعية الدالة على هوية مادة المعلومات من حيث أولاً النقاط الكلمات التي تدل على طبيعة الموضوع والتوجه المعرفي لمادة المعلومات وهو

المسار المعروف **topic vector** المهتم بالجوانب الموضوعية، ثم المسار الثاني المعروف **locations vector** المهتم التغطية المكانية والجغرافية لمادة المعلومات والمواقع المحددة للأحداث أو القضايا المثارة. ويتلو ذلك مسار المحدد الزمني وهو تاريخ النشر **publishing date** لمادة المعلومات وتتمثل أهميته في ارتباط الأحداث بفترات زمنية محددة أو الوقت الجاري لفاعليات الأحداث. وعلى ذلك يستخرج الزاحف محددات ثلاث هي الموضوع والمفردات الدالة عليه، والمكان والمفردات المحددة له، والتوقيات الزمنية والتواريخ المرتبطة بها<sup>37</sup>. وتمثل هذه المحددات إجمالاً الصورة العامة لتحليل مضمون مادة المعلومات وتقدير الوزن النسبي لأهميتها باستخدام أوزان المفردات التي وردت بها، وضمها إلى قاعدة البيانات. ويحتاج الزاحف لاتمام هذا العمل إلى مقومين أساسيين هما القدرة الدلالية على الربط بين المفردات المخزنة الدالة على التوجه والبين المفردات المختلفة الواردة في مادة المعلومات، أيضاً تقدير أهمية مادة المعلومات ومنحها وزناً نسبياً من درجات ثلاث هي **A, B and C** يمكن أن تتحرك به في رحلتها من الإضافة إلى الاسترجاع أمام مستخدم النظام. ويمثل ذلك تقدماً نوعياً في قدرة الزاحف على جمع مواد المعلومات المثلثة لرأي أو توجه واحد وتشارك جميعها في مضمون وأفكار متماثلة ومتوافقة، بما يعزز الاداء المتحيز لنظام الاسترجاع في دفع مواد معلومات بذاتها إلى مستخدميه موجهها تركيزهم إلى ما يتحيز إليه النظام. وقدم الباحثان نموذجاً تطبيقياً لعمل الزاحف في جمع مواد الويب حول أحداث محددة مثل أحداث إطلاق النار في ولاية كاليفورنيا **Bernardino, California, on December 2, 2015** : بحيث يتم انتقاء مواد المعلومات التي تحتوي على مفردات مختلفة تمثل الموضوع بجانب مفردات تحديد موقع ومكان الحدث ثم المحددات الزمنية مواد المعلومات التي نشرت في هذا الوقت، وكانت هذه المسارات متكاملة في المثال التالي:-<sup>38</sup>

– **Topic: shooting, shooter, . . . , etc.**

– **Location: San Bernardino, California**

– **Date: 12/02/2015**

واعتماداً على هذه الأداة فإن التحيز في أداء الإضافة والتزويد يتم وفقاً للخطوات التالية :-

1. تحديد قائمة الأحداث أو الأشخاص أو الوقائع موضع الاهتمام للنظام.
2. ضبط قائمة استنادية تتوافق وبنية الانطولوجيا والويب الدلالية لمفردات كل حدث أو موضوع.
3. تزويد برنامج الزاحف بمختلف المفردات التي تدعم الإضافة أو الرفض لمواد المعلومات.
4. تحليل صفحات الويب من حيث مفردات الموضوع والمكان والتاريخ.
5. تحديث قاعدة بيانات النظام بمفردات الموضوعات والأحداث والإضافة تبعاً لتغير المفردات الدالة
6. تحديد درجة أهمية صفحات ومواد المعلومات وفقاً لتحليل محتواها في المستويات **A, B, C**.
7. ضم صفحة الويب واتخاذها كجسر للمرور للصفحات المرتبطة معها المتشاركة في الحدث.

2 / 2 / 2 **التكشيف** indexing algorithm

غيرت أدوات الإضافة والتكشيف في نظم الاسترجاع سياستها في التعامل مع عمليات الاختيار وتحليل المحتوى لمصادر الويب من الاعتماد على المواقع المترابطة برمجيا إلى مجموعات الصفحات المترابطة موضوعيا، بما يعني التركيز محتوى مادة المعلومات أكثر من عشوائية التحرك عبر روابط المواقع. فتتبع الآن آليات التكشيف في نظم الويب النظام العنقودي في التحرك بين صفحات الويب عبر تحليل اسم المجال **domain name** بحيث يمكن للزاحف التحرك وفقا للمحتوى وتشعباته أكثر من الاعتماد على الروابط الداخلية لمحتوى الموقع التي تنسم بعشوائية التوزيع الموضوعي. وعلى أثر ذلك فإنه يسهل على نظام الاسترجاع الآن تتبع موضوع بذاته أكثر من تتبع المواقع، ومن ثم فإن تكشيف مواد الويب النصية والوسائط المتعددة يعتمد على مجموعات الاشارات النصية من مبيدات **metadata** وغيرها من محارف اللغة المعيارية التي تحمل هوية وموضوع مادة الويب<sup>39</sup>. وتكمن أهمية التكشيف كأداة تحليل للمحتوى في نظام الاسترجاع كونها تحدد فقط الاستخدامات الموضوعية والتوجهات الفكرية التي ستخدمها مواد المعلومات في قاعدة بيانات النظام؛ حيث لا يتم البحث والوصول والاتاحة لجملة مواد الويب داخل النظام إلا من خلال الكلمات الدالة الكشفية التي يمنحها المكشف **Indexer** لكل مادة بشكل مستقل، وعلى الوجه الآخر من عملة التكشيف تستقر الكلمات المفتاحية التي ستحقق فاعلية المضاهاة **matching** بين الكلمات الدالة من جانب المكشف والكلمات المفتاحية من جانب مستخدم النظام. ولذلك فإن حصر استخدام أو انسياب تدفق مواد المعلومات يحدد بجانب آلية التكشيف المتبعة من جانب النظام وليس من خلال محتوى مادة المعلومات. فالمكشف يستطيع تحويل وجهات الانتماء الموضوعي وخدمة عمليات بحث مخصصة من خلال التحول بين آليات التكشيف واستخدامها بالتناوب على محتوى مادة الويب، فثمة آليات قد ترفع مصطلحات على أخرى في محتوى مادة المعلومات وهو ما يجعل دلالة هذه المصطلحات هو الموضوع الغالب على محتوى الوثيقة، وهكذا في حال رفع درجة مصطلحات مختلفة أو مغايرة للمصطلحات السابقة، ومن ثم يتلون محتوى مادة المعلومات بتلون المصطلحات الكشفية الناتجة عن برنامج المكشف<sup>40</sup>.

وقد استخدمت نظم الاسترجاع لعمليات التكشيف أكثر من نمط في الوقوف على طبيعة وهوية موضوع مادة المعلومات وربطها بمستوى محدد أو نوعية بذاتها من التوجهات الموضوعية، وهذا بدوره يعزز من قدرات التحيز وتفعيله داخل النظام، بل والتحكم فيها بتوجيهها في صالح عمليات بحث مخصصة أو حجبا عن الاستخدام في أوقات محددة، وذلك كله من خلال قدرات التحكم في طبيعة المصطلحات الكشفية والمعبرة عن مادة المعلومات. فالتحول بين آلية التكشيف بالاحصائية إلى التكشيف باللغة الطبيعية إلى التكشيف الدلالي يجعل مادة المعلومات تنتقل من خدمة موضوع إلى آخر أو أن تختلف على الحد الأدنى من درجة ما في خدمة موضوع إلى درجة أعلى أو أقل لنفس الموضوع باختلاف المصطلحات الكشفية التي الناتجة عن عمليات التكشيف. وقد كانت آليات التكشيف تُبنى بالأساس على نظام التكشيف المقلوب من صفحات الويب، وهنا يتم النظر إلى المعاني والدلالات الظاهرية للمصطلحات الدلالية، وبالتالي يتم التوجه إلى الاعتماد على اقتباس

الملامح الموضوعية من مجموعات مباداتا العناصر والكائنات مثل الوسائط المتعددة التي توجد داخل الموقع والصفحة ذاتها وليس نص الصفحة والصيغة المتحيزة، التي يمكن أن تصاغ من الأساس على تحيز ما من منشئ صفحة الويب ومحتواها المضمن داخلها. وحري بالذكر أن آلية التكشيف المتبعة من جانب النظام تمثل في ذاتها مقياس لدرجة التحيز التي يتسم بها النظام في تقديم أو تأخير جوانب موضوعية محددة بتقديم وتأخير المصطلحات الموضوعية الدالة عليها<sup>41</sup>.

يختلف مستوى التحيز في عمليات التكشيف داخل النظام باختلاف اسلوب التكشيف المتبع مع مواد الويب؛ حيث يعتمد النظام أحد اسلوبي التكشيف الاحصائي أو التكشيف المفاهيمي **statistical indexing, concept indexing**، ويعتمد التكشيف الاحصائي على استخدام مبادئ الاحصاء والتكرار والتعامل مع وحدة الكلمة ضمن مجموعات الوحدات الواردة في مادة المعلومات كوحدة مستقلة دون الاهتمام بالسياق أو المضمون التي وردت به هذه الكلمة. وعلى ذلك فالاحتمالات الأعلى للكلمات الدالة على الموضوع تكمن في الكلمات المرجحة احصائيا عن غيرها من كلمات السياق لما لها من درجة تكرار مرتفعة، وقد فطن منشئو مواد الويب ومصمموها إلى هذا الأداء من جانب نظم البحث، فاستخدم محررو مواد الويب بعض الكلمات بشكل متكرر مع تضمينها في أجزاء محددة من مادة المعلومات يهتم بها المكشف عند اختيار الكلمات الدالة للمحتوى. أما التكشيف المفاهيمي فيعتمد على التعمق في محتوى الكلمة والنظر إلى سياقها كروية شاملة دون التركيز على وحدوية الكلمة، ومن ثم فإن الكلمات الدالة أو الكشفية المعبرة عن مادة المعلومات ليست تلك الأكثر تكرارا، بل تلك التي تعبر عن سياق الوثيقة ومحتواها من خلال دلالات العبارات ومادة المعلومات ككل<sup>42</sup>. ويساهم أسلوب التكشيف الاحصائي دعم قدرات التحيز لنظام الاسترجاع حيث يستطيع النظام التعامل احصائيا مع مادة المعلومات لاختيار كلمات محددة بتطويع خوارزميات الاختيار والتكشيف التي تضبط أداؤها وفقا لتوجه محدد، وذلك لكون الكلمات وحدات مستقلة متراكبة لتكوين السياق العام، أما التكشيف المفاهيمي فيضع نظام الاسترجاع في مأزق التجانس والسياق أكثر من الوقوف عند مستوى الكلمات المتناثرة، بما يجعل النظام مقيد بمحتوى وموضوع مادة المعلومات أكثر من ارتباطه بالكلمات المفردة. وتتشكل لدى النظام هنا شبكة من المفاهيم المترابطة على مستوى مادة المعلومات ترتبط بعلاقات موضوعية ومنطقية ترسم الملامح الموضوعية لمادة المعلومات كاملة، ومن ثم فإن العناصر الدالة لا تتمثل في الألفاظ والكلمات المشتتة، بل في المفاهيم التي تعبر عن أفكار وموضوعات مادة المعلومات<sup>43</sup>.

### 3 / 2 / 2 الإكمال التلقائي auto complete algorithm

تستخدم نظم استرجاع الويب مختلف آليات الوصول والبحث أمام مستخدمها بهدف تيسير إتاحة مواد معلوماتها، ومن بين هذه الآليات جاءت تقنية الإكمال التلقائي **auto complete** لدعم المستفيد في اختيار مصطلحات البحث التي تنطوي على مفاهيم متخصصة أو أطر موضوعية محددة. وتنطوي هذه التقنية على جعل المستفيد أمام خيارات متعددة لاختيار كلمات البحث، ففور

أن يشرع مستخدم النظام في كتابة مصطلحات البحث يعمل النظام على تزويده بمقترحات **Suggestions** لاكمال السياق الذي بدأه المستخدم. وتعود هذه التقنية إلى العام 2008 بعد شيوع استخدامها مع **Google**، وقد بدأت ارهاصاتها منذ 2004 حين بدأت نظم الويب في دعم هذه التقنية لدعم مستخدميها. ويمكن في هذه التقنية تدخل النظام في التأثير على اتجاهات البحث؛ حيث تعمل مقترحات النظام على الزام المستفيد بمسارات موضوعية وتوجهات بحثية محددة قد يأخذ بها المستخدم أو يتركها تماما إذا لم توافق هذه المقترحات احتياجات المستخدم من مواد المعلومات. وتمثل مقترحات النظام لمجموعات المصطلحات والاختيارات المطروحة أمام المستخدم تحيزا من جانب النظام لمسارات بحثية محددة يختارها النظام، وهي بالتالي قد تساهم في توجيه المستخدم إلى مصطلحات لم تكن في نطاق اهتمامه أو التأثير على اتجاهات بحث المعلومات من خلال مجموعات المفردات المتدخلة في سياق البحث. ورغم كون هذه التقنية تهدف لدعم المستخدم وتزويده بمقترحات لصالح البحث، غير أنها تمثل تدخلا متعمدا من جانب النظام أو على الدرجة الأقل نوعا من التشويش على المستخدم في تحديد هوية مفاهيم ومصطلحات البحث. ولم تكن هذه الآلية لتمثل شكلا من أشكال التحيز من النظام والتدخل في عملية البحث لو أنها تسير بشكل آلي وفقا لمعطيات برمجية أو تسيرا مبرمجا ينبع من طبيعة استخدام آليات البحث في النظام، غير أن هذه الآلية تخضع لسيطرة وتحكم النظام بشكل عام، فضلا عن قدرات التحرير والتعديل في هذه المقترحات بالإضافة والحذف وإعادة ترتيب عرضها أمام المستخدم، بما يعني قدرات أكبر للنظام للتدخل في اختيار المصطلحات البحثية وما يترتب عليها من تغيير في استراتيجيات البحث ينعكس بدوره على النتائج المسترجعة النهائية أمام المستخدم<sup>44</sup>.

تنطلق آلية الاكمال التلقائي في النظام اعتمادا على جوانب البيئة واللغة وسمات المستفيد؛ حيث تستقي هذه الآلية مفرداتها المقترحة على المستفيد من عمليات البحث التي تمت باستخدام النظام في إطار المنطقة الجغرافية التي ينتمي لها المستفيد، أو عمليات البحث السابقة التي أجراها هذا المستفيد أو من خلال لغة البحث المستخدمة في مواد المعلومات. ووفقا لما ينتهجه نظام البحث **Google** من تخصيص البحث على المناطق الجغرافية واللغات الانسانية والأديان، فإن المفردات المقترحة تتغير بطبيعتها من نطاق بحث إلى آخر وفقا لهذه المتغيرات<sup>45</sup>. غير أن ذلك لا يمنع تدخل النظام في تمرير أو حجب بعض الكلمات التي يمكن تعمد إدخالها أو التوقف عنها أثناء البحث، وقد استخدمت فرنسا من قبل حق التدخل القانوني لمنع **Google** من استخدام مفردة **arnaque** التي تعني بالفرنسية احتيال، وذلك بعد أن اقترن اقتراحها بهيئة التعليم عن بعد مما عاد على هذه الشركة بالضرر المباشر والترويج السلبي لهذه الهيئة. كما أن نظم الويب تستطيع التدخل في إعادة ترتيب أولويات البحث أمام المستفيد وليس فقط تغيير المفردات ذاتها؛ حيث يتدخل النظام في ترتيب ووزن أهمية العبارات المعروضة وفقا لما يراه النظام أكثر صلة بالموضوع دون الالتزام بأكثر المصطلحات بحثا أو أكثرها استخداما في الموضوع، مما يدل بشكل قاطع على أن هذه الآلية تمثل وجهة نظر النظام في إجراء عمليات البحث، بل وتعتمد التدخل في اختيار المصطلحات وسياق البحث بما ينعكس على



النتائج المسترجعة. وتتكامل هذه الآلية مع آلية التدقيق والتصحيح اللغوي بحيث تجرى عمليات البحث وفقا لمصطلحات صحيحة من البداية بما يحافظ على دقة ووقت البحث لمستخدم النظام. وحري بالذكر أن آلية الأكمال التلقائي لا تعنى فقط بالاقترح، بل بالمنع أيضا حيث تتدخل نظم البحث في التوقف عن استخدام مفردات محددة تتعلق بالجوانب القانونية للهيئات أو الترويج السلي للمنظمات أو المفردات المتعلقة بالأمن والكرهية والعنف أو تلك المتصلة بالمعلومات السرية للأشخاص وسرية بياناتهم الشخصية<sup>46</sup>.



شكل (5) شكل تباين المقترحات بين كلمتي البحث على نظم الاسترجاع<sup>47</sup>

#### 4 / 2 / 2 البحث والاسترجاع search algorithm

تمثل آلية البحث الشكل النهائي الذي يصاغ عليه استفسار البحث وشكل الربط بين مجموعات الكلمات المفتاحية المستخدمة للتعبير عن الاحتياجات المعلوماتية للمستخدم. ويكون المستخدم هنا هو مصمم ومنفذ استراتيجية البحث بما يتوافر له من آليات ومعاملات بحث متاحة من جانب النظام، فاستخدام آليات الربط بالمنطق البوليني أو آليات التقارب بين الكلمات أو معاملات البتر المختلفة. وينعكس شكل استراتيجيات البحث النهائية على النتائج المسترجعة من النظام، بل ويحدد شكل استراتيجية البحث الوزن النسبي للكلمات المستخدمة وترتيب أولويات النتائج في عرضها. وتمثل مرحلة اجراء واختيار استراتيجية البحث المرحلة الوحيدة التي لا يتدخل النظام في أدائها؛ حيث يملك المستخدم فقط اختيار الكلمات النهائية للبحث ومعاملات الربط بينها وفقا لما يراه مطابقا للتعبير عن احتياجاته، دون أن يتدخل النظام بالمنع أو التغيير في الكلمات والمعاملات المستخدمة. وذلك ليس معناه عجز النظام عن التحيز في هذه المرحلة، بل إن التحيز يأتي سابقا ولاحقا لهذه الخطوة؛ سابقا في مرحلة الكشف واختيار الكلمات الدالة المعبرة عن المحتوى أو منع كلمات بذاتها من التعبير عن محتوى مادة المعلومات، ومن ثم يترتب على ذلك التوقف عن التعامل مع مفردات بذاتها حتى وإن اشتملت عليها استراتيجية البحث المقدمة من جانب المستخدم، أما لاحقا فيكون عن طريق اجراءات



الترتيب والفرز التي يمكن أن يتدخل فيها النظام بتقديم مواد على أخرى أو بحجب مجموعات المواد التي تحتوي على مصطلحات محددة. فالبحث هو اسهام المستخدم في استكمال دورة الاسترجاع داخل النظام وليس للنظام طاقة بالتدخل الاجباري في اختيار أو الغاء شكل ما لاستراتيجيات البحث المقدمة له، أما باقي الاجراءات والادوات فهي تمثل وجهة نظر النظام في إدارة مواد معلومات الويب في قاعدة البيانات الداخلية<sup>48</sup>.

يبدأ تحيز النظام في عملية البحث وتغليب وجهة نظره مع بداية رسم سياسة الكشف وتنفيذ أولى خطواتها؛ حيث تنعكس سياسة الكشف ولغاته على استراتيجيات البحث والشكل النهائي لها، وهو ما يرسم مسبقا اتجاه البحث والآليات المستخدمة لتحقيقه. فثمة فارق نوعي في التعامل مع اللغات المقيدة والطبيعية في البحث التي تمثل بطبيعتها منهج الكشف داخل النظام. فاللغة المقيدة هي لغة النظام وليست لغة مواد المعلومات بما يعني أنها لغة انتقائية للمفردات وتشكيل تام لتوجه النظام في التعبير عن إطار موضوعي أو فكري محدد، ويتجلى ذلك في إملاء النظام على مستخدمه التقييد بهذه المصطلحات وعدم الخروج عن مساراتها أو سياقها. أما اللغة الطبيعية فهي لغة مواد المعلومات القريبة من المؤلف والمستخدم البعيدة عن النظام وتوجهاته، وفي نظام إدارة المعلومات فإن النظام عليه أن يكون جسرا محايدا بين مصدر المادة المعلوماتية ومستخدمها وليس وسيطا مت دخلا متحيزا بالحجب أو الاقتراح. ونظرا لطبيعة الويب وتدفق المعلومات بها باتت النظم عاجزة عن تفعيل التحيز بالقدر المطلوب باستخدام اللغة المقيدة وأضحت اللغة الطبيعية هي لغة الكشف داخل نظم استرجاع الويب، فللغة الطبيعية تملك مرونة وانسياب المفردات التي تفرض بها التعبير عن محتوى المادة يختلف المفردات الممكنة، ومن ثم فليس من نظام للغة المضبوطة يمكنه السيطرة على مختلف هذه المفردات وشتات معانيها ودلالاتها. وينعكس الاختيار بين لغتي الكشف على أساليب البحث المستخدمة في النظام؛ فاللغة المقيدة تنتج أسلوب التصفح المقيد بالاختيار بين المصطلحات، أما اللغة الطبيعية تنتج أسلوب البحث الحر المرتبط باختيار الكلمات والتعبير عن الاحتياجات المعلومات بكامل حرية مستخدم النظام. وبين هذين الأسلوبين بون شاسع في درجتي التحيز والتدخل من نظام الاسترجاع، فأعلاها في تقييد المستخدم بمصطلحات التصفح وأدناها السماح للمستخدم بالتعبير عن احتياجاته المعلوماتية وفقا لما يروق له من مفردات ومعاملات بحث متنوعة<sup>49</sup>.

تتوزع آليات البحث في نظم الويب بين ثلاثة مستويات نوعية تمثل الشاكلة العامة لأداء نظم الاسترجاع؛ حيث تعكس آليات البحث شكل العمليات السابقة من كشف وتحليل داخل قاعدة البيانات، وكيفما كانت أنماط الكشف وآليات اختيار المصطلحات الدالة على هوية مادة المعلومات، كيفما كانت آليات البحث المتاحة امام مستخدم النظام. وتتحد آليات الاسترجاع والبحث في أنماط ثلاث تتدرج في التعامل مع المفردات من درجة الشكل واللفظ مرورا بدرجة التحليل اللغوي والتركيبى وصولا إلى درجة الدلالة والمفهوم لكل مصطلح على حده. وحرى بالذكر أن انما التعامل الثلاث هذه التي ستنبني عليها آليات الاسترجاع هي التي تمثل بادائها مدى وقدرة تدخل النظام في توجيه النتائج

والتحكم في مواد المعلومات المستدعاة إلى المستخدم ؛ حيث يكمن أعلى مستويات التحيز في أقل درجات الأداء وهو التعامل مع المصطلحات والمفردات وفقا للشكل واللفظ، أما أدنى درجات التحيز فتكمن في أعلى مستويات العمل التي تتعمق في الدلالة والمفهوم المتضمن في شكل وحرروف المصطلح. وعلى ذلك فإن أنواع التحيز في أداء البحث والاسترجاع داخل نظم الويب تتمثل في الأنواع التالية :-

**أولا: البحث المنطق البولياني** : يستخدم البحث بالمنطق البولياني معاملات الربط بين مجموعة مفردات البحث وفقا للوزن النسبي لهذه المفردات وأهميتها في التعبير عن الحاجات المعلوماتية للمستخدم. وتمثل المعاملات الثلاث للمنطق البولياني الصياغة العامة لاستراتيجية البحث ؛ حيث تلزم أداة الربط **and** باستدعاء مفردات خاصة تمثل أعلى درجات الأهمية في طلب هذه المصطلحات، أما أداة البحث **or** فتعبر عن امكانية التباديل والتغيير بين المصطلحات بحيث يمكن استدعاء مواد المعلومات لموضوع ما وفقا لمختلف الجوانب أو الأوجه التي تناولت الموضوع، أما أداة النفي **not** فتضع القيمة الصفرية الاجبارية لمجموعة المصطلحات السلبية في البحث. إلا أن مختلف معاملات المنطق البولياني تتعامل مع الاطار الخارجي للمفهوم المتمثل في شكل ولفظ البحث بحيث يحتكم إلى مبدأ التطابق أو المضاهاة بين المصطلحات البحثية في استراتيجيات البحث والكلمات الدالة الكشفية داخل مادة المعلومات، دون الامتداد إلى المعنى أو دلالة المصطلح. وعلى ذلك فيمكن للنظام أن يتدخل متحيزا بمنع أو تمرير مصطلحات أو ألفاظ محددة في استراتيجيات البحث ومن قبلها في الكلمات الدالة المعبرة عن محتوى مادة المعلومات، ويسهل ذلك تفعيله من خلال قائمتي الحجب والتمرير **stop / go list**. فالبحث هنا يتم وفقا للفظ وشكل الكلمة هو ما يسهل التحكم فيه من جانب النظام، واطلاق العنان لقدرة التحيز والتدخل ضد أو مع اتجاهات موضوعية وفكرية محددة، وبناء عليه فالبحث هنا يمثل أعلى درجات التحيز للنظام في الاسترجاع والبحث<sup>50</sup>.

**ثانيا : البحث باللغة الطبيعية** : يتقدم مستوى البحث باللغة الطبيعية عن البحث بالمنطق البولياني في قدرة التحليل والتركييب لمجموعة مفردات البحث ؛ حيث تتمكن آليات البحث باللغة الطبيعية من استخدام أدوات عمل مثل المعاجم اللغوية والمحللات الصرفية تعمل بدورها على تحليل مفردة البحث وتغيير طبيعة المفردة ودلالاتها بتغيير شكلها وبنيتها اللغوية بما يساعد على توسيع إطار البحث واتجاهاته الموضوعية أو امتداداته النوعية داخل مواد معلومات الويب. فالبحث بالمعنى والمقابل والجذر يجعل المفردة الواحدة في استراتيجيات البحث مجموعة مفردات بحثية في آن واحد، ومن ثم فإن نظام الاسترجاع يصعب عليه تتبع مفردة البحث في شتاتها الشكلية واللفظية بما يحدد من قدرة النظام على التحكم بمفردة البحث وتتبعها منعاً أو تمريراً، ومن ثم فإن نتاج هذه الصعوبة هو انخفاض مستوى التدخل والتحيز من نظام الاسترجاع في التأثير على النتائج ومواد المعلومات المسترجعة. وتأتي الصعوبة في تحقيق التحيز لتوجهات النظام من شتات المشتقات ونواتج عملية التحليل اللغوية لمفردات البحث، خاصة تلك التي تنتمي الى لغة ثرية بالمشتقات قوية البناء اللغوي مثل اللغة العربية، وعلى ذلك فتوزيع البحث على مفردات غير مباشرة لم تدخل في استراتيجيات البحث ككلمات مفتاحية ثم التطابق بينها وبين كافة كلمات المحتوى النصي لمادة المعلومات حيث

التكشيف الاشتقاقي، يجعل من الصعوبة بما كان تتبع النظام لهذه المصطلحات والتحكم في عملية البحث والاسترجاع ومن ثم التحكم في النتائج المسترجعة<sup>52,51</sup>.

ثالثا: البحث بالويب الدلالية: تركز آليات البحث بالويب الدلالية على استخدام المفاهيم والدلالات الموضوعية لمفردات البحث بدلا من استخدام مبدأي المضاهاة والتحليل اللغوي، فكل المبدئين في البحث يدور حول المفردة ذاتها والاشتقاقات التي تنبثق منها، أما الويب الدلالية فتستخدم المفردة كمرتكز ونقطة انطلاق لتلون البحث بلون الموضوع دون الوقوف على المفردات التي تحملها. وتستخدم الويب الدلالية مجموعة أدوات برمجية هي XML, RDF, OWL اللغة المعيارية الممتدة وإطار وصف المصادر ولغة انطولوجيا الويب، وهذه جميعها تتكامل من خلال أداء كل منها لمهام محددة في كون الأولى النظام الترميزي لكتابة البيانات ونشرها على الويب، أما الثانية فهي تضبط العلاقات بين المصطلحات وتحدد هوية المفردات ودلالاتها في شبكة مفاهيمية أما لغة انطولوجيا الويب فالتى ترسم طبيعة البنية الدلالية المتقدمة لتفعيل الويب الدلالي. وعلى أثر ذلك فنظام الاسترجاع يبقى عاجزا عن تتبع مختلف المفردات المرتبطة دلاليا لكونها ترتبط من حيث المفهوم والموضوع وليس من خلال الانبثاق الشكلي أو اللغوي للكلمات، وبالتالي يظل تحيز نظام الاسترجاع وتوجهاته حييسة الألفاظ والمفردات اللغوية التي اعتمدت فيما سبق على تبني مبدأ المضاهاة والتطابق الشكلي لتتبع الموضوع بتتبع مفرداته، فما يزيد أمر التحيز تعقيدا في نظم الويب الدلالي هو قاعدة المعرفة KB التي تمثل داعما متقدما مع الكشاف المقلوب في قاعدة بيانات النظام، بحيث يمدّها الكشاف بمختلف المفردات التي تنتج عن تحليل مواد المعلومات، ثم يستقبل منها الارتباطات الدلالية لمفردات البحث، ومن ثم فإن قدرة النظام على تعمد التحيز هنا يمثل صعوبة بالغة لوجود أكثر من جسر لتحقيق التباديل والتغيير بين مفردات قاعدة المعرفة داخل النظام<sup>53</sup>.

## 5 / 2 / 2 الفرز والترتيب ranking algorithm

تكتمل آليات البحث والاسترجاع بالوقوف عند جودة الفرز والترتيب لنتائج البحث المسترجعة على واجهة النظام؛ حيث تضطلع عملية الفرز بانتقاء مجموعات مواد المعلومات التي تتوافق واستراتيجية البحث وحاجة المستخدم دون غيرها، بل وانتقاء مجموعات المواد المتوافقة موضوعيا واستفسار البحث دون مواد المعلومات التجارية أو الدعائية، كما أن عملية الترتيب تختص بتقديم وتأخير مواد المعلومات المسترجعة وفقا لأولية القيمة والأهمية الموضوعية في تلبية الحاجات الموضوعية. وقد استقر مفهوم الفرز أو التصنيف كما يطلق عليه Ranking عند كونه قدرة نظام الاسترجاع على جمع وانتقاء النتائج قوية التي تتصل بموضوعيا باستفسار البحث، التي تكفي الحاجات المعلوماتية لمستخدمي النظام. ومن ثم فكفاءة النظام تتمثل في أداء الفرز والترتيب بشكل امثل على وجهين هما أولا انتقاء مواد المعلومات تتصل مباشرة بموضوع البحث بما يفيد في تغطية الحاجات المعلوماتية، ثانيا استبعاد مختلف المواد التي قد تؤثر سلبا على قيمة النتائج المسترجعة أو التشويش على المستخدم وتصيبه بالتشتت. وعلى ذلك يمكن اعتبار الفرز مقياس كفاءة النظام في

الاسترجاع وتلبية الحاجات المعلوماتية، كما أنه مؤشر دقيق لقياس درجة تحيز النظام موضوعيا وقياس مدى التدخل في تمرير أو منع نتائج بذاتها وفقا لرغبة النظام في ذلك. ولعل شأن الفرز شأن باقي الإجراءات السابقة في نظام الاسترجاع تتأثر بكيفية الاداء ونوعية برمجيات العمل المستخدمة في تكشيف أو بحث أو فرز مواد المعلومات ؛ حيث تقوى قدرة التحيز في النظام كلما استخدم مبدأ المضاهاة والمطابقة وفقا للألفاظ والمفردات، أما حال العمل وفقا لتقنيات التحليل الدلالي فإن قدرة التحيز داخل النظام تندو إلى أقل درجاتها<sup>54</sup>.

دعمت برمجيات الويب الدلالي آليات الفرز في نظم الاسترجاع على لتطوير آليات الفرز من تلك المعتمدة على الإطار الشكلي اللفظي المصطلحي لكلمات البحث والكلمات الدالة في مواد المعلومات إلى الشكل المفاهيمي الموضوعي الدلالي الهادف لتتبع الموضوع والاحتياجات المعلومات الممثلة في استراتيجية البحث والكامنة في الكلمات الدالة الكشفية لمواد المعلومات داخل قاعدة بيانات النظام. وبذلك تتحول قدرة النظام من كفاءة تتبع المصطلحات إلى ضعف تتبع الموضوع وتوجهاته الدلالية التي تمثلها شبكة المفاهيم والمفردات الدالة في الويب الدلالي بما يعود على النظام بفقد السيطرة على النتائج المسترجعة والتحكم في طرائق عرضها وتشكيل نتائج البحث وفقا لأولوياته المتحيزة وتوجهاته الفكرية. وقد تعددت آليات تفعيل الشكل الأول للفرز المصطلحي الكلمي في تتبع تردد المصطلح والمناطق الموضوعية ووزن أهمية المصطلح في استفسار البحث. وتتفق جميع هذه الآليات في تقدير أهمية مصطلحات البحث ووزن أهمية مادة المعلومات في الرد على الاحتياجات الموضوعية وفقا للمصطلح والمفردات ذاتها، وفقا للآليات التالية: <sup>55-56</sup>

- (1) تردد المصطلح **term frequency** تعمل آلية تردد المصطلح على وزن أهمية مادة المعلومات وفقا لمرات تكرار وتردد مصطلحات البحث في كل مادة بشكل مستقل، بحيث تكون المواد الأكثر احصاءً في تردد مصطلحات البحث هي المواد الأقرب صلة بموضوع استفسار البحث.
- (2) موقع المصطلح **Zone weighting** تستخدم النظم آلية تحديد أهمية مادة المعلومات وفقا لموقع تواجد مصطلحات البحث داخل مادة المعلومات، حيث تختلف درجات الأهمية لمواقع مادة المعلومات في أعلاها عنوان المادة المعلومات ثم موقع الكلمات المفتاحية ومواقع كتابة المتن ومجال او اسم المادة. **Anchor Text, Title Text, Document's URL, Headings, Page Description**
- (3) درجات التقارب للمصطلحات **Term proximity scoring**: تهتم آلية الفرز هذه بدرجة التقارب في موقع مصطلحات البحث داخل متن مادة المعلومات ؛ حيث لا يكفي مرات تردها أو مواقعها المشتتة في وزن أهمية مادة المعلومات، إنما يجب أن تكون هذه المصطلحات أقرب ما تكون من حيث مواقع ذكرها بشكل متقارب ليعزز أكثر هوية السياق والموضوع التي تشكله معا ومجمعة في جزء واحد من مادة المعلومات.

4) الجمع بين الموقع والتقارب **Combining term proximity with zone weighting** تجمع هذه الآلية بين جانبي تقارب مصطلحات البحث في مادة المعلومات ومواقع تواجد هذه المصطلحات في مادة المعلومات بحيث يتكامل موقع ذكرها ودرجة تقاربها في وزن أهمية مادة المعلومات ومن ثم تحديد درجة الصلة الأقرب لموضوع البحث، بل وتحديد قيمة ترتيبها في نتائج البحث على واجهة النظام.

يرتكز الشكل المفاهيمي الدلالي في آليات الفرز على أساس الاسترجاع بمحتوى وتوجه استفسار البحث، وهو شكل يتجاوز الإطار اللفظي أو المصطلحي لمفردات البحث ليصل إلى مستوى تحليل المفاهيم والسياق الموضوعي لمفردات البحث. فتمثل استراتيجية البحث سياقاً وتوجهاً موضوعياً لمستخدم النظام حيث يعكس ترابط كلمات البحث وسياق صياغتها ضمنياً بتوجيه أعمق في الدلالة من اختيار المفردات أو مجرد تجميعها معاً في استفسار بحث واحد، وقد تطور أداء الفرز ليعمل على انتقاء مواد المعلومات وفرزها وفقاً لمحتواها وتوافقها ليس مع الكلمات وإنما مع التوجه الموضوعي والمحتوى الكامن في سياق استفسار البحث<sup>57</sup>. ويعزز هذا الشكل الدلالي حيادية النظام في تقييم وفرز وترتيب نتائج البحث المسترجعة بما يتوافق واحتياجات المستخدم وتوجهاته الفكرية دون أن يترك للنظام فرص التحيز والتدخل في فرز وانتقاء مواد المعلومات. ولقد بنت نظم الويب توجهها الدلالي الموضوعي في الفرز على ثلاثة دوافع أساسية تتمثل في: الأول التوجه نحو الموضوع والفكرة التي يتضمنها استفسار البحث في مجموع مفرداته. الثاني الأخذ بأدوات التحليل اللغوي والمعجمي للتعامل مع مفردات استفسار البحث لاستخلاص الدلالة اللغوية منها، الثالث التأكيد على التوجه الموضوعي الأكثر وضوحاً في مجال استفسار البحث وفقاً لوزن المفاهيم داخل مفردات البحث وقياس أوزان التوجهات الفكرية التي يستهدفها الاستفسار ثم العمل على قياس مواد المعلومات اعتماداً عليه. وقد عنيت دراسة Leonidas Akritidis بطرح آلية **Query Independent Quality Scores (QUIQS)** لوزن قيمة مفردات البحث وتطبيق آليات الفرز اعتماداً عليها، ويتم ذلك من خلال مقومات ثلاث هي:<sup>58</sup>

1. قيمة مادة المعلومات **material value** حيث تختلف مواد معلومات موضوع ما في قيمتها وفقاً لوزن أهمية كل مادة وقيمتها في تلبية احتياجات مستخدم النظام، وتأتي أهمية كل مادة من حيثيات مثل كم الاستشهادات بهذه المادة في هذا الموضوع، أيضاً حجم مشاركة مستخدمي المادة إذا ما كان المحتوى يسمه بإبداء وجهات نظرها خاصة في المحتوى التفاعلي، أيضاً المصادر التي اعتمدت عليها هذه المادة.
2. قيمة المنتج **author influence** حيث تختلف قيمة مادة معلومات وأخرى بحسب قيمة المحرر أو منشئ مادة المعلومات فتعزو قيمة مادة على أخرى بحسب قيمة كاتبها بما يجعلها أفضل في تلبية احتياجات المستخدم وومن ثم تدعيمها آليات الفرز.

3. معامل تأثير النشر **publishing impact** حيث يعكس موقع نشر مادة المعلومات أو الجهة الناشرة لمادة المعلومات قيمة محتوى هذه المادة ومدى الثقة في محتوى المادة عن غيرها من مواد المعلومات التي تحمل محتوى غير موثوق به أو يشوبه ضعف نتائجه ومضمونه.

### المبحث الثالث التطبيقي: قياس التحيز في نظم استرجاع الويب:

يهدف هذا المبحث لدراسة واقع ظاهرة التحيز في نظم استرجاع الويب وبالتحديد في فئة محركات البحث دون غيرها، ذلك لكونها الأكثر ارتباطا وحيثيات الدراسة في برامجها الآلية وإجراءات العمل. وقد تمت هذه الدراسة في أعقاب الانتخابات الأمريكية الأخيرة عام 2016 في الفترة بين ديسمبر 2016 إلى مارس 2017، اعتمادا على عينة من محركات البحث بلغت ستة محركات كانت الأعلى في ترتيب محركات البحث عالميا وفقا لموقعي التصنيف العالميين **Alexa Global Traffic Rank, and U.S. Traffic Rank** التي أصدرت تصنيفها في يناير 2017 على **www.alexacom**، وقد اقتصرت العينة على ستة فقط من محركات البحث لكونها تحمل أعلى معدل زيارات شهري لمستخدمي الويب بلغت في أعلاها مليارا وثلاثمائة مليون لمحرك **Google** وأقلها مائة مليون زائر لمحرك البحث **wow**.<sup>59</sup> وعلى ذلك فستكون عينة الدراسة من نظم استرجاع الويب هي محركات البحث الأكثر استخداما وفقا لموضع أليكسا، ممثل في الجدول التالي :-

جدول (2) عينة الدراسة من نظم استرجاع الويب وفقا لمدلات الاستخدام لتقييم alexa

م	نظام الاسترجاع	الرابط	معدل الزيارة شهريا
1	GOOGLE	/https://www.google.com	1,600,000,000
2	BING	/http://www.bing.com	400,000,000
3	YAHOO	/https://search.yahoo.com	300,000,000
4	ASK	/http://www.ask.com	245,000,000
5	AOL	http://search.aol.com/aol/webhome	125,000,000
6	WOW	/http://www.wow.com	100,000,000

وقد اعتمدت الدراسة التطبيقية على استخدام أدواتي الملاحظة والمعايشة لمختلف عمليات البحث التي اجريت على عينة الدراسة والتي اجريت على كل محرك لاختبار مختلف عناصر الدراسة التطبيقية. وعملت الدراسة التطبيقية على استحضار مختلف جوانب ظاهرة التحيز وتمثلت في محاور الدراسة التجريبية، وقد تنوعت بين تلك التي تقيس اتجاهات نظم الاسترجاع من حيث قابلية التحيز ودرجة تأثيره أو انتفاؤه داخل النظام، أيضا عناصر لقياس مستوى التحيز في كل مرحلة من مراحل وإجراءات العمل في برامج النظام، ثم عناصر لقياس الشكل النهائي المنعكس على النتائج المسترجعة على واجهة البحث والاسترجاع التي يمكن لمستخدم النظام تحديدها ومراقبتها. ولتحقيق أهداف الدراسة التطبيقية فقد ركزت أكثر محاورها على دراسة وتحليل آليات البحث وفحص مجموعات النتائج المسترجعة على كل نظام وفقا لطبيعة المحور موضع التطبيق والدراسة. وسوف تعتمد الدراسة على استقراء إجراءات النظام وتبع ملامح التحيز فيها لكونها تتم داخليا في كل النظم

برمجيات وتقنيات غير منظورة، أما تتبع ملامح التحيز وأثره فسيكون من خلال دراسة النتائج واتباع معادلات قياس التحيز وفقا للمعادلات والمعطيات الاحصائية الرقمية للنتائج المسترجعة.

### 3 / 1 قابلية التحيز في النظام :

تعكس بعض الملامح في نظام الاسترجاع موقف النظام من التحيز من حيث المبدأ، ومدى قابلية النظام لاصباغ إجراءاته وعملياته بصيغة التحيز. فثمة ملامح مثل وجود الاعلانات الترويجية أو الدعائية للخدمات والسلع على واجهة النظام، تجعل النظام مقيدا بتقديم المصلحة التجارية والخدمات المرسمة على حيادية التعامل مع مواد معلومات الويب خاصة إذا ما كانت تقع في فلك التوجهات التجارية والتسويقية لمواد المعلومات الدعائية. ويتضح من واجهة نظام الاسترجاع تجلي بعض المصطلحات التي تعلن عن هوية النظام وطبيعته المتحيزة سواء لقضايا أو توجهات أو لمصالحه التجارية والإعلانية، ومن ثم فوجود مصطلحات مثل ترويجي أو مدفوع الأجر تعني تحيز النظام لإعلاء هذه المادة والمعلومات على غيرها من مواد المعلومات الأخرى. كما أن بعض البوابات الخدمية المقدمة من جانب النظام كخدمات إضافية مجانية لمستخدميه، كخدمات المدونات على نظام الاسترجاع google وقنوات التواصل الاجتماعي مثل google تجعل نظام الاسترجاع متحيزا لتكشيف ونشر هذه المواد حتى يتم ترويجها ورفع معدل زيارتها ومن ثم مضاعفة قيمة الإعلانات التي تنشر على هذه الصفحات. أما آخر الملامح التي تعلي من قابلية التحيز داخل النظام فتتمثل في تابعة النظام وانتائه المؤسسي، فوفقا لطبيعة الشركة والهيئة الداعمة والقائمة على النظام تكون توجهاته في التعامل مع مواد المعلومات سواء أكانت هذه التوجهات إقتصادية أم سياسية أم أيديولوجية. ويوضح جدول (2) مجموعة الملامح التي إذا ما برزت في نظام الاسترجاع دعمت قابلية النظام لتفعيل التحيز في معالجة وبحث مواد معلومات الويب.

### جدول (3) قابلية التحيز في النظام في عينة الدراسة

نظم استرجاع الويب						قابلية التحيز في النظام
WOW	AOL	ASK	YAHOO	BING	GOOGLE	
---	√	√	√	---	√	معلنة
√	---	---	---	√	---	توجهات التحيز غير معلنة
---	√	√	√	---	√	الاعلانات
---	√	√	√	---	√	كلمات الترويج
---	---	---	---	---	---	تابعة النظام
√	√	---	√	√	√	البوابات الخدمية

يتضح من جدول (3) بعض المشاهدات مثل :-

أولاً: تضمنت أربعة نظم من عينة الدراسة ممثلة أغلب العينة ملامح قابليتها للتحيز، وبخاصة التحيز التجاري الهادف لترويج مواد معلومات إعلانية. وتمثل التحيز التجاري في دعم المواد المعلنة والتنويه عن ترويجها تحت مسمى إعلانات باستخدام مصطلح (مصر للطيرون)، وقد دلل على التحيز استباق

هذه النتائج في الترتيب لباقي نتائج البحث بما يمكن أن يبرهن للمستخدم أنها أعلى النتائج المسترجعة ومن ثم الاهتمام بالدخول عليها عن غيرها.

ثانياً : أصبغت البنية العامة لنظم الاسترجاع وتحولها إلى بوابات متكاملة الخدمات طبيعة النظام بتحوله من نظام استرجاع مخصص لبحث مواد الويب إلى بوابة خدمات ينتج عن خدماتها مواد معلومات مثل صفحات المدونات والتواصل الاجتماعي، بما يجعل حرص النظام على تقديم هذه المواد كأولية في الاسترجاع عن باقي مواد الويب.

ثالثاً : أثبتت ملاحظات القابلية للتحيز أن نظم الاسترجاع لا تكتفي بدورها في معالجة وبحث مواد الويب، وإنما شملت أيضا التعاطي مع مستخدميها ومواقع التواصل ومواقع النشر الإعلامي، بما جعلها نظاماً منفتحة تتخاطفها توجهات وتحيزات نوعية تجارية بهدف الترويج أو أيولوجية بواقع التداول مع مواد الويب، وهو ما يشير إلى قابليتها الأكثر للتحيز في بحث واسترجاع النتائج.

### 2 / 3 آليات الإضافة والانتقاء :

يبدأ تفعيل التحيز في نظام الاسترجاع مع توجهات النظام نحو اختيار متعمد لمواد معلومات الويب، ويرتبط بالاختيار المتعمد الامتناع أيضا المتعمد في إضافة مواد معلومات بذاتها. ونظرا لكون نظام استرجاع الدراسة تنطلق في عملها من برامج وأدوات تقنية تمارس عملها من منطلق التعليمات والتحرك البرمجي وليس منطلق الاختيار والانتقاء، فقد ادخلت نظم استرجاع الويب جوانب تطوير وخصائص برمجية تجعل نظم الإضافة كبرامج الزاحف تعمل على التحرك العنقودي في مجال موضوعي محدد بكل فروعه، وليس التحرك الأفقي بين مواقع الويب وفقا لما بينها من روابط تقنية Links. وعلى ذلك فطبيعة التخصص الموضوعي أو تخصص مواد المعلومات داخل نظام الاسترجاع تعكس بدورها توجهات النظام في اختيار وإضافة مواد المعلومات مسبقا، وعلى أثرها سيكون طبيعة النتائج المسترجعة من جنس محتوى قاعدة بيانات النظام، وهو بذلك قد فرض مسبقا توجهاته على مستخدميه مع بداية إضافة مواد المعلومات وبناء قاعدة بياناته. ومن أهم الجوانب التي تعكس تحيز النظام في الإضافة والاختيار نوعية مواد المعلومات مثل الإعلامية لخدمة توجهات محددة أو دعائية للترويج لمنتجات أو سلع بمقابل للنظام، أو أن يتحيز النظام لمواد المعلومات الخاصة بخدمات النشر والتدوين المقدمة على واجهة النظام ذاته.

### جدول (4) توجهات وآليات الإضافة والانتقاء في عينة الدراسة

نظم استرجاع الويب						آليات الإضافة والانتقاء
WOW	AOL	ASK	YAHOO	BING	GOOGLE	
---	---	---	---	---	---	متخصص
√	√	√	√	√	√	التغطية والشمول
√	√	√	√	√	√	مواد المعلومات الشخصية
√	√	√	√	√	√	علمية



√	√	---	√	√	√	إعلامية	توعية المواد
---	√	√	√	---	√	دعائية	
√	√	---	√	---	√	متضمنة	المواد الإعلامية
√	√	---	---	√	√	منفصلة	
---	---	---	---	---	√		مواد معلومات النظام

يعكس جدول (4) بعض الجوانب المهمة وهي :-

أولاً: أظهرت طبيعة النتائج المسترجعة من عينة الدراسة توجه نظم الاسترجاع نحو الشمولية والتغطية العامة للمجالات الموضوعية، وهو ما انعكس على شمولية مواد الويب النوعية موضوعا وشكلا. وقد ضمت نظم العينة بين مجموعاتها صفحات المعلومات الشخصية والتواصل الاجتماعي لبعض أهم مستخدميه، ويشير هذا الجانب إلى قدرات أكبر من التحكم في النتائج المسترجعة وتقديم نتائج على أخرى، بما يعزى بوجود تحيز الإضافة والانتقاء بين المواد التي يضيفها النظام ثم يقوم على اتاحتها لمستخدميه مرة أخرى.

ثانياً: تنوعت مواد المعلومات بين العلمية والإعلامية والدعائية، وقد تجلى ذلك في جميع نظم العينة بما يعكس قدرة النظام على التخير في الاسترجاع وتغليب نوع على آخر من مواد المعلومات النوعية وفقاً لتوجه النظام وطبيعة محتوى مادة المعلومات المسترجعة. وقد بدأ التحيز لمواد النظام التي تنشأ وتُنشر على موقعه بين خدماته أهم النتائج المتحيز لها في الاسترجاع، كما ظهر في حالة نظام Google باسترجاع صفحات من مدوناته المتاحة على نظامه.

ثالثاً: تمثل المواد الإعلامية أكثر مواد الويب حملاً للمحتوى المتحيز؛ حيث تتسم الأخبار والمواد الإعلامية بالعرض الأحادي للموضوعات والأحداث، ومن ثم فهي مادة ثرية بالمعلومات التي توافق توجهات أو تحيز نظام الاسترجاع. ولذا حرصت أغلب نظم العينة على إتاحة البحث في المواد الإعلامية بشكل مستقل عن مواد الويب الباقية مع تضمين أبرز المواد الإعلامية ضمن نتائج البحث.

### 3 / 3 إجراءات التكشيف والمعالجة:

تلعب إجراءات التكشيف والمعالجة الفنية الدور الأساسي لتفعيل التحيز في نظام الاسترجاع إذا ما أراد النظام فرض توجهاته وتحيزه على عمليات البحث والاسترجاع أمام مستخدم النظام. ويرغم التحكم الرقمي من برامج المكشف Indexer في اختيار وانتقاء الكلمات الدالة على هوية ومحتوى مادة المعلومات، غير أن التقنيات الحديثة في عمليات التكشيف تمكن النظام من تعديل وجهات التكشيف والتحكم المسبق في طبيعة الكلمات الدالة أو المصطلحات الكشفية التي تعبر عن محتوى الوثيقة، والتي ستكون وحدها فيما بعد الوسيلة الوحيدة لاسترجاع واستدعاء هذه المواد ضمن نتائج البحث. وعلى ذلك فإن تحديد آلية التكشيف وانتقاء المفردات الدالة هو يد النظام الطولى في فرض تحيزه وتوجهاته على تنظيم وبحث مواد المعلومات، ومن ثم فإن النظام يحدد بتحيزه الوجهة الموضوعية التي ستخدمها مادة المعلومات، بل وتحديد استراتيجية البحث التي يمكن لمادة المعلومات

دخولها ضمن نتائج البحث وفقا لمفردات بحثية محددة. ورغم كون عملية التنظيم والتكشيف تتم داخل نظام الاسترجاع ووفقا لاجراءاته الرقمية، غير أن ثمة شواهد يمكن استخدامها لقياس ورصد التحيز في إجراءات التكشيف لمواد الويب، وأهم هذه الشواهد ما يتمثل في طبيعة المفردات الكشفية المخصصة للتعبير عن مواد الويب، إذا ما كانت تتمثل في الكلمات أم المفاهيم؛ فالكلمات تعبر عن قدرة التحيز على التحكم في معالجة مادة المعلومات ومن ثم الشك في بسط سيطرة توجهات النظام على مواد المعلومات، أما المفاهيم فتعكس تقدما في معالجة مادة المعلومات بما يجعلها خارج سيطرة النظام على التحكم في محتوى مواد المعلومات. أيضا نمط التكشيف النوعي المتبع قد يسهل معه أو يعصب تفعيل التحيز على معالجة مواد الويب، حيث يعني التكشيف الاحصائي فرصة أكبر للنظام باستخدام قوائم المرور والمنع في اختيار الكلمات الكشفية الدالة على محتوى مادة المعلومات، ومن ثم التحيز ضد او مع توجه فكري محدد متمثلا في المصطلحات أو الكلمات الدالة عليه، ويخالف ذلك التكشيف الدلالي الذي لا يرتبط بمفردات محددة بل يسمح لمادة المعلومات بالمرور ضمن نتائج البحث أو التوقف عن ذلك وفقا لطبيعة محتواها وليس تبعا لللائحة المنع أو التمرير للنظام ذاته. وينطبق الأمر ذاته على تكشيف مجموعات الوسائط المتعددة؛ حيث مازالت تعتمد نظم الاسترجاع على تكشيف الوسائط المتعددة تبعا للنصوص المصاحبة في صفحة أو موقع الويب التابعة له هذه المواد.

#### جدول (5) تأثير إجراءات التكشيف والمعالجة في عينة الدراسة

نظم استرجاع الويب						إجراءات التكشيف والمعالجة	
WOW	AOL	ASK	YAHOO	BING	GOOGLE		
√	√	√	√	√	√	كلمات	مستوى التكشيف
---	---	---	---	---	---	مفاهيم	
---	---	---	---	---	---	المحلات	أدوات التكشيف
---	---	---	√	---	√	المعاجم	
√	√	---	√	√	√	احصائي	نمط التكشيف
---	---	---	---	---	---	تحليلي	
---	---	---	---	---	---	دلالي	
√	---	---	√	√	√	المحتوى	وجهات التكشيف
√	√	√	√	√	√	المحارف	
√	√	---	√	√	√	الصور	تكشيف الكائنات
√	√	---	√	√	√	الفيديو	
---	---	---	---	---	√	الصوت	

يتضح من جدول (5) ما يلي :-

أولا: اعتمدت عينة الدراسة جميعها على التكشيف بمستوى الكلمات دون المفاهيم، بما يعني منح النظام فرصة أكبر للتحكم في كلمات ومصطلحات بعينها ومن ثم التحيز بالتمرير أو بالمنع لبعض

المفردات الكشفية لمواد الويب. ولم يستخدم أي من نظم العينة مستحدثات الويب الدلالي أو لغة الانطولوجيا في التكشيف، كونها تبعد النظام كثيرا عن التحكم في تكشيف مواد الويب ومن ثم خروج نتائج البحث عن سيطرته.

ثانيا: لم تستخدم أي من نظم العينة أدوات المعالجة اللغوية من محلات ومعالج إلا نظامي **google, yahoo** في معالجة وتهذيب مفردات البحث؛ ويرجع ذلك للعنصر السابق كون نظم الاسترجاع ما زلت تعتمد الكلمات بألفاظها وشكلها أكثر من دلالتها ومفاهيمها في عملية التكشيف والاسترجاع لسهولة حجمها وتمييرها، وتطبيق توجهات النظام على النتائج المسترجعة.

ثالثا: ارتباطا بالتكشيف على مستوى الكلمات فقد التزمت عينة الدراسة بنمط التكشيف الاحصائي القائم على احتساب قيمة الدلالة والأهمية الموضوعية للكلمات وفقا لعدد مرات ترددها وتكرارها في متن مادة المعلومات، ومن ثم يمكن للنظام تحديد بعضا من الكلمات التي توافق توجهات النظام لاختيارها كلمات كشفية بديلا عن الكلمات الأعلى ترددا في حالة عدم موافقتها لتوجهات النظام.

رابعا: اعتمدت عينة الدراسة على استخدام محارف العنوان والكلمات المفتاحية لمادة المعلومات في إجراء التكشيف أكثر من اعتمادها على المحتوى ذاته، وقط انعكس ذلك من إظهار كلمات البحث في النتائج المسترجعة التي قد وردت في متن مادة المعلومات. وقد بدا ذلك واضحا في نظامي **ASK, AOL**.

خامسا: اهتم نظام **google** وحده بتكشيف كائنات الوسائط المتعددة المتضمنة في متن مواد الويب، ورغم كون أغلب نظم العينة تبحث في الصور والفيديو إلا أن تكشيف هذه الوسائط وبحتم يعتمد على متن مادة الويب ونصوصها وليس الميئات المتضمنة مع هذه الوسائط. ويمثل تكشيف هذه الوسائط عاملا إيجابيا في دعم حيادية النظام؛ حيث تؤثر ميئاتها هذه الوسائط في تحديد الصلة الموضوعية لمادة الويب بعيدا عن تحيز النظام. وقد أظهرت نتائج عينة الدراسة افتقاد نظم الاسترجاع لتكشيف الوسائط المتعددة وقصر الكلمات الدالة على نصوص مواد الويب بما يعني قدرة أكبر للنظام في التحكم والتحيز معها.

### 3 / 4 تقديم المقترحات والاكمال التلقائي:

تمثل نتائج البحث انعكاسا لطبيعة المفردات ونتيجة اجمالية لصياغة استراتيجية البحث المدخلة للنظام، حيث يلتزم النظام باستدعاء النتائج التي توافق فقط نطاق وملامح الكلمات المفتاحية سواء في طبيعة الكلمات ودلالاتها أو في ترتيب الكلمات في سياق استفسار البحث. وعلى ذلك فإن النتائج المسترجعة لمستخدم النظام لا تبدأ عند عمليات الفرز والترتيب الداخلية، بل تبدأ عند إختيار وإدخال استفسار البحث والكلمات المفتاحية إلى النظام، ومن ثم فإن النظم المتحيزة ذات التوجهات الخاصة تعمل على التدخل في اختيار كلمات البحث وتشكيل استفسار البحث بما ينعكس على طبيعة وقيمة النتائج المسترجعة لمستخدم النظام. وقد اعتمدت نظم استرجاع الويب في تفعيل هذا التدخل والتحكم في كلمات البحث على آليات عمل متطورة تمثلت في آلية الإكمال التلقائي **autocomplete** التي تختص بتقديم كلمات مقترحة وسياقات بديلة أمام المستخدم يمكنه الاختيار

من بينها لإدخال استفسار البحث. ويستهدف النظام المحايد من هذه الآلية مساعدة ودعم المستفيد في اختيار وانتقاء الكلمات المفتاحية الأقرب للتعبير عن احتياجاته المعلوماتية، غير أن النظم ذات التوجهات والتحيز تستخدم هذه الآلية لتعمد إقحام المفردات التي تخدم توجهه وتحيز النظام، وعلى أثر ذلك يتم التحكم مسبقا في طبيعة وهوية النتائج المسترجعة للمستخدم. ويبقى العمل بهذه الآلية مقيدا بجوانب مختلفة يتحكم بها النظام لاختيار المفردات مثل عمليات البحث السابقة والنطاق الجغرافي الذي يخدمه النظام، غير أن استخدام مقارنات العمل بهذه الآلية بين النظم وبعدها البعض قد اعتمدت عليه الدراسة الحالية في طرح مؤشر لقياس درجة التحيز في نظام الاسترجاع من خلال الربط بين عدد المقترحات التي يتميز بها النظام وتعتبر عن توجهاته وتعرف بالمقترحات النوعية، بالنسبة لإجمالي عدد المقترحات المقدمة من النظام. وقد مثلت المعادلة التالية قياس مؤشر تحيز نظم الاسترجاع في تقديم المقترحات لعينة الدراسة :-

مؤشر التحيز بالمقترحات = عدد المقترحات النوعية ÷ عدد المقترحات المقدمة

جدول (6) تقديم المقترحات والاكمال التلقائي في عينة الدراسة

نظم استرجاع الويب						تقديم المقترحات للبحث	
WOW	AOL	ASK	YAHOO	BING	GOOGLE		
0	8	8	10	---	10	العدد الكلي	islam religion
0	3	1	1	---	2	عدد المختلف	
0	محايد	سليبي	سليبي	---	سليبي	نوعية التحيز	
0	%38	%13	%10	---	%20	النسبة	
2	8	0	10	---	10	العدد الكلي	president trump
1	1	0	5	---	2	عدد المختلف	
محايد	محايد	0	محايد	---	سليبي	نوعية التحيز	
%50	%13	0	%50	---	%20	النسبة	
8	8	8	10	---	10	العدد الكلي	Syria
1	1	3	6	---	1	عدد المختلف	
محايد	محايد	محايد	محايد	---	سليبي	نوعية التحيز	
%13	%13	%38	%60	---	%10	النسبة	
0	8	4	10	---	10	العدد الكلي	palestine israel
0	0	0	6	---	1	عدد المختلف	
0	0	0	ايجابي	---	سليبي	نوعية التحيز	
0	0	0	%60	---	%10	النسبة	
0	8	2	10	---	10	العدد الكلي	

0	1	0	1	---	0	عدد المختلف	Arab Spring
0	محايد	0	محايد	---	0	نوعية التحيز	
0	%13	0	%10	---	0	النسبة	
8	8	8	10	---	10	العدد الكلي	terrorism
5	3	1	6	---	1	عدد المختلف	
سلي	محايد	سلي	محايد	---	سلي	نوعية التحيز	
%63	%38	%13	%60	---	%10	النسبة	

بالاعتماد على بيانات الجدول (6) يتضح الآتي :-

أولاً: تباينت نظم استرجاع عينة الدراسة بشكل جلي في التعامل مع آلية الاكمال التلقائي والتحيز في توجيه مستخدم النظام ؛ حيث كان التباين نوعيا في إيجابية وسلبية التحيز لبعض القضايا، وأيضا كميا في عدد المقترحات المقدمة من كل نظام. وقد كان نظام google أعلى نظم عينة الدراسة تحيزا نوعا وكما، حيث غلبت على google الميل السلبي في التعامل مع بعض القضايا التي تخص العالم العربي وإن كان عدد المقترحات السلبية ليس كثيرا في حدود مقترح أو اثنين فقط. بينما لم يستخدم تماما نظام الاسترجاع BING آلية الإكمال التلقائي في إجراء عمليات البحث.

ثانيا : شكلت نسب الاختلاف في نظام yahoo أعلى نسب الاختلاف النوعي والعددي في المقترحات المقدمة مقارنة مع google، ففي الوقت الذي قدم فيه google مقترحات سلبية مثل اقتراح islam في مقترحات terrorism، أيضا اقتراح Simpsons الشخصية الكرتونية عند ادخال اسم الرئيس الأمريكي trump، قدم نظام yahoo مقترحات إيجابية مثل pease treaty عند إدخال palastine.

ثالثا : أثبتت مشاهدات آلية تقديم مقترحات البحث في نظم العينة أن نظم الاسترجاع تستطيع التحكم تماما في نوعية وطبيعة المقترحات المقدمة لمستخدم النظام سواء أكانت مقترحات سلبية أم إيجابية لخدمة قضية البحث. وذلك بدا جليا من الاختلاف النوعي التام بين نظامي yahoo و google و باقي النظم الأخرى. ويمثل ذلك دلاليا على تفعيل مبدأ التحيز في نظام الاسترجاع بمقترحات سلبية أو إيجابية عند التعامل مع مفردات بحث محددة تمثل قضايا يراها النظام بوجهته ورؤيته الخاصة. وقد استخدمت الدراسة وصف سلبي للمقترحات التي تمثل جنوحا تاما عن حيادية الموضوع، أما وصف محايد فيستخدم في حالة الاختلاف الموضوعي فقط دون تحيز سلبي أو إيجابي.

رابعا : لم تقدم نظم AOL, ASK, WOW المقترحات النوعية والعددية بالقدر المؤثر كنظم استرجاع المواد الويب، وهو ما يؤكد حقيقة تراجع ترتيب هذه النظم في التصنيف العالمي لمحرك البحث. بالإضافة إلى أن آلية المقترحات في هذه النظم لم تعمل تقنيا بالشكل المرجو فجميعها اعتمد على استكمال السياق وفقا لحروف الادخال لمفردات البحث، وليس اقتراحا للسياق المكون من مفردات تمثل وجهات تناول موضوع البحث. ولذلك وصلت مقترحات هذه النظم لمستوى الصفر في التعامل

مع بعض المفردات مثل Arab Spring و Palestine Israel فلم تقدم لهذه المفردات أية مقترحات سلبية أو إيجابية.

خامسا: أظهر ثبات أعداد ونسب التحيز في نظم عينة الدراسة أن آلية تقديم المقترحات تعمل بشكل ممنهج وغير عشوائي، وتؤكد ذلك أن غالبية النسب والاعداد كانت ثابتة برغم اختلاف مفردات البحث المستخدمة التي تعبر في كل مرة عن قضية وموضوع مختلف تماما عن غيره من الموضوعات. ولم يشذ عن ذلك سوى نظام WOW: حيث قدم مقترحات بأسماء الدول العربية كالأردن وسوريا والجزائر عند البحث باستخدام (terrorism).

### 3 / 5 البحث والاسترجاع:

تتيح نظم الاسترجاع آليات البحث ومعاملاتها المختلفة لتمكين مستخدمي النظام من وضع محددات بحث دقيقة بما يمكن للمستخدم التعبير عن احتياجاته الموضوعية بدقة كاملة تزيد من مستوى التحقيق وخفض معدل الاستدعاء في النتائج المسترجعة. ووفقا لآليات البحث تتشكل طبيعة ونوعية النتائج المسترجعة، بما يعني أن آليات البحث الأكثر تقدما وتعقيدا التي تستر غالبا تحت مصطلح البحث المتقدم أفضل في عملية البحث من الآليات البسيطة العامة المستخدمة في النظام على واجهته الرئيسية. وتقع آليات البحث ضمن أهم اجراءات النظام المستخدمة في استرجاع نتائج ذات كيف وكم ونوع محدد، وعلى ذلك فإن النظم ذات التوجهات أو التحيز يمكنها تشكيل آليات البحث ومحدداته بما يسمح للتدخل في النتائج المسترجعة، غير أن هذه الآليات تمثل أدوات في دي المستخدم يستطيع تركيبها وهيكلتها وفقا لأغراضه المعلوماتية، ولذلك فإن إجراءات البحث داخل نظم الاسترجاع تختلف اختلافا نوعيا في قابليتها لتلبية احتياجات المستخدم بشكل مطلق أو الميل لصالح النظام في استرجاع نوعي لنتائج البحث موافقا لتوجهات وسياسات النظام. ومن ثم فإن الدراسة قد استهدفت أنواعا بذاتها من قدرات البحث وآلياته داخل نظم الاسترجاع التي إذا ما استخدمها النظام تكن لديه قابلية التحيز، أو تلك التي لا تمنح للنظام القدرة على التدخل في استرجاع موجه لنتائج البحث. ونظرا لكون هذه الاجراءات لا تحمل قيمة عددية أو إحصاءات رقمية، فقد اعتمدت الدراسة على تحليل نوعية آليات وأدوات البحث المستخدمة لنظم استرجاع عينة الدراسة، واستنباط قدرتها على دعم التحيز للنظام أو توفير الحيادية لمستخدمية في النتائج المسترجعة.

### جدول (7) تأثير البحث والاسترجاع بالتحيز في عينة الدراسة

نظم استرجاع الويب						إجراءات البحث والاسترجاع	
WOW	AOL	ASK	YAHOO	BING	GOOGLE	حر	اسلوب البحث
√	√	√	√	√	√	تصفح	
---	---	---	---	---	---	الكلمات	مستوى البحث
√	√	√	√	√	√	المفاهيم	
---	---	---	---	---	---		

√	√	√	√	√	√	البوليبي	آليات البحث
---	---	---	---	---	---	اللغة الطبيعية	
---	---	---	---	---	---	الدلالي	
---	---	---	---	---	---	المحللات	مقومات البحث
---	---	---	√	---	√	المعاجم	
---	---	---	---	---	---	قاعدة المعرفة	

يوضح جدول (7) الجوانب التالية :-

أولاً: توافقت جميع نظم العينة في نمط العمل بأداء وبرمجيات بحث بعيدة عن مستحدثات وتطورات الويب الدلالية والاسترجاع بالمفاهيم، وقد تمثل ذلك في استخدامها جميعاً لأسلوب البحث الحر واستخدام الكلمات دون المفاهيم، بجانب اعتماد المنطق البوليني آلية وحيدة للبحث، بالإضافة إلى خلوها جميعاً من أدوات المحللات والمعاجم اللغوية وقواعد المعرفة الداعمة لبنية الربط الدلالي بين المفاهيم.

ثانياً: لم تستخدم نظم استرجاع العينة أسلوب البحث بالتصفح رغم كونه يمثل التحكم التام والتعزيز المطلق للنظام إذا ما أراد ذلك، عن طريق التحكم في ربط واسترجاع مواد الويب من خلال مصطلحات ثابتة محددة مسبقاً. واستخدم النظم بدلاً منها البحث الحر، وهو ما يتناسب وطبيعة مستخدمي الويب أكثر من كونه متوافقاً أم لا مع توجهات النظام.

ثالثاً: أظهرت عمليات البحث التي أجريت عن عينة الدراسة تدني مستوى آليات البحث المتوفرة لاسترجاع مواد الويب، واستخدام فقط نظاماً **Google, yahoo** قدرات البحث المعجمية في البحث عن مصطلح أجنبي **Mohamed salah** لتتضمن النتائج المسترجعة مواداً باللغة العربية. ويعزى الباحث غياب القدرات المعجمية والصرفية لمفردات البحث عن نظم عينة الدراسة حتى يستطيع النظام فرض التحكم أكثر ورفع قدرة السيطرة على نوعية وطبيعة النتائج المسترجعة.

### 3 / 6 الفرز والترتيب للنتائج:

تحمل نتائج البحث وحدها المؤشرات الحقيقية على قياس ورصد التحيز في نظم الاسترجاع، ذلك لكونها تعتمد على الأرقام والاحصاءات التي تمثل لغة الحقائق في إجراءات وأداء نظام الاسترجاع. ويأتي ذلك من كون النتائج المسترجعة تمثل مشهد واقعي أمام مستخدمي النظام يستطيعون الحكم عليها، بل وقياسها عددياً ورقمياً بما يمكن معه الوقوف على نسب تحققها بشكل مدقق. وتعتمد دراسات نظم استرجاع المعلومات على استخدام معاملات تتعلق فقط بنتائج البحث وليس الإجراءات الأخرى، فمؤشرات الاستدعاء والتحقق **recall and precision** المستخدمة لقياس كفاءة نظام الاسترجاع تستهدف قياس النتائج بما يعكس طبيعة النظام وكفاءة أداء النظام بوجه عام. ولما كانت المحاور السابقة تعتمد على شواهد لتقييم جانب التحيز في النظام، فإن هذا المحور وغيره من المحاور التالية المتعلقة بالنتائج المسترجعة حري بها الاعتماد على صياغة معادلات ومعاملات تستخدم التوزيع العددي والإحصائي لمجموعات النتائج المسترجعة، ومن ثم الخروج بأعداد وأرقام تمثل نسبة أو

نتيجة مؤكدة لقياس درجة التحيز النوعي في أداء نظام الاسترجاع وفقا لطبيعة أعداد النتائج المسترجعة. وانطلاقاً من أن النتائج المسترجعة تبدأ عند إجراء الفرز **ranking** فقد قدمت الدراسة في جدول رقم ( ) طرْحاً لمعاملات لقياس التحيز في اختيار وفرز النظام لمجموعات النتائج المسترجعة رداً على استراتيجية البحث المقدمة من جانب المستخدم. وقد أوردت الدراسة هذه المعاملات في إطار الحديث عن الفرز لكون النتائج المستدعاة تكن محسومة الاسترجاع والترتيب في مرحلة الفرز قبل العرض على واجهة النتائج أمام المستخدم.

جدول (8) مقترح الدراسة لمعاملات قياس التحيز لنتائج نظم الاسترجاع

معاملات قياس التحيز	متحيز	غير متحيز
التمرير	أ	ب
الحجب	ج	

تقترح الدراسة استخدام المعاملات التالية لقياس التحيز في نتائج نظم استرجاع الويب، وهي :-

معامل التحيز (أ) = عدد النتائج المتحيزة التي تمر تمريرها ÷ إجمالي عدد النتائج = أ ÷ أ + ب

معامل الحيادية (ب) = عدد النتائج غير المتحيزة التي تمر تمريرها ÷ إجمالي عدد النتائج = أ ÷ أ + ب

معامل الحجب (ج) = عدد النتائج المحجوبة ÷ إجمالي عدد النتائج = ج ÷ أ + ب

وقد استخدمت الدراسة المعاملات السابقة للتطبيق على نتائج نظم استرجاع عينة الدراسة وفقاً للجدول ( ) اعتماداً على التوزيع العددي لنتائج كلمات البحث المستخدمة مع العينة. وقد تم العمل وفقاً للنتائج العشر الأولى واعتبارها جملة النتائج التي سيتم القياس عليها، مع استثناء النتائج الترويجية من القياس. استخدمت الدراسة برنامج الجداول الحاسوبية **Microsoft Excel** في إجراء هذا القياس؛ حيث يتم التقاط النتائج العشر الأولى بعناوينها وتحديد قيمة الترتيب لكل نتيجة في كل نظام على حده، ثم إدارتها مع نتائج باقي نظم العينة ليتضح بالمقارنة والترتيب النتائج المميزة لكل نظام عن الباقي، وما لم يرد به وجاء بباقي النظم وهو ما يعد حجبا لهذه المواد في هذا النظام :-

جدول (9) اعداد ونسب الفرز والترتيب للنتائج في عينة الدراسة

حيث (أ) المتحيز، (ب) المحايد، (ج) المحجوب

نظم استرجاع الويب												معاملات الفرز والترتيب للنتائج	
WOW		AOL		ASK		YAHOO		BING		GOOGLE			
نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد		
%20	2	%30	3	%20	2	0	0	%10	1	%30	3	(أ)	islam religio
%80	8	%70	7	%80	8	100	10	%90	9	%70	7	(ب)	



20%	2	30%	3	20%	2	0	0	10%	1	30%	3	(ج)	n
10%	1	50%	5	50%	5	20%	2	0	0	40%	4	(أ)	president trump
90%	9	50%	5	50%	5	80%	8	100	10	60%	6	(ب)	
10%	1	50%	5	50%	5	20%	2	0	0	40%	4	(ج)	
20%	2	40%	4	10%	1	10%	1	0	0	50%	5	(أ)	Syria
80%	8	60%	6	90%	9	90%	9	100	10	50%	5	(ب)	
20%	2	40%	4	10%	1	10%	1	0	0	50%	5	(ج)	
20%	2	30%	3	30%	3	10%	1	20%	2	10%	1	(أ)	palestine israel
80%	8	70%	7	70%	7	90%	9	80%	8	90%	9	(ب)	
20%	2	30%	3	30%	3	10%	1	20%	2	10%	1	(ج)	
0	0	20%	2	30%	3	10%	1	0	0	0	0	(أ)	Arab Spring
100	10	80%	8	70%	7	90%	9	100	10	100	10	(ب)	
0	0	20%	2	30%	3	10%	1	0	0	0	0	(ج)	
10%	1	20%	2	20%	2	10%	1	10%	1	20%	2	(أ)	terrorism
90%	9	80%	8	80%	8	90%	9	90%	9	80%	8	(ب)	
10%	1	20%	2	20%	2	10%	1	10%	1	20%	2	(ج)	
0	0	10%	1	10%	1	20%	2	10%	1	20%	2	(أ)	united nations
100	10	90%	9	90%	9	80%	8	90%	9	80%	8	(ب)	
0	0	10%	1	10%	1	20%	2	10%	1	20%	2	(ج)	
0	0	20%	2	0	0	10%	1	10%	1	30%	3	(أ)	nelson mandela
100	10	80%	8	100	10	90%	9	90%	9	70%	7	(ب)	
0	0	20%	2	0	0	10%	1	10%	1	30%	3	(ج)	
10%	1	10%	1	0	0	0	0	0	0	20%	2	(أ)	refugees
90%	9	90%	9	100	10	100	10	100	10	80%	8	(ب)	
10%	1	10%	1	0	0	0	0	0	0	20%	2	(ج)	

يتضح من جدول (9) الملاحظات التالية :-

أولاً: اختلفت النتائج التي تحيز بها نظام ما اختلافا نوعيا عن طبيعة السياق الذي سارت عليه باقي النتائج لنفس النظام، بما يعكس تماما أن النظام تعتمد إدخالها وإقحامها بين نتائج البحث الأخرى التي توافقت بقدر كبير مع باقي نتائج النظم الأخرى. وذلك لما لاحظته الباحث من طبيعة المحتوى الذي تتعرض له هذه النتائج بشكل جلي في طبيعة الرسالة التي تريد ايصالها.

ثانياً: إن النتائج التي تميز بها كل نظام على حده لم تكن بواقع اختلاف حجم ونوعية مواد المعلومات التي يملكها، بل عن إرادة تحيز لصالح هذه المواد وذلك لكون النظم الآن تقترب في ظل تطور تقنياتها

من قدرات عالية في الاضافة والمعالجة وتمائل الاجراءات والأداء يمكنها من تقارب شديد جدا في نوعية وحجم مواد المعلومات.

ثالثا: تأثرت النتائج بخاصية البحث في الوقت الحقيقي **real time search** كما في **Google** حيث تميزت به عن غيرها، كما انعكس تأثير العنصر البشري في بعض النظم مثل **WOW, AOL** حيث كانت النتائج الأولى فيها الأكثر دقة والأقرب لطبيعة البحث فمثالا ازهر الموضوع الرسمي للرئيس الامريكى ترمب عند البحث باسمه، بخلاف باقي نظم العينة.

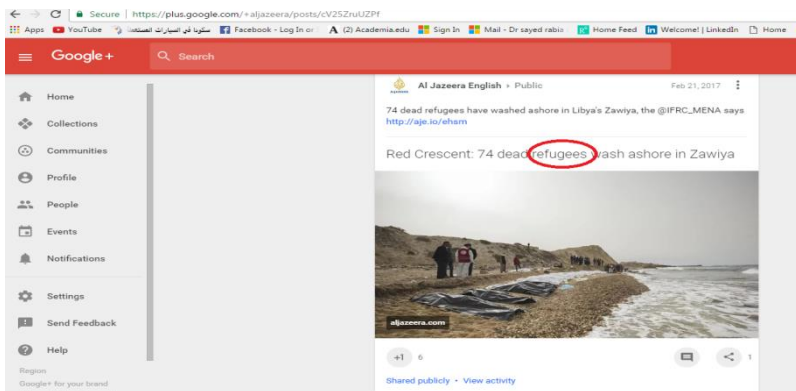
رابعا: منحت القدرات اللغوية لبعض النظم القدرة على التمييز ببعض النتائج المختلفة لغويا عن مصطلحات البحث كما في نظام **google**؛ حيث تمكن النظام من استرجاع نتائج نوعية لا توجد في باقي عينة الدراسة. فمن ناحية يمكن اعتبار ذلك ملمحا ايجابيا لنظام الاسترجاع في إعلاء الدقة على مستوى الاسترجاع بشكل لغوي محدد، ومن ناحية أخرى فهو قدر أكبر من التحكم في عرض النتائج التي يفضلها النظام عن غيرها. وهو ما سبب ارتفاع عدد النتائج التي تميز بها **google** عن غيره مع مصطلحي **Syria, Nelson Mandela**.

خامسا: لقد أوضحت اعداد النتائج المسترجعة مدى التقارب في أعداد نتائج التحيز في كل من نظم العينة **WOW, ASK, AOL** من جانب واختلافهما عن نظامي **yahoo, google** من جانب آخر. ويعزى الباحث ذلك لطبيعة الأداء في هذه النظم الأقرب للإشراف البشري على إدارة مجموعات النظام، بما يختلف بدوره عن الاداء الآلي كلية في نظامي **google, yahoo**.

سادسا: لم تعكس نتائج البحث تباينا كبيرا بين نظم عينة الدراسة عند استخدام مصطلح **arab spring**، ما وصل لدرجة توحيد ثلاثة نظم **google, bing, wow** في النتائج المسترجعة وعدم تمييز أي منها عن النظم الأخرى. وذلك يعزیه الباحث إلى اختلاف هذه القضية عن سابقتها من مصطلحات البحث الأخرى في كونها قضية تتعلق بطرف واحد هو العالم العربي، بعكس القضايا التي يدخل فيها العالم الغربي موطن نظم الاسترجاع كطرف فيها، ومن ثم تكن له توجهات أو تداخلات تنعكس بدورها على نتائج البحث.

سابعا: كادت نتائج البحث ان تتوافق بين نظم استرجاع عينة الدراسة حين البحث عن مصطلح يمثل موضوعا محايدا بطبعه يخلو من أي استقطابات أو توجهات هو **united nations**؛ حيث لا تمثل هذه المؤسسة قضية متعددة الأطراف أو التوجهات بما يجعلها موضعا لتنازع الرؤى والآراء بما ينعكس على تنوع وتباين النتائج المسترجعة لكل نظام على حده. حيث ظهر ذلك التوافق جليا بين نظم **ASK, AOL, BING** من جهة وبين نظامي **yahoo, google** من جهة أخرى.

ثامنا: دلت نوعية النتائج التي تميزت بها نظم الاسترجاع صحة الفرضية الخاصة بتحيز النظام لمواد المعلومات التي تنشر على موقعه وترجيح قيمتها أكثر من غيرها من النتائج الأخرى، وقد بدا ذلك جليا في نظام الاسترجاع **google** حين البحث بمصطلح **refugees** بإدراجه لمنشورات **posts** حول هذا الموضوع نشرت على واجهة **plus.google** إحدى خدمات **google**. وذلك كما يوضح الشكل (6) بصحة تحيز نظم الاسترجاع وتدخلها في طبيعة ونوعية النتائج المسترجعة.



شكل (6) تحيز نظام google في استرجاع مواد المعلومات المنتمة لمجال نشره

### 7 / 3 عرض النتائج:

ترتبط النتائج المعروضة بإجراءات الفرز المستخدمة في نظام الاسترجاع وهي ما ينعكس عليها نسبة ودرجات التحيز المنتهجة من جانب النظام بتمرير أو حجب النتائج، وهو ما يمكن أن نطلق عليه تحيزاً نوعياً من جانب النظام في اختيار مواد المعلومات التي سيشاردها المستخدم. غير أن هذا التحيز النوعي يرتبط به تحيز آخر هو التحيز الشكلي في اختيار قيمة ومكانة كل نتيجة للرد على استراتيجية البحث؛ حيث تعتمد نظم استرجاع الويب إلى ترتيب النتائج وفقاً لآليات محددة تأخذ من خلالها مادة المعلومات قيمة عالية أو منخفضة بين النتائج معبرة عن مدى صلة مادة المعلومات بموضوع البحث وأهميتها في تلبية الحاجات المعلوماتية للمستخدم. وقد طرحت الدراسة معاملين متكاملين هما الحياد والتحيز لقياس مدى توافق النظام مع باقي نظم الاسترجاع عند استخدام استراتيجية بحث ومفردات محددة للبحث، وهو ما يعكس على أثره تحيز النظام مع مواد معلومات محددة بخفض أو رفع قيمتها للتعديل والتغيير في شكل النتائج المسترجعة، ومن ثم التحيز وفرض توجه بتقديم نتائج على أخرى أو تأخير نتائج قد لا يرها المستخدم، خاصة في ظل أعداد مليونية من نتائج البحث على واجهات نظم استرجاع الويب. ويتلخص تطبيق التحيز في إجرائين: أولهما: تحديد متوسط القيمة المكانية لترتيب كل مادة معلومات بذاتها في مجموعة من نظم الاسترجاع المكافئة أو المناظرة باستخدام معامل الحياد، ثانيهما: قياس قيمتها داخل نظام الاسترجاع موضع التقييم، وبالتالي ينتج مدى تحيز أو حيادية النظام مع هذه المواد باستخدام معامل التحيز.

أولاً: معامل الحياد = متوسط قيمة الوحدة بين النظم ÷ عدد نتائج المعروضة للنظم المقارنة اعتمد القياس على النتائج التي وردت في كل نظم العينة حتى تتكون صورة كلية لتباين الترتيب بينها جميعاً، وتحديد فوارق الاهتمام بذات النتيجة في مختلف نظم العينة. ومُنحت النتائج نقاطاً بحسب قيمتها في ترتيب الاسترجاع؛ حيث تأخذ النتيجة 10 نقاط إذا كانت أولى النتائج العشر المسترجعة موضع القياس، وتأخذ النتيجة الثانية 9 نقاط، وهكذا حتى تأخذ النتيجة العاشرة نقطة واحدة.

جدول (10) اعداد ونسب معامل الحياد للنتائج في عينة الدراسة

نظم استرجاع الويب							معامل الحياد	
معامل الترتيب المحايد	WOW	AOL	ASK	YAHOO	BING	GOOGLE	عنوان النتيجة المسترجعة	مصطلح البحث
8	6	8	7	8	8	8	<u>Islam - ReligionFacts</u>	islam religion
6	2	6	7	8	7	6	<u>President Trump (@POTUS)   Twitte</u>	president trump
10	10	10	8	10	10	10	<u>Syria - Wikipedia</u>	Syria
7	6	8	7	7	7	6	<u>Primer on Palestine, Israel and the Arab-Israeli Conflict</u>	palestine Israel
6	5	7	5	5	7	5	<u>Home - Arab Spring: A Research &amp; Study Guide</u>	Arab Spring
8	8	7	9	9	9	8	<u>Terrorism — FBI</u>	terrorism
8	8	5	9	8	8	7	<u>Biography – Nelson Mandela Foundation</u>	nelson mandela
8	7	6	8	9	7	8	<u>UNHCR - Refugees</u>	Refugees

ثانيا : معامل التحيز = ( قيمتها في النظام - معامل الترتيب المحايد )

جدول (11) اعداد ونسب معامل التحيز للنتائج في عينة الدراسة

نظم استرجاع الويب							معامل الحياد	
WOW	AOL	ASK	YAHOO	BING	GOOGLE	عنوان النتيجة المسترجعة	مصطلح البحث	
6	8	7	8	8	8	قيمتها بالنظام	Islam - ReligionFacts	
8	8	8	8	8	8	معامل الحياد		
2-	0	1-	0	0	0	معامل التحيز		
سلي	محايد	سلي	محايد	محايد	محايد	مؤشر التحيز		
2	6	7	8	7	6	قيمتها بالنظام	President Trump (@POTUS)   Twitte	
6	6	6	6	6	6	معامل الحياد		
4-	0	1+	2+	1+	0	قيم التحيز		
سلي	محايد	متحيز	متحيز	متحيز	محايد	مؤشر التحيز		

10	10	8	10	10	10	قيمتها بالنظام	Syria - Wikipedia	Syria
10	10	10	10	10	10	معامل الحياد		
0	0	2-	0	0	0	قيم التحيز		
محايد	محايد	سلي	محايد	محايد	محايد	مؤشر التحيز		
6	8	7	7	7	6	قيمتها بالنظام	Primer on Palestine, Israel and the Arab-Israeli Conflict	palestine Israel
7	7	7	7	7	7	معامل الحياد		
1-	1+	0	0	0	1-	قيم التحيز		
سلي	متحيز	محايد	محايد	محايد	سلي	مؤشر التحيز		
5	7	5	5	7	5	قيمتها بالنظام	Home - Arab Spring: A Research & Study Guide	Arab Spring
6	6	6	6	6	6	معامل الحياد		
1-	1+	1-	1-	1+	1-	قيم التحيز		
سلي	متحيز	سلي	سلي	متحيز	سلي	مؤشر التحيز		
8	7	9	9	9	8	قيمتها بالنظام	Terrorism — FBI	Terrorism
8	8	8	8	8	8	معامل الحياد		
0	1-	1+	1+	1+	0	قيم التحيز		
محايد	سلي	متحيز	متحيز	متحيز	محايد	مؤشر التحيز		
8	5	9	8	8	7	قيمتها بالنظام	Biography – Nelson Mandela Foundation	nelson mandela
8	8	8	8	8	8	معامل الحياد		
0	3-	1+	0	0	1-	قيم التحيز		
محايد	سلي	متحيز	محايد	محايد	سلي	مؤشر التحيز		
7	6	8	9	7	8	قيمتها بالنظام	UNHCR - Refugees	Refugees
8	8	8	8	8	8	معامل الحياد		
1-	2-	0	1+	1-	0	قيم التحيز		
سلي	سلي	محايد	متحيز	سلي	محايد	مؤشر التحيز		

يتضح من الجدول (11) المشاهدات التالية :-

أولاً : فرضت طبيعة محتوى النتيجة المسترجعة تأثيرها على موضع ترتيب وتقييم النتيجة بين جملة النتائج المسترجعة ؛ حيث تباينت قيم النتائج التي تتسم بوجهات النظر المتنوعة بين المحايد والسلي والمتحيز ، نظراً لما لها من اختلاف في المعالجة والتناول. في حين أن النتائج أحادية التناول مثل الحديث عن سوريا في الموسوعة الحرة فإن تناولها لن سيكون أحادياً لأنها حقائق عن دولة بشكل مجرد وبالتالي لا يؤثر تقديمها أو تأخيرها بين النتائج المسترجعة.

ثانياً : أوضحت قيم الترتيب للنتائج أنه لا يوجد نظام واحد بين نظم العينة قد ثبت في أدائه على نحو محدد بالتحيز أو الحياد ؛ وذلك يعزى لاختلاف طبيعة النتائج بين عملية بحث وأخرى تبعا لاختلاف

القضايا موضع البحث. بالإضافة إلى أن هناك عوامل أخرى مثل قدرات المعالجة اللغوية والفنية لمواد المعلومات المختلفة في مستواها بين نظام وآخر.

#### جدول (12) تأثير عرض النتائج بالتحيز في عينة الدراسة

نظم استرجاع الويب						إجراءات عرض النتائج
WOW	AOL	ASK	YAHOO	BING	GOOGLE	
√	√	√	√	√	√	توزيع النتائج
√	√	√	√	√	√	تقسيم النتائج
√	√	√	√	---	√	تقديم نتائج مقترحة
√	---	---	√	√	√	عرض كلمات البحث مع النتائج

يتضح من الجدول (12) أن توزيع النتائج على واجهات نظم الاسترجاع يعكس توجهات النظام في التعامل مع مواد المعلومات والمجالات الموضوعية مسار البحث؛ حيث وزعت النظم موادها الإعلانية في بداية عرض النتائج، حتى تكون أول ما تقع عليه أعين مستخدميها بما يزيد مقابل الإعلانات. أيضا فإن تقسيم واجهة عرض النتائج يفيد في إعلاء درجة الحيادية بما يجعل المستخدم قادرا على تصفح نتائج البحث التي تخص الموضوع بعيدا عن المؤثرات الأخرى. وتنتهج بعض النظم منهج إبراز كلمات البحث بنمط كتابة مختلف في عرضها ضمن السياق الذي وردت فيه، وهو ما يدعم خصائص الحياد للنظام في تأكيد مصداقية اختيار واسترجاع هذه النتائج.

#### المبحث الرابع رؤى ونتائج الدراسة:

- (1) أن نظم استرجاع الويب لم تعد نظم المعالجة والبحث لمواد الويب بشكل محايد من منظور دراسات الإفادة في مجال المعلومات، بل ينظر الآن لنظم الاسترجاع باعتبارها نظم إدارة وتداول المعرفة الرقمية بما يوافق سياسات عمل ممنهجة. فلا يقتصر الأمر الآن في نظام الاسترجاع على إتاحة مادة الويب وفقا لما هي عليه، إنما يتعدى ذلك إلى تخيير موضع وموضوع الإتاحة وصب المحتوى في معين محدد. ولذلك يجب أن يتغير التناول العلمي والبحثي لنظم استرجاع الويب في دراستها، بما يوافق هذه الحقيقة حتى يساهم في تحقيق الإفادة الفعلية لمستخدمي الويب.
- (2) أن هناك تعاطي غير خفي الآن في بيئة الويب بين عمليات النشر وبث المعلومات وإتاحتها، وتمثل ذلك في مواد الويب النوعية المحررة بأهداف أيديولوجية وسياسية وإقتصادية وتداخلها مع مواد الويب في عمليات المعالجة والاسترجاع، ومن ثم حملت مواد الويب في نشرها جين التحيز الذي انتقل بدوره إلى نظم الاسترجاع مانحا دعما أكبر للتدخل والتحكم من النظام وإعلاء توجهاته وسياساته الاقتصادية والسياسية في بحث واسترجاع مواد الويب. لذلك يجب نشر وتنمية الوعي البحثي وخصائص التقييم والنقد لدى مستخدمي مواد معلومات الويب ونظم استرجاعها.
- (3) أن قدرات المعالجة اللغوية والدلالية لنظم الاسترجاع منحتها درجة متقدمة في مستوى الربط الثقافي والمنز المعرفي بين بيئات النشر للمحتوى العربي وغيره من الثقافات الأخرى، مما جعل نظم

استرجاع الويب قادرة على حمل لقاحات الثقافات الأخرى للمستخدم العربي بل والتدخل في تحديد توجهاته البحثية ودعم نشر أو تقييد وجهة فكرية ما. ولذلك يجب أن يتسم المحتوى العربي بالقدرة على التعبير عن توجهاته وقضاياه المختلفة التي تتخذ نظم استرجاع الويب الآن منصة للتعبير عنها وإطلاقها إلى مستخدمي الويب.

(4) أن نظم الاسترجاع لا تعمل في بيئة منعزلة عن مجريات وقضايا الواقع الانساني رغم كونها تعمل في بيئة الواقع الافتراضي، وهو ما يعزي وجود توجهات ومواضع تحيز من النظم في استرجاع مواد الويب في جوانب سياسية أو أيديولوجية أو فكرية بذاتها. وقد مزجت شركات نظم الاسترجاع بين الطابع الاقتصادي والطابع السياسي والطابع المعلوماتي في قضية بحث واسترجاع مواد الويب. ولذلك يجب إضافة أبعاد أخرى لتقييم نظم استرجاع الويب وأدائها بالاعتماد على تحليل توجهات الكيانات المالكة أو الراعية لهذه النظم.

(5) أن طبيعة الويب وانتشارها على مستوى المستخدمين بفئاتهم واهتماماتهم النوعية فرضت تحويل الويب إلى بيئة تنافسية في مجالات السياسة والانتخابات الحزبية والرئاسية، فضلا عن المنافسات التجارية وتحويلها إلى بيئة خصبة لنشر التوجهات والأفكار المختلفة. وقد انعكس ذلك بآثاره على خدمات البحث والاسترجاع لمواد الويب المتلونة مسبقا بألوان التحيز في نشرها، بل السعي الحديث لتغليب وجهات نظر على أخرى بتغليب إتاحة مواد معلومات على أخرى في عمليتي النشر والإتاحة. ولذلك يجب مراعاة توقيتات وأماكن النشر لمواد معلومات الويب ونطاق نشرها، خاصة إذا ما تولنت بألوان الأحداث الانتخابية والسياسة في مناطق وقوعها.

(6) أثبتت الدراسة التطبيقية أن نتائج البحث وحدها تمثل المقياس الصادق في تحديد ملامح التحيز مستوياته وأشكاله في نظم استرجاع الويب، وذلك لكونها المعبرة عن المنتج النهائي المستهدف إفادة وتوصيل مفاهيم ومعلومات محددة لمستخدم النظام. ولذلك يجب الاهتمام بتطوير ودعم القياسات الإحصائية والعديدة في التعامل مع نظم استرجاع الويب، وقد قدمت الدراسة طرعا لمجموعة معاملات ومؤشرات لقياس التحيز والحيادية في نظم الاسترجاع.

(7) أثبتت الدراسة التطبيقية صحة الفرضية الأساسية التي بنيت عليها هذه الدراسة بأن نظم استرجاع الويب تصطبغ بملامح تمثل توجهاتها النوعية في التعامل مع مواد الويب ومستخدميها بما ينعكس ذلك على نوعية وطبيعة وترتيب النتائج المسترجعة، بما يعني التدخل المتعمد من النظام في إدارة النتائج وفقا لرغبة محددة في آلية وطرائق العرض أكثر من كونها آليات بحث واسترجاع تقنية وبرمجيات تعمل على المعالجة المحايدة.

(8) أن نظم استرجاع الويب تتأثر حتما بطبيعة التوجهات التي بنيت على أثرها او الثقافة التي تخدمها وينعكس ذلك حتما على طبيعة النتائج والمعلومات المقدمة لمستخدميها، ومن ثم فإن عامل التحيز لمحركات البحث العربية قد لا يمكن اغفاله في نظم استرجاع المعلومات العربية، ذلك لما تتسم به البيئة العربية من تجاذبات سياسية واجتماعية وفئوية خاصة. ولذلك يجب الشروع في وضع

تقنين محددة لسياسات وآليات بناء وعمل نظم استرجاع المعلومات العربية التي تتعامل مع محتوى عربي ثري بمواد إعلامية وعائية ومعلوماتية نوعية شتى. (9) أن التطورات التقنية للنشر الرقمي في بيئة الويب استطاعت إخراج مستخدم الويب من سيطرة الرأي الواحد والتوجهات المقننة في الرأي والمعرفة، وسبب انفتاح بيئة النشر الرقمي التعبير عن الذات. وقد عملت التقنيات والتطورات البرمجية مرة أخرى على تضيق قدرة نظم استرجاع الويب على فرض توجهاتها وقللت من قدرة النظم على التحكم المطلق في نتائج البحث المسترجعة من خلال تقنيات الويب الدلالي التي أخرجت المفاهيم والمعاني من ضيق اللفظ والكلمة إلى سعة قواعد المعرفة، بما يصعب على نظام الاسترجاع التحكم في المعالجة والنتائج بدرجة كبيرة.

1. Moshowitz, abbe and kawaguchi, akira. Assessing bias in search engines, information processing and management, 2002, cited at 25/10/2016, cited at <http://p9797-ugrade2.eul.edu.eg.ugrade1.eul.edu.eg:2048/MuseSessionID=0004ity/MuseProtocol=http/MuseHost=www.sciencedirect.com/MusePath/science/article/pii/S0306457301000206/pdf?md5=21a115d66855e0ae0d0810ad3ce6b852&pid=1-s2.0-S0306457301000206-main.pdf>
2. Wright, Joshua D. Defining and Measuring Search Bias: Some Preliminary Evidence, George Mason University School of Law, 2011, cited at 25/10/2016, cited at [https://www.law.gmu.edu/assets/files/publications/working\\_papers/1214DefiningandMeasuringSearchBias.pdf](https://www.law.gmu.edu/assets/files/publications/working_papers/1214DefiningandMeasuringSearchBias.pdf)
3. Tedla, B.E. Suman. ANALYZING BIAS AND QUALITY OF SEARCH ENGINES USING HITS, UMI ProQuest Information and Learning Company, 2007, cited at 25/10/2016, cited at <http://p9797-ugrade2.eul.edu.eg.ugrade1.eul.edu.eg:2048>
4. Moshowitz, abbe and kawaguchi, akira. OP. CT.
5. Moshowitz, abbe and kawaguchi, akira. Measuring search engine bias, Information Processing and Management 41 (2005) 1193–1205, cited at 25/10/2016, cited at [www.sciencedirect.com/MusePath/science/article/pii/S0306457304000615/pdf?md5=2130ae43b6cc9de3e28968c3476f8549&pid=1-s2.0-S0306457304000615-main.pdf](http://www.sciencedirect.com/MusePath/science/article/pii/S0306457304000615/pdf?md5=2130ae43b6cc9de3e28968c3476f8549&pid=1-s2.0-S0306457304000615-main.pdf)
6. BIAS ON THE WEB. COMMUNICATIONS OF THE ACM September 2002, cited at 1/9/2016, cited at <http://cacm.acm.org/magazines/2002/9/20780-bias-on-the-web/fulltext>
7. Chen, Ing-Xiang and Yang, twCheng-Zen. Position Paper: A Study of Web Search Engine Bias and its Assessment, IW3C2 WWW 2006, cited at 20/10/2016, cited at [http://www.olmedilla.info/events/MTW06\\_papers/paper08.pdf](http://www.olmedilla.info/events/MTW06_papers/paper08.pdf)



8. E. Goldman. Search Engine Bias and the Demise of Search Engine Utopianism, Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2008, cited at 11/9/2016, cited at [link.springer.com/MusePath/content/pdf/10.1007%2F978-3-540-75829-7.pdf](http://link.springer.com/MusePath/content/pdf/10.1007%2F978-3-540-75829-7.pdf)
9. Internet Live Stats. World wide web consortium, cited at 1/11/2016: 2:27 pm, cited at <http://www.internetlivestats.com/>
10. Owens, Ciaran. A Study of the Relative Bias of Web Search Engines Toward News Media Providers, University of Glasgow, 2009, cited at 13/12/2016, cited at <https://pdfs.semanticscholar.org/bd99/dc4159a9f821e5fc9f58aaae166899da495.pdf>
11. Kałkol, Michał and Jankowski-Lorek, Michał. On the Subjectivity and Bias of Web Content Credibility Evaluations, international world wide web conference committee, 2005, cited at 11/11/2016, cited at <https://infoscience.epfl.ch/record/196260/files/p1131.pdf>
12. The Commercial Search Engine Industry and Alternatives to the Oligopoly. Interactive Media Studies and Journalism, Miami University of Ohio, 2005, cited at 20/10/2016, cited at [http://www.mediaweek.com/mw/news/interactive/article\\_display.jsp?vnu\\_content\\_id=1000096570](http://www.mediaweek.com/mw/news/interactive/article_display.jsp?vnu_content_id=1000096570)
13. Diaz, Alejandro M..Advertising and “Mixed Motives” : Exploring Search Engine (Hyper)commercialization, 2005, cited at 12/11/2016, cited at <https://pdfs.semanticscholar.org/efaa/88199621af0bea3bc4cf26127731e81a82fd.pdf>
14. The Commercial Search Engine Industry and Alternatives to the Oligopoly. OP. CT.
15. Diaz, Alejandro M.. Through the Google Goggles:Sociopolitical Bias in Search Engine Design, the author, Stanford University, 2005, PHD, cited at 11/11/2016, cited at <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.457.8268&rep=rep1&type=pdf#page=18>
16. Ibid.
17. Jansen, Bernard J. and Spink, Amanda H. Sponsored Search: Is Money a Motivator for Providing Relevant Results?. IEEE, 2007, cited at 11/9/2016, cited at <http://eprints.qut.edu.au/archive/00014139/01/14139.pdf>.
18. Couvering, Elizabeth Van . New Media? The Political Economy of Internet Search Engines, Conference of the International Association of Media & Communications Researchers (IAMCR) Porto Alegre, Brazil, July 25-30, 2004, cited at 10/10/ 2016, cited at

- <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.129.1900&rep=rep1&type=pdf>
19. Feng, Juan and Bhargava, Hemant K. Implementing Sponsored Search in Web Search Engines: Computational Evaluation of Alternative Mechanisms, Knowledge and Data Management, 2005, cited at 15/11/2016, cited at [https://www.researchgate.net/profile/Juan\\_Feng6/publication/220669588\\_Implementing\\_Sponsored\\_Search\\_in\\_Web\\_Search\\_Engines\\_Computational\\_Evaluation\\_of\\_Alternative\\_Mechanisms/links/574811a408ae2301b0b8db4d.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Juan_Feng6/publication/220669588_Implementing_Sponsored_Search_in_Web_Search_Engines_Computational_Evaluation_of_Alternative_Mechanisms/links/574811a408ae2301b0b8db4d.pdf)
  20. Kaid, Lynda Lee. Political Advertising and InforTaation Seeking: Comparing Exposure via Traditional and Internet Channels, Journal of Advertising, Taylor & Francis, Ltd. 2002, cited at 14/12/2016, cited at <http://www.jstor.org/stable/4189205>
  21. Pew Research Center, November 13, 2008; Pew Internet and American Life Project, March 17, 2011, cited at 15/6/ 2016, cited at <http://www.pewinternet.org/2011/03/17/the-internet-and-campaign-2010/>
  22. Ibid
  23. Epstein, Robert and Ronald E. Robertson. The search engine manipulation effect (SEME) and its possible impact on the outcomes of elections, American Institute for Behavioral Research and Technology, 2014, cited at 14/10/2016, cited at [www.pnas.org/cgi/doi/10.1073/pnas.1419828112](http://www.pnas.org/cgi/doi/10.1073/pnas.1419828112)
  24. Ibid.
  25. Mustafaraj, Eni and Metaxas, Panagiotis (2010). "From Obscurity to Prominence in Minutes: Political Speech and Real-Time Search." In: Proceedings of the WebSci10: Extending the Frontiers of Society On-Line, April 26-27th, 2010, Raleigh, NC: US.
  26. Ulken, Eric. A Question of Balance: Are Google News search results politically biased? A QUESTION OF BALANCE, 2005, cited at 13/9/2016, cited at <http://ulken.com/thesis/googlnews-bias-study.pdf>
  27. Owen, Diana. The Internet and Voter Decision-Making, Georgetown University, 2011, cited at 13/12/2016, cited at <http://www.democracy.uci.edu/files/docs/conferences/2011/Internet.VoterDecisionMaking-Diana%20Owen.pdf>
  28. Settle, Jaime E. and Bond, Robert and Coviello, Lorenzo. From Posting to Voting: The Effects of Political Competition on Online Political Engagement, University of California, San Diego, Department of Political Science, 2014, cited at cited at

- 13/9/2016, cited at  
<https://pdfs.semanticscholar.org/ff66/420616267a69fddcde9dae6aceacd676c894.pdf>
29. Scherer, Aaron. The impact of political cues on information seeking and the need for cognitive closure. PhD (Doctor of Philosophy), thesis, University of Iowa, 2014, cited at 13/9/2016, cited at <http://ir.uiowa.edu/etd/4747>.
30. Udoka, Udensi Eugene. Social Media and Political Effects: A Case Study of the 2015 Nigeria's Presidential Election, International Journal of Social Science and Humanities Research, 2015, cited at 14/10/2016, cited at [http://www.researchpublish.com/download.php?file=Social Media and Political Effects-1488.pdf&act=book](http://www.researchpublish.com/download.php?file=Social+Media+and+Political+Effects-1488.pdf&act=book)
31. Lev-On, Azi. The Democratizing Effects of Search Engine Use: On Chance Exposures and Organizational Hubs, University of Pennsylvania, 2009, cited at 13/9/2016, cited at <http://ssrn.com/abstract=1481901>
32. Marett, Alexandra. Participating Online: The Internet and its Role in Political Participatory Behaviour in the Context of the New Zealand General Election 2008, University of Canterbury, 2010, cited at 14/10/2016, cited at [http://ir.canterbury.ac.nz/bitstream/handle/10092/4962/thesis\\_fulltext.pdf?sequence=1](http://ir.canterbury.ac.nz/bitstream/handle/10092/4962/thesis_fulltext.pdf?sequence=1)
33. Benjamin Edelman. BIAS IN SEARCH RESULTS?: DIAGNOSIS AND RESPONSE, THE INDIAN JOURNAL OF LAW AND TECHNOLOGY VOLUME 7, 2011, cited at 11/11/2016, cited at [http://www.ijlt.in/archive/volume7/2\\_Edelman.pdf](http://www.ijlt.in/archive/volume7/2_Edelman.pdf)
34. Lewandowski, Dirk. Credibility in Web Search Engines, Hamburg University of Applied Sciences, 2012, cited at 2/5/2016, cited at <https://arxiv.org/pdf/1208.1011>
35. Farag, Mohamed M. G. and Lee, Sunshin and Fox, Edward A. Focused crawler for events, Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2017, cited at 1/1/2017, cited at <link.springer.com/MusePath/article/10.1007/s00799-016-0207-1>
36. Ibid.
37. Sun, Yang. A COMPREHENSIVE STUDY OF THE REGULATION AND BEHAVIOR OF WEB CRAWLERS, the author, 2008, cited at 13/12/2016, cited at [https://etda.libraries.psu.edu/files/final\\_submissions/6784](https://etda.libraries.psu.edu/files/final_submissions/6784)
38. Tomasz Kuśmierczyk<sup>1</sup> and Marcin Sydow, Towards a Keyword-Focused Web Crawler, Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2013, cited at 13/12/2016, cited at <http://students.mimuw.edu.pl/~tk290810/works/crawler.pdf>

39. Andersson, Fredrik K. and Silvestrov, Sergei D. The Mathematics of Internet Search Engines, Springer Science+Business Media B.V. 2008, cited at 13/12/2016, cited at <http://link.springer.com/article/10.1007/s10440-008-9254-y>
40. Demner-Fushman, Dina and Shooshan, Sonya E. Annotation of Chest Radiology Reports for Indexing and Retrieval , Springer International Publishing Switzerland 2015, , cited at 18/1/2017, cited at [http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-24471-6\\_9](http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-24471-6_9)
41. ElAraby, M. E. and Sakre, M. M. Dynamic and Distributed Indexing Architecture in Search Engine using Grid Computing, International Journal of Computer Applications, 2012, cited at 10/1/2017, cited at <https://pdfs.semanticscholar.org/8155/4aa22821acaad21957449a86b4d8e10645d1.pdf>
42. Minnie, D. and Srinivasan, S. Multi-Domain Meta Search Engine with an Intelligent, Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2011, cited at 1/2/2017, cited at [http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-24043-0\\_13](http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-24043-0_13)  
Interface for Efficient Information Retrieval on the Web
43. Kowalski, G. Information Retrieval Architecture and Algorithms, Springer Science+Business Media, LLC, 2011, , cited at 1/1/2017, cited at <download.springer.com/MusePath/static/pdf/758/bok>
44. Lewandowski, Dirk. Is Google Responsible for Providing Fair and Unbiased Results? Springer, 2017, , cited at 12/2/2017, cited at [http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-47852-4\\_4](http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-47852-4_4)
45. Bozdag, Engin. Bias in algorithmic filtering and personalization, Springer, 2013, cited at 10/1/2017, cited at <http://link.springer.com/article/10.1007/s10676-013-9321-6>
46. Sullivan, Danny. How Google Instant's Autocomplete Suggestions Work, searchengineland, 2011, cited at 1/1/2017, cited at <http://searchengineland.com/how-google-instant-autocomplete-suggestions-work-62592>
47. Ibid.
48. Information Retrieval and Web Search, Springer, 2011, cited at 1/1/2017, cited at [http://www.langtoninfo.co.uk/web\\_content/9780521865715\\_frontmatter.pdf](http://www.langtoninfo.co.uk/web_content/9780521865715_frontmatter.pdf)
49. Clear. Brendan & Exton. Chris & Buckley, Jim. An empirical analysis of information retrieval based concept location techniques in software comprehension, Springer, 2008, , cited at 12/2/2017, cited at <http://www.academia.edu/download/46950702/s10664-008-9095-320160702-24471-8nv7k0.pdf>

50. Piwowar, Heather A and Chapman, Wendy W. Recall and bias of retrieving gene expression microarray datasets through PubMed identifiers, Journal of Biomedical Discovery and Collaboration, 2010, cited at 14/10/2016, cited at <http://www.ojphi.org/ojs/index.php/jbdc/article/viewFile/2785/2481>
51. Nekrestyanov, I. S. and Panteleeva, N. V. Text Retrieval Systems for the Web, Programming and Computer Software, 2002, cited at 12/2/2017, cited at [link.springer.com/MusePath/article/10.1023/A%3A1016371117213](http://link.springer.com/MusePath/article/10.1023/A%3A1016371117213)
52. Hawking, David. Very Large Scale Information Retrieval, Springer, 2003, cited at 12/3/2017, cited at [link.springer.com/MusePath/chapter/10.1007/978-3-540-45115-0\\_5](http://link.springer.com/MusePath/chapter/10.1007/978-3-540-45115-0_5)
53. Koopman, Bevan and Zuccon, Guido And Bruza, Peter. Information retrieval as semantic inference: a Graph Inference model applied to medical search, Springer, 2015, cited at 13/12/2016, cited at <http://link.springer.com/article/10.1007/s10791-015-9268-9>
54. Stoyanovich, Julia and Mee, William and Ross, Kenneth A. Semantic Ranking and Result Visualization for Life Sciences Publications, Columbia University, 2011, cited at 12/2/2017, cited at [http://www.cs.columbia.edu/~kar/pubsk/ICDE10\\_conf\\_full\\_040.pdf](http://www.cs.columbia.edu/~kar/pubsk/ICDE10_conf_full_040.pdf)
55. Bouramoul, Abdelkrim and Kholadi, Mohamed-Khireddine. An ontology-based approach for semantic ranking of the web search engines results, University of Mentouri Constantine, 2012, , cited at 1/1/2017, cited at <https://arxiv.org/pdf/1212.2587>
56. Zhao, Fang and Huang, Yongzhen. Deep Semantic Ranking Based Hashing for Multi-Label Image Retrieval, IEEE explorer, 2015, cited at 12/1/2017, cited at [http://www.cv-foundation.org/openaccess/content\\_cvpr\\_2015/html/Zhao\\_Deep\\_Semantic\\_Ranking\\_2015\\_CVPR\\_paper.html](http://www.cv-foundation.org/openaccess/content_cvpr_2015/html/Zhao_Deep_Semantic_Ranking_2015_CVPR_paper.html)
57. Bashir, Shariq Rauber, Andreas. Automatic ranking of retrieval models using retrievability measure, Springer, 2014, cited at 16/2/2017, cited at [link.springer.com/MusePath/article/10.1007/s10115-014-0759-6](http://link.springer.com/MusePath/article/10.1007/s10115-014-0759-6)
58. Akritidi, Leonidas. Engineering Search Algorithms for Web Data, University of Thessaly, 2013, cited at 12/2/2017, cited at [http://www.e-ce.uth.gr/wp-content/uploads/formidable/Akritidis\\_leonidas.pdf](http://www.e-ce.uth.gr/wp-content/uploads/formidable/Akritidis_leonidas.pdf)
59. Alexa. Web ranking 2017, Cited at 12/2/2017, cited at [http://www.alexa.com/topsites/category/Computers/Internet/Searching/Search\\_Engines](http://www.alexa.com/topsites/category/Computers/Internet/Searching/Search_Engines)

## الإيداع القانوني والتزويد بالوثائق والمحفوظات في الجهاز الحكومي بالمملكة العربية السعودية: دراسة وصفية

د. علي بن عبد العزيز الحمودي

أستاذ مساعد بقسم علم المعلومات  
- كلية الآداب - جامعة الملك سعود

### أولاً: الإطار النظري للدراسة:

#### مقدمة:

الأرشيف هو تراث الأمة وذاكرتها التي لا تستغني عنها تجارب الماضي ومخزون خبرة للمستقبل. وقد تهمت المؤسسات الحكومية الحديثة لأهمية الأرشيف فأولته الأهتمام الذي يستحقه وخاصة في الدول المتقدمة.

وتشكل التحديات الحضارية باستمرار محطات لتقدم الشعوب وتطورها ومساهمتها في الركب الحضاري، واليوم نجد أن الاستحقاق المعلوماتي وتحدياته تشكل الأساس لتقدم الشعوب العربية، للوصول إلى تحدي المعرفة الذي هو جوهر عصر المعلومات، وفي عصر المعلومات والمعرفة يشكل الكتاب وبنوك المعلومات بأشكالها التقليدية الورقية والإلكترونية، المنهل الأساسي للتعامل مع المعلومات والمعارف وتناقلها<sup>1</sup>، ولكي تقوم المؤسسة الأرشيفية بدورها في عصر العولمة بكفاءة وفاعلية، يجب أن تحقق أمرين مهمين هما:

1. تطوير أداء وأعمال المؤسسات الأرشيفية الجارية
- 2- وضع استراتيجية للعمل داخل المؤسسة الأرشيفية البحثية (أرشيف الدولة).

### مستخلص الدراسة:

تعرض هذه الدراسة لأحد أهم المشكلات الفنية التي تعترض الأرشيفات ومراكز الوثائق الوطنية، وهي مشكلة الإضافة وتنمية الرصيد الأرشيفي أو الإيداع القانوني لنوعيات الوثائق التي تنتجها المؤسسات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وفي هذه الدراسة تناول الباحث اللوائح المتعلقة بالإضافة وتنمية الرصيد، وفي المقابل الإعارة والتداول داخلياً لهذه الوثائق الحكومية من جهاتها في محاولة لتوضيح الفرق بين خروجها وإعارتها للاستخدام الحكومي، أو نقلها وترحيلها إلى المركز الوطني للوثائق والمحفوظات، وفي ذات السياق وجد الباحث أن هذه الوثائق التي تتناولها اللوائح الصادرة عن المركز الوطني قد حددت في لائحة منفصلة الخصائص والصفات الفنية لنوعيات الوثائق التي يمكن أن تنتجها الأجهزة الحكومية بالدولة، وهو ما استوجب شرحه وتوضيحه لتتضح العملية الفنية للتعامل مع الوثائق الحكومية من جميع جوانبها.

### الكلمات المفتاحية:

لائحة إيداع الوثائق - لائحة التزويد بأصول الوثائق والمحفوظات - لائحة الأوعية - إعارة الوثائق الحكومية - لوائح المركز الوطني للوثائق والمحفوظات .

فلم تعد دور الوثائق في العالم مجرد مكان يقدم خدمة للباحثين فقط، ولكن أصبحت بنوكاً للمعلومات تقدم خدمات في إطار من الجدوى الثقافية والاقتصادية حفاظاً على تراث وتاريخ الشعوب وحفاظاً على كيان المجتمع، لا بد لنا من الحفاظ على تراثه، ومنذ أن صدر نظام المركز الوطني للوثائق والمحفوظات في عام 1409هـ، وهو يعمل بكل جهد للتخلص من الفوضى الوثائقية التي تعاني منها المؤسسات، وكان من أهم مهام المركز الوطني كما توجزها المادة الثالثة من نظامه هي إعداد اللوائح وتنفيذها بعد إقرارها<sup>2</sup>.

ولذلك فقد حرص الباحث في هذه الدراسة على تناول تلك اللوائح التي صدرت في المملكة العربية السعودية لإجراء عمليات الإيداع القانوني التي تشتمل على جمع وحصر الوثائق والمحفوظات التي تنتجها مؤسسات الدولة لتحفظ في داخل كيان حكومي واحد يكون مسؤولاً عن إدارتها فنيًا بعد انتهاء الحاجة إليها في أعمال ونشاطات الإدارة الحكومية، ألا وهو المركز الوطني للوثائق والمحفوظات، بالإضافة إلى رعايته الفنية في عمليات إعارتها وتداولها داخليًا أثناء حفظها داخل مؤسساتها الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

### أهمية ومشكلة الدراسة:

تتناول هذه الدراسة ثلاثة من اللوائح الصادرة عن المركز الوطني للوثائق والمحفوظات في سنوات مختلفة، وهذه اللوائح وجهت نحو التعامل مع المقتنيات الأرشيفية من الوثائق التي تنتجها مؤسسات وأجهزة الدولة أثناء أداء أعمالها، وكانت اللائحة الأولى التي تناولتها هذه الدراسة هي "لائحة الأوعية" الصادرة عام 1416هـ، واللائحة الثانية هي لائحة "إيداع أصول الوثائق بالمركز الوطني للوثائق والمحفوظات" الصادرة عام 1417هـ، واللائحة الثالثة هي لائحة "التزويد بالوثائق والمحفوظات وإعارتها" الصادرة في عام 1421هـ.

وهذه اللوائح الثلاث ترتبط موضوعيًا وفنيًا بالمركز الوطني للوثائق والمحفوظات بالمملكة العربية السعودية، ذلك لأن لائحة إيداع الوثائق والمحفوظات تناولت تزويد وتنمية الرصيد الأرشيفي من الوحدات الإدارية بالأجهزة الحكومية من خلال برنامج منظم للتزويد والإضافة، ولائحة التزويد بالوثائق وإعارتها تناولت عمليات إعطاء الجهات الحكومية أو قطاعات الجهاز أو فروع أو وحداته الإدارية نسخًا أو صورًا من الوثائق تتعلق بأعمالها عند صدور هذه الوثائق، أما لائحة الأوعية فقد حددت فنيًا ما نوعية الوثائق التي يجب إنتاجها وإصدارها في الأجهزة الحكومية بالمملكة، وهي الوثائق التي يجب أن تودع أولاً في المركز الوطني للوثائق والمحفوظات، ثم تستخدم - هي نفسها - لتزود بها الأجهزة الحكومية وقتما تحتاج لذلك.

وكان من الضروري التعرف على تلك النوعيات من الوثائق والمحفوظات التي تنتجها أجهزة الدولة لتحفظ في المركز الوطني، وهي التي صدرت بها "لائحة الأوعية"، والتي تحددت من خلالها أنواع الوثائق، وخصائصها، ونظرًا لأن الباحث وجد الكثير من المواد الواردة في هذه اللائحة التي تحتاج إلى توضيح أو إلى إعادة صياغة، أو إلى الشرح والتوضيح فكان لزامًا تناول هذه اللائحة بالدراسة التي اشتملت على التحليل والتعليق على موادها وبنودها.

وقد حاولت الدراسة من خلال هذه اللوائح الكشف عن القواعد والشروط التي وضعها المركز الوطني للوثائق والمحفوظات لهذه العمليات الفنية المهمة المتعلقة بالإضافة وتنمية المجموعات الأرشيفية في المركز الوطني، وكذلك الكشف عن العلاقات الوظيفية التي حددها المركز الوطني مع الأجهزة الحكومية بالدولة من خلال هذه اللوائح، وكذلك الكشف عن أهم معايير الإعارة التي وضعها المركز لإعارة الوثائق إلى تلك الأجهزة.

ولذلك فقد حاول الباحث أن يجيب عن تساؤل واحد هو: هل هذه اللوائح الصادرة لتنظيم العلاقات الفنية ما بين المركز الوطني والأجهزة الحكومية بالمملكة كافية لتغطية متطلبات إنتاج الوثائق وإيداعها وإعارتها؟

وهذا السؤال العريض ينبثق عنه عدد من الأسئلة التي تدور حول هذه اللوائح الثلاث، وهي:

#### أسئلة الدراسة:

1. هل غطت لائحة الأوعية جميع أنواع الوثائق التي يمكن أتصدرها الأجهزة الحكومية بالدولة؟
2. ما هي أهمية لائحة الأوعية من الناحية العملية في إنجاز أعمال الأجهزة الحكومية بالدولة؟
3. هل تحقق لائحة الإيداع جميع المعايير الفنية لتنمية المجموعات الأرشيفية في المركز الوطني للوثائق والمحفوظات؟
4. وما هي المتطلبات الفنية اللازمة لتنفيذ لائحة الإيداع على الوجه الأمثل في جميع الأجهزة الحكومية؟
5. ما هو الفرق بين أصل ونسخة وصورة الوثائق التي تنتجها الأجهزة الحكومية بالدولة؟
6. هل غطت لائحة التزويد بالوثائق جميع القواعد والشروط اللازمة عند خروج الوثائق من مكان حفظها؟
7. ما هي الإجراءات المتبعة لإعارة الوثائق من الجهاز الإداري إلى أي مكان آخر؟



### أهداف الدراسة:

1. التعرف على الأنواع الواردة في لائحة الأوعية والتي اعتبرت كوثائق رسمية بالدولة.
2. التعرف على المعايير الفنية لتنمية المجموعات الأرشيفية في المركز الوطني للوثائق والمحفوظات.
3. التعرف على المتطلبات الفنية اللازمة لتنفيذ لائحة الإيداع على الوجه الأمثل في جميع الأجهزة الحكومية.
4. التعرف على المصطلحات الفنية التي اقرها المركز الوطني للوثائق والمحفوظات للعمل بموجبها في أجهزة الدولة.
5. تحديد الفروق الجوهرية ما بين أصل الوثيقة ونسختها، وصورتها كما حددها المركز الوطني للوثائق.
6. التعرف على القواعد والشروط اللازمة لإعارة الوثائق من الأجهزة الحكومية.
7. التعرف على إجراءات إعارة الوثائق الحكومية لمن يحتاج إليها، وتحليل هذه الإجراءات بما يسهل عمليات استخدامها.
8. التعرف على دور المركز الوطني للوثائق والمحفوظات في تنظيم عمليات إنتاج وحفظ وإعارة الوثائق التي تنتجها الأجهزة الحكومية بالمملكة.

### منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي لمناسبته لهذه النوعية من الدراسات، ويمكن تعريف المنهج الوصفي بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد عبر فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية تنسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة، وهناك من يعرفه بأنه: "طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها".

وهناك تعريف آخر للمنهج الوصفي وهو: "محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة، للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها"<sup>3</sup>. وتستند البحوث الوصفية الى عدد من الأسس منها: تحليل المضمون Content Analysis ، وهي تقوم على أساس الوصف المنظم للحقائق والخصائص المتعلقة بظاهرة

او مشكلة محددة بشكل عملي ودقيق، وهو يتميز بأنه أقل أساليب البحث تحيزاً بسبب الطبيعة الكمية الناتجة عن تحليل المحتوى للنصوص القانونية المدروسة<sup>4</sup>.

### أدوات تطبيق المنهج:

استخدم الباحث عددًا من الأدوات التي تساعده على إجراء مثل هذه الدراسة، وهي:

- عدد من الوثائق الصادرة عن المؤسسات السعودية المعنية بحفظ الوثائق الرسمية.
- اللوائح السعودية الصادرة عن المركز الوطني للوثائق والمحفوظات في مجال الوثائق والمحفوظات.
- أدبيات الموضوع التي تناولت الشرح والنقد والتحليل الفني للموضوعات الوثائقية والأرشيفية باللغة العربية.

### حدود الدراسة:

- موضوعية: تتناول الدراسة اللوائح والقرارات الصادرة عن المركز الوطني للوثائق والمحفوظات لتنظيم عمليات الإضافة والإعارة لأوعية الوثائق الرسمية بالمملكة.
- مكانية: المملكة العربية السعودية.
- زمانية: تتناول هذه الدراسة الفترة الزمانية منذ صدور الموافقات الكريمة على اللوائح المذكورة في عام 1416هـ/ 1995م.
- لغوية: اللغة العربية هي اللغة الأساس لدراسة تشريعات وقوانين ولوائح الوثائق والأرشيف الصادرة في المملكة العربية السعودية.

### مصطلحات الدراسة:

الإضافة: تعرف بأنها النشاط الذي تنتقل وفقًا له الوثائق ماديًا من الجهات الأصلية إلى المستودع الأرشيفي بالدولة، والذي يتولى بناءً على ذلك تحمل المسؤولية الإدارية والقانونية لهذه الوثائق، حيث يتلقى الأرشيف هذه الوثائق من خلال برنامج تنمية وإضافة منظم يبدأ في إدارات الوثائق الجارية بالجهاز الإداري، ويتوقف نجاح برنامج الإضافة إلى الأرشيف على ضرورة التعاون الكامل والتخطيط المنهجي الدقيق مع إدارات الوثائق بالجهاز الإداري بالدولة، ولا بد أن يتضمن إجراءات ممنهجة ومقننة تستخدم لإيداع الوثائق في الأرشيف الوطني للدولة<sup>5</sup>.

وتُعد الإضافة، أو التزويد، أو (تنمية المجموعات الوثائقية) من الإجراءات الفنية التي يجب أن تكون مبنية على سياسات وبرامج دقيقة، ضماناً للتغذية المستمرة بالمواد الوثائقية، وغالباً ما يكون المصدر الوحيد لتزويد مراكز الوثائق والمحفوظات الوطنية "الايدياع" الذي يقر من قبل السلطات العليا في الدولة<sup>6</sup>.

وللحصول على الوثائق من مراكز الوثائق بالأجهزة الحكومية التي انتجتها، أو من مراكز الحفظ الوسيطة لا بد من مراعاة التالي<sup>7</sup>:

- تحديد سجلات الوثائق المطلوبة.
- مراعاة أسس الاختيار، ومقاييس التقييم.
- تحديد أساليب حفظ الوثائق.
- تحديد اجراءات تسليم الوثائق.

#### إعارة الوثائق:

ويتم هذا النوع من الخدمات بتوفر في مراكز الوثائق، وفق ضوابط معينة لأغراض البحث التاريخي، باستخدام بعض المحفوظات من الوثائق، بحيث لا تشمل: "الصور، والخرائط، والأختام، والمسكوكات النقدية" وغيرها من الوثائق ذات الطبيعة الخاصة<sup>8</sup>.

#### أدبيات الموضوع:

ظهرت بعض الدراسات والمؤلفات التي تناولت التشريعات والأنظمة المتعلقة بالوثائق والمحفوظات بالمملكة العربية السعودية، وكان من بين هذه الدراسات:

- دراسة عصام أحمد عيسوي. (2018م). بعنوان: "تطور أنظمة وتشريعات الوثائق والأرشيف في المملكة العربية السعودية"<sup>9</sup>.

تتناول هذه الدراسة تطور النظم التشريعية واللوائح والقرارات التي صدرت لتنظيم الوثائق والأرشيف في المملكة العربية السعودية حتى عام 1409هـ عندما صدر نظام لإنشاء "المركز الوطني للوثائق والمحفوظات"، وما تبعه من إنشاء "نظام الوثائق والمحفوظات" في نفس العام، وتجيب هذه الدراسة على عدة أسئلة منها: كيف نشأت وتطورت النظم التشريعية في مجال الوثائق والأرشيف في المملكة العربية السعودية فيما قبل عام 1409هـ؟ وما هي الجهات الرسمية بالدولة التي أنيط بها إصدار اللوائح والقرارات المنظمة للوثائق والأرشيف في المملكة؟ وكذلك ما هو الدور الذي أنيط بالمركز الوطني للوثائق والمحفوظات لحفظ وثائق المملكة منذ عام 1409هـ؟.

ولذلك فقد هدفت الدراسة للكشف عن مدى تغطية التشريعات والنظم الوثائقية والأرشيفية للوثائق المنتجة بالدولة، ومن ثم تتبع تطورها عبر السنوات السابقة على إنشاء المركز الوطني للوثائق والمحفوظات، والتعرف على الجهات التي احتفظت بالوثائق الرسمية حتى تم إقرار نظام للوثائق في المملكة. وخلصت الدراسات إلى عدة نتائج منها: أن تناثرت وثائق الأجهزة الحكومية في عدة مؤسسات بالمملكة قبل إنشاء المركز الوطني للوثائق والمحفوظات عام 1409هـ، وأن كثير من مؤسسات وأجهزة الدولة تحتفظ بكميات كبيرة من الوثائق التي أنتجتها منذ قيام المملكة، وأن التشريعات الصادرة قبل عام 1409هـ صدرت عن جهات مختلفة بالدولة، ولم يكن مصدر هذه التشريعات واحدًا، وأن هذه التشريعات الصادرة لتنظيم الوثائق في المملكة لم تعرض إلى الوثائق الخاصة التي تنتجها المؤسسات والجمعيات الخاصة بالإضافة إلى وثائق الأفراد والتي تمثل جزءًا من تاريخ المملكة العربية السعودية.

وقد أوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: أنه يجب تقديم المزيد من الدراسات في مجال الوثائق والأرشيف في المملكة، وأنه يجب عمل جمعية للأرشيفيين السعوديين على غرار جمعية المكتبات السعودية، وأنه يجب تطوير الأنظمة واللوائح بما يتناسب مع التطورات الحديثة التي تشهدها المملكة في مجال إنتاج وحفظ وتداول الوثائق، كما أنه يجب زيادة الأقسام العلمية التي تقوم بتدريس الوثائق والأرشيف في جامعات المملكة.

- دراسة: شروق زايد نافل العتيبي. (2017م). بعنوان: "واقع مركز الوثائق بجامعة الملك سعود: دراسة حالة"<sup>10</sup>.

تناولت الدراسة مركز الوثائق بجامعة الملك سعود بالرياض، وهدفت هذه الدراسة في جزئها التطبيقي إلى الوقوف على واقع مركز الوثائق والمحفوظات التابع لجامعة الملك سعود، من حيث الوقوف على: القوانين واللوائح التي تنظم عمل المركز، وأنواع الوثائق وأوعية المعلومات التي يحتفظ بها المركز، والتقنيات والتجهيزات المتوفرة، وواقع الأرشيف الإلكتروني، وإيجابيات وسلبيات نظام الأرشيف الحالي المستخدم، وكذلك العمليات الفنية التي تتم داخل المركز، وطرق ووسائل استرجاع الوثائق، والخدمات التي يقدمها المركز، الفئات المستفيدة من الخدمات، الدور الأرشيفي الذي يحتله المركز سواء داخل الجامعة أو خارجها، واقع نظام حماية الوثائق والمعلومات، التعرف على واقع العاملين من حيث أعدادهم وخبراتهم وتخصصاتهم.

وجاءت نتائج الدراسة على عكس المأمول؛ حيث كان من المتوقع أن يكون المركز على قدر عالٍ من الإمكانيات والتجهيزات التقنية، سواء التي تخص العمل الإداري أو الفني، وأن يكون صرحاً رائداً

في عمليات التوثيق والأرشفة لا سيما الإلكترونية منها، إلا أن الحقيقة أتت خلاف ذلك؛ فالمركز لا يزال يؤدي وظيفته بطريقة بدائية تقليدية، كما أن الأعمال الموكلة له قليلة ومحدودة جداً، والأوعية المتوفرة داخله محدودة كماً ونوعاً، فكثير من الأقسام والإدارات داخل الجامعة تحتفظ بوثائقها داخل أرشيف خاص بها، أما بالنسبة للموظفين فأعدادهم قليلة جداً، وهذا ما يشكل عبئاً كبيراً عليهم لكي يقومون بعمليات الأرشفة التي تخص الجامعة كلها.

أما التوصيات فقد جاءت متشعبة، وكان من أهمها: أنه يجب على الجامعة أن تولي عناية خاصة بالمركز من حيث: تفعيله وتطويره من جميع النواحي (مالياً، تقنياً... الخ)، وضع نظام معين يلزم الأقسام بإرسال الوثائق اللازمة لمركز الوثائق بشكل دوري، زيادة أعداد العاملين المختصين في مجال الأرشفة، عمل نظام إلكتروني خاص بالأرشفة معد خصيصاً للمركز؛ بحيث يربط جميع إدارات الجامعة، تبادل الخبرات الأرشيفية مع المراكز والهيئات المماثلة، تكوين وتدريب العاملين بشكل مستمر، وإرسالهم للندوات والمؤتمرات المختصة بالأرشفة، تطوير الخدمات التي يقدمها المركز، وتوسيع شريحة المستفيدين، وتسهيل سياسات الإفادة من المركز.

- دراسة: عبد اللطيف بن غدير الشمري. (2016م). بعنوان: "الوثائق الإدارية في مركز التوثيق الإداري بمعهد الإدارة العامة بالرياض - دراسة تحليلية تقويمية"<sup>1</sup>.

تناولت الدراسة "مركز التوثيق الإداري في معهد الإدارة العامة في الرياض"، وتلخصت مشكلة الدراسة فيما لاحظته الباحثة من عدم الاهتمام بخدمات الوثائق الإدارية في عدد من مراكز المعلومات في المملكة العربية السعودية، وذلك على الرغم من تعدد أنواع الوثائق الإدارية الورقية التقليدية المنظمة لأعمال مراكز المعلومات بشكل عام، كذلك ما لاحظته الباحثة من عدم توافر المعلومات للمستفيدين منها في الوقت المناسب وبالشكل الصحيح، وعدم توافر الضبط الأرشيفي في المؤسسات والهيئات، مما يعرض الوثائق المؤسسية المهمة لمخاطر الضياع أو التلف أو الفقد عن طريق الإهمال الذي يصل إلى درجة التعمد في بعض الأحيان، أو غير المتعمد عن طريق اللامبالاة في تنظيم وحفظ هذه النوعيات من الوثائق التي يحتفظ بها مركز التوثيق الإداري بمعهد الإدارة العامة بالرياض.

وكان الهدف الرئيس لهذه الدراسة هو الكشف عن الطرق المستخدمة لعمليات التحويل الرقمي والإنتاج الإلكتروني لجميع أنواع الوثائق المنتجة بالمعهد، أو تلك الواردة إلى مركز التوثيق الإداري من الأجهزة الحكومية الأخرى بالدولة.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي باستخدام الأسلوب التحليلي للمحتوى في الجانب التطبيقي من الدراسة، والمتمثل في حصر وتجميع وتحليل ونقد الوثائق، والقوانين، واللوائح، والقرارات وغيرها مما ينظم أعمال الإنتاج والتداول والحفظ لوثائق مركز التوثيق الإداري في معهد الإدارة العامة منذ إنشائه، وقد استخدم الباحث عدة أدوات منها: الوثائق والملفات الإدارية التي يحتفظ بها المركز في إدارة المحفوظات، قائمة المراجعة لوصف الحالة الإدارية بالمركز، المقابلات الشخصية المقننة مع المسؤولين بالمركز، الملاحظة المباشرة، أدبيات الموضوع.

وانتهت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها: أنه لا بد من التعاون مع جميع مراكز التوثيق المشابهة في نشر الوثائق المحفوظة لديها عبر شبكة الإنترنت، وخاصة إذا كانت هذه الوثائق تحمل من المعلومات العلمية والتاريخية ما يساعد الباحثين على إجراء بحوثهم في المجالات المختلفة، ضرورة تطبيق جميع لوائح وقرارات الحفظ الأرشيفي الصادرة من المركز الوطني للوثائق والمحفوظات، وما يستجد من لوائح وقرارات فنية في هذا المجال، إنشاء إدارة مستقلة تكون متفرغة لصيانة وترميم الوثائق التي تحتاج إلى هذه العملية الفنية مع الاعتماد على المتخصصين.

● دراسة عصام أحمد عيسوي (2014م). بعنوان: "خدمات الوثائق في المكتبات العامة السعودية - رؤية مستقبلية"<sup>12</sup>.

تناولت الدراسة خدمات الوثائق بأنواعها المختلفة الإدارية والفنية التي تنتجها، أو تحصل عليها المكتبات السعودية بالرياض، أو تلك الأرشيفية التاريخية التي تحتفظ بها. كما تطرق الباحث إلى أنواع المستفيدين الذين يمكنهم التعامل مع تلك الوثائق والخدمات المقدمة لهم. اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة باستخدام المنهج الوصفي المسحي الذي وصف من خلاله طرق إنتاج وتداول وحفظ الوثائق بأقسام المكتبات العامة عن طريق الملاحظة وإجراء المقابلات المقننة.

وتوصلت الدراسة إلى أن جميع أنواع الوثائق المحفوظة بالمكتبات العامة السعودية تحتاج إلى إجراء مشروعات فنية متكاملة للأرشفة الإلكترونية على مستوى المملكة، أما بالنسبة لسياسة الحفظ فهي غير واضحة وبدون قيود أرشيفية منظمة، كما أكدت النتائج على أهمية دور مركز الوثائق والمحفوظات الوطني في رعاية وثائق المكتبات العامة.

أما توصيات الدراسة؛ فإنها توصي بإعداد نظام للأرشفة الإلكترونية على مستوى المكتبات العامة في المملكة وليس كل مكتبة على حدة، كما أوصت أيضاً بضرورة تعاون المكتبات فيما بينها عن طريق شبكة الإنترنت للاستفادة من الوثائق التاريخية.

• دراسة زهير حافظي (2008م). بعنوان: " الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية : دراسة تطبيقية بأرشفيف بلدية قسنطينة"<sup>13</sup>.

في ظل نقص التجارب والمحاولات العملية في مراكز الأرشيف بصفة عامة، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الواقع الحالي لمصلحة الأرشيف لبلدية قسنطينة، والوقوف على مظاهر القصور والمشاكل التي تواجه هذه المصلحة، ومدى تأثير ذلك على نموها وتطورها، وأرجع الباحث أسباب ذلك ليس فقط لخصائص وطبيعة الأرشيف في حد ذاته، بل يتعدى ذلك إلى قلة الاهتمام بالمهنة الأرشيفية، ولذلك فقد اقتراح السبل والوسائل المختلفة التي من شأنها المساهمة في تطوير أداء مصلحة الأرشيف لبلديه قسنطينة، والإفادة من الوسائل التكنولوجية الحديثة والقوانين والتشريعات التي تتعلق بمجال الأرشيف، وتحديد طرق ووسائل بناء مجموعاتها وتنميتها، والوقوف على نقائص الطرق التقليدية وأخطائها، والاستفادة من التقنيات المتطورة في تنظيم ومعالجة واسترجاع الوثائق، وتحسين وضعية أرشفيف بلدية قسنطينة، وإعادة هيكلته من كل الجوانب الإدارية، والتنظيمية، والقانونية.

وقدم الباحث التصورات المناسبة - من وجهة نظره - لتطوير وتنمية العمل الأرشيفي، وتحسين أداء مصلحة الأرشيف وتمكينها من المواكبة والمشاركة الفعالة في مجتمع المعلومات. مع وضع توصيات واقتراحات للمسؤولين والعاملين في ميدان الأرشيف بغرض تحسين وتطوير خدمات مراكز الأرشيف، والتعرف على فوائد تبني مشروع الرقمنة بمصلحة الحالة المدنية لبلدية قسنطينة، ومدى تأثيره على تطور الخدمات المقدمة للمواطنين، مع إبراز دور مشروع رقمته مصلحة الحالة المدنية في الحفاظ على السجلات الأصلية من التلف والزوال.

وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي في دراسة واقع النظام الآلي في أرشفيف بلدية قسنطينة والمنهج التحليلي لمعرفة واقع تطبيق النظم الآلية في أرشفيف بلدية قسنطينة، وأهم المشاكل التي تعترض تطوير مجال الاهتمام بالأرشفيف في الجزائر.

وتتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها تتناول ولأول مرة بشكل مباشر لهذه اللوائح المنظمة لعمليات فنية تتعلق بإضافة الوثائق الصادرة في الأجهزة الحكومية للرصيد الأرشيفي في المركز الوطني للوثائق والمحفوظات، وكذلك ما صدر عن المركز الوطني لتنظيم إعاره وخروج هذه

الوثائق الرسمية من جهاتها التي أصدرتها، بالإضافة إلى التعرف على نوعيات ومواصفات وخصائص تلك الوثائق التي يجب أن تنتجها الأجهزة الحكومية بالمملكة، وجميع هذه الأمور الفنية لم تتناولها أيا من الدراسات السابقة.

### ثانياً الدراسة التطبيقية التحليلية:

تتناول هذه الدراسة التطبيق على ثلاثة من اللوائح الصادرة عن المركز الوطني للوثائق والمحفوظات في سنوات مختلفة، وهذه اللوائح وجهت نحو التعامل مع المقتنيات الأرشيفية من الوثائق التي تنتجها مؤسسات وأجهزة الدولة أثناء أداء أعمالها، وكانت اللائحة الأولى التي تناولتها هذه الدراسة هي "لائحة الأوعية" الصادرة عام 1416هـ، واللائحة الثانية هي لائحة" إيداع أصول الوثائق بالمركز الوطني للوثائق والمحفوظات" الصادرة عام 1417هـ، واللائحة الثالثة هي لائحة" التزويد بالوثائق والمحفوظات وإعارتها" الصادرة في عام 1421هـ، وهذه اللوائح هي:

### أولاً: لائحة الأوعية:

#### إصدار اللائحة والموافقات عليها:

صدرت الموافقة الكريمة على (لائحة الأوعية) بالأمر السامي الكريم رقم (7/1379/م) في تاريخ 1416/7/21هـ الموافق 1995/12/13م من سمو الأمير سلطان بن عبد العزيز (رحمه الله) النائب الثاني لرئيس مجلس الوزراء بناء على ما رفع به رئيس ديوان مجلس الوزراء ورئيس الهيئة إدارة المركز الوطني للوثائق والمحفوظات في 1416/5/21هـ الموافق 1995/10/15م بطلب الموافقة على عدد من اللوائح التنفيذية التي أقرتها بعد مناقشتها هيئة إدارة المركز الوطني للوثائق والمحفوظات في عدد من الاجتماعات التي انتهت بصياغة هذه اللوائح وتقديم الطلب بالموافقة عليها مع السياسة العامة للوثائق والمحفوظات، وبناءً عليه صدر التعميم رقم (225) بتاريخ 1416/8/1هـ الموافق 1995/12/23م من مدير عام المركز الوطني للوثائق والمحفوظات المكلف بتنفيذ ما ورد في الأمر السامي الكريم.

#### الوصف الشكلي والمادي لللائحة:

اشتملت اللائحة على (14) مادة مختلفة تناولت تعريفات للأوعية، والمعلومات التي تتضمنها الوثائق، وعرفت اللائحة بأنواع الورق التي يجب استخدامها في الوثائق الرسمية بالأجهزة الحكومية بالدولة، وقد تفرعت بعض المواد إلى عدة بنود بلغت في بعضها إلى (3) بنود تحت المادة الواحدة، وقد صدرت في (5) صفحات.



## التحليل النقدي لمواد وبنود اللائحة:

بدأت هذه اللائحة بالمادة الأولى التي تناولت تعريف "الوعاء"، حيث عرفته بأنه: "هو الشيء الذي يحوي معلومات معينة"، والحقيقة أن هذا التعريف غير دقيق، لأنه عبارة: "يحوي معلومات معينة" غامضة وغير واضحة، فهل المقصود من هذه "المعلومات المعينة" أن تكون خاصة، أو رسمية، أو عامة أو غير ذلك؟، فكان لابد من التحديد العلمي الدقيق لهذا المصطلح، بالإضافة إلى عدم تناسب استخدام مصطلح "أوعية" في الأساس، لأنه كما سبق القول مستخدم في أكثر من مؤسسة معلومات منها على سبيل المثال: (المكتبات)، فمصطلح الأوعية يستخدم أكثر في المكتبات وقد تسمى المقتنيات أو المجموعات أو المواد، ولكن في مراكز الوثائق تسمى المصادر أو المواد وهي الوثائق والمحفوظات والسجلات<sup>14</sup>، أو المتكاملات الأرشيفية، أو المواد الأرشيفية<sup>15</sup>، أو الوحدة الأرشيفية المتكاملة وهي: "عبارة عن مجموعة أو كل الوثائق المكتوبة والمرسومة والمطبوعة التي تتلقاها أو تحررها بصفة رسمية إدارة ما أو موظف من موظفيها، على أن يكون مقدراً لهذه الوثائق أن تبقى مودعة في الإدارة أو لدى الموظف المختص"<sup>16</sup>، فكان من الممكن استخدام مصادر المعلومات أو مواد المعلومات أو الوثائق<sup>17</sup>.

والمقصود بطبيعة الحال من صدور "لائحة الأوعية" هو: (الوثائق) بجميع أشكالها المختلفة، وخاصة الرسمية أو العامة منها، أو حتى الوثائق الخاصة التي تنتج في الأرشيفات الخاصة للأفراد والعائلات والمؤسسات الخاصة، ولذلك فلماذا لم يتناول التعريف ألفاظ: وثائق، أو مواد، أو مجموعات أو ما شابه ذلك؟، وذلك لسبب بسيط هو أن الأوعية المقصودة التي تتناولها جميع لوائح المركز الوطني للوثائق والمحفوظات تتعلق بالوثائق والمحفوظات أيًا كان شكلها، لكن الأوعية على عمومها، من الممكن أن تتضمن أيضًا (الكتب) وهي من المواد غير الوثائقية. وفي المادة الثانية التي تضمنت النص التالي: "تنقسم المعلومات إلى ثلاثة أنواع:

أ- معلومات أساسية كالنصوص وتشمل المراسلات والسجلات القضائية ونحوها."

ب- معلومات أساسية غير نصية وتشمل الخرائط والصور والرسوم ونحوها."

ج- معلومات مرشدة كالفهارس والكشافات وما يماثلها من السجلات."

ولأن (الوثيقة) هي: "أي وسيط يحمل قدرًا من المعلومات أو الحقائق أو الأفكار في شكل دائم بغض النظر عن المادة أو الوسيط الذي يحوي أو يحمل هذه المعلومات، وأيضًا بغض النظر عن سمات المعلومات ذاتها"، وقد عرفتها (اللائحة الفيدرالية الأمريكية) في الأرشيف القومي الأمريكي بأنها: "المعلومة المسجلة بغض النظر عن الوسيط الحامل لهذه المعلومة أو خصائصه"<sup>18</sup>، وهي أيضًا: "

أي مادة تحمل معلومات نافعة سواء أكانت هذه المادة ورقة أو صورة أو شريطاً مسجلاً أو خريطة أو غير ذلك"<sup>19</sup>.

وقد تناولت المادة تقسيم "المعلومات"، والحقيقة أن النص لا يشير إلى تقسيم المعلومات، كما أنه لم يشير إلى أهمية هذه المعلومات، بل إنه أشار إلى المواد التي تحمل تلك المعلومات نفسها، فيصفها في الفقرة الأولى والثانية على التوالي بأنها: "معلومات أساسية"، ومن البديهي أن كل الوثائق التي سيتعامل معها الأرشيف الوطني سوف تحمل معلومات أساسية، ولكن المختلف بين الفقرتين هو الأمثلة المطروحة في كلتا الفقرتين، وهو ما يؤكد على المعنى المقصود، ففي الفقرة الأولى (أ) كانت المعلومات الأساسية مثل: "المراسلات والسجلات القضائية ونحوها"، وهذه ليست المعلومات في حد ذاتها، وإنما هي أنماط وأنواع<sup>20</sup> من الوثائق المختلفة التي تنتجها المؤسسات والأجهزة، أما ما تشتمل عليه وتحتويه هذه الأشكال أو الأنواع فهو المعلومات بذاتها، فالمعلومات الوثائقية هي: "كل البيانات والحقائق والأفكار المسجلة في شكل من أشكال المواد التي يمكن الاستفادة بها في صورة مقروءة أو مسموعة أو مرئية"<sup>21</sup>.

وفي الفقرة الثانية (ب) تناول "المعلومات الأساسية غير النصية"، والمقصود بها في النص- وباستخدام المصطلح المتخصص هي: (المواد الوثائقية غير التقليدية) التي تحتوي على معلومات، وهي مثل: "الخرائط والصور والرسوم ونحوها"، فالوثائق غير التقليدية قد تشتمل على كل هذه الأشكال من المواد، وغيرها مثل: الأشكال المصغرة فيلماً<sup>22</sup> أو إلكترونياً<sup>23</sup>، بالإضافة إلى الأفلام والتسجيلات الصوتية والمخططات وغير ذلك من المواد غير الخطية أو الكتابية<sup>24</sup>، فقد دخلت حديثاً في مجال الوثائق - بالإضافة إلى الوثائق المكتوبة وهو المجال التقليدي - جميع هذه الوثائق المرئية (الرسومات- الخرائط - الصور - الأفلام)، والوثائق السمعية بأشكالها المختلفة سواء كانت أسطوانات أو شرائط، كذلك كل المطبوعات التي أعدها ونشرتها الإدارة المعنية<sup>25</sup>، ولذلك وعلى سبيل المثال - فقد تضمن (القسم الثالث) من قانون (الأرشيف الأيسلندي) في تعريفه لمحتوى المعلومات للمواد الوثائقية بأنها: تشتمل على كل الأشكال: "سواء كانت مكتوبة، أو خرائط، أو مخططات، أو صور، أو أفلام وشرائح، أو تسجيلات صوتية، أو المواد المقروءة آلياً"<sup>26</sup>، وهي كذلك أيضاً في التشريعات الأرشيفية الفيدرالية للولايات المتحدة الأمريكية<sup>27</sup>.

ومعنى ذلك أن النص المدون بالمادة تناول ما لم يقصده الكاتب، فقد تحدث عن المعلومات وتقسيمها، ولكن المقصود هو المواد والأشكال التي تحمل تلك المعلومات.

ومع متابعة القراءة المتأنية لنص المادة الثانية يظهر أيضًا العديد من التعليقات العلمية، والملاحظات الفنية التي يجب الوقوف عندها، وأول هذه التعليقات أن استخدام المصطلحات كان فيه قصور علمي واضح، فالمعلومات المرشدة كما وردت في الفقرة الثالثة (ج) من المادة هي: "وسائل الإيجاد"<sup>28</sup> التي أقرتها العالم "شلنبرج" لكي تغطي كل أنماط الوصف الأرشيفي، كما أنه أقرح أن تستخدم كلمة "فهرس" للوصف على الشكل البطاقي، وكلمة قائمة Inventory - التي لم ترد باللائحة - تستخدم لمحتويات المخازن من الوثائق، و(قوائم الوصف) للوحدات الأرشيفية، و(القائمة الزمنية) التي تستخدم كتقويم زمني للوحدات الأرشيفية مع موجز مختصر لمحتويات كل منها، أما (الكشاف) فهو أيضًا من (وسائل الإيجاد) التي تتضمن المعلومات الدقيقة المتخصصة في داخل الوثيقة المفردة، وهو يعرف الوحدات فقط دون وصفها<sup>29</sup>، وكل هذه الوسائل تعرف أيضًا بأنها: "أدوات البحث"<sup>30</sup> (Finding Aids) وهي: "الأدوات التي تساعد في الحصول على المعلومات عن الوثائق وهي أدوات وصف منشورة أو غير منشورة أعدتها هيئة أو شركة أو إدارة أرشيفية، لإيجاد نظام مفهوم لضبط الوثائق وغيرها من المواد الأرشيفية"<sup>31</sup>.

كما أن الفهارس والكشافات التي ذكرتها الفقرة ليست من أنواع "السجلات" كما وردت في السياق، فالسجلات شيء آخر مختلف وهي شكل من أشكال مواد الحفظ الأرشيفي تنشأ بتابعية في الأجهزة الإدارية، ولها استخدامات وأغراض إدارية ومالية مختلفة تختلف تمامًا عما ورد في نص الفقرة<sup>32</sup>.

ثم وردت المادة الثالثة التي نصت على أن: "تدون المعلومات النصية على وسائط ورقية وفقًا لما يلي:"

أ- تدون الوثائق المهمة على ورق رسمي أممي."

ب- تتم المكاتبات الرسمية الموجهة للأجهزة الأخرى على ورق رسمي أممي."

ج- تتم المكاتبات الرسمية داخل الجهاز على ورق رسمي."

وبتحليل نص هذه المادة نجد أنها بدأت بعبارة "تدون المعلومات النصية على وسائط ورقية"، وهذه العبارة تنم عن ضعف أو قصور لغوي وغير متخصص، لأنه من البديهي أن المعلومات النصية الكتابية (أو الخطية) ليس لها مجال لتدوينها إلا الأوراق لتكون وثائق، أما إذا دونت على أحجار فهي آثار، وإذا دونت على مواد أخرى كالنسيج والمشغولات المعدنية مثلاً فهي تحف، وبالرغم من وجود هذه الأنواع الأخرى من المواد المتعددة التي تحمل معلومات نصية، إلا أن الورق يعتبر هو المادة الأساس في محفوظات الأجهزة الإدارية في أي دولة<sup>33</sup>.

ومن جانب آخر، فقد وجهت كلتا الفقرتين الأولى (أ) والثانية (ب) إلى استخدام " ورق رسعي أمني" وهو أحد أنواع الأوراق الرسمية الذي لم يعرف أو يميز عن غيره من أنواع الورق الحكومي في هذا النص- وقد عرف في مادة تالية من هذه اللائحة، وذلك في تدوين كل من " الوثائق المهمة"، و "المكاتبات الرسمية الموجهة إلى الجهات الأخرى"، ويمكن القول بأن جُل ما يصدر عن الأجهزة الحكومية أيًا كانت مستويات الإدارة التي أنتجته (عُليا أو تنفيذية أو دُنيا) فإنها تعد وثائق مهمة لأنها أنتجت لتؤدي نشاطاً ما، إدارياً أو مالياً أو قانونياً أو غير ذلك، كما أن "المكاتبات الرسمية الموجهة" المقصودة في الفقرة الثانية هي (الوثائق الصادرة)<sup>34</sup>، ومع ذلك فلم يستخدم في النص هذا المصطلح الإداري المتعارف عليه إدارياً وأرشيفياً، وكان يمكن أن تدمج كلتا الفقرتين في فقرة واحدة تتناول استخدام نوع الورق المشار في أنواع محددة من الوثائق المنتجة بالأجهزة الحكومية. وفي المادة الرابعة ورد نصها كما يلي: "تدون المعلومات غير النصية كالخرائط والصور على أجود المواد الخاصة بها وعلى وسائط الحفظ الحديث وفقاً للتقنيات الحديثة".

وتعليقاً على هذا النص لاحظ الباحث أن هذا النص أكد على استخدام أفضل المواد المتاحة للأجهزة الحكومية في إنتاج المواد غير التقليدية، واستخدام التقنيات الحديثة المتوفرة لدوام حفظها على المدى البعيد وهذا أمر جيد، ولكنه لم يحددها، كما نجد أنه استخدم لفظ " تدون" لأنواع "المعلومات غير النصية"، وكان استخدام لفظ (تسجل) أنسب للمواد غير النصية (غير التقليدية) كالصور والخرائط والمواد السمعية والمرئية المختلفة، وقد وصف "الحفظ" في نهاية نص المادة في عبارة " وسائط الحفظ الحديث" بـ "الحديث" وهي صفة للوسائط وليست للحفظ وصوابها (الحديثة)، وهو خطأ لغوي.

وفي المادة الخامسة تضمن نصها ما يلي: "يراعى تدوين المعلومات المرشدة على وسائل تخزين المعلومات وفقاً للتقنيات الحديثة"، وكما سبق القول بأن المعلومات المرشدة هي (وسائل الإيجاد) المختلفة التي تساعد على الوصول إلى المواد الوثائقية، لكن في وقت صدور هذه اللائحة عام 1416هـ/1995م كانت المملكة ومختلف دول العالم تستخدم الفهارس الآلية، والتكشيف الآلي، وغير ذلك من الوسائل الإلكترونية، وكان ينبغي أن تذكر هذه الأدوات الآلية بمسمياتها المتعارف عليها آنذاك بدلاً من استخدام عبارة: "وفقاً للتقنيات الحديثة"، وهو ما يؤكد مرة ثانية على عدم تخصص من قاموا بصياغة هذه اللائحة. وتتناول باقي مواد اللائحة من المادة السادسة إلى نهاية اللائحة في المادة الرابعة عشرة موضوعات تتعلق بالورق وأنواعه، وأصنافه، واستخداماته، وتعليمات استخدامه في العمليات الإدارية المختلفة في الأجهزة الحكومية بالدولة.

ففي المادة السادسة يرد النص ليعرف "الورق الرسي" وهو: "الذي يحمل اسم الدولة وشعارها الرسي واسم الجهاز". ثم يليه نص المادة السابعة التي تعرف "الورق الرسي الأمني" وهو: "الذي يحمل إضافة إلى ما ورد في المادة (6) "سمة أمنية تحدد بالاتفاق بين المركز الوطني ووزارة المالية (مطابع الحكومة)". ونص المادة الثامنة الذي ورد فيه أن "يكون الوعاء الورقي متناسبًا من حيث الجودة مع أهمية ما يدون فيه من معلومات". والمادة التاسعة: "تقسم الأوعية الورقية المراد استخدامها من حيث الجودة إلى ثلاثة أنواع:"

- أ- ورق ممتاز ويخصص للمكاتب ذات الحفظ الدائم.
- ب- ورق جيد: ويخصص للمكاتب ذات الحفظ المؤقت.
- ج- ورق عادي: ويخصص للمسودات الخطية.

إن تقسيم الوثائق في نص هذه المادة (التاسعة) وفقًا لأنواع الورق المستخدم ودرجاته ليس صحيحًا، وخاصة أن هذه الأنواع اقترنت بمدد الحفظ وليس بأهمية الوثائق ذاتها وقت إنشائها، وكان من الأفضل أن تنص المادة على تقسيم الوثائق من حيث أهميتها الإدارية في الجهاز الذي أنشأها إلى أنواعها المختلفة - وليس وفقًا لمدد حفظها في الأرشيف، فأهمية الوثائق المنتجة في الأجهزة الإدارية لا يختلف عليها، وهذه الأنواع من الوثائق - بحسب درجة أهميتها - هي<sup>35</sup>:

1. الوثائق الحيوية: وهي تمثل نسبة حوالي 10% من الوثائق التي ينتجها الجهاز الحكومي، وهي التي تعطي الدليل والإثبات القانوني على وجود الجهاز ووضعه القانوني، وهي تحتاج إلى المزيد من الحماية - ليس فقط - باختيار أنواع الورق الممتازة، ولكن أيضًا بالتصوير المصغر فيلميًا وإلكترونيًا، وعمل النسخ منها لحفظها في الأماكن الآمنة. وهي بالفعل ستكون "دائمة الحفظ" أو مستديمة لأن هذا النوع لا يستغنى عنه أبدًا.
2. الوثائق المهمة: وهي الوثائق الأساسية للعمل في الجهاز الحكومي، وتمثل نسبتها حوالي 30% مما تنتجه الإدارات المختلفة، وهذه الوثائق لا تظل جارية (نشطة) لفترة طويلة ولكن ينبغي نقلها أو ترحيلها إلى مراكز الوثائق أو غرف الحفظ شبه النشطة، وذلك لتقليل تكاليف الحفظ، حيث أنها تحفظ لمدد تتراوح ما بين ثلاث سنوات إلى عشر سنوات، وهي بذلك تعد من الوثائق "مؤقتة الحفظ".
3. الوثائق النافعة: وهي الوثائق التي تكون نافعة للعمل الإداري لمدة شهور قليلة فقط، ونسبتها تصل إلى 25% من مجموع وثائق الجهاز الإداري، وينتج عن فقدانها إرتباكًا مؤقتًا في العمل،

ولكنها ليست مؤثرة على سير العمل، ويجب أن تحفظ مثل هذه الوثائق في ملفات محددة ومؤشر عليها بعلامات (الاستهلاك) حيث تستهلك بعد انقضاء الغرض الذي نشأت من أجله. 4. الوثائق غير الأساسية: وهذه الوثائق ليس لها أهمية في الحاضر أو في المستقبل، ويجب إتلافها قبل أن تصل إلى مراكز الوثائق، وتصل نسبتها إلى حوالي 35% من الوثائق التي تنتجها المكاتب الإدارية، وهي ما تعرف بـ"الوثائق المستغنى عنها".

وفي نص المادة العاشرة حدد المقاسات (للورق) المستخدم في الخطابات ومرفقاتها - فقط، والذي صدر به قرار مجلس الوزراء رقم 126 في عام 1406هـ، ويرى الباحث أنه لم يكن ضروريًا أن يتم تحديد مقاسات الورق في هذا السياق نظرًا لأن مقاسات الورق وأدوات ومعدات الحفظ محددة عالميًا، ولا يمكن تغييرها لارتباطها جميعًا ببعضها البعض.

أما المادة الحادية عشرة فقد تناولت مواصفات أنواع الورق المحدد في المادة التاسعة السابقة، على أن تحدد هذه المواصفات من قبل الهيئة العامة للمواصفات والمقاييس السعودية، على أن "يصدر بذلك قرار من هيئة إدارة المركز".

وفي المادة الثانية عشر اشتملت على نص غير واضح فقد تضمنت المادة ما يلي: "يحدد ما يجري تدوينه على كل نوع من أنواع الورق المشار إليه بالمادة (9) بقرار من هيئة المركز الوطني للوثائق والمحفوظات"، ولا يعلم الباحث هل كان المقصود بهذا القرار هو تحديد أنواع الوثائق وتقسيماتها بحسب درجات أهميتها - كما سبق الإشارة إلى ذلك؟، أم أنه مقصود بذلك قرار آخر يحدد شيء آخر؟.

وفي المادة الثالثة عشرة تناول نصها ما يلي: "تتم جميع الأعمال التحضيرية على وعاء ورقي عادي، وعندما يصبح العمل في صيغته النهائية يسحب على الورق المناسب له من قبل أقسام النسخ"، وكان من الأسهل أن يسمي الأعمال التحضيرية بالمسودات، وهي متعارف عليها في الأجهزة الإدارية، وبدلاً من استخدام كلمة "يسحب" كان من الممكن أن يستخدم كلمة (يكتب) أو (يدون).

وفي المادة الرابعة عشرة تناول نصها ما يلي: "لا يجوز استخدام المطبوعات الرسمية (الأبوابك والظروف) في غير ما خصصت له من أعمال رسمية".

وخلاصة القول - وبعد هذه القراءة والتحليل لمواد ونصوص لائحة الأوعية - يرى الباحث أن موضوع هذه اللائحة بأكمله كان من الممكن أن تتناوله القرارات الإدارية بدلاً من إصداره في لائحة، كما كان يمكن أن تصدر بعض مواد تعليمات وتعاميم للمطابع الحكومية، وهيئة المواصفات والمقاييس السعودية، فجميع المواد التي تناولتها اللائحة منذ القراءة الأولى كانت تتعلق

بتعريفات وتعليمات إدارية، كان مكانها الأفضل والمناسب هو القرارات والتعاميم الإدارية والتوجيهات الصادرة من المركز الوطني للوثائق والمحفوظات، أو كان من الأفضل صدور لائحة أو دليل محفوظات يشتمل على تعليمات مكتوبة تتضمن أهم أسس تنظيم الوثائق وإنتاجها، وهو ما يمكن استخدامه في تسيير أعمال التدوين وإنشاء الوثائق في الأجهزة الحكومية بالدولة، ويمكن أن يكون دليلاً مختصراً يتضمن القواعد العامة الأساسية التي اشتملت عليها جميع مواد وبنود "لائحة الأوعية"، وهو بذلك يعد من الأدوات الفعالة في الأجهزة الإدارية إذا ما تم إصداره<sup>36</sup>. ولأن اللائحة كانت قد صدرت بالفعل، لذلك فقد استوجب الأمر قراءتها قراءة نقدية وتحليلية للوقوف على نقاط القوة والضعف التي تظهر للمتخصصين فيما دون بين سطورها.

### ثانياً: لائحة إيداع أصول الوثائق:

استكمالاً لما صدر بموجب الأمر السامي رقم 372/م بتاريخ 27/8/1417هـ عن صاحب السمو الملكي - آنذاك - الأمير عبد الله بن عبد العزيز آل سعود نائب رئيس مجلس الوزراء كان صدور: "لائحة إيداع أصول الوثائق".

ونظراً لأن رصيد ومكونات الأرشيف الوطني لكل دولة يكون مرتباً بالكيانات والتنظيمات الإدارية المختلفة بتلك الدولة، لأن الأرشيف يقوم بتلقي الوثائق - على اختلافها - من الوحدات الإدارية بالأجهزة الحكومية أولاً من خلال برنامج منظم للتزويد والإضافة، ويتوقف نجاح مثل هذه البرامج على ما يتم من تنظيم وإدارة الوثائق المستديمة المضافة التي تستقر في الأرشيف، ووفقاً للجداول الزمنية المحددة لترحيل مثل هذه الوثائق، وكل ذلك يكون لتحقيق هدفين أساسيين هما الحفاظ لهذه المواد، وإتاحة استخدامها للمستفيدين على تنوعهم<sup>37</sup>.

ولذلك، تعد عملية تنمية المجموعات الأرشيفية من الإجراءات الفنية التي ترسم لها مراكز الوثائق والمحفوظات أفضل السياسات والبرامج الدقيقة، ضماناً للتغذية المستمرة بالمواد الأرشيفية، وغالباً ما يكون المصدر الأساس للتزويد والإضافة هو (الإيداع) الذي تقره اللوائح والقوانين الصادرة في هذا الشأن، وهذا بالطبع لا يمنع هذه المراكز الأرشيفية من الحصول على الوثائق بطرق ووسائل أخرى منها: الاستهداء والشراء، ولكن بدون نظام إيداع محدد ستكون تنمية مجموعات المركز الوطني للوثائق والمحفوظات (الأرشيف الوطني) أمر بالغ الصعوبة<sup>38</sup>.

وتعد عملية الإضافة أو التزويد المستوى الأول من مستويات الضبط الأرشيفي التي يتحدد بناءً عليها دقة العمليات الفنية التي تليها من ترتيب الوثائق، ووصفها، وإتاحتها للمستفيدين، الأمر الذي يوجب تقنين عملية الإضافة وفق برنامج محدد يعمل على تنظيم استقبال الوثائق في المؤسسة الأرشيفية وتسجيلها، لتحقيق الضبط المادي والذهني عليها بما يضمن عدم تشتتها أو

فقدتها، وبعد نشاط الإضافة من أدق أنشطة العمل الأرشيفي وأصعبها، ومن ثم ينبغي التخطيط له بدقة<sup>39</sup>.

وعملية الإضافة أيضاً تعتبر من العمليات الفنية المهمة التي يتم بمقتضاها ضم الوثائق إلى المستودع الأرشيفي، حيث تحفظ فيه لتصبح إدارة الأرشيف هي المسئولة عنه قانونياً وإدارياً، وفي هذه المرحلة لا بد أن يُعد الأرشيفي - وفقاً للوائح والتشريعات - إيصال رسمي باستلام العهدة المضافة إلى عهده، كما أنه لا بد من إعداد قوائم للاستلام التي تستخدم في الأغراض المرجعية للأرشيفي، على أن تسلم نسخة منها إلى الجهة التي سلمت الوثائق لتحتفظ به، ويُعد سجل الإضافة وتسجيل العهدة الأرشيفية هو الأداة الأكثر رسمية، كما أنه يُعد كأحد أهم الأنشطة الأرشيفية في المستودع الأرشيفي، فهو ينظم بطريقة منهجية وزمنية الوثائق المضافة تبعاً لدخولها، بالإضافة إلى قيمته المعنوية التي تبرز من اهتمام الأرشيفي بما يتلقاه من الوثائق من مختلف الجهات والأفراد في الدولة، ولا بد أن يحفظ مثل هذا السجل بشكل جيد، كما يفضل أن يدون بخط اليد.

والهدف الأساس من وجود (سجل الإضافة) هو أن يكون شاهد مستمر ودائم وسريع ومباشر وموجز عن كيفية وصول هذه المواد إلى المستودع الأرشيفي، وإلى أين سوف توجه أو توضع داخل المستودع، وعندما يتلقى الأرشيفي أكثر من إضافة من نفس المصدر يتطلب ذلك عمل إحالات مختلفة داخل السجل<sup>40</sup>، أو أن يتم إنشاء عدة سجلات مختلفة موضوعياً يتناول كل منها موضوعاً محدداً وفقاً للمجموعة الأرشيفية التي ينتهي إليها.

وتعتبر سجلات التزويد أو الإضافة Accession Registers من أهم أدوات السيطرة والتحكم في الأرشيف، حيث يتم إنتاجها عند دخول الوثائق لأول مرة في الأرشيف من خلال إجراءات التزويد (الإضافة) أو التسجيل (القيود)، حيث يوفر سجل التزويد وصفاً عاماً للوثائق عن ماهيتها ومصدرها وطريقة الحفظ المناسبة لها، ولذلك يجب أن يتكون (رقم القيد) للوثيقة المضافة من عدة بيانات مهمة تمثل رقم التعريف للوثيقة، وهذا الرقم يشتمل على كل من وصف الوثيقة وأسم الجهة المصدرة للوثيقة، ومصدر ترحيلها، والمنشأ وغير ذلك من البيانات المهمة لتكون معاً (رقم القيد) أو التسجيل بسجل التزويد، ويُعد سجل التزويد من أهم وسائل الإيجاد الأرشيفية الأساسية التي يقوم بإعدادها الأرشيفي<sup>41</sup>.

ويصاحب النقل الفعلي والترحيل للوثائق من الجهة التي أنشأتها عملية نقل الملكية القانونية إلى الوصاية الأرشيفية، مما يعطي للأرشيفي نفس الحقوق والامتيازات التي كانت تتمتع بها الإدارة المنشئة للوثائق من حقوق الاستنساخ والتصوير والاطلاع وغيرها، كما يكون للمؤسسة الأرشيفية الحق في معالجة الوثائق المضافة بداية من تصنيفها وفهرستها وإاحتها للباحثين والدارسين وفقاً للقواعد التي تقرها اللوائح والقوانين المتبعة بالأرشيف<sup>42</sup>.



ومن أهم الأهداف التي تتحقق من دقة التخطيط للإضافة الأرشفية، وتجهيز أدواته ما يلي<sup>43</sup>:

1. إمكانية التعرف على محتويات ومكان كل حاوية.
2. جمع وفحص المقتنيات الأرشفية المضافة دون أي تحريك مادي لها.
3. أن تتم الإضافة بالشكل المناسب لكل الإضافات المتعلقة بنفس السلسلة أو المجموعة الأرشفية.
4. إتاحة المراجعة الإدارية لكل الرصيد المضاف.
5. التعرف على مكونات و محتويات كل المجموعات الأرشفية المضافة.
6. التعرف على كل - أو بعض - المجموعات التي لم تتم معالجتها في الأرشيف.
7. التعرف على حالة الصيانة والترميم لكل أو بعض المجموعات أو أجزاء منها.
8. إتاحة المصطلحات الكشفية المناسبة للمجموعات المضافة للرصيد الأرشيفي منذ وقت دخولها.
9. سهولة تحويل عمليات الإضافة آليًا لكل ما يضاف للمستودع.
10. إتاحة المزيد من القوائم الأرشفية لنفس المجموعة استنادًا للقوائم الرئيسة، وذلك بالعنوان أو بالرقم، أو بالتاريخ، أو بالمكان، أو بالأسماء.

أما "لائحة الإيداع" التي تقوم هذه الدراسة على فحص وتحليل محتواها، فبادئ ذي بدء قد وجد الباحث أن مسمى اللائحة قد تغير عما صدر به الأمر السامي، حيث أصبح أسمها: "لائحة إيداع الوثائق بالمركز الوطني للوثائق والمحفوظات"، وهذا التغيير كان يجب أن يراعى، لأن ما صدر به الأمر السامي واجب النفاذ كما صدر بمسمياته وشكله وموضوعه، وقد حذفت من الاسم الصادر لفظة "أصول"، وهي في مجال التخصص تعني الكثير إذا أردنا الدقة في التعامل مع هذه اللوائح، وخاصة أن الوحدة الإدارية التي تستقبل هذه الوثائق بالمركز الوطني هي إدارة: "حفظ أصول الوثائق".

وقد تكونت اللائحة من عشر مواد مختلفة، وأرفق بها عدد (12) من النماذج المطبوعة لاستخدامها عند تنفيذ طباعة سجلات الإضافة الأرشفية، حيث تناولت هذه النماذج الموضوعات التالية:

- نموذج سجل إيداع المراسيم الملكية.
- نموذج سجل إيداع الأوامر الملكية.
- نموذج سجل إيداع التعليمات والتعاميم السامية.
- نموذج سجل إيداع قرارات مجلس الوزراء.
- نموذج سجل إيداع قرارات مجلس الشورى.

- نموذج سجل إيداع الأنظمة.
- نموذج سجل إيداع اللوائح.
- نموذج سجل إيداع السياسات.
- نموذج سجل إيداع الاتفاقيات والمعاهدات.
- نموذج سجل إيداع الأوامر السامية المتعلقة بالمركز.
- نموذج سجل إيداع محاضر هيئة إدارة المركز.
- نموذج سجل إيداع قرارات هيئة إدارة المركز.

وكما يتضح من نماذج سجلات الإيداع - أو الإضافة - التي تقرر إعدادها لاستقبال الوثائق المضافة بالمركز الوطني، أنها لم تتناول سجلات الإضافة للوثائق الحكومية الناتجة عن الأجهزة الحكومية بالدولة، والتي ترد على المركز بموجب لائحة الترحيل، وبمراجعة مواد وبنود "لائحة الترحيل" الصادرة عن المركز الوطني للوثائق والمحفوظات<sup>44</sup>، نجد أنها تناولت فقط الإجراءات التي تتم في الجهاز الإداري لتجهيز عمليات الترحيل الداخلي بين الإدارات ومركز الوثائق بالجهاز، ولكنها لم تتناول ما يتعلق بتكوين أو إنشاء سجلات الإضافة في المركز الوطني للوثائق والمحفوظات، وهنا تظهر فجوة كبيرة لا بد من سدها بتقرير إنشاء سجلات الإضافة للوثائق الحكومية والخاصة الأخرى التي ترد على المركز الوطني من أي جهة كانت بالدولة، ذلك أن هذه الوثائق الحكومية لا تقل أهمية عن تلك التي وردت في هذه اللائحة التي تناولت إيداع الوثائق السيادية بالدولة. وكان من المفترض أن تتناول هذه اللائحة طرق استقبال الوثائق من الأجهزة الحكومية كافة، وخاصة الوزارات والأجهزة السيادية بالدولة مثل: وزارة الخارجية، أو الداخلية، أو الدفاع، وأن يتحدد فيها الإجراءات المناسبة لكل نوع من أنواع الوثائق التي ترد من هذه الجهات، لأن لائحة الترحيل لم تكن تتناول الطرق التي يجب أن تسجل بها الوثائق الحكومية بعد ترحيلها في المركز الوطني للوثائق والمحفوظات.

وقد تعرضت هذه اللائحة في مجملها إلى طرق وآليات تسجيل العهدة الأرشيفية في المركز الوطني للوثائق والمحفوظات، وكما يتضح من المواد الواردة فيها أنها لا تتناول فقط الأصول كما تقرر مسماها في الأمر السامي، ولكنها تتناول أشكال أخرى متعددة من الوثائق الأصول وغيرها مما يرد على المركز لحفظه من الوثائق مستديمة الحفظ، وهي بالتالي تنظم سجلات العهدة الأرشيفية المتمثلة في النماذج الواردة في نهاية هذه اللائحة، وقد حددت المادة الأولى منها: بأن يكون لكل نوع من أنواع الوثائق المودعة في المركز الوطني نوع مخصص من السجلات تسجل فيه هذه الوثائق الواردة لحفظها وفقاً لما ورد بالمادة الثانية من (السياسة العامة للوثائق) والذي جاء فيها تحديد لعدد من أنواع الوثائق الرسمية السيادية بالدولة لتحفظ أصولها فور إصدارها بالمركز، وهذه الأنواع كما تحددت بالمادة هي:

1. المراسيم والأوامر الملكية.
  2. التعليمات والتعاميم السامية.
  3. قرارات مجلس الوزراء و مرفقاتها.
  4. قرارات مجلس الشورى و مرفقاتها.
  5. الأنظمة.
  6. الاتفاقيات والمعاهدات وما ارتبط بها من خرائط أو جداول أو ملاحق.
- كما تقرر في المادة الثانية أن يتم تصميم السجل المناسب لكل نوع من أنواع الوثائق، بما يتضمن ذلك من المعلومات الضرورية واللازمة عند تسجيلها، مع التأكيد على أهمية تسجيل "هذه المعلومات على أحدث وسائل تقنية حفظ المعلومات"، وهي إشارة مهمة تؤكد على أهمية استخدام التقنيات الحديثة في متابعة تسجيل معلومات الإضافة الأرشيفية في المركز الوطني للوثائق والمحفوظات.
- وقد حددت المادة الثالثة بأن يكون لكل سجل من السجلات المزمع إنشاؤها "رمز خاص به"، لتقيد فيه أنواع محددة من الوثائق دون غيرها، مع تحديد أماكن حفظها المخصصة لها عند الإضافة، وهذا الرمز هو الذي تقرر أن يستخدم كرقم إيداع للوثائق فيما بعد.
- ثم جاءت المادة الرابعة لتوضح أن أنواع الوثائق الواردة من بعض الأجهزة الحكومية، وخاصة السيادية منها كالديوان الملكي، ومجلس الوزراء، ومجلس الشورى يجب أن تسجل في السجلات وفقاً لأرقام صدورها في الأماكن التي صدرت عنها، مع ترك رقم أو أرقام الوثائق التي لم ترد، على أن تقوم "الإدارة المختصة بمتابعة ورود هذه الوثائق وتدوين الملاحظات عن الوثائق التي لم يتم إيداعها".
- وقد خرجت هذه المادة الرابعة بنصها عن المتعارف عليه علمياً وفنياً في شأن تكوين سجلات الإضافة في الأرشيف الوطني، حيث ألزمت المادة القائمين على المركز الوطني باستخدام نفس الترقيم الصادر عن جهة المنشأ كمدخل لتسجيل هذه الوثائق، وقد ألغت بذلك أحد الاختصاصات الفنية الخاصة بالمركز الوطني في تكوين سجلاته الخاصة به باعتباره مؤسسة ذات شخصية اعتبارية مميزة، وربما يكون الغرض من ذلك هو ضمان متابعة إيداع الوثائق المهمة التي حددها المادة كالمراسيم الملكية، والأوامر الملكية، وقرارات مجلس الوزراء، وقرارات مجلس الشورى، ولكن - من وجهة نظري - أن متابعة إيداع هذه الأنواع من الوثائق كان لا ينبغي أن يمنع من تكوين سجلات مستقلة تتضمن بداخلها على الأرقام المسلسلة لوثائق جهة المنشأ، ولكن لا تكون تابعة تماماً لجهة المنشأ كما أوضحت المادة ذلك.
- وفي المادة الخامسة فقد أوضحت البيانات اللازمة لهذه الأنواع من الوثائق الواردة في المادة الرابعة، فقد حددت المادة الخامسة أن تتكون البيانات الأساسية من رمز السجل المستخدم في

تسجيل الوثائق، ورقم الوثيقة، وتاريخ صدورها الذي صدرت به في جهة منشئها، وقد تضمنت بيانات الإضافة تواريخ إيداع الوثائق في المركز، وهي من البيانات القانونية المهمة التي يستند عليها وقت الحاجة.

أما الأنواع الأخرى من الوثائق المختلفة عن المراسيم والأوامر الملكية وقرارات مجلسي الوزراء والشورى، فقد تعاملت معها المادة السادسة معاملة مختلفة، حيث تقرر تسجيلها وفقاً لتاريخ ورودها للمركز الوطني، على أن تسجل الوثائق الأقدم الموجودة بالفعل في المركز وفقاً لتواريخ صدورها في جهاتها الأصلية التي أنتجت فيها، لعدم العلم بتواريخ ضمها للمركز الوطني - من وجهة نظري.

وهذه المادة كان من المفترض أن تطبق على جميع أنواع الوثائق الواردة إلى المركز، لأن تاريخ ورود الوثائق وإثباته من البيانات المهمة الأساس الواجب إثباتها والولوج منها إلى سجلات وقوائم الإضافة.

وتستكمل المادة السابعة الإشارة لنوع البيانات اللازم تسجيلها عن الأنواع التي تناولتها المادة السادسة، حيث تقرر أن تتضمن "رقم إيداع" الوثائق، ومن هذه البيانات: "رمز سجل الإيداع"، و"رقم تسلسل قيدها في هذا السجل".

وتناولت المادة الثامنة الوثائق التي صدرت قبل صدور واعتماد هذه اللائحة، حيث أوجبت إيداع أصول هذه الوثائق "خلال عام من صدور هذه اللائحة".

وفي المادة التاسعة - القصيرة - تناولت نقطة مهمة وهي طريقة ترتيب الوثائق المودعة في المركز الوطني، وقد حددت باختصار بأن: "ترتب وتحفظ الوثائق المودعة تحت رقم الإيداع".

وقد أشارت هذه المادة لأرقام إيداع الوثائق بحيث يكون لكل وثيقة "رقم إيداع" منذ دخولها إلى المركز الوطني، وربما يكون تكوين هذا الرقم مشابهاً في مغزاه لرقم إيداع الكتب في المكتبة الوطنية، مع الاختلاف في طريقة التنفيذ، والإجراءات المتبعة في تحديد هذا الرقم لكل نوع، فأرقام الكتب والمقتنيات في المكتبة الوطنية تحددت لها إجراءات مختلفة عما ورد في هذه اللائحة من إجراءات تتعلق بالوثائق والمحفوظات، نظراً لاختلاف طبيعة كل منهما.

أما المادة العاشرة فقد وجهت الوحدة الإدارية المختصة بالإيداع في المركز الوطني للوثائق والمحفوظات إلى أحد اختصاصاته الأساسية وهي: إصدار "إحصائية سنوية عن عدد الوثائق المودعة لديها وأنواعها وجهات صدورها".

ومع أهمية هذه اللائحة في تحديد آليات وإجراءات عملية الإضافة الأرشيفية في المركز الوطني للوثائق والمحفوظات، إلا أنها قد أغفلت بعض الأمور، ومنها:

1. أن النماذج المعدة الملحقة باللائحة لم تتناول إهداءات الوثائق الخاصة من المصادر غير الحكومية في الدولة كأرشيفات العائلات، والمؤسسات الخاصة والأهلية، والتي يمكن أن تتناول

- البيانات التالية: تاريخ الإهداء - توقيع صاحب الإهداء - القيود التي يضعها الواهب - قائمة وصف تفصيلية للمواد المهداة - توقيع ممثل الأرشيف باستلام الهدية - حقوق الاطلاع والاستنساخ لمستويات الوثائق المهداة<sup>45</sup>.
2. أن اللائحة لم تتعرض للمواد المضافة المشتراة من جهات أخرى داخل الدولة أو خارجها.
3. لم تشر اللائحة إلى عمل كشافات بطايقية ورقية أو إلكترونية للإضافة، وهي من الأمور المهمة التي يجب وجودها حتى يتمكن الأرشيفي من تسكين المجموعة المتلقاة بسرعة وسهولة، وهذا الكشاف يتضمن بالإضافة إلى البيانات المسجلة في سجلات الإضافة، بيانات عن المراحل المختلفة التي مرت بها المجموعة الأرشيفية منذ دخولها إلى المستودع الأرشيفي ومنها: ختم الوثائق، وفهرستها، وتاريخها، وتكثيفها، وفهارسها المتاحة، وغير ذلك من المراحل الفنية المختلفة التي تمر بها وثائق المجموعة<sup>46</sup>.
4. لم تشر اللائحة إلى وجود قوائم مفصلة معدة من قبل الجهة التي تنقل منها الوثائق إلى المركز الوطني، وأهميتها في تحقيق الضبط الذهني لهذه الوثائق، وإتمام العمليات الفنية اللاحقة في المركز من تسجيل وقيد وحفظ<sup>47</sup>.
5. أغفلت اللائحة الإشارة بأي شكل من الأشكال إلى ما ورد في لائحة الترحيل والنماذج المصاحبة لها، والتي أصدرها المركز الوطني للوثائق والمحفوظات، وذلك على الرغم من الارتباط الفني والموضوعي بين اللائحتين، فمن ضمن الإجراءات الفنية للإضافة أن يتم "التدخل الفوري لمنع الجهات المختلفة من التدمير والإتلاف غير الواعي للوثائق، مما يهدد بفقد نوعيات مهمة من الوثائق الأرشيفية وضياعها"<sup>48</sup>.
6. لم تهتم اللائحة بإبراز تكامل العمليات الفنية بين الإضافة من جانب، والتقييم للوثائق في الجهات الإدارية من جانب آخر، فكلتا العمليتين مرتبطتين فعلياً لأن عملية التقييم ينتج عنها تحديد الأنواع ذات القيمة الثانوية الثقافية والتاريخية التي تنقل وتضاف بمقتضاها الوثائق إلى الأرشيف الوطني.
7. لم تتناول اللائحة - كما سبق القول - أية نماذج لسجلات إضافة الوثائق الحكومية الواردة من الأجهزة الحكومية بالدولة، وهو نقص كبير لا بد من معالجته سريعاً للتعرف على المجموعات الأرشيفية التي تدخل ضمن العهدة الأرشيفية بالمركز الوطني للوثائق والمحفوظات.

## ثالثاً: لائحة التزويد بالوثائق والمحفوظات وإعارتها:

إصدار اللائحة والموافقات عليها:

صدرت الموافقة الكريمة على (لائحة التزويد بالوثائق والمحفوظات وإعارتها) بموجب الأمر السامي رقم (595/م) بتاريخ 10/5/1421 هـ الموافق 10/8/2000م بناءً على الطلب الذي رفع به من المركز الوطني للوثائق والمحفوظات في تاريخ 13/9/1420 هـ الموافق 21/12/1999م بطلب الموافقة على عدد من اللوائح التنفيذية التي أقرتها هيئة إدارة المركز الوطني للوثائق والمحفوظات، وذلك بعد مناقشتها في عدد من الاجتماعات التي انتهت بصياغة هذه اللوائح، وتقديم الطلب بالموافقة عليها بناءً على ما ورد في (المادة الرابعة) من السياسة العامة للوثائق والمحفوظات، وبناءً عليه صدر التعميم رقم (464) بتاريخ 12/5/1421 هـ الموافق 12/8/2000م من مدير عام المركز الوطني للوثائق والمحفوظات المكلف بتنفيذ ما ورد في الأمر السامي الكريم.



شكل رقم (16) نص الموافقة الكريمة الصادرة في عام 1421 هـ بالموافقة على

اللوائح والقواعد التنفيذية لتنظيم وحفظ وثائق الدولة

أولاً: لائحة الوثائق والمحفوظات المالية.

ثانياً: لائحة التزويد بالوثائق والمحفوظات وإعارتها.

ثالثاً: لائحة الاطلاع على الوثائق والمحفوظات وتداولها.

رابعاً: القواعد والترتيبات اللازمة للاستفادة من المواد الأولية للأوعية الورقية.

وفيما يلي شرح تحليلي لمواد بنود هذه اللوائح التنفيذية الصادرة، والتي استكملت بها عمليات

الحفظ والتحويل والإتلاف لوثائق الدولة، وخاصة المالية منها، وكذا الوثائق التي تقرر حفظها في

المركز الوطني للوثائق والمحفوظات (الأرشيف الوطني)، كما يلي:

وصف لائحة التزويد:

وردت اللائحة في عدد (15) مادة مختلفة، تضمنتها عدة أبواب هي: "أولاً: تعريفات"، وورد فيها

مادة واحدة فقط، "ثانياً/ التزويد بالتعاميم الجديدة الصادرة"، وورد فيها مادة واحدة فقط،

"ثالثاً/ التزويد بنسخ وصور المكاتب الجديدة الصادرة عن الجهاز الإداري"، وورد فيها مادة واحدة

فقط، "رابعاً/ التزويد بالوثائق القديمة من قبل مركز الوثائق بالجهاز الإداري"، وورد فيها أربع

مواد، "خامساً/ أحكام عامة في التزويد"، وورد فيها مادتين، "سادساً: الإعارة"، وورد فيها ست

مواد، وقد اشتملت بعض هذه المواد على عدد من البنود بلغت (9) بنود في المادة الواحدة، وقد

تعددت موضوعات اللائحة وفقاً لما يلي:

أولاً: تعريفات: المادة (1): يقصد بالعبارات والألفاظ الواردة في هذه اللائحة المعاني الموضحة في

التعريفات التالية:

"1- التزويد: هو إعطاء الجهات الحكومية أو قطاعات الجهاز أو فروعه أو وحداته الإدارية نسخاً

أو صوراً من الوثائق تتعلق بأعمالها عند صدور هذه الوثائق، أو عند صدور هذه الوثائق".

"2- الإعارة: هي تسليم الوحدات الإدارية المختصة أصل الوثيقة أو نسخها الباقية في الجهاز

الإداري مع أساسها في الحالات التي تتطلب الاطلاع على هذه الوثائق، على أن تتم إعادتها لحفظها

في مكانها السابق بعد انتهاء مدة الإعارة".

"3- أصل الوثيقة: هو النسخة الأصلية التي يتم اعتمادها بالتوقيع عليها ممن يملك هذه

الصلاحية".

"4- نسخة الوثيقة: هي وعاء المعلومات المطابق تماماً لأصل الوثيقة، والذي يستخرج من جهاز

الطباعة مع النسخة الأصلية أو في وقت لاحق".

"5- صورة الوثيقة: هي وعاء المعلومات المأخوذ عن الأصل أو نسخته بواسطة جهاز التصوير".

"6- أساس المعاملة: هو المرفقات الأساسية التي بنيت عليها الوثيقة المعتمدة، والمطالعات والآراء المقدمة حول الموضوع من المختصين في الجهاز الذي وردت له الوثيقة، والتوجهات المدونة عليها من المسئولين والتي على أساسها اتخذ الإجراء اللازم".

"7- التركين: هو التوقيع في الركن الأيمن الأسفل مما يلي نصوص الوثيقة من قبل الشخص المسؤول عن إعداد الوثيقة وتجهيزها لاعتمادها من قبل صاحب الصلاحية. ويتم التركين على النسخة الأولى للوثيقة التالية للأصل الموقع".

"ثانيًا التزويد بالتعاميم الجديدة الصادرة: المادة (2): يتم التزويد بنسخ أو صور التعاميم الجديدة وفقًا لما يلي:"

تناولت هذه المادة القواعد والشروط الواجب تطبيقها عند توجيه التعاميم الجديدة الصادرة لأجهزة الدولة - جميعها أو بعضها، ومن هذه القواعد:

- أن تتحدد في بداية الأمر أسماء جميع الجهات الحكومية التي يلزم تزويدها بالتعميم الجديد، على ألا تدون أسماء هذه الجهات على التعميم ذاته، "حفاظًا على شكله العام"، و"تلافياً لسقوط أسماء بعض الجهات .....عند تدوينها على كل تعميم جديد".

"ثالثًا: التزويد بنسخ وصور المكاتبات الجديدة الصادرة عن الجهاز الإداري: المادة (3):"

تقرر في فقرات هذه المادة أن توزع نسخ المكاتبات الصادرة إلى الجهات التي تحتاجها - داخل الجهاز وخارجه - وفقًا لما تحدده الجهة المنشئة للوثيقة، على أن تكون النسخة موثقة، وتحفظ الوحدة الإدارية المنشئة بصورة من الوثيقة إذا تطلب الأمر ذلك، على أن تسلم الوثيقة المركنة - وهي النسخة الأولى للوثيقة التالية للأصل الموقع- وصورتها الموقعة مع أساس الوثيقة الصادرة إلى مركز الوثائق في الجهاز لحفظها، وفي حالة عدم انتهاء إجراءات المعاملة الصادرة يتم إعادة صورتها مع أساسها من المرفقات إلى الوحدة الإدارية المختصة لاستكمال موضوع الوثيقة.

وتقرر أيضًا في الفقرة (و) من المادة أن ينظم مركز الوثائق في الجهاز الحكومي "ملف للقراءات" تتجمع فيه صور وثائق الصادر خلال الأسبوع السابق لكل وحدة إدارية على حدة، أو لجميع وحدات الجهاز الإداري معًا، على أن تتم عمليات الاطلاع على ما يحتويه الملف من صور الصادر من قبل المعنيين، ثم تتم إعادته إلى مركز الوثائق لإتلاف الصور الموجودة فيه.

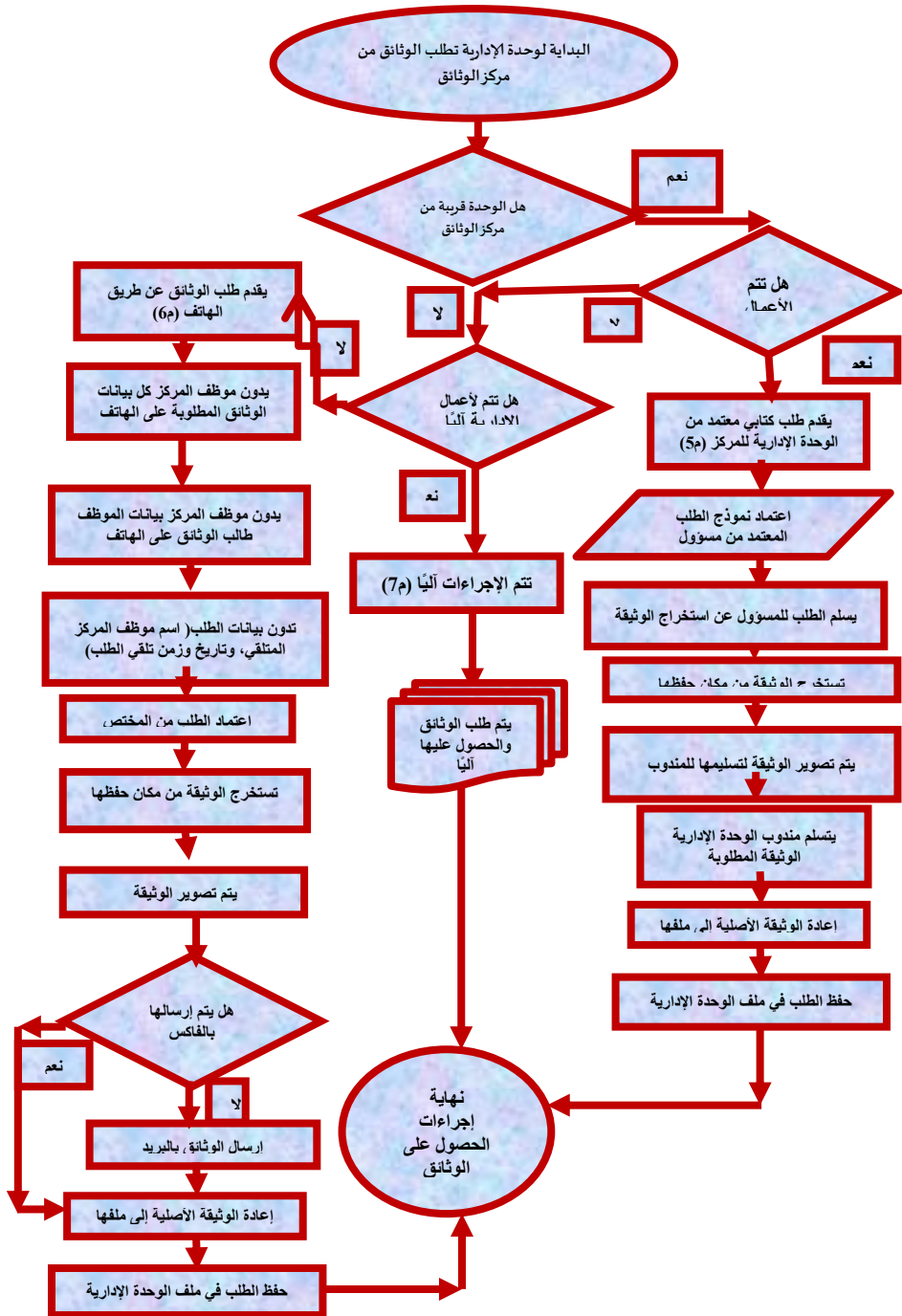
وملف القراءة (Reading File) الذي تقرر إنشائه في الوحدات الإدارية أو في الجهاز الإداري ككل أسبوعيًا، ثم إتلافه في مركز الوثائق، هو عبارة عن ملف تاريخي (زمني) يحوي صور الوثائق، ويطلق



عليه أيضًا اسم "الملف الاستمراري"، ويستخدم كمرجع للموظف الذي أنتج الوثائق، أو كمرجع لمن يحتاجها من المسؤولين في الوحدة الإدارية، أو الجهاز التابعة له<sup>49</sup>.  
ثم تناولت الفقرة (ز) -الأخيرة- من المادة قواعد توزيع هذه النسخ من الوثائق في حال إعدادها باستخدام الحاسب الآلي، والذي عبرت عنه الفقرة بعبارة: "ميكنة العمل الإداري"، حيث تقرر أن تتم جميع عمليات التزويد بالوثائق بالطرق الآلية دون الحاجة إلى تنفيذ الخطوات والإجراءات التقليدية السابقة.

#### رابعًا: التزويد بالوثائق القديمة من قبل مركز الوثائق في الجهاز الإداري:

تناول هذا الفرع من اللائحة عدة مواد أرقام (4، 5، 6، 7)، حيث تضمن الإشارة إلى بعض اختصاصات مراكز الوثائق في الأجهزة الإدارية، والتي كان من بينها توفير النسخ اللازمة من الوثائق السابق إنتاجها وحفظها في المركز إلى الوحدات الإدارية التي تطلبها لأداء أعمالها ونشاطاتها، وقد تناولت كل من المادتين الخامسة والسادسة على التوالي إجراءات طلب الوثائق من مركز الوثائق بالجبهة، إما بطريقة مكتوبة إذا كانت الوحدة الإدارية في نفس المبنى الذي يقع فيه مركز الوثائق - أو بجواره، أو هاتفياً إذا كانت الوحدة الإدارية بعيدة عن المركز، أما المادة السابعة فقد أشارت إلى استخدام "التزويد الآلي" في طلب وإرسال الوثائق ما بين الوحدات الإدارية ومركز الوثائق بالجهاز الإداري، ويوضح الشكل التالي رقم (16) إجراء طلب الوثائق كتابياً أو هاتفياً أو آلياً من مركز الوثائق بالجهاز.



شكل رقم (16) يوضح خريطة تدفق العمليات لطلبات الوثائق من مركز الوثائق بالجهاز الإداري

ثم تتوالى أبواب ومواد اللائحة، ففي الباب الخامس الوارد بعنوان " أحكام عامة في التزويد"، ووردت فيه المواد أرقام (8، 9)، حيث أكدت المادة الثامنة ضرورة توجيه الأجهزة بأن ترسل مع معاملاتها الصادرة الى الأجهزة الأخرى ما تم كتابته على الوارد منها أولاً للإحاطة علمًا بما تم في الموضوع، كما قررت المادة التاسعة بأن ترسل الجهات التنفيذية نسخ من الإجراء الذي تم اتخاذه بناءً على الأمر الصادر من " الجهة الأمرة"، وذلك بغرض التحقق من إنفاذ الأمر واستكمال وثائق ملف الموضوع.

أما الباب السادس، فكان بعنوان: "الإعارة"، وتضمن عدة مواد من المادة العاشرة إلى المادة الخامسة عشرة، وقد وضعت هذه المواد القواعد والشروط الواجب تطبيقها عند خروج الوثائق من مكان حفظها إلى أي جهة أخرى داخل الجهاز الإداري، ومن ذلك:

- ألا يعار أصل الوثيقة إلا في الحالات الضرورية التي تقتضي البت في موضوع الوثائق باستخدام أصولها.

- أن تتم الإعارة بناء على طلب موجه وموقع من مدير الوحدة الإدارية المختصة.  
- تراعي الجهة المستعيرة للوثائق ألا يتغير ترتيبها، وخاصة مرفقاتها (أساس المعاملة)، على أن يرد بحالته كما هي.

- مدة الإعارة عشرة أيام فقط، ويمكن أن تمتد لمدة مماثلة إذا اقتضت ظروف العمل ذلك.  
- تتم الإعارة وفقًا لنماذج محددة معدة لأداء هذا الغرض، على يوقيع الموظف المستعير، وتعتمد من المسؤول المختص في مركز الوثائق، ومن ثم استخراج الوثيقة من ملفها وتصويرها مع مرفقاتها قبل تسليمها للمستعير، على أن توضع هذه الصور مع طلب الاستعارة المعتمد في ملف الوثيقة إلى حين عودتها وردها مرة ثانية إلى المركز.

- تتم عملية متابعة رد الوثيقة بعد انقضاء مدة إعارتها، حيث يقوم الموظف المختص بالإعارة في المركز بمراجعة بطاقات الإعارة التي أعدها عند خروج الوثيقة، والتي حفظت زمنيًا ضمن بطاقات إعارة الوثائق، ومن ثم - وفي تاريخ رد الوثيقة - يبدأ الموظف في الاتصال الهاتفي بالمستعير لأول مرة، ثم يتبعها باتصال هاتفي آخر في اليوم التالي، فإذا لم يستجب المستعير توجه مذكرة من مدير مركز الوثائق إلى مدير الوحدة الإدارية المختصة لإعادة الوثائق مشيرًا إلى انتهاء مدة إعارتها، وإلى الاتصالين السابقين، وإذا لم ترد الوثيقة فتعد مذكرة إلحاقية ثانية لإعادة الوثيقة، وفي حال عدم الاستجابة تعد مذكرة من مدير مركز الوثائق إلى رئيس اللجنة الدائمة للوثائق في الجهاز الإداري بطلب توجيه المعنيين في الوحدة الإدارية المستعيرة برد الوثائق المستعارة إلى المركز.

- عند رجوع الوثيقة المعارة إلى مركز الوثائق يتم فحصها والتأكد من سلامتها، ومن ثم ردها إلى ملفها وإتلاف الصورة التي حلت محلها، ومسح الملاحظة السابقة التي وضعت على فهرس الملف (قائمة محتويات الملف)، ثم إعادة الملف إلى مكان حفظه.

#### ملاحظات على لائحة التزويد بالوثائق:

1. يلاحظ استخدام مصطلح "فهرس الملف" بدلاً من (قائمة محتويات الملف)، وهي التي تحتوي على بيانات الوثائق المحفوظة في الملف، وتوضع في بطن الغلاف الأول للملف.
2. أتبعّت إجراءات جديّة وسليمة في إعارة الوثائق الأصلية للوحدات الإدارية المختلفة، ومنها التأكيد من سلامة هذه الوثائق وحالتها قبل إعارتها، والتأكيد على متابعة إعادتها إلى ملفها بعدة طرق بعد انتهاء مدة الاستعارة.
3. لزيادة الاطمئنان على حفظ أصل الوثيقة المعارة، تقرر أن تصور مع جميع مرفقاتها، على أن توضع هذه الصور في ملف الأصل بدلاً منه حتى رده ثانية، وكان يجب أن توجه اللائحة لطرق التصوير الأحدث بدلاً من التصوير الورقي.
4. يؤخذ على إجراءات الإعارة أنه تقرر أن: "توضع الوثيقة المعارة وأساسها في وعاء شفاف للحفاظ عليها أثناء تداولها لدى المستعير"، وواقع الأمر أن هذا الوعاء الشفاف أو غيره لن يحافظ على الوثيقة ما لم تتخذ الاحتياطات المناسبة لضمان حمايتها.
5. في حالة تنفيذ الإجراءات الآلية لإعارة الوثائق تقرر أن تتقدم الإدارة المختصة التي تطلب الاستعارة إلى مدير مركز الوثائق تطلب مخاطبة إدارة الحاسب الآلي لمنح الصلاحيات اللازمة لأحد الموظفين بالإدارة، ليتمكن من الاطلاع ونسخ ما يحتاجه العمل، ولذلك صمم نموذج ورقي (نموذج تزويد رقم 3) لهذا الغرض.

## النتائج:

1. لم تتناول لائحة الإيداع أنواعاً من إهداءات الوثائق الخاصة من المصادر غير الحكومية في الدولة كأرشيفات العائلات، والمؤسسات الخاصة والأهلية.
2. لم تهتم لائحة الإيداع بإبراز وتوضيح عمليات التكامل الفني الطبيعي بين الإضافة من جانب، والتقييم للوثائق في الجهات الإدارية من جانب آخر، فكلتا العمليتين مرتبطتين فعلياً لأن عملية التقييم ينتج عنها تحديد الأنواع ذات القيمة الثانوية الثقافية والتاريخية التي تنقل وتضاف بمقتضاها الوثائق من مراكز الوثائق إلى الأرشيف الوطني.
3. وضعت لائحة التزويد القواعد المنظمة – والمعقدة - لعمليات الإعارة من مراكز الوثائق وإدارات المحفوظات للإدارات الداخلية بالجهاز الإداري.
4. عاجت لائحة التزويد الصادرة عن المركز الوطني أحكام الإعارة إلى الجهات الحكومية المختصة لوثائقها التي تحتاج إليها في قضاء نشاطاتها الإدارية والمالية.
5. فرقت لائحة التزويد ما بين كل من الأصل والصورة والنسخة من الوثائق التي يمكن إعارتها لأي جهة حكومية بالمملكة.
6. يرى الباحث أن "لائحة الأوعية" الصادرة في عام 1416هـ/ 1995م كان من الممكن أن تتناولها القرارات الإدارية بدلاً من إصدارها في لائحة منفصلة، كما كان يمكن أن تصدر بعض موادها كتعليمات وتعاميم للمطابع الحكومية، وهيئة المواصفات والمقاييس السعودية، أو أن تصدر في دليل يعمم على جميع الجهات الحكومية بالدولة.
7. لجأت لائحة التزويد بالوثائق إلى حلول غير منطقية أحياناً ومنها أنه تقرر أن تصور الوثائق المعارة مع جميع مرفقاتها حفاظاً على الأصول، على أن توضع هذه الصور في ملف الأصل بدلاً منه حتى رده ثانية، وكان من الأفضل أن تتطرق اللائحة للتصوير الرقمي الدائم بدلاً من ذلك، لخفض تكاليف التصوير الورقي، ومتابعة إعارة الوثيقة إلكترونياً.
8. لم تتناول هذه اللوائح التي تضمنتها الدراسة إلا إشارات قليلة لعمليات بسيطة عن التحول الرقمي للوثائق المنتجة بالأجهزة الحكومية بالدولة، وذلك على الرغم من أن معظم هذه اللوائح كانت قد صدرت في الوقت الذي بدأت فيه الدول والأرشيفات الوطنية في تنفيذ مشروعاتها الرقمية حول العالم.
9. لم تتناول جميع اللوائح الفنية والتنفيذية الصادرة أي إشارة إلى نوعيات الوثائق الخاصة التي يمتلكها الأفراد أو المؤسسات الخاصة بالمملكة العربية السعودية.

## التوصيات:

1. يوصي الباحث بعمل قواعد بيانات متكاملة للإضافة في المركز الوطني للوثائق والمحفوظات، وهي من الأمور المهمة التي يجب وجودها حتى يتمكن الأرشيفي من تسكين المجموعات الوثائقية المتلقاة من مراكز الوثائق بالأجهزة الحكومية بسرعة وسهولة.
2. يوصي الباحث بمراجعة وتفعيل الأنظمة واللوائح والقوانين والقرارات التي تنظم سير العمل بدقة في مراكز الوثائق بالأجهزة الحكومية بالمملكة.
3. يرى الباحث أنه يجب أن يتم إلغاء "لائحة الأوعية" نهائياً، أو على الأقل مراجعتها لتصحيح بعض المفاهيم التي أشارت إليها الدراسة.
4. يوصي الباحث بالاهتمام بالوثائق الخاصة السعودية من قبل المركز الوطني للوثائق والمحفوظات بما لديه من سلطات تنفيذية عُليا بالمملكة.
5. يوصي الباحث بأن يصدر عن المركز الوطني دليلاً يتضمن تعريفاً مختصراً بالأنظمة واللوائح والقرارات والإجراءات التي يجب أن يتعرف عليها الموظفون القائمون بتنفيذ برنامج إدارة الوثائق في الجهاز الحكومي ضماناً لسلامة تنفيذ هذه التشريعات.

ملحق رقم (1)<sup>50</sup> :

أمثله على الوثائق الجوهرية والفرعية  
المطلوب تزويد مركز الوثائق والمحفوظات بها

م	نوع الوثيقة	نموذج من الوثائق الفرعية من الوثيقة
1	قرار إنشاء	قرار إنشاء الجهة
		قرار تغيير مسمى الجهة
		كل ما هو في حكم ما سبق أعلاه
2	أدلة	أدلة تعريفية بالجهة
		أدلة عن انجازات الجهة
		كل ما هو في حكم ما سبق أعلاه
3	ميزانيات	ميزانيات معتمدة
		تعليمات الميزانية
		كل ما هو في حكم ما سبق أعلاه

اتفاقيات مع بعض المراكز والكليات داخل الجامعة	اتفاقيات	4
اتفاقيات تعاون بحثي		
كل ما هو في حكم ما سبق أعلاه		
الاعتماد الكندي	اعتمادات أكاديمية	5
الاعتماد الأكاديمي...		
كل ما هو في حكم ما سبق أعلاه		
شهادة الجودة - شهادة الايزو	شهادات	6
شهادة IFTDO		
كل ما هو في حكم ما سبق أعلاه		
جوائز محلية	الجوائز	7
جوائز دولية		
كل ما هو في حكم ما سبق أعلاه		
منح القطاع الخاص	المنح	8
منح بحوث داخلية وخارجية		
كل ما هو في حكم ما سبق أعلاه		
مذكرة تعاون بين كليات وجامعات خارجية	مذكرة تعاون	9
كل ما هو في حكم ما سبق أعلاه		
اللائحة التنفيذية للموظفين السعوديين	لوائح	10
لائحة الميزانية والشئون المالية		
لائحة الدراسات العليا / لائحة الدراسة / لائحة الابتعاث		
احكام قضائية	قضايا	11
احكام مميزة / احكام تنفيذية		
كل ما هو في حكم ما سبق أعلاه		
	سياسات	12
دراسات علمية / دراسات استراتيجية	دراسات	13
دراسة تطوير التقنية ودورها في تحقيق التنمية الوطنية		
كل ما هو في حكم ما سبق أعلاه		

برنامج الملتقى العلمي للطلاب والطالبات	خطط وبرامج	14
برنامج ماجستير إدارة الأعمال التنفيذي		
برامج بحثية وتدريبية		
أنظمة ولوائح جامعة الملك عبدالعزيز لعام 000	أنظمة	15
قواعد تنظيم التعاقد مع أعضاء هيئة التدريس		
نظام الدراسة بجامعة الملك عبدالعزيز		
تقارير فنية ومالية عن الأبحاث	تقارير إحصائية	16
إنجازات عمادة البحث العلمي		
التقرير السنوي لعمادة شؤون المكتبات / التقرير السنوي للجامعة		
أبحاث ملتقى الإنتاج الأكاديمي	أبحاث	17
دراسة استكشافية لاتجاهات الأكاديميين والإداريين والطلاب		
كل ما هو في حكم ما سبق أعلاه		

### المراجع والهوامش والتعليقات العلمية:

1. هاني شحادة الخوري. تكنولوجيا المعلومات والإنترنت واتجاهات تقنيات حفظ واسترجاع الوثائق. موقع النادي العربي للمعلومات. متاح على الرابط:  
[http://www.arabcin.net/arabic/nadweh/second\\_pivot/alkitab.htm1](http://www.arabcin.net/arabic/nadweh/second_pivot/alkitab.htm1)
2. عبد اللطيف حسن أفندي. الوثائق والمحفوظات: ذاكرة الأمة.. وضرورة الحفاظ عليها. جريدة الجزيرة. 23 ربيع الأول 1437. العدد 15802. متاح على الرابط التالي:  
<http://www.al-jazirah.com/2016/03/2016http://www.al-jazirah.com/20160103/2016.htm2>
3. السيد محمد أحمد السريتي. منهج البحث العلمي. كلية العلوم الاقتصادية والمالية الإسلامية - جامعة أم القرى. مكتب المروة للخدمات العلمية. ص 21.
4. محمود عبد الكريم الجندي (رجب - ذو الحجة 1433هـ/مايو - نوفمبر 2012م). مناهج البحث في مقالات دوريات المكتبات والمعلومات العربية - دراسة تحليلية، الرياض، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 18، ع2، ص ص 298، 312، 314.
5. وفاء صادق أمين. الخدمات الأرشيفية. القاهرة. 2003م. دن. م. ص ص 52-53.





20. للمزيد أنظر: مصطفى أبو شعيشع. دراسات في الوثائق ومراكز المعلومات الوثائقية. ص 107 وما بعدها.
21. محمد فتحي عبد الهادي. المرجع السابق. ص 13.
22. تنتج الأشكال الفيلمية المصغرة من عملية التصوير المصغر للمستندات والأوراق وجميع المحفوظات على شريط فيلمي، ومن أنواعه الميكروفيلم والميكروفيش والألترافيش. (السعيد السيد شلبي. استخدام التقنيات الحديثة في مجال المعلومات. القاهرة. المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. 1977م. ص 21).
23. أنظر: أبو الفتوح حامد عودة. دراسة حول حالة المحفوظات في المنظمات الإدارية. ص 12.
24. مصطفى أبو شعيشع. دراسات في الوثائق ومراكز المعلومات الوثائقية. ص 95.
25. سلوى على ميلاد. الأرشيف ماهيته وإدارته. ص 13.
26. Claes Gränström, Maria Pia Rinaldi Mariani, Jean Le Pottier, Garry M. Peterson. Committee on Archival Legal Matters. INTERNATIONAL COUNCIL ON ARCHIVES. ICA Study 19 - ICA/CLM 1996-2004.2006.p12.
27. lped.p13.
28. مصطفى على أبو شعيشع. نظم وإدارة الوثائق الإلكترونية مع التطبيق على دار الوثائق القومية بمصر. المؤتمر الحادي والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم). 2011م. ص 850.
29. سلوى على ميلاد. ترتيب ووصف الوثائق الأرشيفية. ص 118،، وفاء صادق أمين. الخدمات الأرشيفية. ص 101.
30. عن أدوات البحث المختلفة المستخدمة في استرجاع الوثائق والملفات أنظر: سيد حسب الله. محمد الغزالي عبد الله. المحفوظات في الأجهزة الحكومية: دراسة ميدانية عن المحفوظات في المملكة العربية السعودية. الرياض: معهد الإدارة العامة. 1402هـ. ص 60 – 64.
31. سلوى علي ميلاد. قاموس مصطلحات الوثائق والأرشيف والمعلومات. ص 55-56.
32. السجل هو: " وثائق مدونة في شكل مجلد مخطوط أو مطبوع، دونت فيه الوثائق تباعاً يوم بيوم، وشهراً بعد شهر، وسنة بعد سنة، ويمثل نشاط الهيئة أو الإدارة التي دونت تلك الوثائق في فترة زمنية من حياتها يمثلها هذا السجل". للمزيد انظر: سلوى على ميلاد. الأرشيف ماهيته وإدارته. ص 14،، وقد تكون السجلات أحياناً مرادفاً للوثائق في بعض البلدان، حيث يتم تعريف السجلات والمعلومات المسجلة فيها بغض النظر عن الشكل الذي تم إنشاؤها فيها، والتي تحتفظ بها وكالة أو مؤسسة أو منظمة أو فرد عملاً بالتزاماتها القانونية أو في تنفيذ عمل

- من الأعمال التي يشاركون فيها أو لتقديم الأدلة على هذه النشاطات. (Claes Gränström, lped.p12.)
33. محمود عباس حمودة، أبو الفتوح حامد عودة. المرجع السابق. ص 8.
34. نفس المرجع. ص 8.
35. محمد إبراهيم السيد. المرجع السابق، ص ص 17- 19.
36. محمود عباس حمودة، أبو الفتوح حامد عودة. المرجع السابق. ص ص 14- 15.
37. وفاء صادق أمين. المرجع السابق. ص 47.
38. فهد إبراهيم العسكر: التوثيق الإداري المملكة العربية السعودية. ص 35.
39. أشرف عبد المحسن الشريف. الإدارة الحديثة للوثائق. ص 102.
40. سلوى على ميلاد. ترتيب ووصف الوثائق الأرشيفية. ص ص 106 - 107.
41. كاثلين أو أكيس، سيجريد مكاوسلاند. حفظ الأرشيف. وسائل الإيجاد. تحرير/ أنا بيدرسون. ترجمة/ إبراهيم أحمد المهدي. منشورات جامعة قاريونس. بنغازي. ليبيا. 2009م. ص ص 353 - 354.
42. أشرف عبد المحسن الشريف. المرجع السابق، ص 104.
43. وفاء صادق أمين. المرجع السابق. ص 54.
44. صدرت الموافقة الكريمة على (لائحة ترحيل الوثائق ) بالأمر السامي الكريم رقم (7/1379/م) في تاريخ 21/7/1416هـ الموافق 13/12/1995م. المركز الوطني للوثائق والمحفوظات. متاح على الرابط:  
<http://www.ncar.gov.sa/Documents/Details?Id=dKMD3%D3%FKg2%Fpc4Hd9sRC9xbfs4>
- أنظر أيضًا دراسة للباحث بعنوان: " أسس تقويم وفرز وترحيل واستبعاد الوثائق الحكومية في المملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية ". الرياض. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. محرم 1440هـ.
45. وفاء صادق أمين. المرجع السابق. ص 59.
46. سلوى على ميلاد. المرجع السابق. ص 110.
47. أشرف عبد المحسن الشريف. المرجع السابق، ص 103.
48. نفس المرجع، ص 108.
49. نفس المرجع. ص 99.
50. المملكة العربية السعودية. جامعة الملك عبد العزيز. مركز الوثائق والمحفوظات. متاح على الرابط:  
[http://adc.kau.edu.sa/Default.aspx?Site\\_ID=&Lng=AR219](http://adc.kau.edu.sa/Default.aspx?Site_ID=&Lng=AR219)

## خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية وأدوات تسويقها في البيئة الإلكترونية بين الفرص والتحديات

أ.بن عميرة عبد الكريم

جامعة العربي التبسي - تبسة

الجزائر

### مقدمة:

لقد تأثرت البيئة التسويقية بالتطورات السريعة والمتلاحقة في الوسائل التكنولوجية ووسائل المعلومات الإلكترونية، ووسائل الاتصالات وتطبيقاتها، وهو ما أدى إلى ظهور مفهوم جديد للتسويق يطلق عليه التسويق الإلكتروني، وهو نشاط تسويقي يتم في البيئة الإلكترونية، له القدرة في تحقيق جملة من المزايا الكبيرة لأطراف العمليات التبادلية حيث لا تقتصر هذه المزايا فقط على المؤسسات الكبيرة ذات الطابع الربحي بل تتعدى إلى المؤسسات الصغيرة وذات الطابع غير الربحي والتي تهتم بتقديم الخدمات. بمختلف أحجامها ومقدراتها المادية والبشرية.

الأمر الذي جعل المكتبات بصفة عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة على غرار هذه المؤسسات الاقتصادية. تسعى إلى الاستفادة من تقنيات التسويق الإلكتروني الذي حقق قفزة كبيرة في أسلوب وطريقة التسويق. تجاوزت الفوائد التي تستخدم في الأسلوب التقليدي للتسويق، وهو رهان المكتبات الجامعية تواجه به تحديا كبيرا في التقليل من تكاليف الوصول بسرعة كبيرة إلى مختلف شرائح المستفيدين ما يمكنها من تلبية احتياجاتهم من المعلومات،

### ملخص:

يمثل التسويق في البيئة الإلكترونية احد نتائج تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، فما انفكت هذه التكنولوجيات تترك أثارها على أدق التفاصيل على الممارسات والوظائف التسويقية المختلفة، وتهدف من وراء ذلك إلى رفع الكفاءة الإنتاجية بما يعود بالنفع الكبير على أطراف التبادل المستفيد والمؤسسات بشكل عام بما في ذلك المكتبات الجامعية.

وهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير البيئة الإلكترونية على طبيعة التسويق وعلى طبيعة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية. وأهمية توظيف أدوات التسويق في البيئة الإلكترونية لخدمات المعلومات في هذا المجال وذلك بما يمنحه من فرص تساعد بشكل كبير في الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية، كما تعكس هذه الدراسة أيضا مستوى التحديات التي تنتظر هذه المكتبات لتبني مثل هذه الأدوات التسويقية على مستوياتها الإدارية.

**الكلمات المفتاحية:** التسويق- التسويق الإلكتروني- البيئة الإلكترونية- المكتبات الجامعية- خدمات المعلومات- خدمات المعلومات الإلكترونية.

وتحقيق رغباتهم المعرفية بفعالية على مختلف خصائصهم، وتوزيعاتهم الجغرافية، فضلا على أن ما يحققه التسويق الإلكتروني من التفاعلية في بيئة الواب 2.0 ما بين المستفيد والمكتبة عن طريق المواقع الإلكترونية والاجتماعية والبريد الإلكتروني تزيد من فاعلية العلاقات مع المستفيدين مما يرفع من درجة الولاء للمكتبة.

كما يعد التسويق أيضا بشكل عام والتسويق في البيئة الإلكترونية بشكل خاص جزءا هاما من الإدارة الذكية في التسير. حيث يساعد في تطوير وتحسين خدمات المعلومات في المكتبات، والتحكم بشكل كبير في احتياجات ورغبات المستفيدين الفعليين والمحتملين، وتلبية احتياجاتهم المعرفية حسب الطلب، ونشر منتجاتها من خدمات المعلومات ولو على نطاق واسع عبر المسافات الجغرافية الشاسعة بكفاءة، وفعالية في اقتصاد الجهد، والحد من التنقل وتحسين نوعية أداء الأعمال المهنية.

وبالرغم من تعدد الدراسات التي اختصت بالبحث في مواضيع التسويق الإلكتروني وأثرها على المؤسسات بشكل عام، فإن عدد قليل جدا من الدراسات العربية قد تناولت دراسة تسويق خدمات المعلومات في البيئة الإلكترونية للمكتبات الجامعية، حيث أن هناك أمورا كثيرة تتعلق بأسلوب وطرق توظيف تقنيات هذا المفهوم الجديد، والاستفادة من تقنياته في البيئة الإلكترونية، مازالت محل اختلاف بين الباحثين في هذا المجال.

ولعل هذا ما يجعل البحث في هذا المجال ضرورة ملحة لمساندة الدراسات التسويقية في ميدان علوم المكتبات، وفي هذا الإطار تختص هذه الدراسة ببحث خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية وأدوات تسويقها في البيئة الإلكترونية بين الفرص والتحديات.. ليكون إضافة مهمة للبحوث والدراسات في هذا المجال.

## 1- إشكالية الدراسة:

أصبح التسويق بشكل عام والتسويق في البيئة الإلكترونية بشكل خاص، حقيقة جزء هام من حياة منظمات الأعمال والمؤسسات الاقتصادية، الأمر الذي جعل مؤسسات المعلومات خاصة منها المكتبات الجامعية على غرار هذه المؤسسات الاقتصادية، ومنظمات المعلومات تسارع إلى الاستفادة من المزايا الفريدة والجديدة، التي يمكن تحقيقها من خلال استخدام هذا الأسلوب الجديد من التسويق الذي يعتمد في تطبيقاته بشكل أساسي، على توظيف واستغلال وسائط المعلومات المتنوعة، والاتباط بشبكات المعلومات الداخلية INTRANET والشبكات الخارجية عبر شبكة الانترنت INTERNET باستعمال البريد الإلكتروني وبرامج نقل الملفات إلكترونيا في التسويق

لخدمات المعلومات، التي توفرها هذه المؤسسات للمستفيدين من خدماتها. فالتسويق الإلكتروني يوفر الكثير من المزايا التي لا يوفرها التسويق التقليدي مثل إمكانية الوصول بالخدمات التي توفرها المكتبات إلى أماكن بعيدة لا يمكن الوصول إليها في البيئة التقليدية، من أجل اجتذاب المستفيدين من حيث ساعات فتح المكتبة، ومن حيث المبنى والتجهيزات، المحتوى الوثائقي والبرامج المكتبية. والتي تتمثل أساساً في الإتاحة على الفهارس الإلكترونية، سرعة الحصول والوصول للمعلومات من المكتبة للبيت الإلكتروني، الاتصال بمنتجي الوسائط الإلكترونية (الأقراص المضغوطة CD-ROM) وقواعد البيانات المختلفة، خدمة توصيل الوثائق ونشرها ونقلها عن بعد، الإحالة على مصادر معلومات أخرى أو مزودي معلومات من خلال المكتبة، وإرشادات وتعليمات تقدمها المكتبة في كيفية استخدام واستعمال مصادر المعلومات. وعليه فإن مشكلة هذه الدراسة تتمثل في الوقوف على الفرص التي يتيحها التسويق الإلكتروني لخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، والتحديات التي تواجه هذه المكتبات في استثمار أدوات التسويق الإلكتروني في مجالات أعمالها لخدمة المستفيدين.

## 2- تساؤلات الدراسة:

1. ما هو مفهوم التسويق في البيئة الإلكترونية؟
2. هل يختلف التسويق في البيئة التقليدية عن التسويق في البيئة الإلكترونية؟
3. ما هي أساليب تسويق خدمات المعلومات في البيئة الإلكترونية التي تنتهجها المكتبات الجامعية؟
4. هل تختلف عناصر المزيج التسويقي للخدمات في البيئة الإلكترونية عن عناصر المزيج التسويقي في البيئة التقليدية في بيئة المكتبات الجامعية؟
5. هل أن تقنيات التسويق في البيئة الإلكترونية قادرة بشكل دقيق على تحديد الاحتياجات المعرفية للمستفيدين في المكتبات الجامعية؟
6. هل تعتبر شبكة الانترنت أداة ترويجية لممارسة الأنشطة التسويقية في المكتبات الجامعية من خلال كل من الإعلان، المعارض التجارية، وتنشيط الدعاية لخدمات المعلومات التي توفرها هذه المكتبات؟
7. إلى أي مدى تعتبر شبكة الانترنت عاملاً مساعداً على المنافسة بين مؤسسات المعلومات التي من بينها المكتبات الجامعية؟
8. ما المقترحات اللازمة لتطوير التسويق الإلكتروني في بيئة المكتبات الجامعية؟

### 3- أهداف الدراسة:

يمكن تجسيد أهداف الدراسة بشكل عام بالآتي:

- معرفة حدود ممارسة وتوظيف التسويق في البيئة الإلكترونية في المكتبات الجامعية،
- معرفة مجالات وأدوات التسويق في البيئة الإلكترونية، ودورها في تحسين الخدمات المكتبية الجامعية وظهور خدمات معلومات جديدة في البيئة الإلكترونية، مع تحديد وإبراز تأثير هذا النوع الجديد من الخدمات على الجوانب التنظيمية و التسييرية للمكتبات الجامعية،
- الكشف عن المعوقات التي تحول دون توظيف مبادئ تسويق خدمات المكتبات الجامعية.
- رفع مستوى الاهتمام لدى القائمين على المكتبات الجامعية بأهمية التسويق الإلكتروني ودره تحسين خدمات المعلومات، وفتح نوافذ أوسع للباحثين في علوم المكتبات والمعلومات لبحوث غير نمطية التي تعتمد على سعة التداخل ما بين العلوم كافة.

### المبحث الأول: خدمات المعلومات من المفهوم الكلاسيكي إلى المفهوم الحديث:

مما لا شك فيه أن مصطلح خدمات المعلومات أصبح من المصطلحات الحديثة المستخدمة بشكل واسع في مؤسسات المعلومات، حيث أستخدم هذا المصطلح في بدايته للدلالة على نوعية من الأجهزة المسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات بدليل أن المصطلح في اللغة الانجليزية Information services مرادفا لمصطلح مركز المعلومات، وفي اللغة العربية يشير مصطلح مركز المعلومات للدلالة على المؤسسة التي تقوم بتقديم خدمات المعلومات (غالبا عوض، 2000، ص.144)، ولقد أظهرت أدبيات الإنتاج الفكري في مجال المكتبات والمعلومات العديد من التعريفات خاصة مع ظهور خدمات للمعلومات حديثة مواكبة للتطورات التكنولوجية، لوسائل الإعلام والاتصال، وهي ما يطلق عليها بالخدمات الإلكترونية، إلا أنه سيتم ذكر بعضها مع التركيز على الخصائص المشتركة لهذه التعريفات، في محاولة لوضع تعريف محدد يشمل كل هذه الخصائص.

#### 1- خدمات المعلومات الكلاسيكية:

يعرفها المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات بأنها خدمة تهيئها مكتبة متخصصة هدفها جذب انتباه المستفيدين إلى المعلومات التي في حوزة المكتبة أو مركز المعلومات (الشامي وحسب الله، 1988)، وذلك توقعاً لطلبها، ويتم عن طريق تمرير ورقة بالأخبار ومسح الإنتاج الأدبي وقوائم القراءة والمختصرات والاقتباسات من المقالات المنشورة في المجلات. وما يمكن ملاحظته

على ضوء هذا التعريف أنه جعل تقديم خدمات المعلومات قاصرة على المكتبات المتخصصة وهو ما أشار إليه غانم نذير بالتفصيل، وذلك أن هذا التمييز يتعلق بمجالات تطبيق الخدمات المكتبية فقط على نوع وطبيعة مؤسسات المعلومات (غانم، 2010، رسالة دكتوراه، ص. 147)؛ فالمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات المتخصصة تسهر على تقديم خدمات المعلومات، بينما المكتبات العامة منها تعمل على تقديم الخدمات المكتبية.

أما أحمد بدر فيرى بأن خدمات المعلومات هي مرآة مراكز المعلومات، وهي التي تعكس قدرة المركز على إفادة المستفيدين، حيث تعتمد هذه الخدمات على كفاءة الذين يقومون بها، وعلى مجموعة المصادر المتوفرة بالمركز وخارجه وكذلك على وعي المستفيدين، وإمكانية تفاعلهم واستفادتهم من نظام المعلومات (أحمد بدر، د.ت. ص. 180). وما يمكن استنتاجه على ضوء هذا التعريف أنه لا يميز بين الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات فالمصطلحين بالمفهوم الواسع يؤديان نفس الغرض وهو إفادة المستفيدين بالمصادر الموجودة في المكتبة، والتي يعتمد في تنظيمها وإتاحتها على كفاءة العاملين في مؤسسات المعلومات في ظل جو تفاعلي بين المستفيدين ونظام المعلومات.

ويعرف حشمت قاسم خدمات المعلومات على أنها الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية، فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية (حشمت، 1984، ص. 7).

كما يظهر الإنتاج الفكري المنشور في الأدب المكتبي مجموعة من المترادفات لمصطلح خدمات المعلومات مثل الخدمات المكتبية وخدمات القراءة وخدمات المستفيدين إلا أن مصطلح خدمات المعلومات هو الشامل والأحدث لارتباطه بتكنولوجيا المعلومات ودورها في تقديم الخدمات، وهو ما أشارت إليه ربا أحمد الديباس على أن تكون هذه الخدمات حرة ميسرة اختيارية وذاتية (ربا أحمد، 2012، ص. 65). وهو ما توصل إليه أيضا الباحث غانم نذير أثناء بحث رسالة الدكتوراه (2010، غانم، ص. ص. 130-153). للكشف عن الفرق من خلال دراسة قياسية إحصائية تمثلت في مساءلته لقواعد البيانات<sup>1</sup> لكل من LISTA\* و EMERLAD\* و ERIC\*.

وعلى ضوء التعريفات السابقة. أمكن للباحث أن يقدم تعريفا لخدمات المعلومات بأنها تسهيلات وأنماط من الخدمة التي تقدمها مؤسسات المعلومات لجمهور المستفيدين، والغرض منها هو

\*LISTA= Library, Information Science & Technology Abstracts

\*EMERLAD= The Electronic Management Research Library Database

\*ERIC= Education resources Information Center



مساعدتهم في الوصول للمعلومات المطلوبة على وسائط متنوعة تقليدية وإلكترونية ويختلف نوع الخدمة من مؤسسة معلومات إلى أخرى حسب طبيعة التخصص فقد تكون على سبيل الذكر لا الحصر مكتبة أكاديمية أو عامة أو مركز معلومات متخصص...، في أسرع وقت وبأيسر الطرق والإفادة منها، وبالتالي إشباع احتياجاتهم المعرفية.

### 1.1. أنواع خدمات المعلومات الكلاسيكية في المكتبات الجامعية:

تتنوع خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية حسب النشاطات والأهداف وإمكانيات هذه المكتبات وقدرتها على تحقيق احتياجات ومتطلبات المستخدمين منها. فهي أحدى الأدوات والوسائل التي تعتمد عليها مرافق المعلومات لقياس مدى نجاحها في إرضاء رغبات المستخدمين أو فشلها. وقد تأثرت خدمات المعلومات التي تقدمها مرافق المعلومات تاريخياً بالتقنيات الحديثة مثل تقنيات الحاسبات وتقنيات الاتصالات عن بعد وتقنيات وسائط التخزين الإلكترونية من حيث الأداء وتقديم الخدمات للمستخدمين منها، وهو ما جعل المكتبات تتحول من الأسلوب التقليدي في عرض خدماتها من المعلومات للمستخدمين إلى الأسلوب الإلكتروني.

ولقد أصبحت الاستفادة من هذه التقنيات الحديثة وتقديمها لا ينحصر في الوسط القريب أو المحيط بمرافق المعلومات فقط. بل تعداه إلى المستخدمين منها بعيدين في الزمان والمكان، وقد اجمع المتخصصون في مجال علوم المكتبات والمعلومات على تصنيف هذه الخدمات من حيث إتاحتها للدارسين بالمؤسسات التعليمية الجامعية حيث انحصرت في خدمات تقديمها المكتبات الجامعية بالطرق التقليدية مثل:

- خدمة الإعارة الخارجية.
- خدمة حجز المواد والمقررات الدراسية.
- خدمة التجديد للمواد المعارة.
- خدمة الإعارة التعاونية بين المكتبات.
- خدمة إتاحة الدوريات.
- خدمة التصوير والاستنساخ.
- خدمات الترجمة والنشر.
- خدمات الاعارة عن بعد.

وخدمات تقديمها هذه المكتبات الجامعية أيضا بالطرق الإلكترونية وهي تلك الخدمات التي تعتمد على التقنيات الحديثة في تقديمها أو توصيلها للمستخدمين حيث تتمثل في:

- الخدمات المرجعية ويدخل تحت هذا النوع من الخدمات:
- قواعد البيانات البليوجرافية مثل فهراس المكتبات، قوائم بليوجرافيات، كشافات ، مصادر مرجعية (دوائر معارف، معاجم، اطالس).
- قواعد النص الكامل مثل مقالات علمية بمجلات علمية الإلكترونية وابحث.
- الرد على الاستفسارات.
- إتاحة أدوات البحث وتحميل النصوص الكاملة عبر شبكات المعلومات.

## 2- خدمات المعلومات الالكترونية:

إن الخدمة الالكترونية في مفهومها الواسع. هي تقديم الخدمة للمستخدمين عبر وسائل الانترنت، بما فيها شبكات المعلومات، ولا يقتصر هذا التعريف فقط على المؤسسات ذات الطابع الخدماتي، بل يتعدى ذلك إلى المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي الصناعي الذي يعتمد نجاحها بالدرجة الأولى على جودة هذه الخدمات (Rust et Lemon, 2001, p101) ولقد أشار القانون التوجيهي الأوروبي في تعريفه للخدمات الالكترونية 2002/38/CE المتعلق برسم القيمة المضافة المرتبطة بالخدمات الالكترونية. حيث ضمن الخدمات الالكترونية النشاطات التالية (غانم، 2010، ص.ص. 180):

- توفير، وتسكين مواقع المعلومات وصيانة البرامج، والتجهيزات عن بعد.
- توفير البرمجيات الحاسوبية وتحسينها.
- توفير الصور والنصوص، والمعلومات بالإضافة إلى قواعد البيانات.
- توفير الموسيقى، وأفلام والألعاب بما في ذلك ألعاب الحظ، فضلا عن البرامج، والنشاطات السياسية، الثقافية، الرياضية، العلمية و الترفيهية.
- توفير الخدمات المتعلقة بالتعليم عن بعد.

كما تشير الخدمات الالكترونية حسب الباحث نذير غانم إلى "كل التسهيلات والعمليات التي من شأنها تقديم منفعة للمستخدم من خلال الاعتماد على مجموعة من الوسائل الالكترونية مثل الحواسيب وشبكات الاتصال الالكترونية المحلية ضمن نطاق المكتبة والواسعة مثل شبكات المدينة والإقليمية والدولية مثل شبكة الانترنت العالمية" (غانم، 2010، ص. 181). وبناء على ذلك فيمكن القول أن مفهوم الخدمة الالكترونية بالدرجة الأولى يركز على خدمة المستخدم في البيئة

الإلكترونية. وتتضمن الخدمة الإلكترونية جميع التفاعلات والتدفقات عدا السلع المادية وترتكز الخدمة الإلكترونية على التبادلات التفاعلية المستندة للمعلومات، وتفاعلات التفاوض، وتدفقات الترويج، وتدفقات الخدمة (العلاق، 2004، ص64). المعتمدة على الوسائل الإلكترونية مثل الحواسيب وشبكات الاتصالات والمعلومات.

## 1.2- تعريف خدمات المعلومات الإلكترونية:

تهدف المكتبات على اختلاف أنواعها إلى تحقيق إتاحة المعلومات وتيسير الاستفادة من مصادر المعلومات للمستخدمين قدر الامكان وذلك عن طريق ما تقدمه من خدمات في هذا المجال، ولقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظهور المكتبات الإلكترونية، والمكتبات الرقمية، والمكتبات الافتراضية وهو ما أثر على طبيعة وأشكال الخدمات المكتبية، فأتخذت مصطلحات جديدة تعرف بخدمات المعلومات الإلكترونية رغم أن فلسفة المكتبات ظلت كما هي تهدف إلى إتاحة مصادر المعلومات للمستخدمين بالقدر الذي يلبي احتياجاتهم المعرفية.

ولقد أشار نذير غانم إلى تعدد التسميات المرادفة لخدمات المكتبة الإلكترونية على ما توصل إليه في دراسته من خلال الأدبيات العلمية المتخصصة "فخدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبات كثيرا ما يتم اختصارها ب (ELS)، أو مصطلح الخدمة المكتبية الموجهة لأغراض التعليم عن بعد (DLS)، الخدمات المكتبية المتاحة خارج مقر الجامعة (OCLS)، أو عبارة الخدمات المكتبية الرقمية التي تتسم بالإيجابية والديناميكية والفورية (غانم، 2010، ص181).

وتعرف خدمات المعلومات الإلكترونية من الوجهة التقنية المحضنة "بأنها الخدمات المقدمة من خلال خادم محلي Local Server، أو إحدى وسائل الاتصال Access بشبكات المعلومات، أو تلك المقدمة على مصدر إلكتروني" (Brenham et Autres, 2002)

وقد عرفتها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) استنادا لمفهوم المكتبة على أنها " تلك الخدمات المقدمة من خلال خادم Server، أو تلك التي يمكن الوصول إليها من خلال شبكات المعلومات. وهذه الخدمات مثل خدمات الفهرس العام المتاح للجُمهور على الخط المباشر OPAC وصفحة المكتبة والمصادر الإلكترونية وتسليم الوثائق الإلكترونية "الإيصال الإلكتروني للوثائق" ووسيلة الاتصال بالإنترنت المتاحة من خلال المكتبة" (Brinkley, 2011).

ويرى الباحث أن خدمات المعلومات الإلكترونية لا تختلف في أهدافها عن خدمات المعلومات التقليدية فهي مجموعة من المنافع من المعلومات ومصادرها التي تقدم للمستخدمين، استنادا

لطلباتهم عبر مجموعة من التسهيلات الناتجة عن التفاعل بين الموارد البشرية والمادية لكيانات بث المعلومات، والتي يمكن مرافق المعلومات إتاحتها بصورة منهجية ميسرة، حال توافر الموارد البشرية والمادية المساعدة و من أمثلة ذلك:

✓ الخدمة المرجعية والبث الانتقائي للمعلومات على الخط أو من خلال قواعد المعلومات الإلكترونية.

✓ خدمة التسليم الإلكتروني للوثائق.

## 2.2- خصائص خدمات المعلومات الإلكترونية:

لقد تم تحديد خصائص خدمات المعلومات الإلكترونية من خلال سلسلة من الدراسات التي قام بها الباحثين، والمختصين في مجال دراسات الخدمات. يهدف الوقوف على إبعادها وخصائصها، انطلاقاً من الفرضيات القائلة: بأن الخدمات غير متماثلة وعمليات تقديمها، والسلعة الداعمة لتقديمها مختلفة، وان استخدام التقنيات الإلكترونية والتجهيزات التكنولوجية في المكتبات ومؤسسات المعلومات يلعب دور كبيراً في تطور مفهوم الخدمات، والاتفاق على تحديد خصائص خدمات المعلومات الإلكترونية بما تمثله من إمكانات هائلة في تحقيق التنمية، وتطوير البحوث وصياغة الاستراتيجيات وتحقيق النشاطات التسويقية، أدى إلى تنوع سماتها وخصائصها. ولقد اتفق معظم الباحثين والمختصين في مجال الخدمات والتسويق على وجود أربعة خصائص أساسية يمكن أن تؤثر في تصميم الخدمات الإلكترونية اللاملموسية، اللاتلامسية، الهلالية، عدم التجانس (محمد جاسم وردينة عثمان، 2010، ص.38)، لكن هناك خصائص أخرى مضافة تتميز بها عن باقي المنتجات وهي:

(أ) تلاشي الخدمة (الهلالية):

(ج) التكلفة.

(ب) التنوع.

(ت) سهولة الاستخدام / التعامل.

التحديث المستمر والتوقيت الملائم.

(ث) الحاجة إلى نوعية خاصة من العاملين.

(ج) ديناميكية الطلب.

(ح) مساهمة المستفيد في إنتاج الخدمة .

## 3.2- أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية:

يختلف بكل تأكيد أسلوب وحدود تقديم خدمات المعلومات، في المكتبات التي تعمل في ظل البيئة الالكترونية مقارنة بالمكتبات التقليدية، وذلك لطبيعة الوسائل المستخدمة. رغم انه يحافظ على نفس الهدف، وهو خدمة المستفيد وتوفير مصادر المعلومات التي تلبى احتياجاته المعرفية قدر الإمكان، وهو ما كان مبرراً لاستخدام كلمة الرقمية تمييزاً لها عن المكتبة التقليدية. فالمكتبة التقليدية تعتمد على أربع خصائص رئيسة لخدمة المستفيد منها توفير مصادر المعلومات بما يعرف بالمجموعات المكتبية ، كما يجب عليه ان تتوفر على الكيان المادي للمكتبة كمؤسسة بالإضافة لأسلوب تقديم المصادر حيث الفهرسة والتصنيف والتكشيف... إلى آخر العمليات الفنية التي تيسر توصيل المعلومة للمستفيد، فضلاً تسهيل وصول المستفيد لمصادر المعلومات من خلال توفير المساحة المكانية اللازمة لتنظيم المواد المقتناة والأخذ في الاعتبار بالمساحة اللازمة للمستفيد حتى يتمكن من الحصول على احتياجاته المتوقعة، ثم أخير توصيل وبث المعلومات Dissemination of Information وتعنى تحديد النقاط اللازمة للاسترجاع وما يترتب عليه من تقديم خدمات مثل الأسئلة المرجعية ، برامج الإرشاد ، العروض... الخ (Glandy et Autres,1994p.2-22.)

في حين تتميز طبيعة خدمات المعلومات المكتبية البيئة الالكترونية متخذة بذلك مجموعة من الخصائص منها الاستغناء عن مجموعة العمليات الإجرائية من تسجيل المصادر المقتناة وفهرستها وتنظيمها داخل المخازن، كم أنها لا تحتاج على إمكانات وأعداد كبيرة من الموظفين ومتطلبات مساحية أقل مقارنة بما يتطلبه عمل المكتبات التقليدية. إتاحة المعلومات في البيئة الالكترونية يكون اوسع وأشمل يفوق حدود المكتبة الواحدة مهما كانت إمكاناتها وطاقتها المادية والبشرية والاستيعابية.

كما يختلف نمط إتاحة المعلومات حيث المعلومات مصحوبة بالعديد من المرفقات المحفزة لمزيد من الفهم والاستيعاب والتصوير مثل: الصور والأصوات ، بعبارة أخرى الاستفادة من تقنية الوسائط المتعددة Multimedia، مع إمكانية التحديث المستمر والدائم والاسرع لمصادر المعلومات، فضلاً عن تنافي الحاجة تنافي الحاجة للانتقال المستفيد من مكان إلى آخر.

فالباحث من مكانه في المنزل او في موقع العمل يستطيع الولوج إلى العديد من المكتبات عبر مواقعها الالكترونية، والتصفح لمقتنياتها دون قيود جغرافية أو زمنية، وكل مستفيد يرغب في استخدام المكتبة في البيئة الالكترونية ما عليه سوى اظهار اسم المستخدم login وكلمة المرور Password أو ما يثبت أنه يتمتع بصلاحيحة الاستخدام، فضلاً على ان الميزانيات أقل نظراً للزيادة المطردة التي

تشهدها المصادر الورقية لاسيما المصادر المرجعية والتي تشكل مادة أساسية في العديد من المكتبات سواء العامة أو الأكاديمية والبحثية .  
وكل ذلك جعل سلوك المستفيد في البحث عن المعلومات في البيئة الالكترونية يتغير نحو الرغبة في جمع وربط مواد عدة من مصادر مختلفة.  
وعلى ضوء ذلك يمكن تحديد إجمالاً أنواع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات في البيئة الالكترونية، حيث تتراوح بين خدمات معلومات إلكترونية ترتبط بطبيعة الخدمة المكتبية، وأخرى ترتبط بطبيعة الخدمات التي تتيحها شبكة الانترنت.

#### (أ) خدمات المعلومات الالكترونية المرتبطة بطبيعة الخدمة المكتبية الجامعية:

- الإعارة الإلكترونية (عبر النت).
- الخدمات المرجعية الإلكترونية.
- البث الانتقائي الإلكتروني للمعلومات.
- خدمة الترجمة
- الإحاطة الجارية الإلكترونية للمعلومات.
- البحث الراجع.
- الخدمات الببليوجرافية الإلكترونية.
- النقاش الإلكتروني.
- التدريب على التعامل مع الإنترنت (طارق محمود، 2003، ص.ص. 68-73)

#### (ب) خدمات معلومات بطبيعة الخدمات التي تتيحها شبكة الانترنت:

- ولقد ظهرت هذه الخدمات نتيجة التطور تقنيات المعلومات والاتصالات، وارتبطت مباشرة بشبكة الانترنت منها:
- خدمة موقع المكتبة على شبكة الانترنت تتيح هذه الخدمة معلومات عن المكتبة من حيث النشأة والنشاطات والوظائف التي تقوم بها والأهداف والرسالة التي تسعى على تحقيقها، كما توفر أيضاً معلومات مقتضبة بالعنوان المادي للمكتبة، ومعلومات عن القائمين عليها وسبل الاتصال بهم.
  - خدمة مجموعة النقاش الإلكتروني تسمح هذه الخدمة التي أصبحت توفرها العديد من المكتبات العالمية كما هو الحال بالنسبة مع جمعية المكتبات الأمريكية \*ALA التي تقدم هذه

الخدمة عبر موقعها الإلكتروني [www.ala.org](http://www.ala.org) بتبادل الافكار بين الجماعات ذات الاهتمام الواحد والمشارك وهي ما يطلق عليها المجتمعات الافتراضية

- خدمة البحث على الخط المباشر تسمح هذه الخدمة بالاسترجاع الفوري والمباشر للمعلومات عبر قواعد البيانات المنتشرة على شبكة الانترنت، من مزايا هذه الخدمة الالكترونية، أنها تسمح بالإجابة على الاستفسارات والحصول على المقالات في نصوصها الكاملة، وتسهل عملية تبادل الوثائق بين المكتبات مما يعطي فرصة لتحقيق وتطوير الإعارة التعاونية بين المكتبات.
- خدمة البحث في الأقراص المدمجة تتطلب هذه الخدمة امتلاك المكتبة لرصيد كمي كبير من الأقراص المدمجة مثبتة على الشبكة المحلية للمكتبة وتتاح هذه الخدمة في الغالب عبر الخادم Juke Box.
- خدمة المؤسسات تتيح هذه الخدمة الفرصة امام المستفيدين من أصحاب الأعمال ومدراء المؤسسات الاستفادة من المحتوى الفكري الذي توفره المكتبة على موقعها الإلكتروني، وعبر بريدها الإلكتروني.
- خدمة الفهرس العام المتاح للمستفيدين OPAC Service تتيح العديد من المكتبات العالمية بما فيها الجامعية هذه الخدمة المهمة من خلال تصفح الموقع الإلكتروني للمكتبة على شبكة الانترنت، ما يسمح للمستفيد بالبحث في الفهرس سواء داخل المكتبة أو أحد فروعها، مثل ماتوفر مكتبة جامعة منتوري عبر موقعها الإلكتروني [www.umc.dz](http://www.umc.dz)
- خدمة النقاط الإلكترونية تركز هذه الخدمة على فكرة تجميع مختلف أشكال مصادر المعلومات الإلكترونية في إحدى المجالات المعينة، يتم في هذا الإطار تجميع كافة مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة، والتي يمكن أن يصل إليها المستفيدين والإفادة منها في أقصر وقت وبأيسر الطرق وذلك في مكان محدد.
- خدمة الملاح الإلكترونية تسمح هذه الخدمة المتاحة عبر الصندوق الحوارى عل الموقع الإلكتروني للمكتبة، للمستفيد المشترك بالمكتبة، أن يقوم طرح السؤال من خلال غرفة المحادثة المخصصة لذلك على موقع المكتبة ليتحصل بذلك على إجابة فورية في الرد وفي إطار تفاعلي مع المستفيد. وتعتبر هذه الخدمة أقرب منها إلى خدمة أسأل أخصائي المكتبة.
- خدمة الحجز الإلكتروني لأوعية المعلومات عبر الموقع الإلكتروني

- خدمة الإعارة الالكترونية تمكن هذه الخدمة المستفيد المشترك في المكتبة من استعارة كافة أوعية المعلومات المتاحة والمسموح بإعارتها حتى ولم يكن المستفيد مشتركاً في تلك المكتبة التي دخل على موقعها، يكفي أن تكون مكتبته المشترك فيها، مشتركة في برنامج الإعارة التعاونية

### المبحث الثاني: التسويق الالكتروني وتطور المفهوم:

لا شك أنه حتى الآن لم يتم تحديد مفهوم التسويق الالكتروني بشكل تام؛ فالموضوع لازال الجدل فيه قائم بين المتخصصون في المجال، ولا أحد من الباحثين في هذا المجال نجح في تحديد النظريات المختلفة للتسويق الالكتروني، عدا أنها كلها تستخدم تكنولوجيا الانترنت والتقنيات الرقمية لتحقيق الأهداف التسويقية، بغية الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المستفيدين بما يضمن تحقيق ولائهم ورضاهم، والأكد أن في ذلك أن التسويق الالكتروني ظهر أولاً تحت شكل التقنيات المتعددة التي اعتمدها بعض المؤسسات الرائدة في بيع منتجاتها عن طريق الانترنت في بداية 1990 (محمد جاسم وردينة عثمان، 2010، ص.80)، إلى أن تبنته المؤسسات الخدمائية في التسويق لخدماتها وتنافس به من خلال المواقع الالكترونية لجذب أكبر عدد من المستفيدين ولقد أشار في ذلك فيليب كوتلر عندما أكد أن الثورة الرقمية قد غيرت بطريقة أساسية مفهومنا عن الفضاء و الوقت والكتلة وبالتالي لا تحتاج أية منظمة إلى ملئ فراغ كبير فهي يمكن أن تكون موجودة، وفي أي مكان ويمكن إرسال الرسائل وإستلامها في نفس الوقت، ويمكن شحن الأشياء على شكل ومضات بدلاً من شحنها ككتلة معينة (Kotler et Autres, 2012, p.679).

كما أكد على ذلك ميشال بودوك أن مفهوم التسويق هو مصطلح قابل للتغيير، وذلك لقدرته على التكيف مع التطور التكنولوجي، فالتسويق التقليدي المبني على أساس طلب المستفيدين المقسم إلى قطاعات سوقية، والمبني على أساس التسويق المختلط لم يعد كافياً، لأن المتغيرات الثمن، والتوزيع و المنتج والترويج التي تستهدف رفع الحصص السوقية، ورقم الأرباح للمؤسسات، لم تعد قادرة على إدماج المشاريع التكنولوجية في إطار تغيير بيئة الأعمال. وعليه فإن التسويق الالكتروني يتطلب أربعة متغيرات جديدة تعتبر المفاتيح القيادية له هي المعلومة، التكنولوجية، التوزيع والأفراد، كل هذه المتغيرات كمصدر مستقل لتطور مستفيدين جدد أو عروض جديدة (Badoc, Copin, 1999, p.74-75) والجدول التالي يوضح تطور المفهوم التسويقي.



جدول رقم (01) تطور المفهوم التسويقي المصدر: ميشال بادوك (Badoc, Copin, 1999, p.92).

تطور المفهوم التسويقي				
2000	1990	1980	1970	السنوات
التسويق الإلكتروني	التسويق الإداري	تسويق الطلب	تسويق العرض	نوع التسويق وإتجاهاته
التشخيص، التفاعلية	احتياجات مستفيدين واحتياجات الشبكة التوزيعية	احتياجات المستفيدين	تلبية احتياجات المؤسسة الداخلية	الأولوية
الاهتمام بالمستفيد وإنشاء القيمة لديه ومواكبة التطورات التكنولوجية والاهتمام بالاتصالات تحسين الجودة بما يضمن تحقيق الأرباح	الاهتمام بالجودة والحرص على تكامل شبكة التوزيع والترويج	القيام ببحوث التسويق، الترويج	رفع الأرباح	المبدأ

### 1- تعريف التسويق الإلكتروني:

لا يزال الحديث عن تحديد مفهوم التسويق الإلكتروني بين المتخصصين في أدب الموضوع، موضوعاً جدلياً، رغم أن البعض من الباحثين يعتقد بأن هذا المصطلح أصبح نمطياً أو معيارياً بالنسبة لمنظمات الأعمال التي تمارس أعمالها عبر شبكة الانترنت لتسويق منتجاتها وخدماتها. والذي لا شك فيه أن التسويق الإلكتروني ظهر مع التقنيات الحديثة التي أعتمدتها منظمات الأعمال في بداية التسعينات.

لقد عرفته الجمعية الأمريكية للتسويق على أنه "وظيفة تنظيمية، ويتمثل بمجموعة من العمليات التي تحدد لخلق الاتصال وتسليم القيمة إلى الزبون وإدارة علاقة الزبون بالطرق التي تحقق المنافع والأهداف، والتي تتم من خلال الأدوات والوسائل الإلكترونية." (الصميدعي ويوسف، 2010، ص.80) وبالتالي فإن التسويق الإلكتروني حسب الجمعية الأمريكية للتسويق لا يعدو عن كونه وظيفة تنظيمية تعمل على خلق مجموعة من العمليات من اتصال وتسليم وإدارة

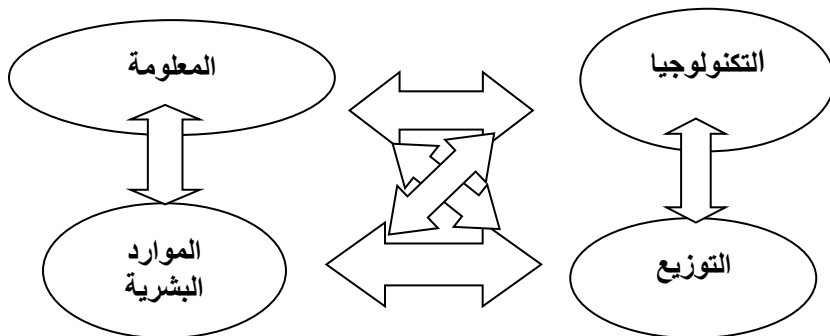
العلاقة مع الزبون لتحقيق أهداف المؤسسة عبر شبكة الانترنت، يختلف عن التجارة الالكترونية التي تمثل خططا لعملية البيع و الاقتناء من خلال الانترنت.

أما كيلر فقد عرف التسويق الالكتروني بأنه استخدام قوة شبكات الاتصال المباشر واتصالات الحاسب، والوسائل التفاعلية الرقمية لتحقيق الأهداف التسويقية (Keeler,1995). ويتضح من هذا التعريف أن التسويق الالكتروني يقوم على مبدئين أساسيين، أولهما الأتمتة Automatisation لأوامر التشغيل باستخدام الحاسب الآلي بين أطراف العملية التسويقية، والمبدأ الثاني إن التسويق الالكتروني يقوم على التفاعلية، حيث يشير مصطلح التسويق إلى التفاعل Intra active marketing إلى القدرة على المخاطبة وإرسال رسالة إلى فرد ما وتلقي إجابات ذلك الفرد وبذلك تؤدي التفاعلية بين المؤسسة والعميل (المكتبة والمستفيد) إلى ترسيخ مفهوم التوجه بالعميل من خلال إقامة علاقات مباشرة معه و التعرف على احتياجاته الحقيقية وإشباعها بالطريقة التي تحقق رضا العميل (Kenth,2003,p.p.108-111).

ويرى يوسف أحمد أبو فارة، بأن التسويق الالكتروني "هو إدارة التفاعل بين المؤسسة والمستهلك في فضاء البيئة الافتراضية من أجل تحقيق المنافع المشتركة." (يوسف أحمد، 2003، ص.135). وبيئة التسويق الالكتروني تعتمد بضرورة أساسية على تكنولوجيات الانترنت، كما أن عملية التسويق لا تركز فقط على بيع المنتجات للمستهلك، بل تركز أيضا على إدارة العلاقات بين المؤسسة من جانب المستهلك وعناصر البيئة الداخلية و الخارجية، من جانب آخر.

بينما يرى هشام بن عبد الله العباس التسويق الالكتروني بأنه عملية استخدام شبكة الانترنت والتكنولوجيا الرقمية لتحقيق الأهداف التسويقية للشركات وتدعيم المفهوم التسويقي الحديث وبالتالي يمكن للمسوقين أن يقوموا بنشر المعلومات عن منتجاتهم و شركاتهم بسهولة أكبر وحرية أكبر مقارنة بالتسويق التقليدي، بحيث أصبحت المنافسة في عصر الانترنت أقوى و اشد بشكل لا يمكن تصديقه ولا يمكن التنبؤ بها (طارق محمود، 2009، ص.102). فالتسويق الالكتروني حسب هذا التعريف هو تكنولوجيا التغيير، وذلك لما حدث من تحولات جوهرية في مسار وفلسفة وتطبيقات التسويق والتي يمكن تحديدها في عملية التبادل التقليدية التي تبدأ بالمسوقين وتنتهي بهم، أما دور المستفيدين أو المستفيدين في عصر الانترنت هو تحديد المعلومات التي يحتاجونها والعروض التي تستجيب لحاجاتهم ورغباتهم بالمقارنة مع الأسعار التي تلائمهم. فضلا عن المعايير المستخدمة لتقييم أداء الأنشطة التسويقية التي أصبحت تحتل مكانة أعلى في عصر الأنترنت

حيث أن المستخدمين من خلال المواقع الإلكترونية يبحثون عن منتجات ذات جودة عالية، وبأسعار مناسبة وخدمات أسرع وأفضل. كما أن التبادلات التسويقية لم تعد تدور حول عملية تبادل منفردة ، بل أصبح المسوقون في عصر الإنترنت يعملون باتجاه إشباع الحاجات والرغبات من خلال تقديم حزم سلعية وخدمية متنوعة ذات قيمة مضافة يدركها ويقدرها المستخدمين. وخالصة القول فإن أغلب التعاريف للتسويق الإلكتروني من وجهة نظر الباحث، يجدها تنصب على استخدام شبكات الاتصال بأنواعها لتحقيق رضا المستخدمين، كما تنصب أيضا على عناصر المزيج التسويقي والوظائف التسويقية من الإنتاج إلى التصميم والفاعلية التسويقية، والتبادلية من خلال البيع أو الاقتناء أو التبادل. وبالتالي يمكن تقديم مقارنة لتعريف التسويق الإلكتروني إجرائيا في المكتبات ومراكز المعلومات بأنه استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تحقيق الأهداف التسويقية لتعزيز أرباح المؤسسات المعلوماتية (المكتبات ومراكز المعلومات)، وبذل الجهود لتلبية الحاجات الشخصية للمستخدمين بصفة كلية ودائمة في إطار تفاعلية ما بين المكتبة المنتجة لخدمات المعلومات في جميع أشكالها، وأنواعها، والمستخدم الباحث عن هذه الخدمات في إطار أكبر مقارنة ممكنة بين ذلك، والتسويق الإلكتروني بهذا الأسلوب يركز على متغيرات تسييرية أساسية وضرورية، تشكل مجتمعة المبادئ القاعدية للتسويق والشكل التالي يوضح ذلك.



الشكل رقم (4) المبادئ القاعدية للتسويق في البيئة الإلكترونية المصدر ميشال بادوك وإيمانويل كويان

(Badoc,Copin,1999,p.74)

## 2- مميزات التسويق في البيئة الالكترونية:

يمكن إسباغ التسويق في البيئة الالكترونية بخصائص الانترنت، وهذه الخصائص لا بد من فهمها من أجل إنجاح العملية التسويقية ومن بين هذه المميزات قابلية الإرسال الموجه، التفاعلية، الذاكرة، الرقابة، قابلية الوصول (نجم، 2004، ص.326).

أ- قابلية الإرسال الموجه: لقد مكنت الانترنت المؤسسات من تحديد مستفيديها، حتى قبل القيام بعملية الاقتناء، وذلك لأن التكنولوجيا الرقمية تجعل من الممكن لزائري موقع الويب أن يحددوا أنفسهم ويقدموا معلومات عن حاجاتهم ورغباتهم قبل الاقتناء. بالتفاعلية؛ ويعني بها قدرة المستخدمين على التعبير عن حاجاتهم ورغباتهم مباشرة للمؤسسة وذلك استجابة للاتصالات التسويقية التي تقوم بها المؤسسة.

ب- الذاكرة: هي القدرة على الوصول إلى قواعد ومستودعات البيانات التي تتضمن المعلومات عن المستخدمين المحددين وتاريخ مقتنياتهم الماضية وتفضيلاتهم، مما يمكن المؤسسة المسوقة على الانترنت من استخدام تلك المعلومات في الوقت الحقيقي من أجل تحديد المستخدمين من العروض التسويقية.

ت- الرقابة: وهي قدرة المستخدمين على ضبط المعلومات التي يقدمونها، بحيث يصرحون فقط بما يريدون، دون إجبارهم على تقديم معلومات سرية بينهم أو لا يرغبون في التصريح بها.

ث- قابلية الوصول: وهي إمكانية جعل المستخدمين يمتلكون معلومات أوسع وأكثر عن منتجات المؤسسة، وقيمها، مع إمكانية المقارنة بالمنتجات والأسعار الأخرى المنافسة، لذلك تسعى المؤسسة جاهدة لإكساب منتجاتها تحسينات وتطورات وفق رغبات المستخدمين الذين سبق لهم إقتناء منتجاتها، رغبة منها في الوصول إلى ولاء هؤلاء المستخدمين "حيث أن أغلبية الإحصائيات تشير إلى أن جل المؤسسات تفقد قرابة 50% من مستخدميها، بعد التعامل الأول معهم، ولذلك فان تكلفة الاحتفاظ بولاء المستخدمين القدامى أكثر ربحية وأقل تكلفة من اجتذاب مستفيدين جدد (أمين، 2001، ص.373).

## 3- مجالات التسويق في البيئة الالكترونية:

يساعد التسويق في البيئة الالكترونية القائمين على التسويق في المجالات التالية (مجدي وطايل، 2011):

- البيع : يمكن من خلال بيئة البيئة الالكترونية إعداد كشوف بأسماء المستفيدين المتوقعين والبيانات الديموغرافية المتعلقة بهم؛ إرسال العروض البيعية للمستفيدين؛ مناقشة المستفيدين ومواجهة اعتراضاتهم؛ تلقي الأوامر الشرائية منهم ومتابعة ذلك.
- الإعلان : يمكن استخدام الانترنت في الإعلان عن المؤسسة؛ الإعلان عن منتجاتها.
- المنتجات الجديدة : يمكن الاعتماد على الانترنت في تلقي أفكار المنتجات الجديدة من المصادر المختلفة المستفيدين، الموردين، المخترعين؛ عقد المؤتمرات والاجتماعات الخاصة بالمنتجات الجديدة؛ الحصول على البيانات والإحصائيات المنشورة التي تمكن إدارة التسويق من إجراء الدراسات الاقتصادية للمنتجات الجديدة؛ اختبار المزيج التسويقي المقترح قبل تعميم تسويقها.
- سياسات المنتجات : يمكن من خلال الانترنت الحصول على البيانات اللازمة لإجراء التعديلات في العبوة، الغلاف، الأسماء، العلامات، الخدمة، الضمان؛ القيام بتقييمها تمهيداً لاتخاذ القرارات الملائمة المتعلقة بها.
- خدمة المستفيدين : يمكن الاعتماد على شبكة الانترنت في تلقي مطالب المستفيدين بشأن الخدمة تمهيداً لسرعة تلبيةها؛ تسجيل البيانات المتعلقة بالمستفيدين وشكاويهم وأسبابها وماذا تم فيها، إيجاد صورة ذهنية طيبة للمنظمة في المجتمع من خلال إعداد المواد اللازمة عن المؤسسة وانجازاتها في المجتمع وإرسالها لكل من يهتم بذلك.
- بحوث التسويق : يمكن من خلال شبكة الانترنت جمع البيانات الثانوية عن الشركات المنافسة) التي لديها مواقع على الانترنت(؛ الإحصائيات المختلفة عن السكان، الدخل القومي محلياً وخارجياً، الدراسات والبحوث والإحصائيات السابقة عن الموضوعات المختلفة؛ إرسال قوائم الأسئلة من خلال الانترنت والحصول على الإجابات عليها تنظيم المقابلات المتعمقة والمقابلات الجماعية؛ تكوين قاعدة للبيانات والمعلومات بما يمكن من إعداد نظم متكاملة للمعلومات التسويقية؛ مناقشة عروض وتقارير البحوث من خلال شبكة الانترنت مع المستفيدين وتلقي مقترحاتهم وتعليقاتهم قبل إعدادها في شكلها النهائي.
- التوزيع : يعتبر البيع من خلال الانترنت أحد أشكال قنوات التوزيع التي تعتمد على التوزيع المباشر إلى المستهلك الأخير أو المؤسسة.
- الاقتناء : من خلال الانترنت يمكن الاتصال بالموردين لتحديد الاحتياجات نوعاً، كما وتوقيتاً تلقي العروض وتقييمها؛ إرسال أمر التوريد للمورد؛ متابعة تسليم الأصناف المطلوبة.

## 4. خدمات المعلومات التي يمكن تسويقها في بيئة للمكتبات الجامعية:

أدى الانفجار الوثائقي، والتطورات التكنولوجية المتلاحقة في ميدان الاتصالات، والمعلومات إلى تغير نمط المكتبات بصورة عامة، والمكتبات الجامعية بصورة خاصة بحيث لم تعد تلك المكتبات التي تعتمد إلا على قاعات المطالعة والرصيد الوثائقي، ومخازن لحفظ الوثائق وأدوات تقليدية للبحث الوثائقي فقط بل أصبحت تتوفر في شكلها المعاصر على قاعات للبحث ومختبرات للحاسب، غرف البحث الخاصة قاعات الندوات والمحاضرات، قاعات لاستخدام الانترنت، قاعات للبحث في قواعد البيانات المؤتمتة، قاعات الميكروفيلم، قاعات العرض للأفلام، قاعات الميكروفيش، قاعات الكتب، قاعات للمراجع قاعات للدوريات، قاعات للكشافات، قاعات للقوائم البيبليوغرافية والأدلة، قاعات للعمل الجماعي، قاعات للدراسات وإعداد البحث العلمية... الخ. كما أن ظهور المكتبة الرقمية و من ثمة المكتبة الافتراضية أعطى معنى ومنحى جديد للمكتبات وفتح آفاق جديدة حول قضية بث وتشاطر المعلومات سواء أكان ذلك على المستوى الداخلي أو على المستوى الخارجي مما أدى إلى ظهور ما يعرف بالتكتلات المكتبية، وحتى تواكب المكتبات الجامعية هذه التطورات الحديثة بكل معانيها من حيث ترشيد ميزانيتها ورفع حجم التحدي في ظل المنافسة ما بين المكتبات، لإرضاء جمهور المستفيدين المتنوع والمتغير فإنه أصبح لا بد لها عن تسويق خدمات المعلومات لديها والمتمثلة، إلى جانب تلك الخدمات التقليدية مثل خدمة التصوير والإعارة والإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات وتوفير خدمة الفهرس المقروء أليا، وهناك خدمات أخرى يمكن لهاته المكتبات أن تسوق لها على سبيل المثال لا الحصر منها:

- فهرسة مواقع الانترنت من خلال إتاحة الخدمات المختلفة من خلال صفحة الواب.
- إصدار نشرة جديدة بما هو جديد في ميدان المكتبات بالإضافة إلى إصدار الكشافات الدورية بعناوين الكتب و قوائم المؤلفين (بهجة، 2006).
- تكشيف الدوريات و العمل على نشرها بالنص الكامل على صفحة الواب.
- الاهتمام بالباحثين الراغبين في الحصول على مصادر المعلومات الجديدة وذلك بتزويدهم بما هو جديد، وإعلامهم بذلك بشتى الطرق ضمن ما يعرف بخدمة البث الانتقائي للمعلومات.
- إقامة دورات تدريبية حول كيفية الاستفادة من المكتبة وخدماتها للمجتمع المحلي.
- تطوير المهارات الفنية للإطارات المتخصصة في المكتبات بما يتماشى مع المرحلة القادمة.

- تنوع الاشتراك في قواعد البيانات الوطنية و العالمية و قواعد الأقراص المضغوطة المختلفة وذلك للمستفيدين بغض النظر عن طبيعة هؤلاء المستفيدين هيئات رسمية، مؤسسات، أفراد. وإعلان عن هذه القواعد.
- إتاحة الفهرس الألي على الواب حتى يتمكن المستفيدين الولوج إلى المكتبة عن بعد.
- بناء مكتبة رقمية من خلال محاولة حصر و البحث عن مواقع المكتبات الأخرى، والربط معها وإتاحة النصوص الكاملة للوعاء الفكري مثل الكتب والدوريات، والمخطوطات.

### 5- أدوات تسويق خدمات المعلومات في البيئة الالكترونية للمكتبات الجامعية:

يعتبر تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين الهدف الرئيسي في المكتبات ومراكز المعلومات على اختلاف أنواعها وأنماطها ووظائفها، وعلى الغالب يرتبط قياس مستوى الجودة والأداء في هذه المؤسسات بقدرتها على توفير وتوصيل المعلومات المناسبة للمستفيدين في الوقت المناسب وفقا لاحتياجاتهم المعرفية التي تناسب توجهاتهم العلمية والثقافية والاجتماعية في ظل الاختلاف في سلوك البحث عن المعلومات من شخص لأخر. وبدون إتاحة تلك المعلومات لن يكون هناك مبرر لما تقوم به المكتبة من نشاطات أخرى، من اقتناء لمصادر المعلومات وإتاحتها داخل المكتبة أو بإتاحة الوصول إليها من مصادر أخرى عن بعد، وعن طريق الخط المباشر أو غير مباشر، أو بأساليب أخرى غير ذلك. وكما تشير الدكتورة فاتن بمفلح سعيد في كتابها خدمات المعلومات في البيئة الالكترونية أن "تكاليف تلك المواد وتنظيمها لن تكون ذات جدوى إذا لم تصل تلك المصادر إلى المستفيدين منها. بل لابد من توظيف تلك المواد المنظمة بالطرق الملائمة التي تحقق الاستفادة منها من قبل المستفيدين من داخل المكتبة وخارجها" (فاتن، 2009، ص.31)، فظهرت الحاجة والتحدي لتطبيق وتوظيف التقنيات الحديثة بشكل أخص في تطوير مستوى الخدمات وإبرازها للمستفيدين الفعليين والمحتملين؛ لذلك ظهرت خدمات المعلومات في البيئة الالكترونية – الرقمية والافتراضية- بهدف توسيع مستوى نطاق الاستفادة من الخدمة إلى مستوى يتعدى المحيط المادي للمكتبات ومركز المعلومات.

ومما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات قد أحدثت تغييرا بالغ الأهمية في سبل إدارة المكتبات الجامعية لوظائفها ونشاطاتها، وطرق تسويق خدماتها محليا ودوليا، بما وفرته من فضاء إلكتروني خصب قد ساعد بشكل كبير في تحقيق الفعالية التسويقية، ومن أبرز وأهم التطورات والانتشار

الواسع في هذا المجال التسويق عبر الشبكات المعلوماتية الهائلة وما وفرته هذه التكنولوجيات من أدوات وقنوات متنوعة في هذا المضمار. مثل التسويق عبر المواقع الالكترونية، والتسويق عبر الشبكات الاجتماعية، والتسويق الفيروسي، والتسويق باستخدام البريد الالكتروني والرسائل الالكترونية القصيرة SMS.

#### 6- البعد التسويقي لأدوات التسويق في البيئة الالكترونية في المكتبات الجامعية:

أن استخدام المواقع الالكترونية، والبريد الالكتروني والرسائل الالكترونية القصيرة SMS من خلال أجهزة الهاتف النقال، أو عبر شبكة الانترنت، واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي والتسويق الفيروسي قد أضاف العديد من المزايا والفرص للتسويق في البيئة الالكترونية للمكتبات لعل أهمها (Teixeira,2009,p.p.26-29):

- (أ) زيادة قاعدة المستخدمين،
- (ب) جعل حملات التسويق في المكتبات أكثر شخصية،
- (ت) تحسين العلاقة بين المكتبة الجامعية و المستخدمين الفعليين والمحتملين سواء كانوا أشخاصاً أو مؤسسات،
- (ث) إيجاد نموذج كامل، ومتصل من الأعمال الالكترونية فكلفة القيام بالأعمال في البيئة الإلكترونية قد انخفضت بشكل كبير، خاصة مع دخول مواقع التواصل الاجتماعي كعنصر من عناصرها، مما أدى إلى التخفيض في تكلفة الإعلانات الالكترونية ودراسات التسويق،
- (ج) بناء مجتمع إلكتروني من مستخدمي وداعمي المنتج والمروجين له على المواقع الالكترونية للمكتبات،
- (ح) التأثير على نقاشات الحوار عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وغرف الدردشة ومجموعات النقاش بهدف دعم المنتج والترويج له
- (خ) بث الإعلانات بشكل مستمر دون انقطاع طول الوقت على المواقع الالكترونية.



## 7- فرص وتحديات التسويق في البيئة الإلكترونية:

### 1.7- فرص التسويق في البيئة الإلكترونية:

يمكن تحديد أهم الفرص والمنافع التي يحققها التسويق في البيئة الإلكترونية لكل من المؤسسات والمستفيدين في ظل بيئة الأعمال المتغيرة يمكن حصرها فيما يلي:

- التكلفة المنخفضة في تنفيذ الأعمال من خلال الأتمتة واستخدام التكنولوجيات الحديثة في التسويق،
- القيمة المضافة حيث مكنت شدة المنافسة ما بين المؤسسات المستفيدين من الحصول على أقل الأسعار، إلى جانب منافع أخرى تتعلق بتقديم الخدمات المستندة على رغبات العميل (ربحي وآخرون، ص.232).
- سهولة اختراق الأسواق لانعدام الحواجز والصعوبات التي تواجه التسويق التقليدي، وإمكانية الوصول إلى الأسواق العالمية، فالتسويق الإلكتروني يسمح للعملاء الحصول على احتياجاتهم والاختيار من بين مجموعة من المنتجات العالمية بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية، فالتسويق الإلكتروني لا يعترف بالفواصل والحدود الجغرافية والزمنية (محمد جاسم وردينة عثمان، 2010، ص.96).
- تقديم السلع والخدمات وفقاً لحاجات المستفيدين، فالتسويق الإلكتروني يمنح للمسوقين فرصة أكبر، لتكييف منتجاتهم طبقاً لحاجات المستفيدين بشكل يلي توقعات المستفيدين، ويتلاءم مع خصوصيات كل عميل إلكتروني E-Customization بفضل تكنولوجيا الاتصالات التي يستخدمها التسويق الإلكتروني والتي حققت قفزة نوعية في أساليب إرضاء وإشباع رغبات المستفيدين الخاصة.
- سرعة الحصول على معلومات مرتدة لتطوير المنتجات من خلال تنفيذ بحوث التسويق، وإجراء استطلاعات لأراء مجموعة كبيرة من المستفيدين، من خلال ما يعرف بالعملية المرنة بواسطة الوسائل التفاعلية " Sensing the market " لتطوير المنتج، والتي تعتمد على استشعار السوق للتسويق الإلكتروني.
- الاستجابة للتغيرات التي تحدث في الأسواق، بإمكان المؤسسة تحديث كافة المعلومات عن أنشطتها ومنتجاتها وخدماتها بسرعة وسهولة، وبنفس الوقت التكيف لمتطلبات واحتياجات المستفيدين،

- استحداث أشكال وقنوات جديدة للتوزيع قدم التسويق الإلكتروني منظورًا جديدًا للسوق الإلكترونية يكون التفاعل فيها بين طرفي عملية التبادل دون الحاجة إلى وسطاء تقليديين، لأن التسويق الإلكتروني قدم نوعًا مبتكرًا من الوسطاء، وهي منظمات تعمل لتسهيل عملية التبادل "Cybermediaries" عليهم ووسطاء المعرفة الإلكترونية بين المنتجين والمستفيدين حيث يقومون بدور مزودي خدمة تجارية.
  - استخدام أساليب ترويج تفاعلية مع المستخدمين فالإعلان الإلكتروني عبر الإنترنت من أكثر وسائل الترويج جاذبية وانتشارًا في ظل الاتجاه نحو التسويق الإلكتروني، وقد قدم التسويق الإلكتروني مفهومًا جديدًا للإعلان، وهو أن المؤسسات تقدم رسائلها الترويجية بشكل متعمد إلى بيئات مستهدفة من خلال مواقع إلكترونية محددة يتوقعون أن تكون جماهيرهم قادرة على تمييزها وإدراكها.
  - دعم وتفعيل إدارة العلاقات مع المستخدمين يستند التسويق الإلكتروني إلى مفاهيم جديدة وقناعات ترقى إلى اعتبار العميل شريكًا استراتيجيًا في منشآت الأعمال، لذا استهدف بناء ودعم علاقات ذات معنى وهدف مع المستخدمين وذلك من خلال تفعيل ديناميكية واستمرارية الاتصال المباشر مع المستخدمين.
- تحقيق ميزة تنافسية وموقع استراتيجي في السوق إن المنافسة في الأسواق الإلكترونية تمر بمرحلة انتقالية نتيجة للتطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات المرتبطة بالتسويق الإلكتروني التي خلقت فرصًا غير مسبوقة في دعم الاستراتيجيات المميزة وتحسين الوضع التنافسي للشركات.

## 2.7. تحديات التسويق في البيئة الإلكترونية:

على الرغم من الانتشار السريع في توظيف تقنيات التسويق في البيئة الإلكترونية، وأتساع مجالات استخداماته من قبل مختلف المؤسسات الربحية وغير الربحية لما له من مزايا كبيرة، وعلى الرغم من ذلك فالتسويق في البيئة الإلكترونية لازالت تواجهه عدة تحديات، وعوائق تؤرق المتخصصين العاملين في هذا المجال ولعل أهمها حسب عمرو أبو اليمين عبد الغني تتمثل في (عبد الغني، 2005، ص.ص.7-10): ويمكن تقسيم التحديات إلى نوعين تحديات عامة، وتحديات خاصة بالدول العربية و الدول النامية.

(أ) التحديات العامة للتسويق في البيئة الإلكترونية:

- التحديات التنظيمية والقانونية فممارسة الأعمال وتسويقها في البيئة الإلكترونية، تتطلب إحداث تغييرات جوهرية في البنية التحتية للمؤسسات، في إعادة تنظيم هيكلها مع دمج إجراءات العمل بها بما يتمشى مع التطورات التكنولوجية المتجددة.
- تحديات التكلفة العالية في إقامة المواقع الإلكترونية، فإثناء وتصميم موقع إلكتروني على الإنترنت، وتطويره يحتاج إلى خبراء متخصصين، وعلى درجة عالية من الكفاءة، كما يحتاج أيضا إلى دراسات تسويقية وفنية لتجعل من ذلك الموقع الإلكتروني مصمما بشكل يكون مع قادرا على جذب انتباه المستخدمين وإثارة اهتمامهم، كما يجب أن يكون الموقع مؤهلا لتقديم قيمة إضافية للعميل بما يحقق للشركة ميزة تنافسية عن الآخرين. فضلا عن مواكبة الموقع الإلكتروني للتطورات التقنية الخاصة بالتطبيقات التكنولوجية مجال تصميم وتطوير المواقع الإلكترونية، وتعزيز فعاليتها وقدرتها التنافسية تعد أيضا من أهم التحديات التي تواجه استمرارية هذه المواقع ونجاح التسويق في البيئة الإلكترونية.
- تحقيق ميزة تنافسية وموقع استراتيجي في السوق إن المنافسة في الأسواق الإلكترونية تمر بمرحلة انتقالية نتيجة للتطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات المرتبطة بالتسويق الإلكتروني التي خلقت فرصا غير مسبوقة في دعم الاستراتيجيات المميزة وتحسين الوضع التنافسي للشركات.
- عوائق اللغة والثقافة تعد اللغة والثقافة من أهم التحديات التي تعوق التفاعل بين كثير من المستخدمين وبين العديد من المواقع الإلكترونية، لذا فهناك حاجة ملحة لتطوير برمجيات من شأنها إحداث نقلة نوعية في ترجمة النصوص إلى لغات يفهمها المستخدمين.
- الخصوصية والأمن تعد السرية والخصوصية من التحديات التي تعوق وتؤثر على تقبل بعض المستخدمين لفكرة التسوق عبر الإنترنت وخاصة أن عملية التبادل الإلكتروني تحتاج إلى الحصول على بعض البيانات من المستخدمين مثل الاسم، النوع، الجنسية، العنوان، طريقة السداد، وغيرها، لذا فهناك ضرورة لاستخدام برمجيات. خاصة للحفاظ على سرية وخصوصية التعاملات التجارية الإلكترونية مثل برنامج Cookies
- عدم الثقة في وسائل الدفع الإلكترونية إن أسلوب الدفع بواسطة بطاقات الائتمان عبر الإنترنت هو أكثر أشكال السداد ارتباطاً بالتسويق الإلكتروني، وتعتبر عملية تحويل النقود في المعاملات عبر الإنترنت من أكثر التحديات التي تواجه التسويق الإلكتروني، لذا أصبح هناك

اتجاه نحو استخدام برمجيات خاصة لتأمين وسائل السداد الإلكتروني، وترسيخ ثقة المستخدمين بها مثل برنامج تأمين المعاملات الإلكترونية: "SET\*"

(ب) - تحديات خاصة بالدول العربية والدول النامية للتسويق في البيئة الإلكترونية:

- ✓ غياب البنية التحتية الضرورية لهذا النوع من الأعمال الإلكترونية الحديثة،
- ✓ عدم وضوح الرؤية المستقبلية للتسويق في البيئة الإلكترونية لدى المسؤولين على المؤسسات،
- ✓ ارتفاع التكلفة المادية للتحويل إلى التسويق في البيئة الإلكترونية،
- ✓ عدم تقبل المستخدمين لفكرة التعامل عبر الإنترنت لإحساسهم بالمخاطر المتعلقة بجودة المنتجات ورغبتهم في فحصها قبل اقتناءها،
- ✓ التباين في الركائز والنظم التكنولوجية من حواسيب وبرمجيات، وقتها لدى نسبة كبيرة من المستخدمين في الدول النامية،
- ✓ عدم انتشار الإنترنت بصورة كبيرة في بعض الدول النامية،
- ✓ بطء شبكة الإنترنت وصعوبة التنقل عبر المواقع الإلكترونية في بعض الدول النامية (عبد الغني، 2005، ص.10)،

## 8 - الخطة المقترحة لتسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية في البيئة الإلكترونية.

تعرف خطة التسويق الإلكتروني على أنها العملية التي تتضمن وضع مجموعة من الأهداف الممكنة التنفيذ على ضوء مختلف العوامل للمشروع، وهي خطة تشغيلية قصيرة المدى ترمي إلى تحقيق أهداف استراتيجية تسويق منتجات المؤسسة في البيئة الإلكترونية من خلال تفعيل موقع المؤسسة، وربطه بالاتصالات التسويقية التي تقوم بها المؤسسة-77 (Jain et Autres, 1999, p.82). ويمكن تحديد الخطوات الرئيسة للخطة التسويقية في البيئة الإلكترونية حسب الدكتور محمد عبد العظيم فيما يلي:

(أ) وضع الأهداف الخاصة بالتسويق الإلكتروني في ضوء رسالة المكتبة، فضلا عن الأهداف التي تنطوي على درجة كبيرة من التفاصيل الخاصة بالمنافع الملموسة وغير الملموسة للاستخدام الموقع الإلكتروني في ممارسة النشاطات التسويقية المختلفة مع المستخدمين وتحديد عوامل النجاح الحرجة، مع تحديد الاسهام المتوقع للانترنت والخاص بالأنشطة الترويجية للمكتبة. كما يجب تحديد القيمة المفترضة بموقع الويب من وجهة نظر المستفيد.

(ب) تحديد المركز الذهني الاستراتيجي للمكتبة عبر الانترنت فيما يتعلق بقدرتها على الاستجابة والتفصيل الجماهيري للعروض التسويقية الخاصة بها عبر الانترنت هذا من جهة ومن جهة

- ثانية تأثير الأنترنت على هيكل السوق المنافس للمكتبة ومقابلة احتياجات المستخدمين. هذا فضلا عن تأثير الأنترنت على المبيعات الحالية وعلى القنوات الترويجية المستخدمة.
- (ت) تقييم الوضع الحالي ويتم الأمر في ذلك عبر المراجعة الداخلية أولاً وذلك عن طريق مراجعة أداء وفعالية النشاط لتسويقي والتسويق الإلكتروني، والتعرف على خصائص الجمهور المستهدف إلكترونياً، مع تحديد مدى تأثير موقع الويب على حجم المبيعات والربحية. ثم عبر المراجعة الخارجية للمتغيرات الخاصة ببيئة الأعمال الاقتصادية، ومراجعة أنشطة التسويق وسلوك المستهلكين. واستكشاف العوامل الخاصة بالمنافسة وبصفة خاصة بما يتعلق بالتهديدات التي يحتمل أن يتم مواجهتها بسبب خدمات المعلومات الجديدة ومؤسسات المعلومات الجديدة الموجودة عبر الأنترنت.
- (ث) تقييم الفرص والتهديدات الخاصة بتقييم نمو السوق ومبيعات المنتج عبر شبكة الأنترنت، وأليات تكوين القيمة من خلال التعامل الإلكتروني مع المستخدمين مع تحديد التأثيرات السلبية والإيجابية على الوظائف التسويقية نتيجة العمل عبر الأنترنت.
- (ج) تقييم تكامل الشبكات، وتحديد دور وخطط التكامل بين شبكة الأنترنت والاكسترا نت والإنترانت.
- (ح) تحديد الخيارات المتاحة للقناة الإلكترونية انطلاقاً من خيارات الاستخدام أولاً للمواقع الويب المسيطر عليها من قبل المكتبة، ثم مواقع الويب المسيطر عليه من قبل المستخدمين، ثم تلك المواقع المحايدة، وثانياً خيارات القناة التسويقية في إطار تقسيم الأعمال الخاصة بالنشاط البيعي بين المؤسسات المنتجة للخدمة والقائمين بإعادة عملية توصيل الخدمة.
- (خ) تحديد أنشطة الاتصالات والترويج وفيها تحدد طرق الترويج الإلكتروني وغير الإلكتروني والتكاليف الخاصة بهما مثل الإعلان والعلاقات العامة، وتحديد كيفية إتمام عملية تفعيل الأنشطة الترويجية الحالية عبر مواقع الويب. فضلا عن تحديد الدور الذي سيؤديه التسويق القائم التعامل من طرف واحد إلى طرف واحد.
- (د) تقييم الأنشطة الخاصة بالعلامة حيث يتم فيها تقييم الخيارات والمخاطر الخاصة بالعلامة المتعلقة بأليات تعليم (تعريف) المنتجات إلكترونياً، وتكبير القيمة الخاصة بالعلامة إلكترونياً، والشركات مع المعلومات الرقمية الحالية الموجودة عبر الأنترنت.
- (ذ) تقييم فعالية موقع الويب من حيث الحصة السوقية للمكتبة عبر الأنترنت، وفعالية التسويق الإلكتروني مثل الانطباعات الخاصة بالصفحة والتفاعل مع زوار الموقع الإلكتروني، وتكرار الزيارات وأنشطة التسجيل على الموقع..إلخ
- (ر) تحديد المتطلبات الخاصة بالموارد اللازمة لتنفيذ نشاطات التسويق الإلكتروني ويتم فيه تحديد الميزانية الخاصة بمتطلبات ممارسة التسويق الإلكتروني، فضلا عن تحديد النطاق

الزماني للنشاطات المزعم القيام بها، والتعرف على الهيئة العاملة من الأفراد المسؤولين عن القيام بأنشطة التسويق الإلكتروني، كما لا يستثنى في ذلك تقييم مدى الاعتماد على المصادر الخارجية في أداء بعض الوظائف المطلوبة.

(ز) تنفيذ خطة التسويق الإلكتروني من خلال تحديد شكل الوحدة التنظيمية المسؤولة عن إدارة مشروعات المنتجات الإلكترونية في المكتبات وعمليات التسويق الإلكتروني، كما تحدد فيها أيضا عملية تقييم وقياس المخاطر التي قد تنجم عن الممارسات التسويقية في البيئة الإلكترونية، كما يتطلب تنفيذ خطة التسويق الإلكتروني أيضا التعرف على القضايا القانونية المرتبطة بممارسة التسويق عبر الانترنت وتنمية و تطوير العمليات التسويقية في البيئة الإلكترونية (محمد، 2008، ص.ص. 285-289).

- تحديد السوق المستهدف لموقع الويب الإلكتروني في المكتبة
- التكامل بين الشبكات
- تحديد نطاق الاتصالات التسويقية عبر الانترنت
- آليات تعليم مواقع الويب التجارية عبر الانترنت
- الشركات الاستراتيجية والاستعانة بالمصادر الخارجية لتفعيل ممارسة التسويق في البيئة الإلكترونية
- القضايا المرتبطة بخطة التسويق في البيئة الإلكترونية.
- الهيكل التنظيمي لوحدة التسويق في البيئة الإلكترونية.
- وضع ميزانية التسويق عبر شبكة الانترنت.
- أساليب وضع ميزانية التسويق في البيئة الإلكترونية.
- الجدولة الزمنية لتفعيل نشاط الموقع الإلكتروني.

### هوامش الدراسة:

1. يوسف أحمد أبو فارة، (2009)، التسويق الإلكتروني: عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت، دار وائل، عمان-الأردن.
2. فاتن سعيد بامفلح، (2009)، خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة-مصر.
3. بهجة مكي بومعرافي، تسويق خدمات المعلومات في المكتبات: عرض تجربة جامعة الشارقة [على المباشر]. [13/06/2006]. متاح على:

<http://conf11th.uaeu.ac.ae/pdf/3rd%20session/dr.bahjah-1.pdf>

4. أمين عبد العزيز حسن، (2001)، استراتيجيات التسويق في القرن 21، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة-مصر.
5. ريا أحمد الدباس، (2012)، خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والالكترونية، دار البداية، عمان-الأردن.
6. أحمد محمد الشامي وسيد حسب الله، (1998)، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، دار المريخ، الرياض.
7. محمد جاسم الصميدعي و ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات = Service Marketing. عمان: دار المسيرة، 2010.
8. طارق محمود عباس (2003)، المكتبات الرقمية وشبكة الإنترنت ، المركز الأصلي للنشر والتوزيع، القاهرة -مصر.
9. هشام بن عبد الله العباس، (2009)، تسويق خدمات المعلومات عبر الانترنت، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.
10. محمد عبد العظيم، (2008)، التسويق الالكتروني ،الدار الجامعية، الاسكندرية.
11. عمرو أبو اليمين عبد الغني، (2005)، فرص وتحديات التسويق الالكتروني في ظل الاتجاه نحو العولمة، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، القصيم.
12. نجم عبود، (2004)، الادارة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض.
13. بشير عباس العلق، (2004). الخدمات الالكترونية بين النظرية و التطبيق: مدخل تسويقي استراتيجي، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة.
14. حشمت قاسم، (1984)، خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها، مكتبة غريب، القاهرة.
15. مجدي محمد و محمود طایل، توظيف التسويق الالكتروني أداة للتميز في منظمات الأعمال ، تمتت الزيادة يوم 2011/05/14. متاح على الخـط <http://www.managementforum.org.sa/mangforum/peppers/1-3-Madjy.doc>,

03/09/

## الإبداعية المعرفية للأستاذ الدكتور علي بن إبراهيم النملة في ضوء العطاء الفكري دراسة تحليلية ببيوميترية

د. عفاف بنت محمد نديم

أستاذ المكتبات والمعلومات المشارك

بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

### مستخلص:

تمثل إنتاجية أعضاء هيئة التدريس بالجامعة مدخلاً إبداعياً مهماً لتحقيق ما ينتظر من الجامعات، فالإبداع ليس مجرد محاكاة لشيء موجود، وإنما هو في اكتشاف علاقات ووظائف جديدة، ووضع هذه العلاقات وتلك الوظائف في صورة إبداعية جديدة، ويرى الباحثون أن حجم مساهمة الجامعة في خدمة مجتمعها وتنمية بيئتها يرتبط بمدى إقبال أعضاء هيئة التدريس لمهامهم البحثية المبدعة إلى جانب قدرتهم على تنفيذ مهامهم التدريسية، ولذلك فإن تقدم إنتاجية الجامعات يتوقف على عطاء علمائها ودورهم في تحقيق الجامعة لأهدافها، ولذلك تحتاج الجامعة إلى علماء على درجة عالية من الكفاءة والتميز لتحقيق تلك الأهداف. وتهتم هذه الدراسة بالإنتاجية العلمية لأبرز أساتذة تخصص المعلومات هو علي بن إبراهيم النملة الذي اكتسب مكانة علمية لا مثيل لها بسبب ما حققه من إنجازات علمية وإنتاج فكري غزير، وتبوئه مكانة علمية في الكثير من المهن الوظيفية التي حققت له التميز، ورغم ذلك استمر علي النملة بالقيام بالبحث والأنشطة البحثية والتألق العلمي بالتأليف في فروع علمية متعددة وحقق إسهامات علمية وبحثية عرك فيها الواقع الثقافي وزادت خبرته المعرفية وكانت حياته مسرحاً للعديد من المناصب التي أثرت وأصبح عطاءً لا ينضب. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: بلغ حجم الإنتاج الفكري لعلي بن إبراهيم النملة مائة وستون عنواناً بالإضافة لأطروحتي الماجستير والدكتوراه في الفترة من 1979 حتى عام

2018م، وهذا الإنتاج ممثل في الكتب بعدد 74 كتاباً، و86 مقالات في الدوريات وبحوث مؤتمرات وندوات وملتقيات علمية.

الإنتاج الفكري لعلي بن إبراهيم النملة شهد تنوعاً موضوعياً ملحوظاً في المجالات الموضوعية لتخصص المكتبات والمعلومات وموضوعات اللغة العربية، وكذلك كان له باع طويل في التأليف في مجال الاستشراق وفروعه المختلفة حيث حظي 45 عمل عن الاستشراق وفروعه بنسبة 27,8%.

تبين بعد حصر إنتاجه الفكري المتنوع الذي بلغ 162 مادة أن المملكة العربية السعودية تستحوذ على أكبر نسبة من مفردات هذا الإنتاج والذي بلغ 67,3%، يلي ذلك ما نشر في لبنان بنسبة 14,2%، تليها مصر بنسبة 7,5%، ثم باقي الدول العربية، يليها الولايات المتحدة والمملكة المتحدة وفرنسا وألمانيا وأستراليا بنسب ما بين 1,2%، و0,6%.

**الكلمات المفتاحية:** علي النملة، الإنتاج الفكري، الإبداعية المعرفية، الجامعات والارتقاء بالإنتاجية العلمية.

### أولاً: الإطار المنهجي: لمج المقدمة:

يعد التعليم الجامعي إحدى الدعائم الرئيسية التي يعتمد عليها تقدم المجتمع ونموه وتطوره، ويقدر كفاءة التعليم الجامعي يكون تقدم المجتمع ورفاهيته. ويعتمد التعليم الجامعي على أستاذ الجامعة كنواه أساسية للنهوض به، ومن ثم تحقيق أهداف المجتمع.



وأستاذ الجامعة هو الذي يعمل على تطوير المعرفة وتجديدها إذ لا يقتصر دوره على نقل المعلومات بل يمتد إلى الإضافة إليها واكتشاف الجديد منها، ذلك أن إنتاج المعرفة وظيفة رئيسة بالنسبة له، ولاسيما أنها تعد من أهم الأدوار التي تقع على عاتق الجامعة، وينبغي على علمائها أن يقوموا بها، كما أنها تعتبر من الطرائق الأساسية للتجديد والتطوير. ولهذا فإن تقدم إنتاجية الجامعات يتوقف على عطاء علمائها ودورهم في تحقيق الجامعة لأهدافها، ولذلك تحتاج الجامعة إلى علماء على درجة عالية من الكفاءة والتميز لتحقيق تلك الأهداف<sup>(1)</sup>. أي تحتاج الجامعة إلى باحثين مبدعين يحققوا العطاء الفكري لجامعاتهم ودولهم.

ومن صور الإبداع:

أن ترى ما لا يراه الآخرون.

أن ترى المألوف بطريقة غير مألوفة.

تنظيم الأفكار وظهورها في بناء جديد انطلاقاً من عناصر موجودة.

إنه الطاقة المدهشة لفهم واقعين منفصلين والعمل على انتزاع ومضة من وضعهما جنباً إلى جنب. الإبداع طاقة عقلية هائلة، فطرية في أساسها، إجتماعية في نماها، مجتمعية إنسانية في انتمائها. وهو القدرة على حل المشكلات بأساليب جديدة تعجب السامع والمشهد.

الإبداع حالة عقلية بشرية نحو إيجاد أفكار أو طرق، ووسائل غاية في الجدة والتفرد، بحيث تشكل إضافة حقيقية لمجموع النتاج الإنساني؛ كما تكون ذات فائدة حقيقية على أرض الواقع إذا كان الموضوع يرتبط بموضوع تطبيقي أو أن يشكل تعبيراً جديداً وأسلوباً جديداً عن حالة ثقافية أو إجتماعية أو أدبية، إذا كان الموضوع فلسفياً نقدياً، أو أن يشكل تعبيراً ضمن شكل جديد وأسلوب جديد عن العواطف والمشاعر الإنسانية إذا كان الموضوع يتعلق بالنتاج الأدبي وأشكاله<sup>(2)</sup>.

وتمثل إنتاجية أعضاء هيئة التدريس بالجامعة مدخلاً إبداعياً مهماً لتحقيق ما يُنتظر من الجامعات، فالإبداع ليس مجرد محاكاة لشيء موجود، وإنما هو في اكتشاف علاقات ووظائف جديدة، ووضع هذه العلاقات وتلك الوظائف في صورة إبداعية جديدة، ويرى الباحثون أن حجم مساهمة الجامعة في خدمة مجتمعها وتنمية بيئتها يرتبط بمدى اتقان أعضاء هيئة التدريس لمهامهم البحثية المبدعة إلى جانب قدرتهم على تنفيذ مهماتهم التدريسية<sup>(3)</sup>.

لقد بدأ الاهتمام بالإنتاجية العلمية أساساً في أوروبا والاتحاد السوفيتي ثم انتقل إلى الشرق الأوسط والأدنى،

ويعرفها الهلالي بأنها المخرجات التي تقدمها الجامعة للمجتمع والتي تقاس بأكثر من عدد الخريجين أو عدد ما ينشره أعضاء هيئة التدريس.<sup>(4)</sup> هذا فضلاً عن أن قيام الأستاذ الجامعي بالتدريس دون إجراء البحوث العلمية إنما يتضمن تجميداً ومصادرة لقدراته، وتكون وظيفته مجرد إلقاء بعض المعلومات على الطلاب دون نمو علمي وإبداعي.<sup>(5)</sup>

ولهذا فإن تقدم إنتاجية الجامعات يتوقف على عطاء علماءها ودورهم في تحقيق الجامعة لأهدافها، ولذلك تحتاج الجامعة إلى علماء على درجة عالية من الكفاءة والتميز لتحقيق تلك الأهداف، ورغم ازدهار هذا النوع من الدراسات في العالم ومنذ فترة طويلة، إلا أنه لا زال محدوداً إن لم يكن نادراً في العالم العربي.

وقد ظهر في السنوات الأخيرة في العالم ككل اهتماماً متزايداً للتقييم وخاصة تقييم مخرجات التعليم العالي وكان من أهمها الاهتمام بالبحوث العلمية والنشاطات الأكاديمية، مما أدى إلى ظهور ما يسمى جوائز الإبداع والتميز التي بدأت تشجع عليها إدارات الجامعات السعودية مع تدعيم مراكز البحوث في الكليات المختلفة.

## 2- أهمية الدراسة:

تعد الجامعة كمؤسسة علمية قمة الهرم التعليمي وقمة البحث العلمي في أية دولة من الدول؛ حيث تقوم بدور حيوي وفعال في نشر المعرفة والثقافة وإعداد الكفاءات البشرية علمياً وفكرياً وسياسياً واجتماعياً، لتزويد المجتمع بهذه العناصر البشرية المؤهلة التي تسهم في تقدمه وازدهاره. وللجامعات عموماً ثلاث مهام إزاء المعرفة البشرية تتكامل هذه الوظائف بهدف تحقيق التنمية الشاملة للمجتمع وتمثل في:

- نقل المعرفة: أي التعليم والتدريس.

- إنتاج المعرفة: أي البحث الأساسي وهو النشر في المطبوعات بالدرجة الأولى.

- تشاطر المعرفة: بمعنى تطبيق البحث على الاحتياجات المجتمعية.<sup>(6)</sup>

والجامعة لن تؤدي رسالتها ومهمتها في التعليم والبحث العلمي، وخدمة المجتمع المحيط بها، دون أن يكون لها منفذ لنشر أبحاث الأساتذة لتعم الفائدة على المجتمع ولا تكون مقصورة على الباحثين فقط، فضلاً عن أن النشر يعد من أهم معايير الترقى الأكاديمي. وباعتبار نشاط البحث العلمي على رأس الأنشطة التي يؤديها عضو هيئة التدريس، كما أنه العنصر الأساس لإثراء المعرفة في ميدان معين، وفي ضوء هذه الأهمية للنشاط البحثي، يتم من حين لآخر فحص الإنتاج الفكري

في حقل معين يهدف معرفة اتجاهات البحث والموضوعات التي وصلت الكتابة فيها إلى حد الإشباع والموضوعات التي لم تحظ بالكثير من الاهتمام ومدى مواكبتها للجديد في ميدان بعينه.

ونظراً لأهمية البحث العلمي الذي أصبح مرادفاً للتنمية والتقدم، فقد حظي موضوع الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس بصفة خاصة باهتمام العديد من الدارسين في شتى دول العالم مما زاد أهمية هذا الموضوع في وقتنا الحاضر.<sup>(7)</sup>

ويرتبط حجم مساهمة الجامعة في خدمة مجتمعها وتنمية بيئتها بمدى إتقان أعضاء التدريس لمهامهم البحثية إلى جانب قدرتهم على تنفيذ مهامهم التدريسية، التي تستهدف نقل المعارف والمهارات للطلاب وخدمة قضايا التنمية وخططها بما يتفق ومتطلبات مجتمع المعرفة، وذلك حتى لا تزداد الفجوة بين ما تمارسه وما يدور حولها من تطورات تكنومعلوماتية، وتطبيقات عملية كمعايير ضمان الجودة والاعتماد.

ولما كان أعضاء هيئة التدريس هم من تقع على كاهلهم مسؤولية ومهمة تطوير البحث العلمي والنهوض به داخل الجامعات، فإن عملية تحديد الصعوبات التي قد تعوق أو تحد من إنتاجيتهم تنال أهمية بالغة في مسيرة تقييم العمل الأكاديمي وبالتالي فإن التغاضي عن تلك الصعوبات وتجاهلها على مستوى البحث العلمي إنما يمثل هدراً للموارد البشرية والمالية لما تمثله هذه الموارد من تكاليف ضخمة في سبيل إعدادها وتأهيلها، وفي هذا الجانب فإن استمرارية تلك الصعوبات والعوامل السلبية سيبقى حجر عثرة في طريق الارتقاء بمستوى الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس.<sup>(8)</sup>

وتهتم هذه الدراسة بالإنتاجية العلمية لأبرز أساتذتها في هذا التخصص هو علي بن إبراهيم النملة الذي اكتسب مكانة علمية لا مثيل له بسبب ما حققه من إنجازات علمية وإنتاج فكري غزير وتبوئه لمكانة علمية في الكثير من المهن الوظيفية التي حققت له التميز، ورغم ذلك استمر علي بن إبراهيم النملة بالقيام بالبحث والأنشطة البحثية والتألق العلمي بالتأليف في فروع علمية متعددة وحقق إسهامات علمية وبحثية عرك فيها الواقع الثقافي وزادت خبرته المعرفية وكانت حياته مسرحاً للعديد من المناصب التي أثمرته وأصبح عطاءً لا ينضب.

### 3- حدود الدراسة:

تتناول هذه الدراسة تحليل الإنتاج الفكري لعلي بن إبراهيم النملة وتشمل: الكتب، الأطروحات التي أجزيت له، المقالات والدراسات والمحاضرات في الملتقيات العلمية، والبحوث التي نشرت في الدوريات، والبحوث المقدمة للمؤتمرات، كما تغطي هذه الدراسة كل إنتاجه الفكري باللغة العربية

والإنجليزية، كما تتضمن الدراسة كل ما نشر له داخل المملكة العربية السعودية وخارجها في الفترة من 1976م وهو تاريخ نشر أول عمل له حتى 2018م. وقد استبعدت الدراسة الأطروحات الجامعية التي تولى الإشراف عليها أو مناقشتها داخل وخارج المملكة العربية السعودية وذلك نظراً لتصريح علي النملة بأن هذا جزء لا يتجزأ من عمله الجامعي والأكاديمي.

### المنهج والخطوات العلمية للدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على الإحصاء في تحليل البيانات المستقاة من الوصف الببليوجرافي لأوعية الإنتاج الفكري، حيث قامت بحصر هذا الإنتاج وتسجيله لإعداد الدراسة التحليلية له اعتماداً على المصادر التالية:

- السيرة الذاتية التي أعدها علي بن إبراهيم النملة بذاته والتي تتضمن مسيرته العلمية والمهنية وأهم إنتاجه الفكري.
- دليل الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات بحلقاته المختلفة.
- فهرس مكتبة الملك فهد الوطنية. [www.kfml.org.sa](http://www.kfml.org.sa)
- فهرس مكتبة الملك عبد العزيز العامة. [www.kapl.org.sa](http://www.kapl.org.sa)

تجدر الإشارة إلى أن علي بن إبراهيم النملة تخرج من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في المملكة العربية السعودية، كلية العلوم الاجتماعية، عام 1394هـ/1974م، تخصص بكالوريوس اللغة العربية من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية 1390هـ/1970م، وكان أول دفعته وعُين معيداً بالقسم.

- ماجستير المكتبات والمعلومات من جامعة فلوريدا الحكومية 1399هـ/1979م.
- دكتوراه المعلومات والمكتبات جامعة كيبس وسترن رزرف، كليفلاند، أوهايو 1404هـ/1984م.
- أستاذ مساعد المكتبات والمعلومات بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض.
- أستاذ مشارك المكتبات والمعلومات بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض.
- أستاذ المكتبات والمعلومات بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض.
- محاضر لمادة الاستسراق في كلية اللغات والترجمة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، وقد تم ابتعائه إلى الولايات المتحدة الأمريكية لاستكمال دراسته العليا، وقد

حصل على الماجستير من جامعة فلوريدا الحكومية بتالاهاسي في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1399هـ/ 1979م في تخصص: المكتبات والمعلومات.

- حصل على الدكتوراه من جامعة كيس وسترن رزرف بكليفلاند، أوهايو في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1404هـ/ 1984م. في تخصص المعلومات والمكتبات.

ويعودته إلى المملكة العربية السعودية تقلد عدة مناصب أهلتة إلى الإسراع بخطى حثيثة للحصول على الخبرة والتنوع المعرفي.

علي بن إبراهيم النملة له العديد من المؤلفات عن الاستشراق والدراسات الإسلامية والتنصير والمجاهدين الأفغان والشأن الاجتماعي بلغت أربع وسبعون كتاباً وست وثمانون مقالة وورقة عمل قدمت لمؤتمرات وملتقيات علمية وندوات، فضلاً عن أطروحتي الماجستير والدكتوراه، كما أنه يكتب العديد من المقالات في المجلات والصحف.

#### 5- أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى تحليل الجوانب المختلفة للإنتاج الفكري للأستاذ الدكتور علي بن إبراهيم النملة من خلال رصد الكتب ومقالات الدوريات والدراسات والبحوث المقدمة للمؤتمرات والملتقيات العلمية والندوات خلال خمسة وثلاثون عاماً بالتحديد من عام 1976م حتى عام 2018م وذلك لمعرفة:

1- كم ونوع الإنتاج الفكري على مدى خمسة وثلاثون عاماً.

2- الاتجاه العام لمجالات الإنتاج الفكري.

3- التطور الزمني للإنتاج الفكري ومعدلات نموه.

4- اللغات التي صدرت بها مفردات هذا الإنتاج.

5- أماكن نشر الإنتاج الفكري خلال فترة الدراسة.

6- أشكال مفردات الإنتاج الفكري.

ويمكن تحقيق هذه الأهداف من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية:

- ما حجم الإنتاجية العلمية لعلي بن إبراهيم النملة منذ عام 1976م وحتى عام 2018م؟
- ما اللغات التي صدر بها هذا الإنتاج؟
- ما الاتجاه العام لمجالات الإنتاج العلمي والموضوعات الأكثر إنتاجية؟
- ما أماكن نشر الإنتاج الفكري خلال فترة الدراسة؟
- ما أشكال الأوعية التي يحتويها هذا الإنتاج؟

## 6- الدراسات السابقة:

بدأت دراسة الإنتاجية العلمية في أوائل الستينات من القرن العشرين على يد جون هارفي John Harvey التي تناولت خصائص نشاط النشر عند مديري المكتبات، وقد تناولت تلك الدراسات في بدايتها الإنتاجية العلمية للعلماء والباحثين الفيزيائيين وعلماء الاجتماع ومجال الدراسات الإنسانية، ثم امتدت لتشمل قطاعاً عريضاً من التخصصات الأكاديمية من أهمها المكتبات والمعلومات، حيث أجريت العديد من الدراسات والبحوث التي تطرقت إلى إنتاجية العلماء منذ أكثر من نصف قرن.<sup>(9)</sup>

وفي دراسة عبد الهادي التي هي من أهم الكتابات المتميزة التي كتبت عن الإنتاجية العلمية بمصر؛ فقد أعد محمد فتحي عبد الهادي عدة دراسات تناولت السير الذاتية والإسهامات الفكرية لعدة شخصيات مكتبية ومعلوماتية، وتعتبر الدراسة التي أعدها عن النشاط الفكري لحبيب سلامة من أقدم الدراسات العربية التي اهتمت برصد إنتاجيته وهو أحد المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات وإن لم يكن عضو هيئة تدريس بعنوان: النشاط الفكري للدكتور حبيب سلامة: قائمة ببليوجرافية، ونشرت عام 1969 م، وأعد دراسة أخرى عن د. محمد المصري عثمان - قصة العمل في صمت " من 1935-1990 م.<sup>(10)</sup>

والدراسة الثالثة لعبد الهادي بعنوان: "عميد المكتبيين العرب د. السيد محمود الشنيطي 1920 م - 1990 م التي تناولت تعليمه والمناصب التي تقلدها والأنشطة المهنية التي مارسها وإسهاماته الفكرية.<sup>(11)</sup>

والدراسة الرابعة أيضاً لعبد الهادي كانت بمناسبة حصول عبد الستار الحلوجي على جائزة الملك فيصل العالمية للدراسات والبحوث الإسلامية وهي بعنوان: "رجل لجائزة عالمية" ونشرت عام 1998 م بمناسبة حصوله على الجائزة، وألحقها بدراسة أخرى عنه أيضاً نشرت 1999 م بعنوان: "جائزة الملك فيصل العالمية بين الحلوجي وابن جنيد" وهي عبارة عن دراسة تحليلية لإنتاجه الفكري من 1963 - 1997 م.<sup>(12)</sup>

كما أعدت دراستان أخريان عن الإنتاج الفكري لشعبان خليفة، الأولى لعائدة نصير تناولت فيها اتجاهات الإنتاج الفكري لكتبه ودراساته من الناحية العددية واللغات التي صدرت بها وهي بعنوان: "اتجاهات الإنتاج الفكري لكتب الأستاذ الدكتور شعبان عبد العزيز خليفة".<sup>(13)</sup> أما الدراسة الأخرى لـغندور بعنوان "أ.د. شعبان عبد العزيز خليفة: دراسة تحليلية لإنتاجه الفكري". ونشرت عام 2000 م.<sup>(14)</sup>

كما أعدت دراسة بعنوان: "أ.د. أحمد أنور علي بدر: دراسة تحليلية لإنتاجه الفكري". ويمثل الإنتاج الفكري لمحمد فتحي عبد الهادي حصداً فكرياً قيماً لما يمثله من ثروة كبيرة من المعلومات المفيدة والأفكار المبتكرة، ولذلك قام محمد جلال سيد الغندور أيضاً بالاشتراك مع إيناس صادق بإعداد دراسة أخرى عنونها: "الأستاذ الدكتور محمد فتحي عبد الهادي: دراسة تحليلية لإنتاجه الفكري من 1967-2001م" شملت المسيرة العلمية لسعاداته والجوانب الوعائية واللغوية والجغرافية والموضوعية لنتاجه الفكري، وارتباط الإنتاجية بالمؤهل الأكاديمي وبالدرجة الوظيفية وبالمراحل العمرية، وأهم الإسهامات والإضافات الجديدة.<sup>(15)</sup>

ويعد كل من محمد فتحي عبد الهادي و محمد جلال غندور من أشهر الباحثين العرب في موضوع الإنتاجية العلمية من خلال سلسلة من الدراسات التي أجريها عن إنتاجية أعضاء هيئة التدريس المصريين كما سبق ذكره.

ومن الدراسات العربية النادرة في تلك الفترة دراسة العباس تناولت بالبحث والتحليل إنتاجية أعضاء هيئة التدريس السعوديين في مجال المكتبات والمعلومات بالأكاديمية بالملكة العربية السعودية في مجال المكتبات والمعلومات بهدف الكشف عن الظروف والعوامل المؤثرة في النشر العلمي، وقد نتج عن الدراسة أن غالبية أعضاء هيئة التدريس السعوديين مازالوا على درجة أستاذ مساعد، وقلة قليلة لا تتجاوز العضوين على درجة أستاذ، رغم مرور عشرين عاماً على نشأة علم المكتبات والمعلومات بالملكة وقت إجراء دراسة العباس.<sup>(16)</sup>

وأجازت كلية دراسات المعلومات - جامعة ولاية فلوريدا الأمريكية أطروحة دكتوراه للغامدي بعنوان: "العوامل المؤثرة في البحث والإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس في تخصص المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية، وقد سعى الباحث خلال الدراسة إلى اختبار أثر عدة عوامل على الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس في تخصص المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية، وتتلخص هذه العوامل فيما يلي:

- العوامل الفردية (العمر، النوع، الحالة الاجتماعية، عدد الأطفال، سنوات الخبرة الأكاديمية)
  - العوامل المدعمة (Reinforcement) الدرجة الأكاديمية، التعاون مع الزملاء، الدولة التي تم الحصول منها على الدكتوراه، الإنتاجية المبكرة، العوامل التي تحكم العمل بالقسم (العبء التدريسي، دعم رئيس القسم).
  - العوامل المؤسسية (الخبرة البحثية، التكريم، مصادر استقاء المعلومات)
- وقد انتهى الباحث إلى أن العوامل التي لها أثر فاعل في الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة

التدريس بأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية هي:  
 - العوامل الفردية (النوع، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة الأكاديمية).  
 - العوامل المدعمة (الدرجة الأكاديمية، الدولة التي تم الحصول منها على الدكتوراه ظروف العمل بالقسم (العبء التدريسي) العوامل المؤسسية (مظاهر التكريم، مصادر استقاء المعلومات)<sup>(17)</sup>.

وفي دراسة لإبراهيم بعنوان "العوامل المؤثرة في الانتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس بأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات المصرية، هدفت إلى تحديد العوامل التي تؤثر في الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس والعوامل الحاكمة للإنتاجية العلمية، والتعرف إلى العوامل التي تعرقل الانتاجية العلمية، توصلت الدراسة إلى نتائج عدة منها:-

- وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الانتاجية العلمية من ناحية وبين كل من العمر والجنس والدرجة العلمية والخبرة.
- دعم الجهود البحثية الجماعية وتشجيع العمل بروح الفريق لأهميتها في تقدم التخصص باعتبار أن البحوث الناتجة عن فرق البحث أفضل من البحوث الفردية.<sup>(18)</sup>

## ثانياً - الإطار النظري للدراسة:

### 1/2- الإبداع العلمي والمعرفي:

يعبر عن الإبداع في أكثر التعريفات عمومية بأنه الإضافة Addition، أي إيجاد شيء أو حل جديد، ومع ذلك فالإبداع ظاهرة مركبة ولا يوجد اتفاق عام على تعريفها ولكنه ظاهرة قابلة للفهم، وهو موجود لدى البشر في التخصصات المختلفة بدرجات متفاوتة، وليس قاصراً على ذوي الموهبة أو حكراً على أهل الأدب والفن كما هو شائع، ويعرفه البعض بأنه استعداد أو قدرة على إنتاج شيء ما جديد له قيمة، ويعرفه آخرون بأنه عملية يتحقق من خلالها الإنتاج الإبداعي، أو أنه حل جديد لمشكلة ما أو أنه نشاط أو عملية تقود إلى إنتاج يتصف بالجدة والأصالة والقيمة، كما يظهر التفكير الإبداعي في حل المشكلات حيث يعتبر حل المشكلات إبداعاً، والمعياري الرئيسي لتقويم الإبداع هو أن يكون الناتج جديداً أو أصيلاً وذو قيمة واضحة للمجتمع، كما أن العملية الإبداعية ليست كلها إلهاماً إذ يسبق لحظات إشراف الأفكار الجديدة في رأس المبدع تحضيرات كثيرة (من بينها الخيال) الذي يقوم به المبدع حتى يربى لعقله السياق النفسي الذي يسمح بتدفق الأفكار في رأسه وهذا ما دعى بعض الباحثين إلى القول بأن الإبداع Creativity هو محصلة المعرفة Knowledge (K) والخيال (I) والقيمة (V) Imagination (I) والقيمة (V) Value (V) C = F (K, I, V).<sup>(19)</sup>



وقد بدأت صفاء الأعسر دراستها عن مفاهيم الإبداع بأن كل إنسان لديه اختياريين في الحياة. إذا جاز لنا هذا القطع . أن يذوب في المجموع أو أن يكون متفرداً، ولكي تكون متفرداً لا بد أن تكون مختلفاً ولكي تكون مختلفاً يجب أن تكون مالا يمكن لأحد آخر أن يكونه.<sup>(20)</sup>

وترى ناريمان متولي في كتابها عن الإبداع أن هذا التفرد الذي تقصده صفاء الأعسر هو المقدرة على الوصول إلى حل جديد لمشكلة، وأن هذا الحل يتصف بالجدة والقيمة والأصالة، ويعتبر ذلك إنتاجاً جديداً إبداعياً. هذا ويعكس الإبداع القدرة على صياغة توليفات جديدة من اثنين أو أكثر من المفاهيم، والعملية الإبداعية هي وسيلة تحقيق هذه التوليفات<sup>(21)</sup>.

ومن جانب آخر فيرى البعض الإبداع في الطريقة التي نفكر بها، وأن تأثير العقل ينبع أساساً من الطريقة التي ننظم بها المعلومات إلى نماذج Patterns، كما أن كل فرد قادر على أن يكون مبدعاً لو عرف الطريق إلى ذلك واستطاع تنمية الدوافع التي تكمن وراء العمل الإبداعي وهي الدوافع الذاتية (الداخلية) والدوافع البيئية (الخارجية) والدوافع المادية والمعنوية، كما أن البيئة الإبداعية المناسبة (بعناصرها الأساسية: الشخصية المبدعة، وإدارة عملية الإبداع، والإنتاج المبدع) هي التي تتيح فرصة حية للتلاقح الفكري وتوليد أفكار جديدة.<sup>(22)</sup>

الإبداع صفة من صفات الله سبحانه وتعالى، فهو بديع السموات والأرض، كما أن الإبداع هبة من عند الله للناس بتخصصاتهم المختلفة، يظهر مع أهل الأدب والفن في الأداء الإبداعي للشعر والنثر والرسم والموسيقى والمسرح وغيرها، ويظهر مع أهل العلم والتكنولوجيا في النظريات العلمية وفي الاختراعات والابتكارات التي غيرت مسيرة الناس الحضارية.

والإبداع مع هذا كله أصالة في الفكر لارتياذ آفاق جديدة قادرة على تغيير الواقع وحل المشكلات، وموقع علم المعلومات والمكتبات من هذا كله موقع محوري، إذ يعرف البعض الإبداع بأنه محصلة المعرفة والخيال والقيمة ويعرفه آخرون بأنه القدرة على تقديم المعلومات بطريقة لم تظهر من قبل وجوهره حل المشكلات، كما ينمو فكرية فلسفية لعلم المكتبات والمعلومات، فسبحان الله الذي جعل القراءة آية من آياته، بدأ بها قرآنه الكريم، لتكون وسيلة الناس للحكمة والإيمان والعلم والقوة والإبداع. واتجه الباحثون إلى الربط بين الإبداع والقدرة على حل المشكلات، إذ يتضمن حل المشكلات عدة عناصر إبداعية وخطوات منهجية لعملية التفكير الإبداعي تتفاوت من شخص لأخر في التوصل إلى حل المشكلة، ويؤكد تورانس أن ناتج حل المشكلة يكون إبداعياً، إذا كان جديداً وله قيمة، سواء بالنسبة للشخص المفكر نفسه، أو بالنسبة للثقافة التي يعيش فيها.<sup>(23)</sup>

إن سمات الشخص المبدع هي رؤيته للمشكلات التي لا يستطيع أن يراها الآخرون وهذا ما يجعله غير عادي.<sup>(24)</sup>

وعناصر الإبداع يجب أن تتوافر في الشخص المبدع وهي الطلاقة والمرونة والأصالة، وأن التفكير المنظم يتحدد بمهارات التفكير الإبداعي أي يتطلب إلمام الفرد بمهارات مراحل حل المشكلات.<sup>(25)</sup> حيث يمكن أن يرى الإبداع كوضع أفكار جديدة، أما الابتكار فهو وضع هذه الأفكار موضع التطبيق، ومن الممكن أن يعكس الإبداع كصفة مميزة للأفراد أكثر منها للجماعات، أما الابتكار فيميل لتحقيقه الجماعات والمنظمات والجمعيات. وهناك من الأدلة التي تشير إلى أن الناس يكونون أكثر إبداعية عندما يعملون بمفردهم، أي أن الإبداع يتطلب أفراداً لهم خصائص وصفات الإبداعية، والذين يشعرون بالحرية بعيداً عن التهديد أو الضغط ويعملون في بيئة تدعمهم. أما الابتكار فيتطلب التنوع والتكامل والتحدي الخارجي أو الطلب بالإضافة إلى الدعم العملي.<sup>(26)</sup>

والملاحظ أن المتخصصين العرب يترجمون هذا المصطلح مرة بالإبداع، ومرة أخرى يترجمونه بالابتكار، كما لاحظت أيضاً استخدام المصطلحين بطريقة مترادفة في الكثير من الدراسات<sup>(27)</sup>،<sup>(28)</sup> كما استخدم مصطلح الإبداعية الجماعية collective creativity، في كثير من الدراسات الأجنبية<sup>(29)</sup> ومن أجل ذلك ستستخدم الدراسة مصطلحي الإبداع والابتكار بطريقة تبادلية. وتخلص متولي من هذه المناقشة إلى أن الإبداع بناءً على الإنتاج الفكري- هو أن يحقق الشروط التالية أو بعضها:

- الإضافة أو إيجاد شيء أو حل جديد لم يكن موجوداً من قبل في البيئة السعودية.
- أن يعكس القدرة على صياغة توليفات جديدة من اثنين أو أكثر من المفاهيم أحدها في مجال المعلومات.<sup>(30)</sup>

## 2/2 الجامعات وتعاضم دور البحث العلمي ممثلاً في الإنتاجية الفكرية:

يعد البحث العلمي الجزء الخلاق والمبدع في العمل الجامعي وخاصة بالنسبة إلى أعضاء هيئة التدريس، ففي جامعات الدول المتقدمة تمثل نشاطات البحث العلمي التي يقوم بها أعضاء هيئة التدريس حوالي 33% من أعبائهم الوظيفية، بينما لا تمثل هذه النشاطات أكثر من 5% من أعباء أعضاء هيئة التدريس الجامعي في الدول العربية وهذا يعود إلى عدة أسباب منها: وظيفة البحث العلمي في الجامعات العربية تحصل على أولوية متدنية رغم أهمية البحث في الجامعات.

ضعف حجم الإنفاق على هذا النوع من النشاطات لقلّة المخصصات المالية لهذا القطاع في الجامعات.

النقص الكبير في أعضاء هيئة التدريس الناتج عن هجرة الكفاءات والعقول.

إنعدام المناخ العلمي السليم وخاصة الحرية الأكاديمية.<sup>(31)</sup>

لقد تعاظمت وظيفة البحث العلمي في المجتمعات المعاصرة في الدول الصناعية المتقدمة التي تقدر أهمية البحث في تكوين الثروة القومية مما يؤدي إلى زيادة في إنتاجية العمل ورأس المال، وهذا ما يؤدي إلى تنوع هائل في المنتجات وإلى تغييرات مهمة في كل من أساليب الانتاج وعائدات الاستهلاك<sup>(32)</sup>، وباعتبار أن الجامعة تمثل المنبع الرئيسي للفكر والعلم والمعرفة، ويقع عليها دور أساسي في الحفاظ على هوية المجتمع وتطويره بكافة أنشطته ومكوناته، ولذلك تعتبر مركزاً مهماً لتوليد الأفكار العلمية والمعرفية والإنسانية استجابة للتحديات العالمية والمحلية وتفاعلاً معها.

وقد تعاظمت دور البحث العلمي ولاسيما البحث العلمي الجامعي الأساسي والتطبيقي في تشكيل مختلف جوانب الحياة، فتقدم الأمم وتميزها يقاس الآن بثرواتها المعرفية والتقنية أي بما لديها من باحثين ومختبرات ومؤسسات علمية وبحثية، وأصبحت الجامعة مصدراً أساسياً لضخ المعرفة والإبداع في جميع قطاعات المجتمع، وتمثل إنتاجية أعضاء هيئة التدريس بالجامعة المدخل الأهم لتحقيق هذا الدور المنتظر منها.<sup>(33)</sup>

ويرتبط حجم مساهمة الجامعة في خدمة مجتمعتها وتنمية بيئتها بمدى إتقان أعضاء التدريس لمهامهم البحثية إلى جانب قدرتهم على تنفيذ مهامهم التدريسية، التي تستهدف نقل المعارف والمهارات للطلاب وخدمة قضايا التنمية وخططها بما يتفق ومتطلبات مجتمع المعرفة، وذلك حتى لا تزداد الفجوة بين ما تمارسه وما يدور حولها من تطورات تكنولوجياية، وتطبيقات عملية كمعايير ضمان الجودة والاعتماد.<sup>(34)</sup>

ولما كان أعضاء هيئة التدريس هم من تقع على كاهلهم مسؤولية ومهمة تطوير البحث العلمي والنهوض به داخل الجامعات، فإن عملية تحديد الصعوبات التي قد تعوق أو تحد من إنتاجيتهم تنال أهمية بالغة في مسيرة تقييم العمل الأكاديمي وبالتالي فإن التغاضي عن تلك الصعوبات وتجاهلها على مستوى البحث العلمي إنما يمثل هدراً للموارد البشرية والمالية لما تمثله هذه الموارد من تكاليف ضخمة في سبيل إعدادها وتأهيلها، وفي هذا الجانب فإن استمرارية تلك الصعوبات والعوامل السلبية سيبقى حجر عثرة في طريق الارتقاء بمستوى الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس.<sup>(35)</sup>

وفي مجال تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعة نجد أن مفهوم الإنتاجية العلمية يتسع ليرتبط بمجالات ثلاث هي: التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع؛ فالإنتاجية العلمية تعني بالأدوار المهنية والبحثية التي يؤديها عضو هيئة التدريس في المجالات الثلاثة السابقة، ويُستدل عليها بما يقرره عضو هيئة التدريس بنفسه من خلال ما يؤديه بالفعل في هذه المجالات، وقد يختلف حجم وكفاءة مساهمة عضو هيئة التدريس من نشاط إلى آخر، ولكن تتكامل محصلة هذه الأنشطة لتبين مدى فاعلية عضو هيئة التدريس في مجتمعه الجامعي؛ ولذلك فهي تمثل أساس تقييمه في النواحي الأكاديمية<sup>(36)</sup>.

وقد اهتمت المملكة العربية السعودية منذ نشأتها بتنمية حركة البحث العلمي والإنتاج الفكري العلمي لأعضاء هيئة التدريس داخل كليات التربية للبنات؛ امتداداً لدورها القوي لحركة تعليم الفتيات لتشارك في تحقيق تقدم ورخاء المجتمع السعودي، وتوفير الإمكانيات اللازمة لاستيعاب من ترغب منهن في إكمال تعليمها الجامعي وبالتالي إتاحة الفرصة لهن في إكمال دراستهن العليا في جميع المجالات، مع الحرص على خصوصية هذا النوع من التعليم<sup>(37)</sup>.

ولكن الواقع الفعلي والمشاهد يتناقض مع حجم هذه الأهمية من جانب الدولة من حيث إنتاجية أعضاء هيئة التدريس ولا يتلاءم كماً وكيفاً مع ما خططت له اللوائح التنظيمية، فقد أكدت العديد من الدراسات والبحوث ضعف الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وقد يرجع ذلك للعديد من الأسباب الأكاديمية، والمجتمعية.

### 2/3 الإنتاجية العلمية وأهميتها في تقدم وتطور الجامعات والمجتمعات:

تُعد الجامعات منبع الإشعاع الفكري ورائدة التطور والتحديث في المجتمع، وهي التي تقود التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية للدول، فهي مؤسسات أكاديمية ذات مستويات رفيعة، تركز مهامها الرئيسية في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

ويعتمد نجاح الجامعات في أدائها لدورها على ما يتوافر لها من عناصر متميزة من أعضاء هيئة التدريس، فلا نجاح للجامعات بدون كفاءة الهيئات التدريسية، إذ يعتبر عضو هيئة التدريس بالجامعة الطاقة المحركة لها، والأداة والوسيلة لتحقيق أهدافها، فالدور الأكاديمي للجامعات لا يقتصر على التدريس فقط، إنما يشمل البحث العلمي وتنمية المجتمع أيضاً، علماً أن البحث العلمي يقع في قمة تلك الأدوار. فالدول الغربية لم تترعب على قمة البناء المعرفي وامتلاك ناصية العلم والتكنولوجيا إلا بسبب اهتمام جامعاتها بالبحث العلمي<sup>(38)</sup>.

إن الإسهام الفكري لأساتذة الجامعات له من الأهمية ما يبرر دراسته إذ يتضح هذا الدور فيما تؤديه الجامعات من خلال الأساتذة في قيادة الحركة الفكرية للمجتمع، وحل القضايا والمشكلات التي تعاني منها المجتمعات، لهذا نجد أن الدول المتقدمة تخصص لجامعاتها مبالغ طائلة للإنفاق على البحث العلمي، وتولي اهتماماً فائقاً بأعضاء هيئة التدريس فيها، وتعمل على تطويرهم وإعادة إعادتهم الإعداد الصحيح، وتجهدهم في التغلب على المشكلات التي تواجههم حتى يتفرغوا للبحث العلمي من أجل التنمية خصوصاً عندما تنبع من حاجة المجتمع، حيث أن البحوث ليست وليدة فكر ذاتي، ولا بد للجامعة أن تعمل جاهدة على أن تتبنى استراتيجية البحث العلمي لدفع عجلة التنمية في مجتمعاتها والاعتماد على تفكير المجتمع العلمي ذاته في حل المشاكل الخاصة به لتنمية وخدمة المجتمع<sup>(39)</sup>، فالإنتاج العلمي الجيد يبرئ الفرص لأعضاء هيئة التدريس لاكتساب معلومات جديدة وتقاسم الأفكار الاجتماعية والثقافية مع الآخرين، وأثناء إجراء الدراسات العلمية قد تجد الهيئة التدريسية الفرصة متاحة للسفر خارج بيئاتهم للبحث عن المعلومات والحقائق ذات العلاقة وجمعها. كما يساهم البحث العلمي الجيد في التنمية الأصيلة والمستمرة، ذلك أن الغالبية العظمى من الاكتشافات العلمية قد تحققت من خلال إجراء البحوث في بيئة التعليم العالي<sup>(40)</sup>.

يعد البحث العلمي مهمة أساسية من مهام الجامعات على اختلاف أنواعها إضافة إلى مهمته في التعليم ونشر المعرفة وإعداد الكوادر العلمية التي يحتاجها المجتمع للمساهمة في بنائه وتطويره وإحداث عملية التنمية بجميع جوانبها المختلفة، وقد أعطي البحث العلمي المرتبة الأولى في سلم الأولويات في بعض الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة وفرنسا واليابان والمانيا وغيرها من الدول<sup>(41)</sup>.

تنبع أهمية البحث العلمي من أهمية الإنتاج الفكري الذي يساهم به أعضاء هيئة التدريس بالجامعات في تطوير المجتمعات وزيادة معدلات النمو الاقتصادي والاجتماعي فيها. كما تنبع أهمية البحث من أنها من المحاولات القليلة التي تتطرق إلى مجال الأداء الفكري لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية، كما تنبع أهمية البحث أيضاً من أنها تقدم بعض المقترحات والحلول لمشاكل البحث العلمي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية<sup>(42)</sup> وعملية دراسة الإنتاج البحثي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة ستقدم معلومات ضرورية للقائمين على هذه الجامعة ولصانعي القرار فيها للعمل على تحسين واقع البحث العلمي فيها، والعمل على تطويره وذلك للارتقاء بمستوى أداء أعضاء هيئة التدريس إلى أفضل ما يمكن، وبما يساهم كذلك في تحقيق فوائد كثيرة للجامعة والمجتمع بشكل عام<sup>(43)</sup>.

وتمثل إنتاجية أعضاء هيئة التدريس بالجامعة مدخلاً مهماً لتحقيق ما ينتظر من الجامعات، ويرى الباحثون أن حجم مساهمة الجامعة في خدمة مجتمعها وتنمية بيئتها يرتبط بمدى اتفاق أعضاء هيئة التدريس لمهامهم البحثية إلى جانب قدرتهم على تنفيذ مهامهم التدريسية.<sup>(44)</sup> كما تستخدم حالياً الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس كمعيار لتشكيل اللجان العلمية الدائمة لترقية أعضاء هيئة التدريس داخلياً، أو لتصنيف الجامعات على أساس الانفتاح والتنوع والامتياز في الأبحاث العلمية.

كما أن قيام الأستاذ الجامعي بالتدريس دون إجراء البحوث العلمية إنما يتضمن تجميداً لفكره ومصادرة قدراته وتكون وظيفته مجرد إلقاء بعض المعلومات على الطلاب دون نمو علمي أكاديمي.<sup>(45)</sup>

وتؤكد النظم واللوائح الرسمية للجامعات على أن الإنتاجية العلمية من أهم مسؤوليات أعضاء هيئة التدريس، إلا أن هذا المفهوم خضع لتفسيرات عديدة تعذر تحديدها في مفهوم واحد متفق عليه<sup>(46)</sup>، وهنا يجب أن تسعى الإدارات التعليمية إلى تبني مدخل إدارة المعرفة، ذلك الذي يمكن أن يسهم في تحسين الإنتاجية العلمية من خلال تأكيده على الإبداع والتميز المعرفي في إنتاج البحوث العلمية والارتقاء بالأداء البحثي لأعضاء هيئة التدريس وزيادة الانتاجية.<sup>(47)</sup>

### ثالثاً - الدراسة التحليلية:

يمثل الإنتاج الفكري لعلي بن إبراهيم النملة حصداً فكرياً مبدعاً متميزاً لما يمثله من ثروة فكرية كبيرة من المعلومات القيمة والأفكار المبدعة، وسوف تتناول هذه الدراسة المسيرة العلمية لمعالیه والجوانب الوعائية واللغوية والجغرافية والموضوعية لإنتاجه العلمي، وارتباط هذه الانتاجية بالمؤهل الأكاديمي وبالدرجة الوظيفية وبالمراحل العمرية وأهم إسهاماته وإضافاته المتجددة والوظائف المتعددة التي تقلدها معاليه وأثرت خبراته المهنية.

وعلي بن إبراهيم النملة في كتابات الآخرين مثل عبد الله ناصر السدحان عن تعامله الإنساني بأسلوب راق ورائع، وامتلاكه قلوب محبيه، وتعامله مع موظفيه سواء كانوا صغاراً أم كباراً في السلم الوظيفي، فقد اتصف بالثبات والمنهج الأخلاقي الواحد، فكم وجده بعض الموظفين بينهم فجأة، وكم توقف كثيراً في ممرات الوزارة حين كان وزيراً للعمل ليسلم على هذا الموظف أو ذاك المستخدم، ويحتفي به ويداعبه بغض النظر عن مكانته الإدارية، والجميع لا ينسى وقفته السنوية مع الموظفين ذوي الدخول المادية المنخفضة وسعيه لتدبير عادة سنوية لهم تعينهم على نوائب الزمن، ولا أظن الأيتام والأرامل والمطلقات إلا يدعون له بظهر الغيب بما سعى واجتهد

لتخفيف الكثير من القيود الإدارية التي كانت أحياناً تعرقل مصاريفهم الضمانية، فكان أن وجد الزملاء في وكالة الضمان الاجتماعي ما يعينهم على تخطي العديد من العقبات الإدارية في نظام الضمان القديم، فكانوا خير معين له على تسهيل الكثير من الإجراءات الإدارية التي كانت تحرم مستحقاً لقصور في النظام ليس إلا. ثمَّ كان الموقف الذي سوف يسجله له تاريخ رعاية الفقراء في هذا البلد بإذن الله وهو نظام الضمان الاجتماعي الجديد الذي كان محور اهتمامه حتى وصل الآن إلى مراحلهِ الأخيرة في السنوات التنظيمية في مجلس الوزراء، وسيلمس المواطن مقدار القفزة النوعية والكمية فيه ومقدار الفخر الذي يحق لمعالیه الزهو به لو كان يبحث عن عمل الأتقياء الأُخفاء فيما نحسب ونظنه في معاليه والله حسيبه.<sup>(48)</sup>

وقد بلغ حجم الإنتاج الفكري لعلي بن إبراهيم النملة مائة وستون عنواناً بالإضافة لأطروحتي الماجستير والدكتوراه في الفترة من 1979 حتى عام 2018م ، وهذا الإنتاج ممثل في الكتب بعدد 74 كتاباً ، و 86 دراسةً ومقالاً في الدوريات، وبحوث مؤتمرات وندوات وملتقيات علمية.

#### الجدول رقم (1) : التوزيع النوعي للإنتاج الفكري

النسبة المئوية %	العدد	النوع	مسلسل
45.7	74	الكتب * (تأليف / ترجمة)	1
15.4	25	مقالات ودراسات في الدوريات	2
37.7	61	بحوث مقدمة لمؤتمرات وندوات وملتقيات علمية	3
1.2	2	أطروحات *	4
%100	162		المجموع

\* هذا العدد يشير للأطروحات الجامعية لعلي بن إبراهيم النملة (الماجستير والدكتوراه).  
\* هذه الكتب تمثل الطبعة الأولى فقط من كل كتاب ولم تذكر الطبقات المختلفة من كل عنوان.  
من خلال الجدول السابق يتضح أن هناك ارتفاع في عدد المقالات والدراسات المنشورة في الدوريات السعودية والعربية، إذ بلغت المقالات المنشورة في الدوريات والبحوث المقدمة في المؤتمرات والندوات والملتقيات العلمية 86 عنواناً بنسبة 53.1% مقابل الكتب بعدد 74 عنواناً بنسبة 45.7، وهذا يدل على سرعته في نشر أفكاره الإبداعية العلمية في أكثر من دورية متخصصة ودوريات أخرى متخصصة ولكنها بعيدة عن التخصص، كذلك حرصه على حضور المؤتمرات

والملتقيات العلمية التي تعقدتها المؤسسات والجمعيات العلمية المهنية بالتخصص وخارج التخصص.

تتناول الدراسة في الفقرات التالية التوزيع الزمني للإنتاج الفكري موضوع الدراسة على مدى تسع وثلاثون عاماً من عام 1979 م ، وهو تاريخ أول مؤلفاته عن مستقبل الكتاب المطبوع وحتى عام 2018 م تاريخ آخر مؤلفاته.

وقد قامت الباحثة بتقسيم هذه الفترة الزمنية إلى مراحل زمنية تدور كل مرحلة حول خمسة سنوات، وقد تم توزيع الإنتاج الفكري من الأقدم إلى الأحدث وهذا ما يوضحه الجدول رقم 2.

الجدول رقم (2): التوزيع الزمني للإنتاج الفكري

النسبة المئوية %	العدد	الفترة الزمنية
3.7	6	1983 - 1979
6.2	10	1988 - 1984
4.3	7	1993 - 1989
10.5	17	1998 - 1994
9.3	15	2003 - 1999
21.6	35	2008 - 2004
25.9	42	2013- 2009
18.5	30	2018 - 2014
%100	162	المجموع

يشير الإنتاج الفكري لعلي بن إبراهيم النملة إلى أنه قد وزع بشكل متوازن إلى حد بعيد على امتداد الخمس والثلاثون عاماً، حيث بدأ إنتاجه الفكري في عام 1979 م ، وهو تاريخ أطروحة الماجستير وأول مؤلفاته عن تاريخ الكتاب العربي المطبوع وكان الإنتاج الفكري ضئيلاً بعض الشيء وذلك لانشغاله بإعداد أطروحة الدكتوراه، وقد زاد هذا الإنتاج في الألفية الثانية في السنوات من 2004 م وحتى 2013 م بمقدار 77 عمل فكري بنسبة 47.5% من إجمالي إنتاجه الفكري، وشهدت هذه الفترة تنوع فكري وثقافي ما بين الكتب ومقالات الدوريات وبحوث المؤتمرات والندوات والملتقيات العلمية التي أثرت المكتبة العربية.



الجدول رقم (3): نمو الإنتاج الفكري خلال تسع وثلاثون عاماً كماً ونوعاً

الفترة الزمنية	الكتب	مقالات ودراسات في الدوريات	بحوث مقدمة لمؤتمرات وملتقيات علمية وندوات	أطروحات	المجموع	%
1983-1979	-	4	1	1	6	3.7
1988-1984	1	8	-	1	10	6.2
1993-1989	4	4	-	-	8	4.9
1998-1994	12	1	3	-	16	9.9
2003-1999	6	3	6	-	15	9.3
2008-2004	15	2	18	-	35	21.6
2013-2009	20	1	20	-	41	25.3
2018-2014	16	2	13	-	31	19.1
المجموع	74	25	68	2	162	%100

يوضح الجدول رقم 3 الخاص بنمو الإنتاج الفكري خلال تسع وثلاثون عاماً كماً ونوعاً لعلي بن إبراهيم النملة قد شهد تنوعاً شكلياً أيضاً، ولم يقتصر على الشكل التقليدي الكتاب فحسب وإنما تنوع مادياً بشكل ملحوظ.

كما يوضح الجدول أن العطاء الفكري لعلي بن إبراهيم النملة لم يقتصر على الكتاب كما سبق ذكره وقد كانت الفترة الأولى من حياته العملية والتي يمكن القول بأنها شهدت انخفاضاً في إنتاجيته العلمية وترجع إلى انشغاله بإعداد أطروحة الدكتوراه، وقد بلغ إنتاجه العلمي في العشر سنوات الأولى من 1979-1988 م عدد 16 عمل يمثل 9.9% من إجمالي إنتاجه العلمي، في حين بلغ إنتاجه الفكري من عام 2004 - 2008 م إلى 35 عمل بنسبة 21.6%.

والملفت للنظر بالنسبة لهذا الإنتاج أن أعلى إنتاج فكري كان في الألفية الثانية من 2009 م وحتى 2013 م فقد وصل إلى 41 عمل بنسبة 25,3% من إجمالي الإنتاج العلمي، أي ربع إنتاج علي بن إبراهيم النملة في خلال 5 سنوات، وهذا يمكن رده إلى فترة النضج العلمي وتركيز المؤلفات التي تراوحت بين 20 كتاب علمي و20 بحث مقدم إلى مؤتمرات وملتقيات علمية وندوات، بينما تراجع هذا الإنتاج من 2014 م إلى 2018 إلى 16 كتاب، ومقالتين، و13 بحث قدم لمؤتمرات وملتقيات علمية وبمجموع 31 عمل علمي بنسبة 19.1%.

## الجدول رقم (4): التوزيع اللغوي للإنتاج الفكري

اللغات	العدد	النسبة المئوية %
عربي	157	96.9%
انجليزي	5	3.1%
المجموع	162	100%

يشير الجدول رقم 4 إلى تفوق الإنتاج الفكري المؤلف باللغة العربية على الإنتاج الفكري المؤلف باللغة الإنجليزية والذي بلغت نسبته 3.1% من إجمالي الإنتاج الفكري، ويرجع ذلك إلى أفضلية التأليف والكتابة باللغة العربية لدى علي بن إبراهيم النملة، ولما يحتاجه التخصص والساحة العلمية إلى إثراء المؤلفات العربية.

## الجدول رقم (5): التأليف الفردي والتأليف المشترك

نوع المسؤولية الفكرية	العدد	النسبة المئوية %
أعمال فردية	160	98.8%
أعمال مشتركة	2	1.2%
المجموع	162	100%

يتضح أن الإنتاج الفكري المشترك ضئيل جداً ومن المفترض أن يكون أستاذ من الرعييل الأول السعودي وبحجم إنتاجية علي بن إبراهيم النملة أن يكون هناك إثراء للمكتبة السعودية والعربية من التأليف المشترك والذي يمثل تواصل الأجيال لتشجيع البحوث المشتركة بين الباحثين داخل الجامعة وخارجها وانتقال الخبرات. وتعزو الباحثة السبب إلى قلة عدد المؤلفين والباحثين في الفترة الأولى من إصدار مؤلفاته، وتوجه معاليه في الفترة التالية إلى موضوعات تفرد بها على الساحة العلمية السعودية. فالملاحظ أن 98.8% من إنتاجيته العلمية أعمال فردية.

## الجدول رقم (6): التوزيع الموضوعي للإنتاج الفكري

النسبة المئوية %	عدد العناوين	الموضوعات	مسلسل
3.4	5	اشكالية المصطلح العربي	1
0.6	1	الابتعاث بين الشرق والغرب	2
27.8	45	الاستشراق	3
2.6	4	الاستغراب	4
2.6	4	الإصلاح الاجتماعي	5
1.2	2	الإعلام وأثاره	6
1.2	2	البطالة والفقر	7
0.6	1	التجسير الحضاري	8
4.9	8	التنصير	9
1.9	3	التصدي للإرهاب	10
0.6	1	التواصل الحضاري	11
0.6	1	الجهاد والمجاهدون في أفغانستان	12
0.6	1	الخدمات المكتبية للمعاقين	13
1.2	2	السعوديون - الثبات والنماء	14
0.6	1	الصراع العربي في الكويت	15
7.4	12	العمل الاجتماعي والتطوعي	16
6.8	11	العولمة الفكرية	17
1.9	3	الفكر بين العلم والسلطة	18
0.6	1	القوى العاملة في المملكة العربية السعودية	19
0.6	1	النظام الوطني للمعلومات	20
2.6	4	النقل والترجمة	21
4.9	8	المكتبات والمعلومات السعودية	22
0.6	1	المكتبة الافتراضية	23
1.2	2	الوراقة والوراقون	24
1.2	2	أوقاف الكتب والمكتبات	25

1.2	2	تجهيزات المكتبات	26
0.6	1	ثقافة العيب	27
1.9	3	حوار الحضارات	28
1.2	2	صدام الثنائيات	29
0.6	1	فكر الانتماء والعولمة	30
0.6	1	قضايا ثقافية	31
0.6	1	مراصد وبنوك المعلومات	32
1.2	2	مصادر المعلومات	33
14.2	23	موضوعات متنوعة	34
%100	162		المجموع

يوضح الجدول السابق أن الإنتاج الفكري شهد تنوعاً موضوعياً ملحوظاً في المجالات الموضوعية لتخصص المكتبات والمعلومات وموضوعات اللغة العربية، وكذلك كان له باع طويل في التأليف في مجال الاستشراق وفروعه المختلفة وعلاقته بالموضوعات المختلفة حيث حظي 45 عمل عن الاستشراق وفروعه بنسبة 27,8%، مثل الاستشراق الألماني، والاستشراق السياسي، والاستشراق في الأدبيات العربية، والاستشراق والإسلام، واستشراق الشرق الأدنى، والاستشراق وعلوم المسلمين، كنه الاستشراق ومسارات الاستشراق واسهامات المستشرقين في نشر التراث العربي الإسلامي، رحلات المستشرقين، الاستشراق والقرآن الكريم، الاستشراق والتنصير، الاستشراق وأصالة علوم المسلمين وغيرها من الموضوعات التي ترتبط بالاستشراق. وأبدع علي بن ابراهيم النملة في مؤلفاته عن الاستشراق، حيث ذكر في بعض كتاباته عن الدافع الذي دفع مجموعة من أبناء الثقافات الأخرى إلى الاهتمام بالثقافة الإسلامية والعربية؟ ويأتي علي رأسها الباعث الديني فمن ناحية احتاج هؤلاء إلى الدراسات العربية الإسلامية لفهم كتهم الدينية، ومن ناحية أخرى لتجبيز دعواتهم للتبشير بدينهم في بلاد المسلمين، وإلى جانب الدافع الديني كان هناك الدافع العلمي وهذا ناتج الانهار بالحضارة والتاريخ الإسلاميين، ويضاف إلى ذلك الدافع التجاري نظراً لغنى الشرق بموارده الاقتصادية الخام وللحصول عليها سعى هؤلاء للتعرف علي البيئات التي تحوي الخامات، وهذا بالطبع يقود إلي الدافع الاستعماري للنشاط الاستشراقي والتي اشتغل بها فريق من المستشرقين مدفوعين من قبل حكوماتهم فكانوا عوناً لها بتقديم ما يحتاجون إليه من معلومات، كما أن هناك الدافع السياسي والمرتببط بشكل مباشر بالدافع الاستعماري ويختلف عنه في أن الدافع السياسي للاستشراق لازال قائماً، على أن هناك دوافع أخرى حدث بالكثيرين

إلى ممارسة السلوك الاستشراقي ومنها دوافع نفسية وأخرى تاريخية وغيرها من الدوافع الشخصية.

ثم تناول علي بن إبراهيم النملة التنصير بإبداعية فكرية متميزة وضعته في مصاف المؤلفين الذين كتبوا وأبدعوا في هذا المنحى الفكري ومن مؤلفاته المتميزة في هذا المجال التنصير في الأدبيات العربية والتنصير في المراجع العربية، التنصير المفهوم - الوسائل - المواجهة، التنصير والتعدي على الحريات.

ولمعالجه إسهامات فكرية في الاستغراب وإشكالية المصطلح في الفكر العربي والتواصل الحضاري بين الأمم، هذا فضلاً عن مؤلفات عن الجهاد والمجاهدين في أفغانستان حيث مثل علي بن إبراهيم النملة الحكومة السعودية في الجانب الأفغاني، وكانت تسند إليه مهمات المصالحة بين الفصائل الأفغانية وخاصة في الفترة التي بدأت انشطارات في القيادات الأفغانية، حيث كان يساهم في الصلح سواء على المستوى الشخصي أو بوفد كبير يُرسل من قِبَل الملك فهد بن عبدالعزيز - رحمه الله- لرأب الصدع بين الأفغان ومواصلة إخراج السوفييات من أفغانستان. كما تطرقت كتاباته إلى العمل الاجتماعي والخيري في منطقة الخليج العربي وفكر الانتماء في زمن العولمة.

كان علي بن إبراهيم النملة من أبرز العاملين في المجال الخيري في المملكة العربية السعودية، وكلف من قبل المقام السامي وساهم في انشاء الصندوق الخيري لمحاربة الفقر (نحو عمل خيري متميز) وله العديد من البحوث والدراسات ويمتلك خبرة كبيرة في مجال العمل الاجتماعي والتطوعي. وعدد مؤلفاته 12 مادة في هذا المجال .

هذا الثراء الفكري والإبداعي لعلي بن إبراهيم النملة يضعه في مصاف المفكرين متعددي الثقافات Multi culture researcher والمبدعين العرب على الساحة العلمية، وهم قلة .

ومن مؤلفاته في التخصص الوراقة والوارقون في الحضارة الإسلامية، والبنية الأساسية لنظام وطني للمعلومات وكذلك كتاباته عن التجهيزات الأساسية للمعلومات وخدمات المكتبات والمعلومات والمكتبات الوقفية، ومن ضمن كتاباته ما يربط بعض الموضوعات بعضها ببعض مثل رحلات المستشرقين مصدرًا من مصادر المعلومات عن العرب والمسلمين، وذلك على اعتبار أن علم المعلومات علم متعدد الارتباطات مع علوم كثيرة، وفي دراسة له باللغة الانجليزية تطرق لموضوع أسس التخطيط لبرامج تعليم المكتبات في العالم الإسلامي. وقد كان مقلدًا في الكتابات في بعض الموضوعات حيث كان له مؤلف واحد أو اثنين في بعض الموضوعات الأخرى منها مراصد وبنوك المعلومات والقضايا الثقافية والخدمات المكتبية للمعاقين، والنظام الوطني للمعلومات والمكتبة الافتراضية وتجهيزات المكتبات ومصادر المعلومات .

## الجدول رقم (7): عناوين الدوريات المنشور بها المقالات

متخصصة في المكتبات والمعلومات	متخصصة في مجالات أخرى	عامة	عنوان الدورية	مسلسل
√			حولية المكتبات والمعلومات	1
	√		مجلة البحوث والدراسات القرآنية	2
		√	مجلة التعاون	3
	√		مجلة الجامعة الإسلامية	4
	√		مجلة الحرس الوطني	5
	√		مجلة المجلة العربية	6
		√	مجلة العصور	7
	√		مجلة العقيق	8
		√	مجلة الصلة	9
√			مجلة المكتبات والمعلومات العربية	10
		√	مجلة بيادر	11
	√		مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية	12
√			مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية	13
		√	مجلة دارين الثقافية	14
√			مجلة عالم الكتب	15
√			مجلة مكتبة الإدارة	16
√			Arab Journal for librarianship information science	17
√			International library review	18
	√		Journal of Muslim Social Scientists	19

يتضح من الجدول رقم (7) أن الدوريات التي نشرت من خلالها المقالات بلغ عددها 19 دورية، منهم عدد 5 دوريات عامة، وعدد 7 دوريات متخصصة في غير تخصص المكتبات والمعلومات، وعدد 7 دوريات متخصصة في المكتبات والمعلومات، وكان من الممكن أن يرتفع هذا العدد المنشور في الدوريات إذا تم نشر بحوث المؤتمرات والملتقيات العلمية والندوات في دوريات علمية كان عددها سيصل إلى 88 دراسة علمية.

ومن الملفت للنظر في الإنتاجية العلمية لعلي بن إبراهيم النملة في الدراسات والبحوث فقد كانت بعدد 88 مادة بنسبة 78.5% أن هناك عدد 69 مادة علمية من مجموع المواد الخاصة بمقالات الدوريات وبحوث المؤتمرات والندوات والمكتبيات بعدد 88 مادة بنسبة 78.5%، لم تنشر في الدوريات وهي بحوث المؤتمرات والندوات والمكتبيات العلمية ولم يتم نشرها في الدوريات العلمية وهذا ما أدى إلى قلة الموضوعات التي تنشر في الدوريات، حيث أن الدوريات تنشر الأبحاث الجديدة والرؤي المستحدثة من خلال الدوريات العلمية المتخصصة. أما المنشور في الدوريات فعدده 19 بحث في دورية علمية، 16 دورية عربية، و3 دوريات أجنبية، وذلك بنسبة 21.5% من إجمالي عدد البحوث سواء المنشورة في دوريات أو التي قدمت لمؤتمرات ومكتبيات علمية وندوات.

## الجدول رقم (8): التوزيع المكاني للإنتاج الفكري

الدولة *	كتب وأطروحات	مقالات الدوريات	أوراق المؤتمرات والمكتبيات	الإجمالي	النسبة المئوية %
المملكة العربية السعودية	48	24	37	109	67.3
لبنان	22	-	1	23	14.2
مصر	2	3	7	12	7.5
الولايات المتحدة	2	-	2	4	2.5
قطر	-	1	2	3	1.9
المملكة المتحدة	-	-	2	2	1.2
الإمارات العربية المتحدة	-	-	1	1	0.6
الكويت	-	-	1	1	0.6
الأردن	-	-	1	1	0.6
المغرب	-	-	1	1	0.6
سوريا	1	-	-	1	0.6
البحرين	-	-	1	1	0.6
فرنسا	-	-	1	1	0.6
ألمانيا	-	-	1	1	0.6
أستراليا	-	-	1	1	0.6
المجموع				162	%100

\*رتبت أسماء الدول وفقاً لكثافة النشر.

يوضح الجدول السابق التوسع المكاني للإنتاج الفكري لعلي بن إبراهيم النملة وإن كان التركيز في المملكة العربية السعودية بالنسبة للكتب ومقالات الدوريات وأوراق المؤتمرات والملتقيات العلمية، وذلك بعدد إجمالي 109 وبنسبة 67.3%، كذلك في لبنان بعدد 23 عمل ممثل بنسبة 14.2%، فضلاً عن مصر بعدد 12 عمل بنسبة 7.5% وهذا التوسع الجغرافي نتيجة طبيعية لرحلة التسع والثلاثون عاماً حيث تولي عدة مناصب داخل المملكة العربية السعودية وخارجها صقلت معاليه مهنيًا وفكريًا، وكان له الكثير من الأسفار والرحلات حيث عُيِّن:

- وكيلًا لكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية 1405 - 1409هـ.
  - باحث في معهد العلوم العربية والإسلامية بفرانكفورت بألمانيا 1405 - 1406هـ/ 1985 - 1986م.
  - مدير الشؤون الدراسية بالمحقة الثقافية السعودية في واشنطن، بالولايات المتحدة الأمريكية 1409 - 1410هـ/ 1989م.
  - مدير عام الهيئة العامة لجمع التبرعات للمجاهدين الأفغان 1410 - 1412هـ/ 1990 - 1992م.
  - عضو مجلس الشورى بالمملكة العربية السعودية، 1414هـ - 1420هـ/ 1994 - 1999م.
  - أستاذ: 1417هـ/ 1997م.
  - وزير العمل والشؤون الاجتماعية في المملكة العربية السعودية، 1420 - 1425هـ/ 1999 - 2004م.
  - وزير الشؤون الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية، 1425هـ - 2005م.
  - أستاذ المكتبات والمعلومات بكلية علوم الحاسب الآلي بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالمملكة العربية السعودية، 1428هـ/ 2007م - 1434هـ/ 2013م.
  - عضو عدد من جمعيات القطاع الخيري (الثالث).
  - باحث في الشأن الاجتماعي والاستشراقي والاستغرابي والتنصيري والعلاقات الفكرية والحضارية بين الشرق والغرب.
- ومما سبق يتضح الإنتاجية المعرفية المبدعة لعلي بن إبراهيم النملة قليل من كثير ليس مجاله هذا البحث العلمي، فالمكتبة العربية والعالمية تحتاج إلى كتاب عن بن إبراهيم النملة يتحدث عن مآثر معاليه طيلة سنوات إبداعاته الفكرية والمناصب التي تولاها وأثرها، وأضافت له الكثير من الخبرة. وهذا ما تحاول الباحثة إعداده بإذن الله.



## رابعاً - النتائج والتوصيات :

### 1/4 النتائج :

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نوضحها فيما يلي:

- بلغ عدد عناوين مفردات الإنتاج الفكري لعلي بن إبراهيم النملة 162 عنواناً في مسيرة تسع وثلاثون عاماً، والكتب وحدها 74 كتاباً، تم حساب الطبعة الأولى فقط من كل كتاب دون إضافة الطبعات المختلفة من الكتب.
- بلغ عمر الإنتاج الفكري لمعاليه في مجالات متعددة منها في مجال المكتبات والمعلومات والاستشراق والاستغراب والتنصير والعلاقات الفكرية والحضارية بين الشرق والغرب، وهذه الأعمال بلغت من عام 1976 إلى عام 2018م على مدى تسع وثلاثون عاماً 162 مادة إضافة إلى رسالتي الماجستير والدكتوراه.
- بعد فترة الستينيات وحتى السبعينيات من القرن العشرين هي أقل الفترات إنتاجاً بسبب انشغال معاليه بإعداد أطروحتي الماجستير والدكتوراه، ثم زاد النشاط العلمي بشكل ملحوظ حتى أنه تضاعف أضعاف كبيرة في الألفية الثانية من القرن الحادي والعشرين من بداية 2004 إلى 2013م بعدد 77 عمل بنسبة 47.5% في مقابل 16 عمل بنسبة 9.9% في الفترة من 1979 وحتى 1988م (فترة إعداد أطروحتي الماجستير والدكتوراه).
- تنوع الإنتاج الفكري والإبداعي ما بين الكتب ومقالات الدوريات وبحوث المؤتمرات والندوات والمكتبيات العلمية التي أثرت المكتبة العلمية العربية بإبداعاته الفكرية.
- بلغ الإنتاج الفردي لعلي بن إبراهيم النملة مكان الصدارة إذ بلغ عدد المواد المنشورة التي انفراد بالتأليف بمفرده 160 مادة تمثل 98.9% من إنتاجه الفكري، أما أعماله المشتركة تأليفاً فبلغت مادتين بنسبة 1.2%.
- تحدد حجم إنتاجه الفكري باللغة العربية 157 مادة بنسبة 96.9% من إجمالي إنتاجه الفكري، أما إنتاجيته باللغة الإنجليزية فكانت 5 مواد بنسبة 3.1% .
- تبين بعد حصر الإنتاج الفكري من الكتب ومقالات الدوريات وبحوث المؤتمرات الذي بلغ 162 مادة أن المملكة العربية السعودية تستحوذ على أكبر نسبة من مفردات هذا الإنتاج والذي بلغ 67,3% من إجمالي إنتاجه الفكري، يلي ذلك ما نشر في لبنان بنسبة 14.2% ، تليها مصر بنسبة 7.5% ، ثم باقي الدول العربية المتمثلة في الكويت والبحرين والإمارات العربية المتحدة وقطر والأردن وسوريا، والولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة وفرنسا وألمانيا وأستراليا بنسب ما بين 1.2% ، و 0.6% .

- يتوزع الإنتاج الفكري على مقالات الدوريات وبحوث المؤتمرات والملتقيات العلمية والندوات ووصل عدد هذا الإنتاج 88 مادة، ما نشر في الدوريات 19 (16 دورية عربية، 3 دوريات إنجليزية)، أما باقي المواد وهي الخاصة ببحوث المؤتمرات والندوات والملتقيات العلمية فعددها 69 مادة لم تنشر في الدوريات كمقالات بنسبة 78.5% في مقابل 19 بحث منشور في الدوريات بنسبة 21.5% من إجمالي البحوث والدراسات.
- بلغ عدد البحوث التي قدمت في مؤتمرات وندوات محلية وإقليمية 15 دولة تصدرها المملكة العربية السعودية بعدد 109 بحثاً، بنسبة 67.3%، تليها لبنان بنسبة 14.2%، ثم مصر بسبة 7.5%، أما باقي البحوث الخاصة بالمؤتمرات فهي قد وزعت بين قطر والإمارات والبحرين والأردن وسوريا والمغرب والكويت. ومن الملاحظ أن السعودية ولبنان ومصر أن البحوث المقدمة في مؤتمرات وندوات تمثل 89% من إجمالي البحوث والدراسات.
- يتركز الإنتاج الفكري الموضوعي لعلي بن إبراهيم النملة في 34 موضوعاً من الموضوعات المتخصصة في الإنتاج الفكري العربي، ومن هذه الموضوعات عدد 45 مادة عن الاستشراق، 4 مواد عن الاستغراب، 4 مواد عن الإصلاح 8 مواد عن التنصير، 12 مادة في العمل الاجتماعي والتطوعي، 11 مادة في العولمة الفكرية، 5 مواد عن اشكالية المصطلح العربي، 3 مواد عن حوار الحضارات. وقد ذكر معاليه في السيرة الذاتية الخاصة به أنه باحث في الشأن الاجتماعي والاستشراقي والاستغرابي والتنصيري والعلاقات الفكرية والحضارية بين الشرق والغرب، إذا تم جمع هذه الموضوعات التي اهتم بها علي بن إبراهيم النملة سنجدتها تمثل 84 مادة بنسبة 51.9% أي أكثر من نصف إنتاجه الفكري.
- أهتم أيضاً معاليه بالكتابة في موضوعات النظام الوطني للمعلومات، الخدمات المكتبية للمعاقين، المكتبة الافتراضية، والمكتبات والمعلومات السعودية، أوقاف الكتب والمكتبات، وتجهيزات المكتبات، ولكنها لم تكن بنفس الثراء في الكتابة في الموضوعات الأخرى التي اهتم بها علي بن إبراهيم النملة.

#### 2/4 التوصيات :

- في ضوء نتائج الدراسة الحالية تقترح الباحثة مجموعة من التوصيات التي تثرى الموضوع كما يلي:
- أن يتم تقويم الإنتاج الفكري لعضو هيئة التدريس في ضوء المعايير العالمية للأداء الجامعي ومعايير الاعتماد الأكاديمي.
- تقديم تصور مقترح للارتقاء بالإنتاجية العلمية لعضو هيئة التدريس في المجتمع السعودي وفي ضوء خطط التنمية المستدامة.

- أن يكون للجامعات السعودية دور مكثف في دعم وتحفيز الانتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس في ضوء مجموعة من الاستراتيجيات التي تحددها كليات الجامعة والأقسام العلمية.
- تشجيع ودعم إجراء البحوث والأعمال العلمية بشكل جماعي وبجهود مشتركة، وهذا الاتجاه هو الاتجاه المستقبلي في حركة العلم الحديث. و التأكيد على تشجيع البحوث المشتركة بين الباحثين داخل الجامعة وخارجها وذلك لتشجيع تواصل الأجيال وانتقال الخبرات.

### خامسا - مراجع الدراسة:

- (1) علي، شمس الاصيل محمد (2017م). العطاء الفكري للأستاذ الدكتور محمد فتحي عبد الهادي: دراسة تحليلية. المكتبات والمعلومات العربية، ع1 ، مج 38 (يناير 2017) .
- (2) تيسير، صبحي (1992م). الموهبة والإبداع: طرائق التشخيص وأدواته المحوسبة. عمان : دار التنوير العلمي .
- (3) الحديثي، ابتسام إبراهيم (2007م). الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس السعوديات بكليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية: دراسة تقويمية، رسالة ماجستير. كلية التربية ، جامعة عين شمس.
- (4) الهلالي، الشريبي (2007م). أهم المؤثرات العامة في تقييم جوانب الانتاجية في الوظائف. الجامعة، مج7، ع23 ، الإسكندرية : كتب الجامع الحديث.
- (5) راضي، فوقية محمد (2010م). الانتاجية العلمية والحاجات الارشادية لعضوات هيئة التدريس بجامعات طيبة بالمدينة المنورة. بحث مقدم إلى ندوة التعليم العالي للفتاة: الأبعاد والتطلعات ، 18-20 يناير 2010.
- (6) Saleem, Badat(2009)The Role of Higher Education in society : valuing higher education hers –sa Academy, 2009 university of Capetowngraduat school of Busines.
- (7) بلبكاي، جمال (2016م). البحث العلمي في الجامعات العربية. مجلة الإنسان والمجال ، ع42 (أكتوبر 2016) .
- (8) زهران، محسن(2006م). أزمة العلم والعلماء. متاح في:

[www.mohsenzahran.com/paper/science.doc](http://www.mohsenzahran.com/paper/science.doc)

- (9) هارفي، جون (1961م). نشاط النشر عند مديري المكتبات. يمكن الاطلاع على الرابط:  
<http://www.arabcin.net/arabaaa11//2005/14.html>
- (10) عبدالهادي، محمد فتحي (1969م). النشاط الفكري للأستاذ حبيب سلامة: قائمة ببيوجرافية. عالم الكتب ، س11، ع5-6.
- (11) عبدالهادي، محمد فتحي (1997م). عميد المكتبيين العرب: السيد محمود الشنيطي. ط1، القاهرة: المكتبة الأكاديمية.
- (12) عبدالهادي، محمد فتحي و أمين سليمان سيدو (1999م). أ.د عبد الستار الحلوجي: دراسة تحليلية لإنتاجه الفكري من 1963-1997م في جائزة الملك فيصل العالمية بين الحلوجي وابن جنيد. الرياض: مكتبة الملك فيصل الإسلامية، ص 95-125.
- (13) نصير، عايدة (2000م). اتجاهات الانتاج الفكري لكتب الاستاذ الدكتور شعبان عبد العزيز خليفة. عالم المعلومات والمكتبات والنشر ، مج 1، ع2 (يناير 2000) ص 55-58.
- (14) غندور، محمد جلال سيد (2000م). أ.د شعبان عبد العزيز خليفة: دراسة تحليلية لإنتاجه الفكري من 1963-1997. عالم المعلومات والمكتبات والنشر ، مج 1، ع2، ص 29-54.
- (15) غندور، محمد جلال سيد و ايناس حسين صادق (2004م). الاستاذ الدكتور محمد فتحي عبد الهادي: دراسة تحليلية لإنتاجه الفكري من 1967-2001. المكتبات والمعلومات العربية، س24، ع3 ص 36-72.
- (16) العباس، هشام عبد الله (1996م). الانتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس السعوديين في مجال المكتبات والمعلومات بالمؤسسات الأكاديمية بالمملكة العربية السعودية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، مج 2، ع1.
- (17) Ali, saad Al-Ghamdy(2002) Factors associated with Research and Publication Productivity of library and information studies Faculty in Saudi Arabian Universities , Ph.D., Florida State University Florida .
- (18) إبراهيم، محمد حسن (2003م). الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس بأقسام المكتبات والمعلومات في مصر: دراسة ببيومترية. أطروحة دكتوراه، كلية الآداب ببني سويف، قسم المكتبات والمعلومات.
- (19) -Morgan, G. (1995) Imagination: the Art of Creative Management. Newbury Park, C. A. Sage.

- (20) الأعرس، صفاء (د.ت). الإبداع وحل المشكلات. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، ص 11-29.
- (21) متولي، ناريمان اسماعيل (2008م). الإبداع في علم المكتبات والمعلومات: دراسة نظرية وتطبيقية. القاهرة: دار الكتب المصرية.
- (22) هلال، محمد عبد الغني (1996م). مهارات التفكير الابتكاري. القاهرة: دار الكتب.
- (23) Torrance.,P.E (1972) Can we teach Children to think Creativity ? Journal of Creative behavior , 6,P.263-262
- (24) المنصور، نورة يوسف (1999م). استخدام برنامج تدريبي لتنمية الإبداع لدى عينة من طالبات المدارس في المجتمع القطري في ضوء مبادئ التربية السيكلوجية. أطروحة دكتوراه، جامعة عين شمس ، كلية البنات، القاهرة.
- (25) عكاشة، محمود وآخرون (2011م). تنمية مهارات الحل الإبداعي للمشكلات لدى معلمي العلوم وأثره على اداء تلاميذهم. المجلة العربية لتطوير التفوق، مج2، ع2 ، ص 17-60 .
- (26) West, M. A. (2001) Management of Creativity and Innovation in Organization. In: International Encyclopedia of The Social and Behavior Science, vol. 5, Amsterdam: El Sevier, p 2895.
- (27) حسين، محمد الهادي (2000م). استخدام الحاسب الآلي في تنمية التفكير لدى الأطفال. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر.
- (28) حجاب، محمد منير (2003م). الموسوعة الإعلامية. مج1، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- (29) Nakakoje, K., Yamamoto, Y., Ohiro, M. (2000) Computational Support for Collective Creativity Knowledge Based Systems, vol. 13 (7/8) p. 451- 458.
- (30) متولي، ناريمان اسماعيل (2008م). الإبداع في علم المكتبات والمعلومات: دراسة نظرية وتطبيقية. القاهرة: دار الكتب المصرية.
- (31) بوطانة، عبد الله (1988م). أنماط التعليم العالي التي يحتاجها الوطن العربي حتى عام 2000. مجلة اتحاد الجامعات العربية، عدد خاص.
- (32) ديكينسون، جون (1997م). العلم والمشتغلون بالبحث العلمي في المجتمع الحديث. عالم المعرفة، الكويت.

- (33) زهران، محسن (2006م). أزمة العلم والعلماء. متاح في: [www.mohsenzahran.com/paper/science.doc](http://www.mohsenzahran.com/paper/science.doc)
- (34) الريماوي، عمر وفؤاد كردي (2015م). معوقات البحث العلمي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات والأقسام لجامعة القدس. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل.
- (35) حميد، كامل (2004م). المعوقات التي تواجه الباحث في الجامعات الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، القدس.
- (36) النيرب، فريد (2010م). تصور مقترح لتطوير الإنتاجية الأكاديمية التربوية لبرامج الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية في ضوء خطط التنمية. رسالة دكتوراه، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة.
- (37) الحديثي، ابتسام إبراهيم (2007م). الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس السعوديات بكليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية: دراسة تقويمية، رسالة ماجستير. كلية التربية، جامعة عين شمس.
- (38) الريماوي، عمر وفؤاد كردي (2015م). معوقات البحث العلمي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الكليات والأقسام لجامعة القدس. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل.
- (39) أحمد، إدريس وآخرون (2013م). أثر المتغيرات الشخصية والبيئية على الاسهام الفكري لأعضاء هيئة التدريس بفروع جامعة الطائف. مجلة أماراباك، 4ع، مج 19، ص 125 – 143.
- (40) Akuegwu, B.A.; Udida, L.A. & Bassey, U.U. (2006). Attitude towards quality research among lecturers in Universities in Cross River State –Nigeria. Paper presented at the 30th Annual National Conference of the Nigerian Association for Educational Administration and Planning held at the Faculty of Education Hall, Enugu State University of Science and Technology.
- (41) الجدية، فوزي سعيد (2009م) دور الجامعات العربية في التنمية الاقتصادية، مجلة جامعة الأزهر،، غزة، سلسلة العلوم الانسانية 2010، المجلد 12، العدد1، ص 239-266.

- (42) أحمد، إدريس وآخرون (2013م). أثر المتغيرات الشخصية والبيئية على الاسهام الفكري لأعضاء هيئة التدريس بفروع جامعة الطائف. مجلة أماراباك، ع4، مج 19، ص 125 – 143.
- (43) التميمي، عبد الرحمن (2000م). إدارة وتخطيط البحث العلمي: آراء ومقترحات. مؤتمر جامعة القاهرة للبحوث والدراسات العليا والعلاقات الثقافية في الفترة من 27-28 مارس 2000، (القاهرة: مطبعة جامعة القاهرة).
- (44) الحديثي، ابتسام إبراهيم (2007م). الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس السعوديات بكليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية: دراسة تقويمية، رسالة ماجستير. كلية التربية، جامعة عين شمس.
- (45) راضي، فوقية محمد (2010م). الانتاجية العلمية والحاجات الارشادية لعضوات هيئة التدريس بجامعات طيبة بالمدينة المنورة. بحث مقدم إلى ندوة التعليم العالي للفتاة: الأبعاد والتطلعات، 18-20 يناير 2010.
- (46) الهيص، ناريمان عبد الحميد (2015م). الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس وعلاقتها بجهود الجامعات في تدويل البحث العلمي. رسالة ماجستير، كلية التربية-قسم أصول التربية، جامعة الأزهر، غزة.
- (47) هاشم، نهلة (2005م). إدارة المعرفة مدخل للإبداع التنظيمي في الجامعات المصرية. مجلة مستقبل التربية العربية، مج 11، ع38.
- (48) السدحان، عبد الله ناصر (2018م). الدكتور علي النملة والخروج عن النص. جريدة الرياض، الاثنين 3 جمادى الآخرة 1439هـ- 19 فبراير 2018م يمكن الاطلاع على: <http://www.alriyadh.com/42869>

## المتطلبات المادية لحوسبة أرشيف الجامعات الجزائرية: دراسة ميدانية بمصالح أرشيف جامعات قسنطينة، باتنة وأم البواقي

د. لخضر فردي

أستاذ محاضر

معهد علم المكتبات والتوثيق جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، الجزائر

حسان مداسي

باحث في الدكتوراه

### مقدمت:

لقد أدت التطورات التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى ثورة حقيقية في الحياة المعاصرة، وخاصة فيما يتعلق بتغيير أنماط العمل في مختلف المؤسسات، بالنظر لما تقدمه هذه التقنيات الحديثة من حلول حقيقية للعديد من المشكلات المطروحة، خاصة التحكم في الحجم الهائل للوثائق والمعلومات، والقيام بمختلف الوظائف بالدقة والسرعة المطلوبتين وبأقل جهد وتكلفة، وهذا الأمر يشمل مؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها ومنها مؤسسات الأرشيف، التي أصبحت تستخدم العديد من هذه التكنولوجيات الحديثة لتطوير وعصرنة هذا القطاع الهام، فضلا عن تقديم خدمات نوعية للمستفيدين.

وأرشيف الجامعات هو معني بهذه التحولات في أساليب العمل بالاعتماد على التقنيات الحديثة كغيره من الأرشيفات الأخرى، ولا يمكن تصور مشروع لحوسبة هذا الأرشيف دون توفر جملة من المتطلبات نذكر منها: المتطلبات المادية، البرمجية، البشرية، القانونية وغيرها.

سيتناول هذا البحث أول هذه المتطلبات محاولا تسليط الضوء على أهمها من خلال الدراسة الميدانية التي شملت عددا من مصالح الأرشيف بجامعات الشرق الجزائري.

### مستخلص:

يتناول هذا البحث موضوع المتطلبات المادية لحوسبة أرشيف الجامعات الجزائرية، وهو موضوع جد هام، لأنه لا يمكن تنفيذ مشاريع لتطوير وعصرنة الأرشيف عموما والأرشيف الجامعي خصوصا باستخدام التكنولوجيا الحديثة دون توفير جملة من المتطلبات وعلى رأسها المتطلبات المادية، حيث يهدف هذا البحث إلى التعرف على واقع الجامعات الجزائرية فيما يتعلق بتوفر المتطلبات المادية لحوسبة مصالح الأرشيف الجامعية، وقد تم تناولها بالدراسة في الجانب النظري ليعكف الجانب الميداني على دراسة مصالح الأرشيف الجامعية من حيث توفر المتطلبات المادية والصعوبات المطروحة والخطط المستقبلية الموضوعة لتجاوز المشكلات وتحسين الوضع، ليخلص في الأخير إلى جملة من النتائج العامة ومن ثم تقديم مقترحات من شأنها مساعدة هذه المصالح في إنجاح مشاريع عصرنة وتطوير الأرشيفات الجامعية باستخدام التكنولوجيات الحديثة. وقد وقع الاختيار على ثلاث جامعات في الشرق الجزائري كميدان لهذه الدراسة وهي جامعة قسنطينة باتنة وأم البواقي.

**الكلمات المفتاحية:** المتطلبات المادية - الحوسبة - أرشيف الجامعات - الجزائر.



**أ- الإشكالية:**

إن استخدام التكنولوجيات الحديثة في مجال الأرشيف أصبح خيارا وضرورة في آن واحد، فلا يمكن لمؤسسات ومراكز ومصالح الأرشيف أن تبقى بمنأى عن هذه التطورات، ثم أن هذه التقنيات تقدم حولا للعديد من مشكلات تسيير وإدارة الأرشيف في البيئة التقليدية، وتعمل على تطوير وتحسين أداء وخدمات هذه الأرشيفات على اختلاف أنواعها ومستوياتها، ولكن في نفس الوقت هي تطرح جملة من التحديات الجديدة على هذه المؤسسات والمراكز والمصالح الأرشيفية، ولعل من أهمها تحضير بنية تحتية وتوفير عدد من المتطلبات الضرورية لحوسبة هذه الأرشيفات. وعند الحديث عن حوسبة أرشيف الجامعات الجزائرية فإن هذا المشروع لا يشذ عن هذه القاعدة، ومن الضروري توفير جملة من المتطلبات أهمها: المتطلبات المادية، البرمجية، البشرية والتنظيمية وغيرها، لأن في ظل غياب هذه المتطلبات فإنه لا يمكن التخطيط أو التنفيذ لأي مشروع يتعلق باستخدام التقنيات الحديثة لتطوير وترقية المهنة الأرشيفية.

فإذا أخذنا المتطلبات المادية كواحدة من هذه المتطلبات الأساسية والضرورية، فإنه يمكن طرح السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى توفر المتطلبات المادية لحوسبة مصالح أرشيف جامعات قسنطينة، باتنة وأم البواقي ؟

**ب- تساؤلات الدراسة:**

انطلاقا من السؤال الرئيسي للدراسة يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو واقع مصالح أرشيف جامعات قسنطينة وباتنة وأم البواقي فيما يتعلق بتوفر بالمتطلبات المادية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في الأرشيف ؟
- هل تتوفر لدى مصالح الأرشيف في الجامعات الثلاث خطط مستقبلية لمعالجة هذه الصعوبات المرتبطة بالمتطلبات المادية لحوسبة هذه المصالح الأرشيفية ؟
- ما هي الصعوبات والمشكلات التي تواجه أرشيفي هذه المصالح في التعامل مع هذه المتطلبات ؟

**ج- أهداف الدراسة:**

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع أرشيف الجامعات الجزائرية فيما يتعلق بتوفر المتطلبات المادية لحوسبة مصالح الأرشيف الجامعية.
- التعرف على كيفية تعامل الأرشيفيين مع الصعوبات والمشاكل المطروحة في هذا المجال.

- اقتراح حلول موضوعية وقابلة للتنفيذ للتكفل بهذه الصعوبات لضمان جاهزية أفضل لمصالح الأرشيف الجامعية لاستخدام التقنيات الحديثة في العمل الأرشيفي.

#### د- مصطلحات الدراسة:

الأرشيف: عرفه البهاوي وخليفة (1990) في المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات بأنه مجموعة منظمة من السجلات والملفات التي تخص أو تتعلق بإحدى المنظمات أو المؤسسات أو الهيئات. ص.99

الجامعة: يعرفها بوعشة (2000) على أنها مؤسسة تشمل كل أنواع الدراسات أو التكوين الموجه للبحث التي تتم بعد مرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات التعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة. ص.10

الحوسبة: هي استخدام الإلكترونيات وأجهزة الاتصالات مثل الكمبيوتر، والمودمات، وأجهزة الفاكس، وأي برمجيات software، وذلك لتشغيل المكتب إلكترونيا بدلا من التشغيل يدويا. وهو يشتمل على عمليات الإدارة والتنظيم والأعمال المكتبية وذلك بمقارنته بعمليات التصميم والإنتاج بمساعدة الكمبيوتر. انتشر استخدام هذا المصطلح في 1970s and 1980s. (الشامي وحسب الله، 2005)

المتطلبات المادية: حسب التعريف الإجرائي للباحثين فإن المقصود بالمتطلبات المادية هي كل المستلزمات والحاجيات الملموسة والمشاهدة التي تستعمل في حوسبة الأرشيف مثل: الحواسيب ولواحقها، المساحات الضوئية، الشبكات، وسائط التخزين وحتى البناية.

#### د منهج الدراسة:

المنهج هو عبارة عن مجموعة من الخطوات والإجراءات الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة. (بن مرسل، 2003، ص.282) ويعرف أيضا بأنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل اكتشاف الحقيقة، فهو مجموعة من القواعد يتم احترامها والتقيد بها قصد الوصول إلى الحقيقة في العلم. (شروخ، 2003، ص.92)

أعتمد الباحثان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، باعتباره المنهج الأنسب والأكثر استخداما في مثل هذه المواضيع في علم المكتبات والمعلومات، وذلك من خلال وصف الظاهرة وتحليلها ومن ثم استخلاص نتائج الدراسة والبحث، وفي الأخير تقديم جملة من الاقتراحات والتوصيات التي من شأنها أن تقدم حلولاً للمشكلات التي تواجهها المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف.

**و- أداة الدراسة:**

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المقابلة كأداة رئيسية لجمع البيانات بالنظر لصغر حجم مجتمع الدراسة، وتعد المقابلة استبانة شفوية يقوم من خلالها الباحث بجمع معلومات بطريقة شفوية مباشرة من المفحوص. (عليان وغنيم، 2009، ص.28)

**ز- عينة الدراسة:**

تم الاعتماد على عينة مقصودة متمثلة في رؤساء مصالح الأرشيف بالجامعات الثلاث، حيث أن رئيس مصلحة أرشيف جامعة قسنطينة متحصل على شهادة ماستر LMD تخصص تكنولوجيا حديثة وأنظمة معلومات، بينما رئيس مصلحة أرشيف جامعة باتنة يحمل شهادة ماستر LMD تخصص مكنتات وتوثيق، وأخيرا رئيس مصلحة أرشيف جامعة أم البواقي متحصل على شهادة ليسانس نظام قديم في علم المكتبات.

**1- الإطار النظري للدراسة:****1-1- البناية الأرشيفية:**

يعرف قاموس مصطلحات الوثائق الأرشيفية البناية الأرشيفية بأنها المكان المسؤول عن تزويد وحفظ وتسهيل تداول الأرشيف، وهي تدعى كذلك مكتب السجلات أو دار الوثائق أو دار المحفوظات. (فالن، 1990، ص.26)

وتوصي العديد من المعايير الدولية والوطنية الخاصة بالبناية الأرشيفية على ضرورة احترام المبدأ الوظيفي للمؤسسة الأرشيفية فضلا عن الخدمات المقدمة عند تصميم البناية، حتى تكون مناسبة للقيام بمهامها ووظائفها وخدماتها، فقد أشارت اللائحة الإرشادية الصادرة عن قسم الإبداع التكنولوجي بمديرية الأرشيف الفرنسي بعنوان " القواعد الأساسية لبناء وتهيئة بناية أرشيفية " إلى ضرورة توفر أماكن خاصة بترميم ورقمنة الوثائق، وأن تكون مساحتها وتوزيعها ضمن البناية مناسبة للقيام بهذه الوظيفة، فضلا عن قوة تحمل الأرضية التي يوصى بأن تكون 100كلغ/م<sup>2</sup> بالنظر للتجهيزات المستخدمة في هذه العمليات.

كما تنص كذلك هذه اللائحة الإرشادية على ضرورة أن تكون قاعات الحواسيب والأرشفة الإلكترونية مجهزة ومحمية من كل الأخطار مثل: الحرائق، المياه، الغبار، ارتفاع درجة الحرارة ونسبة الرطوبة، بالإضافة إلى حفظ الوثائق الإلكترونية في وسائط التخزين خارج الخط مثل: الأقراص الصلبة أو الضوئية أو الأشرطة المغناطيسية في ظروف جد ملائمة. ( Direction des

(Archives de France,2009,p.15-18)

ويشير داود (2000) إلى ضرورة اختيار موقع قاعات الحواسيب والتجهيزات التكنولوجية الأخرى بعيدا عن الأخطار البيئية المحتملة، ويجب العناية بتحديد أماكن كل من: خزانات المياه، دورات المياه، وخزانات الوقود والتي يمكن أن ينشأ عنها أخطار كبيرة إذا لم يتم اختيار أماكنها بعناية كبيرة، ويجب تحديد مناطق العمل وعزلها، واستخدام البطاقات الشخصية للموظفين والزائرين عند التنقل، مع ضرورة وجود أبواب محكمة عند الدخول إلى المناطق الحساسة تستخدم فيها البطاقات الممغنطة، أو الأقفال الرقمية وغيرها من وسائل التحقق من الشخصية.

ولتفادي أخطار الحرائق وتقليل نتائجها ينصح بما يلي:

- استخدام المواد المقاومة للحريق في البناية.
- منع التدخين داخل مكاتب العمل أو مخازن الحفظ.
- المحافظة على نظافة فتحات التهوية والتكييف.
- استخدام خزائن معدنية لحفظ وسائط التخزين.
- يفضل استخدام مادة MS40 أو غاز الهالون لإطفاء الحريق. (داود، 2000، ص.38)

#### 2-1 الحواسيب:

الحاسب الآلي هو آلة إلكترونية ذات سرعة عالية جدا ودقة متناهية يمكنها قبول البيانات وتخزينها ومعالجتها للوصول إلى النتائج المطلوبة. (عيادات، 2004، ص.19)

ويعرف الحاسب أيضا بأنه جهاز إلكتروني قابل للبرمجة وقادر على تخزين البيانات DATA ومعالجتها وحفظها واسترجاعها عن طريق مجموعة من الأوامر حسب برنامج Program معد خصيصا لغرض محدد. (الحافظ، 1999، ص.10)

وتنقسم المكونات المادية للحاسب الآلي Hard Ware إلى أربعة أقسام:

- وحدات الإدخال Input Unit: تستخدم وحدات الإدخال لتغذية الحاسب بالبيانات مثل: لوحة المفاتيح Keyboard والفأرة Mouse.

- وحدة المعالجة Processor: تعتبر أهم شريحة داخل الحاسب الآلي لكونها تقوم بمعالجة الأوامر وتنفيذ العمليات الحسابية والمنطقية التي تصلها من قبل المستخدمين على هيئة تعليمات للبرامج.

- وحدات التخزين Main Memory: التي تنقسم بدورها إلى قسمين:

الذاكرة الرئيسية Main Memory: تتميز بسرعتها الكبيرة في توفير أماكن تخزين المعلومات للمعالج ذلك لكونها مبنية بالكامل من دوائر كهربائية. لذا فإنها تكون عادة أعلى نسبيًا في السعر

مقارنة بالذاكرة الثانوية وأقل في حجم تخزينها للمعلومات. كما تتصف بفقدانها للبيانات والمعلومات عند انقطاع التيار الكهربائي.

الذاكرة الثانوية **Auxiliary Memory**: وتتصف بفقرتها على التخزينية الكبيرة مقارنة بالذاكرة الرئيسية، فضلا عن احتفاظها بالبيانات عند انقطاع التيار الكهربائي مثل: الأقراص الممغنطة Floppy Disks والأشرطة الممغنطة Tapes والأقراص الصلبة Hard Disks وغيرها، وتتميز ببطئها النسبي في نقل البيانات مقارنة بالذاكرة الرئيسية لكونها ترتبط في حركتها بأجهزة ميكانيكية.

- وحدات الإخراج Output Unit: تستخدم هذه الوحدات لإظهار البيانات والمعلومات للمستخدمين ومن أمثلتها شاشات العرض Monitors والطابعات Printers والسماعات الصوتية Speakers والراسمات Plotters. (الهميلي، 2005، ص.24)

وقد عمدت مؤسسات ومراكز ومصالح الأرشيف إلى استخدام الحاسبات الآلية في العمل الأرشيفي لما تمتاز به من قدرة على معالجة البيانات والمعلومات بسرعة فائقة ودقة متناهية، مما أكسبها مقدرة على التغلب على العديد من الصعوبات، وبالتالي فإن تكنولوجيا الحاسب الآلي قد أفادت مجتمع المعلومات فائدة كبيرة. وذلك بسبب قدرة الحاسب على معالجة وتخزين واسترجاع كميات كبيرة من المعلومات بالسرعة والدقة المطلوبتين، فضلا عن تقليص الكلفة على هذه المؤسسات. (عبد الهادي، 1984، ص.236-238) وليس هناك توصيات خاصة بنوع معين من الحواسيب المستخدمة وإنما يوصي العديد من الخبراء بأن يكون اختيار الحاسب الآلي بمواصفات تتوافق مع التطبيقات المزمع تنفيذها كمشاريع الرقمنة مثلا والتي تتطلب اقتناء حواسيب بمواصفات جيدة، مع مراعاة عنصر المواءمة والمعايير عند اقتناء الحواسيب وحتى التجهيزات الأخرى، مع الأخذ بعين الاعتبار جودة الخصائص التالية:

- نظام التشغيل.
- طاقة الذاكرة الحية، وسرعة المعالج المركزي.
- الطاقة التخزينية للقرص الصلب.
- جودة شاشة العرض.
- المنافذ الخاصة بوسائط التخزين الثانوية الحديثة مثل (USB 2.0). (Bibliothèque et Archives Nationales du Québec, 2012, p.20)

كما وضعت اللجنة الأوروبية التابعة للاتحاد الأوروبي مجموعة من المعايير الخاصة بالتجهيزات الإلكترونية المكتبية للمحافظة على البيئة في إطار مشروع الأسواق الإلكترونية العامة، والتي

توصي بشراء التجهيزات التي تحتوي على مردودية طاقوية عالية أي الاقتصاد في الطاقة الكهربائية، بالإضافة إلى احتوائها على عدد محدود من المواد الضارة، وأن تكون هذه التجهيزات ومواد تغليفها من المواد القابلة للاسترجاع وإعادة التدوير، مع ضرورة أن لا تسبب الضوضاء داخل المكاتب. (Commission européenne, 2018, p.3)

### 3-1 أدوات الالتقاط الرقمي:

#### 1-3-1- الماسحات الضوئية:

الماسح الضوئي هو عبارة عن جهاز يقوم بتحويل أي شكل من أشكال البيانات المتوفرة في مصادر المعلومات المطبوعة والمصورة والمخطوطة والمرسومة إلى إشارات رقمية قابلة للمعالجة من طرف جهاز الحاسوب وتخزينها في ذاكرته، وتنتج عن عملية المسح الضوئي صور رقمية متعددة الأشكال أكثرها استعمالاً GIF, TIFF, JPG، وعن طريق برمجيات التعرف الضوئي على الحروف والأشكال OCR يمكن التعرف على معالم الملفات الرقمية في شكل صورة من خلال خطوطها ومعالمها الخارجية، حيث تتم عملية مقارنة تلقائية بين رموز النص المصور والرموز المخزنة في البرنامج، لغرض اختيار أفضل خيار يطابق النص. (قندليجي والسامرائي، 2002، ص. 221)

وهناك أربعة أنواع من الماسحات الضوئية:

- الماسحات الضوئية المكتبية.

- الماسحات الضوئية للكتب.

- الماسحات الضوئية الخاصة بالشفافيات.

- الماسحات الضوئية الخاصة بالمصغرات الفيلمية. (عكنوش، 2010، ص. 183-188)

وبالنسبة لنوع المسح فيمكن الإشارة إلى ثلاثة أنواع كما يلي:

- المسح ثنائي النغمة (اللون) باستخدام بت واحد للبيكسل، لعرض اللونين الأبيض والأسود.

- المسح الرمادي باستخدام العديد من البتات للبيكسل الواحد، لعرض تدرجات الرمادي؛ أما المستوى الأمثل للرمادي فهو 8 بتات للبيكسل الواحد، وفي هذه الحالة يمكن أن يتم الانتقاء من بين 256 درجة من تدرجات الرمادي لعرض الصورة.

- المسح الملون باستخدام العديد من البتات للبيكسل الواحد لعرض اللون؛ ويسمى مستوى اللون الكامل عند استخدام 24 بت للبيكسل الواحد، ويصبح بالإمكان الاختيار بين 16.7 مليون لون. (الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات، 2002، ص. 30)

ويتم اختيار المساحات الضوئية حسب شكل وحجم الوثائق المراد رقمتها، وتستخدم المساحات الضوئية المسطحة غالبا في رقمنة الوثائق الأرشيفية لأغراض الأرشفة والحفظ على المدى البعيد، أو الإتاحة عبر الشبكة المحلية أو الويب وهذا حسب طبيعة مؤسسة أو مركز الأرشيف، فبالنسبة لمصالح ومراكز الحفظ المؤقت والتي تقوم عادة بحفظ الأرشيف الوسيط الذي لا زال يحمل قيمة إدارية، فإن الغرض من رقمنة الأرشيف هو الإتاحة عبر الشبكة المحلية، بينما الأرشيفات التاريخية فإن الغرض غالبا يكون الحفظ على المدى البعيد أو الإتاحة عبر الويب من خلال مواقعها الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت.

### 1-3-2- أجهزة التصوير الفوتوغرافية الرقمية:

تتوافر أجهزة التصوير الفوتوغرافي الرقمية في الأسواق التجارية بفئات وأنواع متعددة ابتداء من الأجهزة التي تناسب احتياجات المستخدم الهواوي، وصولا إلى الأجهزة التي تتواءم مع احتياجات المحترف، وعادة ما تكون مجموعات الأجهزة الموجهة إلى المتخصصين متاحة على حامل أو عمود، وهي تعمل باستخدام تقنية المسح، وتكون عملية الرقمنة في هذه الحالة أكثر طولا ولكنها في المقابل تشتمل على جودة عالية، ويمكن أن توفر هذه الأجهزة صورا في حجم  $500 \times 700$  Pixel، وتكون مرمزة على 24 Bits مع إمكانية الضغط الفوري للصور بهدف تقليص حجم الصور وتوفير الحيز على وسيط التخزين، ويمكن لأجهزة التصوير الفوتوغرافية الرقمية الخاصة بالمتخصصين أن تقوم بترميز الألوان من 24 Bits إلى 36 Bits إلى جانب استخدام درجات وضوح تصل إلى  $6000 \times 8000$  Pixel. (الروبي وأحمد، 2009)

ويفضل استخدام أجهزة التصوير الرقمية (الكاميرات الرقمية) في تصوير الوثائق الهشة، خاصة بالنسبة للأرشيفات التاريخية والتي يخشى من تعرضها للتلف عند رقمتها بواسطة المساح الضوئي، فقد ثبت أن الضوء المنبعث من المساح يؤثر بشكل سلبي على الوثائق المتضررة من حيث البنية المادية ويؤدي إلى تلفها، فضلا عن أن الكاميرات الرقمية تقدم صورا جيدة من حيث درجة الوضوح وهي منخفضة التكلفة مقارنة بالمساحات الضوئية. (Bibliothèque et Archives Nationales du Québec, 2012, p.22)

### 1-4. وسائط التخزين:

تختلف وسائط التخزين الرقمية عن وسائط التخزين القديمة التي كانت تتميز بطول العمر لصناعتها من مواد لا تتعرض للتلف بسرعة، فالعمر الافتراضي للعديد من وسائط التخزين الرقمي يعتبر قصيرا، ومن ذلك الأشرطة الممغنطة، وحتى الوسائط التي تعد أطول عمرا من

الأشرطة كالأقراص المدمجة فإنها تظل عرضة للتلف إذا لم يتم الاهتمام بها؛ وتختلف مساحة التخزين المطلوبة وفقا لاعتبارات كثيرة، من بينها: طبيعة المادة المخترنة، وما إذا كانت نصية أو مصورة أو صوتية. ففي حين تحتوي الصفحة النصية المكتوبة باستخدام رموز المعيار الأمريكي لتبادل المعلومات ASCII على آلاف الحروف characters، فإن الصفحة الواحدة الملونة التي يتم مسحها ضوئيا تحتاج إلى أكثر من ميجابايت على وسيط التخزين، أما ساعة التسجيل الصوتي المخزنة رقميا فتحتاج إلى مساحة تصل إلى 600 MB على القرص المدمج، وفي المقابل فإن الدقيقة الواحدة من عرض الفيديو تحتاج إلى أكثر من 1 GB. (العريشي والمعلم، 2012، ص.66)

وهناك أنواع كثيرة من وسائط التخزين مثل: الأقراص المرنة التي تم التخلي عنها نظرا لمحدودية قدرتها التخزينية، بالإضافة إلى الأقراص الصلبة والأشرطة الممغنطة أو الرقمية مثل: الشريط الطولي الرقمي Digital Linear Tape DLT الذي تصل قدرته التخزينية إلى 3570 GB فضلا عن الأقراص الضوئية (المدمجة، المليزرة أو المضغوطة)، فـ CD-ROM تبلغ طاقته التخزينية 700 MB بينما DVD تصل طاقته التخزينية إلى 4.7 GB، مع ضرورة تهجير البيانات من 5 إلى 10 سنوات تجنباً لضياء البيانات، أما أقراص Blu-Ray فلا زالت في مرحلة التطوير، إلا أنها تتميز بسعتها العالية التي قد تصل إلى 27 GB.

ويتم اختيار وسيط التخزين بناء على ما يلي:

- سعة التخزين الكلية.
- طول مدة حفظ البيانات.
- الطبيعة المادية لوسيط التخزين.
- الخصائص الوظيفية مثل سهولة المحو أو إلغائه، مع توفر الإتاحة المباشرة.
- سرعة استرجاع البيانات.
- المواءمة مع نظم المعلومات.
- التكلفة. (بدر، 2003، ص.50)

ويوصي المعيار الفرنسي NF-Z42-013 بضرورة وضع إستراتيجية لحماية وسائط التخزين المستعملة من أي ضرر مادي فضلا عن حماية المحتوى من أي تغيير أو تعديل في الوثائق المؤرشفة سواء كان هذا صدفة أو عمدا، ويفضل استخدام الوسائط غير قابلة لإعادة الكتابة، مثل القرص المضغوط للكتابة مرة واحدة والقراءة المتعددة (CD- WORM compact disc write once read many)، كما يوصي المعيار باعتماد إستراتيجية النسخ الاحتياطية أو ما يعرف



باستراتيجية المرآة في نظام الأرشفة الإلكترونية، والتي تعني تخزين نسختين من كل وسيط أو دعامة تخزين في مكانين مختلفين جغرافيا من أجل تأمين عملية التخزين، فضلا عن التحقق من سلامة النسخ بشكل منتظم. (Afnor,2009)

### 5-1. الشبكات:

شبكة الحاسوب Computer Network هي مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وأهم مكونات الشبكات ما يلي:

- مجموعة من الحواسيب قد تكون شخصية مرتبطة معا، أو حاسبا كبيرا ترتبط به طرفيات Terminals حواسيب صغيرة.

- تشكل هذه المجموعة من الحواسيب نظاما واحدا وشبكة معلوماتية قد تكون محلية أو إقليمية أو عالمية.

- خطوط الاتصال التي تربط عناصر النظام ببعضها، قد تكون سلكية أو لاسلكية، وتحدد طريقة الربط شكل الشبكة وبنيتها.

- الموارد المتاحة ويقصد بها المعلومات المتاحة.

وتهدف شبكات المعلومات إلى تحقيق الأهداف التالية:

- كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات.

- المشاركة في المعلومات وقواعد البيانات.

- تقاسم المهام عبر الشبكة وتجنب تكرار العمل الواحد من طرف عدد من الموظفين.

(السالي، 2002، ص. 252-253)

- الاستفادة من خدمات: البريد الإلكتروني، مواقع المؤسسات على الإنترنت، مواقع التواصل الاجتماعي... الخ.

- زيادة مردودية المؤسسة والمستفيدين من خلال سرعة العمليات الإلكترونية عن بعد وتوفير الجهد والنفقات.

وهناك ثلاثة أنواع من الشبكات:

أ- الشبكة المحلية: وهي التي تتعلق بمكان محدد بدلا من منطقة واسعة أو كبيرة، لذلك نجد من الناحية العلمية أن الشبكة المحلية تغطي مساحة جغرافية محلية تصل إلى 2 كم<sup>2</sup>، وما زاد عن ذلك فإنها تعتبر شبكة إقليمية. ويمكن استخدام الشبكة المحلية في إطار التسيير الإلكتروني

للوثائق داخل المؤسسة، من خلال تبني مشروع للأرشفة الإلكترونية وبالتالي توفير مختلف المتطلبات الضرورية لإنجاح هذا المشروع لا سيما القيام بدراسة جدوى لهذا المشروع، وضع استراتيجية وخطة عمل، اقتناء التجهيزات والبرمجيات الضرورية، تكوين الكادر البشري، رقمنة الوثائق، تخزينها وإتاحتها عبر الشبكة المحلية وفق الإطار القانوني وسياسة الإتاحة المعتمدة للمؤسسة والأرشيف الوطني.

ب- الشبكة الإقليمية: وتغطي مساحة جغرافية لمدينة أو عدد من المدن، أي أنها أوسع من الشبكة المحلية، وقد ظهر إثر التطورات الحاصلة في مجال الشبكات والتي تقضي بدمج عدد من الشبكات المحلية في إطار شبكة إقليمية (قاري وقمصاني، 2010، ص.158-161)

ج- الشبكة العالمية (الإنترنت): تعتبر الإنترنت سلسلة مترابطة من الشبكات عبر العالم، والتي تعمل على أساس بروتوكولات الشبكة المعيارية، كما تعتبر الشبكة العنكبوتية الواسعة (WWW) World Wide Web مكونا هاما للإنترنت. (بدر، 2003، ص.93) وتشمل الخدمات والمصادر المتاحة على الإنترنت مجالا واسعا قد يصعب حصره، ويمكن الإشارة فيما يتعلق بالأرشيف إلى خدمات مواقع المؤسسات الأرشيفية من خلال إتاحة وسائل البحث كالفهارس والكشافات، بالإضافة إلى إتاحة الصور الرقمية للوثائق الأرشيفية خاصة بالنسبة للأرشيفات التاريخية. وعرض مختلف النشاطات التي تقوم بها هذه المراكز والمؤسسات في إطار تامين الأرشيف والتعريف به وغيرها من الخدمات المتنوعة.

## 2- الإطار الميداني للدراسة:

### 1-1- حدود الدراسة:

أ- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة هذه على المتطلبات المادية لحوسبة أرشيف الجامعات الجزائرية وما يتعلق مباشرة بهذا الموضوع.

ب- الحدود الزمنية: تمت الدراسة خلال شهري نوفمبر وديسمبر من سنة 2017 ميلادي.

ج- الحدود المكانية: شملت الدراسة ثلاث مصالح أرشيف بثلاث جامعات بالشرق الجزائري وهي كالتالي:

- مصلحة أرشيف جامعة الإخوة منتوري قسنطينة. (كل من جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري وجامعة قسنطينة 3 صالح بونيدر لم تنشأ بهما مصالحتنا أرشيف نظرا لحدثة نشأتهما أي منذ سنة 2011م).

- مصلحة أرشيف جامعة باتنة1 الحاج لخضر.(بالنسبة لجامعة باتنة 2 مصطفى بن بولعيد فهي لا تحتوي على مصلحة أرشيف نظرا لحدثة نشأتها أي منذ سنة 2015م).
  - مصلحة أرشيف جامعة محمد العربي بن مهيدي بأم البواقي.
  - الحدود البشرية: تمت المقابلة مع رؤساء مصالح الأرشيف بالجامعات الثلاث وعددهم 3.
- 2.2. التعريف بمكان الدراسة:

تم اختيار ثلاث مصالح أرشيف بثلاث جامعات في الشرق الجزائري لإعداد هذه الدراسة الميدانية، وقد وقع الاختيار على جامعات قسنطينة، باتنة وأم البواقي، وهي من أقدم الجامعات على المستوى الوطني، وتعتبر جامعة قسنطينة (الإخوة منتوري حاليا) من أقدم الجامعات الجزائرية حيث تم إنشاؤها بموجب الأمر رقم 54/69 المؤرخ في 17 يونيو 1969م، بينما تم إنشاء جامعة الحاج لخضر باتنة 1 سنة 1977م كمرکز جامعي لترتقي إلى جامعة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 136/89 المؤرخ في 01 أغسطس 1989م، وبالنسبة لجامعة العربي بن مهيدي فقد تم إنشاؤها سنة 1983م كمرکز جامعي كذلك إلى غاية صدور المرسوم التنفيذي رقم 06/09 المؤرخ في 04 يناير 2009م أين رقيت إلى جامعة.

تقوم مصالح الأرشيف بهذه الجامعات بالمهام المكلفة بها والمنصوص عليها في التشريع الأرشيفي الجزائري وقوانين قطاع التعليم العالي والبحث العلمي ودون إهمال قوانين الوظيفة العمومي، وتتلخص هذه المهام فيما يلي:

- استقبال الأرشيف من الهيئات والمصالح التابعة للجامعة.
- المعالجة العلمية والفنية للأرشيف المدفوع.
- حفظ الأرصدة الأرشيفية في أحسن الظروف لضمان حمايتها من مختلف الأخطار وحسب الإمكانيات المتوفرة.
- إتاحة الوثائق والملفات للمستفيدين وفقا للقانون وأخلاقيات المهنة الأرشيفية.

### 3.2. تحليل بيانات المقابلة:

تمحوت البيانات المجمعة من خلال المقابلات حول ثلاثة محاور وهي:

#### المحور الأول: المتطلبات المادية

تتوفر مصالح أرشيف جامعات قسنطينة وباتنة وأم البواقي على عدد من المتطلبات المادية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في الأرشيف يمكن حصرها حسب كل مصلحة في الجداول التالية:

## جدول (01): المتطلبات المادية المتوفرة بمصلحة أرشيف جامعة الإخوة منتوري قسنطينة

ملاحظات	الخصائص	العدد	النوع	المتطلبات المادية
حديثة	نظام التشغيل: windows 7	02	HP	الحواسيب
قديم	نظام التشغيل: windows xp	01	LG	
في حالة عطل	نظام التشغيل: windows xp	01	Videale	
في حالة عطل	نظام التشغيل: windows xp	01	Beng	
حديثة	طباعة بالأبيض والأسود	01	Epson Al-M2300	الطابعات
قديم	طباعة بالأبيض والأسود	01	Epson Lx-300+	
حديثة	طباعة بالألوان + استنساخ + رقمنة	01	Epson xp-102 103	
غير متوفرة	/	/	/	الماسحات الضوئية
حديث	طاقة التخزين: 931 GB	01	قرص صلب	وسائط التخزين
حديثة	طاقة التخزين: 700 MB		خارجي: Seagate	
حديثة	طاقة التخزين: 4.7 GB		CD-ROM	
حديث	طاقة التخزين: 04 GB	01	DVD Key USB Flash	
في حالة عطل	داخل مصلحة الأرشيف		داخلية	الشبكات
غير متوفرة	/	/	إنترنت	

## جدول (02): المتطلبات المادية المتوفرة بمصلحة أرشيف جامعة باتنة 1 الحاج لخضر

ملاحظات	الخصائص	العدد	النوع	المتطلبات المادية
حديثة	نظام التشغيل: windows 7	02	Delloptiplex380	الحواسيب
حديثة	متعددة الوظائف	01	CanonMF3010	الطابعات
حديثة	طباعة بالأبيض والأسود	01	CanonLBP6000	
حديثة	متعددة الوظائف	01	Canon Imagerunner 2318	
غير متوفرة	/	/	/	الماسحات الضوئية
حديث	/	01	قرص صلب خارجي	وسائط التخزين
حديثة	طاقة التخزين: 700 MB	/	CD-ROM	
حديثة	طاقة التخزين: 4.7 GB	/	DVD	
حديثة	/	03	Key USB Flash	
غير متوفرة	/	/	داخلية	الشبكات
متوفرة	/	/	إنترنت	

جدول (03): المتطلبات المادية المتوفرة بمصلحة أرشيف جامعة محمد العربي بن مهيدي بأم البواقي

ملاحظات	الخصائص	العدد	النوع	المتطلبات المادية
حديثة	نظام التشغيل: windows xp	03	acer	الحواسيب
حديثة	نظام التشغيل: windows 7	02	HP	
حديثة	متعددة الوظائف	01	HP LASER-1 GET P	الطابعات
حديثة	طباعة بالأبيض والأسود	01	Brother-2 HL /11	
غير متوفرة	/	/	/	الماسحات الضوئية
غير متوفرة	/	/	/	وسائط التخزين
غير متوفرة	/	/	داخلية	الشبكات
متوفرة	/	/	إنترنت	

البيانات والمعلومات الظاهرة في الجداول تدل على توفر مجموعة من المتطلبات المادية لحوسبة أرشيف الجامعة مثل الحواسيب، الطابعات، وسائط التخزين والشبكات ولو كان بشكل نسبي، وهذا يعني أن هناك عناية واهتمام باقتناء التجهيزات الضرورية رغم أن هناك إجماع على وجود نقائص ملحوظة، والتي سنتطرق إليها بالتفصيل في المحور الثاني، فالأرشيفيون بهذه المصالح على درجة كبيرة من الوعي بأن توفر هذه التجهيزات هو أمر أساسي، وفي غيابها لا يمكن القيام بأي عمليات أو مشاريع تندرج ضمن تطوير المهنة الأرشيفية باستخدام التكنولوجيا الحديثة.

الحواسيب الموجودة بهذه المصالح حديثة على العموم مع وجود بعض الحواسيب القديمة والتي تعاني من بعض الأعطال التقنية، ولكنها لا تمتاز بالخصائص العالية للقيام بعمليات الرقمنة بالكفاءة المطلوبة، والطابعات هي جيدة وفعالة لما وصلت إليه تكنولوجيا الطابعات من تقدم كبير، والملاحظ هو الغياب التام للماسحات الضوئية مما يعني أن المتطلب الأساسي لمشاريع رقمنة الوثائق الأرشيفية غير متوفر، مع وجود وسائط التخزين سواء كانت أقراص صلبة أو ضوئية في هذه المصالح باستثناء مصلحة أرشيف جامعة أم البواقي التي لا تتوفر على وسائط للتخزين، فهي تقوم بتخزين الوثائق الإلكترونية في الحواسيب فقط، ويمكن الإشارة إلى استخدام الأقراص الضوئية للكتابة مرة واحدة والقراءة المتعددة CD-WORM مع وجود نسخ احتياطية من هذه الأقراص وفق ما ينص عليه المعيار NF-Z42-013، والملاحظ هو غياب شبه تام للشبكة الداخلية

بهذه المصالح الأرشيفية وتوفر شبكة الإنترنت في كل من مصلحي أرشيف جامعة باتنة وأم البواقي وغيابها في مصلحة أرشيف جامعة قسنطينة. وبالمحصلة فإن هناك بنية تحتية تكنولوجية بهذه المصالح الأرشيفية ولكن بها العديد من الثغرات التي ينبغي تداركها حتى تصل هذه المصالح إلى الجاهزية الحقيقية لتنفيذ مشاريع طموحة لعصرنة أرشيفاتها.

وبالنظر إلى المعايير التي وضعتها اللجنة الأوروبية في إطار مشروع الأسواق الإيكولوجية العامة فإننا نستطيع القول بأن هناك نوعا ما احترام لهذه المعايير، خاصة فيما يتعلق باقتصاد استهلاك الطاقة الكهربائية، وعدم التسبب في الضوضاء داخل المكاتب، وهذا يرجع بالدرجة الأولى إلى حسن اختيار التجهيزات حسب جودة المنتج وكفاءة الشركة المصنعة.

وبالنسبة للبنية الأرشيفية فهي غير مناسبة تماما لاستخدام هذه التجهيزات الإلكترونية في مجال الأرشيف، إن كان من حيث المساحة وتوزيع مكاتب العمل ومخازن الحفظ أو توفر شروط حفظ وحماية وتأمين هذه التجهيزات، خاصة إذا تم الاعتماد على معايير مديرية الأرشيف الفرنسي المتعلقة بحماية التجهيزات والمعدات التكنولوجية، ويرجع السبب الرئيسي إلى أن هذه البنيات لم تخصص أصلا لحفظ الأرشيف وإنما هيأت في ظروف استعجالية للقيام بهذه الوظيفة، وبالتالي لم يراعى فيها أي معيار سواء تعلق الأمر بحفظ الأرصدة الوثائقية أو عمل الموظفين وحتى استخدام الوسائل التكنولوجية، باستثناء مصلحة أرشيف جامعة أم البواقي المتواجدة في بناية حديثة ومناسبة من حيث توزيع المساحات وتوفير وسائل الأمن والحماية، ويمكن الإشارة إلى أن إدارة الجامعة لا تنظر للأرشيف بنفس الأهمية التي يتضمنها، وهذا ما ينعكس على درجة الاهتمام به والتكفل بمختلف الاحتياجات والمتطلبات الضرورية للقيام بالمهنة الأرشيفية فضلا عن العمل لتطويرها وعصرنتها باستخدام التكنولوجيات الحديثة.

### المحور الثاني: الصعوبات المرتبطة بالمتطلبات المادية :

أهم الصعوبات المرتبطة بالتجهيزات والوسائل التكنولوجية هو عدم كفايتها، فبالنظر لعدد الموظفين والذي يبلغ عددهم 14 موظفا بالمصالح الأرشيفية الثلاث، فإننا نجد أن هناك نسبة معتبرة من الموظفين أضف إليهم المتربصين وعددهم 10 ليس لديهم حواسيب للعمل مما يخلق مشكل حقيقي، وبالنظر أيضا لكثرة المهام والوظائف سواء المتعلقة بالجانب الفني أو الإداري وعمليات البحث والاسترجاع لتلبية طلبات المستفيدين المتنوعة، فضلا عن تقادم بعضها ووجود أعطال تقنية ببعض الآخر والتي لا يتم صيانتها رغم تكرار طلبات التصليح من مصالح الأرشيف

إلا في حالات نادرة، كما أن مشكل الفيروسات يؤثر بشكل سلبي على عمل الحواسيب ويضع الأرشيفي أمام مشاكل تقنية قد يعجز عن حلها.

أما بالنسبة للطابعات متعددة الوظائف المتوفرة بهذه المصالح فهي للاستخدام المكتبي وليس لتنفيذ مشاريع الرقمنة بحجم الأرشيفات الجامعية، وبالتالي فهي تفتقد إلى المساحات الضوئية الخاصة برقمنة الوثائق الأرشيفية خاصة ذات الحجم المتوسط والكبير، مما يصعب عمليات الرقمنة التي قد تبرمجها هذه المصالح في إطار الأرشيف الإلكتروني التي تعتبر توجهها حديثاً لمؤسسات ومراكز ومصالح الأرشيف، لما لها من فوائد في تطوير وعصرنة تسيير وإدارة الأرشيف. كما أن عدم توفر الشبكة الداخلية وشبكة الإنترنت هو عنصر إضافي في ضعف البنية التحتية لمصالح الأرشيف الجامعية، مما يحول دون إنجاح العمل الجماعي عبر الشبكة، وعدم الاستفادة من الخدمات المتنوعة التي تمنحها شبكة الإنترنت خاصة فيما يتعلق بتبادل الوثائق والمعلومات، فضلاً عن التواصل مع مختلف فئات المستفيدين وتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها والإجابة عن استفساراتهم عن بعد، بالإضافة إلى تثمين الأرشيف والتعريف به من خلال موقع الجامعة أو مواقع التواصل الاجتماعي وغيرها.

ويعتبر نقص التكوين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم الصعوبات التي تعاني منها هذه المصالح الأرشيفية، حيث أن برامج تكوين الأرشيفيين سواء كانت على مستوى الجامعة أو معاهد ومراكز التكوين المهني لا تولى موضوع التكنولوجيات الحديثة الأهمية الكافية خاصة من حيث الجانب التطبيقي، أضف إلى ذلك نقص الدورات التكوينية التي تنظمها المؤسسات المستخدمة في إطار التكوين المستمر والتي لا تعنى بهذا الجانب في كثير من الأحيان، فمعظم موظفي الأرشيف بهذه المصالح قد طوروا مهاراتهم التكنولوجية بالاعتماد على التكوين الذاتي.

### المحور الثالث: الخطط المستقبلية:

وضعت مصالح الأرشيف خططا مستقبلية لحل هذه الصعوبات والمشكلات المطروحة يمكن إجمال أهم مرتكزاتها كما يلي:

أ- مطالبة الجهات الوصية بتوفير مختلف التجهيزات الضرورية من حواسيب، طابعات، مساحات ضوئية، وسائط تخزين والربط بالشبكات خاصة شبكة الإنترنت، مع مراعاة عنصري الكفاية والحداثة وحسب حاجة هذه المصالح الأرشيفية، على اعتبار أن مصلحة الأرشيف هي وحدة إدارية صغيرة ضمن الهيكل التنظيمي للجامعة وليس لها ميزانية خاصة بها، فهي ترفع طلباتها إلى إدارة

الجامعة وخاصة إلى المديرية الفرعية للوسائل والصيانة بصفها الهيئة الإدارية التي تتبعها مصلحة الأرشيف.

ب- ضرورة صيانة التجهيزات المعطلة نتيجة الأعطال التقنية وخاصة توفير برمجيات مضادة للفيروسات لحماية الأنظمة الإلكترونية، لأنه دون القيام بعمليات الصيانة فإن العمل بواسطة هذه التجهيزات يصبح غير ممكن، ومن ثم الرجوع إلى الأساليب التقليدية في العمل ويصبح الحديث عن عصرنة المهنة الأرشيفية مجرد كلام، وبالتالي فالإدارة معنية أيضا بعمليات الصيانة الدورية للتجهيزات والوسائل التكنولوجية.

ج- توظيف مختصين في الإعلام الآلي بمصالح الأرشيف للمساعدة في مواجهة الصعوبات المرتبطة باستخدام التكنولوجيا الحديثة، وهذا يعني تعاون بين الأرشيفي والمختص في الإعلام الآلي في التعامل مع الوسائل والتطبيقات التكنولوجية بكفاءة ومهارة أفضل، مما يساهم في تحسين الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة لتطوير المهنة الأرشيفية.

د- تهيئة مبنى الأرشيف بحيث يصبح ملائم لاستخدام التجهيزات والمعدات الإلكترونية من حيث توزيع المساحات والفضاءات وحل مشكل ضيق المكان، وكذا توفير شروط الأمن والسلامة من مختلف الأخطار خاصة تسربات المياه والحرائق والأخطار البشرية.

هـ- الاهتمام بتكوين موظفي الأرشيف بهذه المصالح في مجال استخدام التكنولوجيات الحديثة في الأرشيف، من خلال الدورات التدريبية التي تنظمها المؤسسات المستخدمة، والحرص على أن تكون هذه الدورات في مجال الأرشيف وليس في مجالات أخرى قد لا تنفع الأرشيفيين في تطوير مهاراتهم وتحسين مردوديتهم المهنية خاصة في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة، حتى لا تكون هدرا لموارد المؤسسة ولجهد ووقت موظفي الأرشيف.

#### 4.2. النتائج العامة للدراسة:

من خلال ما سبق يمكن استنتاج ما يلي:

- مصالح أرشيف جامعات قسنطينة، باتنة وأم البواقي تتوفر على 9 حواسيب تشتغل و2 في حالة عطل تقني موجهة لـ 14 موظفا فضلا عن 10 متربصين، أي تقريبا حاسوب واحد لكل ثلاثة من الموظفين والمتربصين.

- تتوفر هذه المصالح الثلاث على 8 طابعات و2 من الأقراص الصلبة للتخزين الخارجي بالإضافة إلى 4 من مفاتيح التخزين الخارجية وعدد من أقراص CD-ROM و DVD، كما تزودت كل من مصلحة أرشيف جامعة باتنة 1 وأم البواقي بالربط بشبكة الإنترنت.



- لا تتوفر مصالح الأرشيف على المساحات الضوئية ولا على الشبكة الداخلية باستثناء مصلحة أرشيف جامعة الإخوة منتوري قسنطينة التي تتوفر على شبكة داخلية ولكنها في حالة عطل.
- المتطلبات المادية لحوسبة أرشيف الجامعات متوفرة بشكل نسبي في مصالح أرشيف جامعات قسنطينة، باتنة وأم البواقي بسبب نقص اهتمام إدارة الجامعة بهذا الجانب.
- البناية الأرشيفية لهذه المصالح غير ملائمة للقيام بالوظائف والأعمال التي تعتمد على التجهيزات والمعدات التكنولوجية وهي لا تتوفر على شروط حماية وتأمين هذه الوسائل بشكل عام.
- تواجه مصالح الأرشيف في هذه الجامعات العديد من الصعوبات المرتبطة بالمتطلبات المادية على رأسها عدم توفر بعض هذه المتطلبات أصلا أو عدم كفاية البعض الآخر من حيث العدد فضلا عن مشاكل الأعطال التقنية والفيروسات.
- لهذه المصالح خطط مستقبلية لمعالجة المشكلات المطروحة وتحسين الاستفادة من التجهيزات والوسائل التكنولوجية في مجال الأرشيف تعتمد على بذل كل الجهود الممكنة لتجاوز الصعوبات وتحسين الوضع.
- الاهتمام بتوفير المتطلبات المادية هو من أهم الأسباب في نجاح مشاريع حوسبة الأرشيفات عموما والجامعية بكل خاص، وهذا ما يعيه الأرشيفيون ويسعون ليصل هذا الوعي لمسئولي الجامعات.
- المتطلبات المادية هي حلقة ضمن سلسلة من المتطلبات لحوسبة أرشيف الجامعات، ولا يمكن إهمال أي من هذه المتطلبات، لأن غياب واحد منها يعني أن مشروع الحوسبة غير قابل للتنفيذ.

## 2-5 المقترحات:

- لتحسين الاستفادة من المتطلبات المادية لحوسبة أرشيف الجامعات الجزائرية يمكن تقديم المقترحات التالية:
- وضع سياسة وطنية لحوسبة أرشيف الجامعات الجزائرية تتضمن توفير مختلف المتطلبات الضرورية لإنجاز هذا المشروع بما في ذلك المتطلبات المادية.
- متابعة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لهذه المشاريع من خلال لجان خاصة تعنى بالوقوف على السير الحسن لهذه المشاريع من خلال التعرف على مختلف الصعوبات ومن ثم العمل على إيجاد الحلول المناسبة حتى تبلغ هذه المشاريع منتهاتها.

- ضرورة إقناع مسؤولي الجامعات بأهمية تطوير الأرشيف الجامعي وتصنيفه ضمن العمليات الاستراتيجية للمؤسسة الجامعية لما له من دور كبير في التسيير الإداري وإثبات الحقوق وتوثيق تاريخ الجامعة منذ نشأتها.
- توطيد العلاقة بين إدارة الجامعة ومصلحة الأرشيف يمكن من الاطلاع على مختلف الاحتياجات خاصة ما يتعلق بالمتطلبات المادية لاستخدام التقنيات الحديثة في الأرشيف.
- ضرورة اقتناء وسائل ومعدات تكنولوجية تنسم بالحدثة والمعيارية والقدرة على القيام بمختلف التطبيقات في مجال الأرشيف لا سيما الأرشفة الإلكترونية للوثائق الأرشيفية.
- ينبغي أن تلبى برامج الدورات التكوينية الاحتياجات الحقيقية للأرشيفيين من حيث الوظائف والمهام التي يقومون بها وبالنظر لمستوياتهم في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، دون إهمال الاعتماد على التكوين الذاتي لما له من دور كبير في تطوير الكفاءات التكنولوجية لموظفي الأرشيف بهذه المصالح.
- العناية بتوفير شروط مناسبة لحفظ وحماية وتأمين هذه التجهيزات من خلال إنشاء أو تهيئة بنايات وفق المعايير الدولية، لأن حفظ وحماية هذه المعدات والتجهيزات يحمل نفس أهمية اقتنائها.

## خاتمة:

نخلص في النهاية إلى أن توفير المتطلبات المادية المستخدمة في حوسبة أرشيف الجامعات هو من أهم الأسباب في نجاح هذه المشاريع، خاصة عند توفر إرادة سياسية حقيقية لعصرنة وتطوير قطاع الأرشيف عموماً والأرشيف الجامعي خصوصاً، فهو يحتاج إلى الكثير من الجهود من العديد من الأطراف لبلوغ هذا الهدف المنشود، ومصالح الأرشيف الجامعية هي واحدة من هذه الأطراف التي ينبغي أن تكون على استعداد لتجسيد هذه المشاريع، خاصة أنها هي المعنية بالدرجة الأولى بتطوير وترقية المهنة الأرشيفية باستخدام التكنولوجيا الحديثة، في ظل العديد من التحديات متعددة الأبعاد والتي تستوجب تضافر جهود كل المعنيين بهذه العملية الاستراتيجية.

## قائمة المصادر والمراجع:

## باللغة العربية:

- 01- الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات.(2002). إرشادات مشاريع رقمنة مجموعات الحق العام، في المكتبات ومراكز الأرشيف. ترجمة هبة ملحم. متاح على:  
<https://www.ifla.org/files/assets/preservation-and-conservation/publications/digitization-projects-guidelines-ar.pdf>
- 02- أحمد، أحمد فرج والروبي، أحمد سعيد.(2009). الرقمنة: داخل مؤسسة المعلومات أو خارجها؟ دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار. مجلة دراسات المعلومات، ع.4. الرياض، المملكة العربية السعودية. جمعية المكتبات والمعلومات السعودية.
- 03- بدر، أحمد أنور.(2003). مقدمة في تكنولوجيا المعلومات واسترجاع المعلومات. الإسكندرية، مصر. دار الثقافة العلمية.
- 04- بن مرسل، أحمد.(2003). مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال. الجزائر. ديوان المطبوعات الجامعية.
- 05- البهاوي، محمد أمين وخليفة، شعبان عبد العزيز.(1990). قاموس البهاوي الموسوعي في مصطلحات المكتبات والمعلومات. القاهرة، مصر. العربي للنشر والتوزيع.
- 06- بوعشة، محمد.(2000). أزمة التعليم العالي في الجزائر والعالم العربي. بيروت، لبنان. دار الجبل.
- 07- الحافظ، موسى محمود.(1999). حوسبة المكتبات ومراكز المعلومات (الطبعة الأولى). عمان، الأردن. الحافظ.

- 08- داود، حسن طاهر. (2000). الحاسب وأمن المعلومات. الرياض، المملكة العربية السعودية. معهد الإدارة العامة.
- 09- السالمي، علاء عبد الرزاق. (2002). تكنولوجيا المعلومات. عمان، الأردن. دار المناهج للنشر والتوزيع.
- 10- الشامي، أحمد محمد وحسب الله، سيد. (2005). الشامي لمصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف. متاح على: <http://www.elshami.com>
- 11- شروخ، صلاح الدين. (2003). منهجية البحث القانوني للجامعيين. الجزائر. دار العلوم للنشر والتوزيع.
- 12- عبد الهادي، محمد فتحي. (1984). مقدمة في علم المكتبات (الطبعة الأولى). القاهرة، مصر. دار غريب.
- 13- العريشي، جبريل والمعتم، نبيل. (2012). الأرشفة الإلكترونية وإدارة الوثائق في العصر الحديث. الرياض، المملكة العربية السعودية. مكتبة الملك فهد الوطنية.
- 14- عكنوش، نبيل. (2010). المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية: تصميمها وإنشائها. جامعة قسنطينة 2. متاح على: <http://www.univ-constantine2.dz/files/Theses/Bibliotheconomie/Doctorat/Aknouche%20Nabil.pdf>
- 15- عليان، ربيعي مصطفى وغنيم، عثمان محمد. (2009). أساليب البحث العلمي: الأسس النظرية والتطبيق العملي. عمان، الأردن. دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 16- عيادات، يوسف أحمد. (2004). الحاسوب التعليمي وتطبيقاته التربوية. عمان، الأردن. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- 17- فالن، بيتر. (1990). قاموس مصطلحات الوثائق الأرشيفية. بيروت، لبنان. الدار العربية للعلوم.
- 18- قاري، عبد الغفور عبد الفتاح وقمصاني، نبيل عبد الله. (2010). شبكات المعلومات والاتصالات ومدى توظيفها في بيئة المكتبات. الرياض، المملكة العربية السعودية. مكتبة الملك فهد الوطنية.
- 19- قنديلجي، عامر إبراهيم والسامرائي، إيمان فاضل. (2002). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. عمان، الأردن. الوراق.
- 20- الهيملي، يوسف جاسم. (2005). واقع الاستفادة من الحاسب الآلي في القطاع الحكومي المعوقات والحلول. الرياض. المملكة العربية السعودية. معهد الإدارة العامة.

21- Afnor.(2009).NF-Z42-013. Disponible sur :

<https://www.boutique.afnor.org/norme/nf-z42-013/archivage-electronique-specifications-relatives-a-la-conception-et-a-l-exploitation-de-systemes-informatiques-en-vue-d-assurer/article/773362/fa125098>

22- Bibliothèque et Archives Nationales du Québec.(2012).La numérisation des documents. Disponible sur :

[http://www.banq.qc.ca/documents/archives/archivistique\\_ged/publications/Numerisation\\_des\\_documents.pdf](http://www.banq.qc.ca/documents/archives/archivistique_ged/publications/Numerisation_des_documents.pdf)

23- Commission européenne.(2018).Critère MPE de l'UE pour le matériel informatique de bureau. Disponible sur :

[http://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/criteria/office\\_it\\_equipment\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/criteria/office_it_equipment_fr.pdf)

24- Direction des Archives de France.(2009). Règles de base pour la construction et l'aménagement d'un bâtiment d'archives (3<sup>ème</sup> révision). Disponible sur :

[https://francearchives.fr/file/1d5127b656a424a75a1173a5ebbc2f39d6762565/static\\_3281.pdf](https://francearchives.fr/file/1d5127b656a424a75a1173a5ebbc2f39d6762565/static_3281.pdf)

## الأساليب المتبعة في مكتبات كليات جامعة طنطا لتحديد وتحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين : دراسة ميدانية

د/ أحمد عادل إبراهيم العجيزي

دكتوراه في المكتبات

كلية الآداب- جامعة طنطا

### ملخص الدراسة:

تهتم الدراسة الحالية بالتعرف على الأساليب المتبعة في تحديد الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين لعينة ممثلة لمكتبات كليات جامعة طنطا. وتمثلت تلك الأساليب في تحليل الاستفسارات المرجعية و طلبات الإعارة من حيث الجوانب الموضوعية و اللغوية و النوعية و الشكلية، و معرفة معدل التردد الشهري للمستفيدين على المكتبة وكذلك معرفة أكثر خدمات المعلومات استخداماً، بالإضافة إلى أن جميع المكتبات موضوع الدراسة توفر برامج تدريبية للمستفيدين عن كيفية البحث في فهرس المكتبة الإلكتروني و قواعد البيانات.

### مقدمة:

يشعر الفرد باحتياجه إلى المعلومات عند وجود مشكلة ما أو عند حدوث موقف معين يتطلب اتخاذ قراراً بشأنه، و تشير المشكلة Problem إلى "الاختلاف الذي يظهر بين الوضع الفعلي أو الحالي و بين الوضع المرغوب، أو هو الموقف الذي يشير بأن هناك عجزاً عن تحقيق الهدف"<sup>1</sup>.

و تنقسم الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين إلى فئتين أساسيتين<sup>2</sup>:

1- الحاجة إلى العثور على وثيقة معينة يُعرف اسم مؤلفها أو عنوانها و الحصول على نسخة من تلك الوثيقة (الحاجة إلى وثيقة معروفة).

2- الحاجة إلى العثور على الوثائق التي تتناول موضوعاً معيناً (الحاجة الموضوعية).

و تنقسم الحاجات الموضوعية إلى الأنواع الثلاثة التالية:

1-2 الحاجة إلى المعلومات التي تساعد في حل مشكلة معينة أو تيسير اتخاذ قرار.

2-2 الحاجة إلى المعلومات الأساسية حول موضوع معين.

3-2 الحاجة إلى المعلومات حول التطورات الجديدة في مجال معين.

كذلك فإنه من الممكن أن يتم تقسيم الاحتياجات المعلوماتية في ضوء العناصر التالية<sup>3</sup>:

1. وفقاً للكم: أي أن التقسيم هنا يعتمد على عدد الوثائق المطلوبة لتغطية الاحتياجات المعلوماتية للمستفيد؛ بمعنى هل يريد المستفيد تغطية شاملة أم انتقائية تخضع للمعايير التالية: النوع، التاريخ، المستوى (أولي- متوسط- متقدم).

- وفقاً لنوعية السؤال: و هنا يحتاج المستفيد إلى الوثائق التي تجيب على أسئلة تتعلق بموضوع معين مثل (أين- كيف - متى - لماذا - من - كم).
- وفقاً للهدف: أي الغرض من طلب المعلومات و الاحتياج لها، و تنوع أهداف الحاجة للمعلومات ما بين المساعدة في حل مشكلات أو اتخاذ قرارات أو متابعة التطورات أو زيادة المعرفة.
- وفقاً للسياق: و يتمثل في الحاجة إلى معلومات تتناول موضوعات ترفهية، تثقيفية، تعليمية... و يؤثر في تحديد الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين العوامل أو الجوانب التالية<sup>4</sup>:

1. نوع المعلومات وطبيعة الغرض منها: و هذا يحتاج إلى التعرف على احتياجات المستفيد المعلوماتية و النظر للاعتبارات النوعية و الكمية التي تتحول إلى طلبات و معرفة العوامل التي تقرر مدى الحاجة إليها.
2. قدرة المستفيد على التعبير عن احتياجاته المعلوماتية: من حيث مدى قدرة المستفيد على تحديد احتياجاته بشكل دقيق سواء كان ذلك عن طريق المقابلة الشخصية أو الهاتف أو البريد الإلكتروني.
3. الإحاطة بطبيعة المعلومات المطلوب: و تكمن المشكلة في أن هناك بعض المستفيدين لا يتوافر لديهم المعرفة الكافية بالمعلومات المطلوبة.
4. الإنتاج الفكري الضخم و التكلفة المادية له.

أما عن الصعوبات التي تواجه المستفيدين في الحصول على المعلومات فتتمثل في الآتي<sup>5</sup>:

1. صعوبة التعرف على مصادر المعلومات المتاحة و تزايد نمو تلك المصادر.
2. تعدد لغات و أنواع و أشكال مصادر المعلومات.
3. تنوع المعالجة الموضوعية و الفكرية و تفاوت نوعيات المعلومات و مستويات الثقة فيها.
4. البطء في المراحل النهائية في توفير المعلومات.
5. الصعوبات المادية.

و مما سبق يتضح أن تحديد وتحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين من المكتبات وبخصوصاً المكتبات الأكاديمية له أهمية بالغة في تحديد أهداف تلك المكتبات و وظائفها من حيث اقتناء وتوفير مصادر معلومات وتقديم خدمات معلومات تليبي احتياجات المستفيدين

المعلوماتية حيث أن تلك الاحتياجات تتسم بالتنوع والتطور نظراً لما يستجد من تطورات في شتى المعارف والعلوم.

#### • موضوع الدراسة:

يتمثل موضوع الدراسة الحالية في التعرف على الأساليب المتبعة لدى عينة ممثلة لمكتبات كليات جامعة طنطا في تحديد الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين.

#### • أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الأساليب المتبعة في المكتبات موضوع الدراسة لتحديد وتحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين.

#### • تساؤلات الدراسة:

- ما فئات المستفيدين من المكتبات موضوع الدراسة؟
- كيف تقوم المكتبات موضوع الدراسة بالتعرف على الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين؟
- هل تهتم المكتبات موضوع الدراسة بالتعرف على السلوك المعلوماتي للمستفيدين؟
- هل توفر المكتبات موضوع الدراسة برامج تدريبية للمستفيدين؟

#### • حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية: تغطي هذه الدراسة الأساليب المطبقة لدى عينة ممثلة لمكتبات كليات جامعة طنطا للتعرف على الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين.
2. الحدود النوعية والمكانية: طبقت هذه الدراسة على كليات جامعة طنطا واستعيض عن المسح الشامل بعينة ممثلة لمجتمع الدراسة.
3. الحدود الزمنية: تم الانتهاء من جمع البيانات الميدانية لهذه الدراسة في نهاية شهر إبريل عام 2017 ميلادية.

#### • منهج و أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على منهج البحث الميداني و أعد استبيان يهدف إلى معرفة الطرق المتبعة في المكتبات موضوع الدراسة في تحديد وتحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين و يتكون الاستبيان من (15) عبارة تغطي الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة.



### • مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في كليات جامعة طنطا والتي يبلغ عددها (13) كلية و عدد (1) معهد فني للتمريض كما يتضح في الجدول رقم (1)، و تم اختيار خمس كليات أي بنسبة (38,5%) من إجمالي كليات مجتمع الدراسة.

ويوضح الجدول رقم (2) هذه الكليات، و تم اختيار هذه الكليات على أساس تنوع تخصصاتها العلمية و الموضوعية وبالتالي تكون عينة البحث ممثلة لأغلب موضوعات المعرفة البشرية والمجالات الوظيفية.

جدول رقم (2) عينة الدراسة

م	الكليات
.1	كلية التربية
.2	كلية الحقوق
.3	كلية التجارة
.4	كلية الطب
.5	كلية الهندسة

جدول رقم (1) كليات جامعة طنطا

م	الكليات
.6	كلية الطب
.7	كلية الصيدلة
.8	كلية طب الأسنان
.9	كلية العلوم
.10	كلية التمريض
.11	كلية الهندسة
.12	كلية الزراعة
.13	كلية الآداب
.14	كلية الحقوق
.15	كلية التربية الرياضية
.16	كلية التربية
.17	كلية التربية النوعية
.18	كلية التجارة
.19	المعهد الفني للتمريض

### • الدراسات السابقة:

اهتمت الدراسات المتعلقة بمجال المكتبات و المعلومات بدراسات المستفيدين و احتياجاتهم المعلوماتية و كيفية توظيف تلك المعلومات، و يعرض الباحث في السطور التالية بعض من هذه الدراسات على سبيل المثال لا الحصر مرتبة من الأقدم إلى الأحدث.

- Hunter, Connie. "Application of Information Skills through the Use of Integrated Curriculum".(1997)

تصف الدراسة برنامج لتطبيق المهارات المعلوماتية خلال استعمال المنهج المتكامل مع طلاب الكليات المتوسطة في إحدى مناطق ولاية شيكاغو، وقد تم ملاحظة المشكلة من خلال أخصائي المكتبة الذي وجد أن الطلاب لم يطبقوا المهارات المعلوماتية التي درسوها وأصبحت معزولة عن مهام قاعة دروسهم، ولمعرفة الأسباب المحتملة قام الباحث بإجراء استطلاع لأراء المعلمين والطلاب و توصل إلى أنّ أكثر الطلاب زاروا المكتبة بشكل نادر وفي غير الوقت المحدد الأسبوعي المنتظم، و بتطبيق برنامج تدريبي على الطلاب يشمل التعاون بين المدرسين و أخصائي المكتبة كان هناك تحسن ملحوظ في قدرات الطلاب على تطبيق المهارات المعلوماتية وربطها بمهام قاعة الدروس<sup>6</sup>.

- Seamans, Nancy H. Information Literacy : a study of Freshman Student's Perception ,with Recommendations .( 2000)

تناولت الدراسة موضوع كيف يحصل الطلاب على معلوماتهم وكيف يستخدمونها في تحصيلهم الدراسي، واستخدمت الباحثة معايير الكفاءة المعلوماتية للتعليم العالي ( Information Literacy Competency Standards for Higher Education) وهي معايير صُممت للتعرف على مدى توافر المهارات المعلوماتية لدى طلاب التعليم الجامعي، واستخدمت الباحثة أيضاً استبيان وُزِع عن طريق البريد الإلكتروني و كذلك المقابلة الشخصية مع بعض الطلاب. وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد ضعف لدى طلاب جامعة فيرجينا تك في قدرتهم على الوصول إلى المعلومات وتوظيفها بشكل صحيح<sup>7</sup>.

- كمال رويح. دراسة مدى وعي مسئولو الشركات الكويتية نحو استخدام المعلومات الاستراتيجية: دراسة ميدانية، 2004.

تمثل الهدف من هذه الدراسة في مدى معرفة مسئولو الشركات الكويتية بمفهوم المسح البيئي والمعلومات الاستراتيجية وما الأسماء البديلة للمسح البيئي الأكثر رواجاً أو المستعملة في البيئة الكويتية؟ و هل يوجد اختلاف في اختيار الأسماء بين الشركات الصغيرة والكبيرة الحجم؟ ، حيث قام الباحث بتطبيق استبيان شمل 347 مسئولاً، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: (1) أن مصطلح "المسح البيئي" و "نظام المعلومات الاحترازي" هي الأكثر استخداماً في الشركات الكويتية للإشارة إلى عملية جمع المعلومات، (2) أن معرفة مسئولو الشركات بتلك المصطلحات متوسطة،

(3) أن المعلومات الاستراتيجية المجمعلة قليلة، (4) توجد علاقة وطيدة بين معرفة المسح البيئي ومعرفة المعلومات الجزئية و المعلومات الاستراتيجية من جهة و بين معرفة المعلومات الجزئية و سلوك تجميعها من جهة أخرى، (5) لا توجد فروق في سلوك تجميع المعلومات بين الشركات الكبرى و الصغرى. وخلصت الدراسة إلى ضرورة تسيير المعلومات الاستراتيجية و تطوير أنظمة معلوماتية للمساعدة في اتخاذ القرار.<sup>8</sup>

• حافظي زهير. تكوين المستخدمين في مجال المعلومات، 2008:

تناولت الدراسة تعريف تكوين المستخدمين، وإعطاء لمحة تاريخية عن تكوين المستخدمين، ومناقشة البرامج التدريبية التي تُقدم للمستخدمين وأنواعها المختلفة، وكذلك برامج التكوين عن بعد ودورها في تكوين المستخدمين، و قدمت الدراسة تجارب ناجحة في مجال تكوين المستخدمين حيث عرضت تجربة مكتبة جامعة قطر وتجربة وزارة التربية والتعليم بالمغرب وتجربة المكتبات الجامعية بتونس والمكتبات الجامعية في الجزائر.<sup>9</sup>

• مصطلحات الدراسة:

• الاحتياجات المعلوماتية Information Needs:

تُعرف الاحتياجات المعلوماتية بأنها رغبة الفرد في الحصول على معلومات تساعد على حل المشكلات التي تواجهه، و قد تكون تلك الاحتياجات معلنة أي هي ما يعلن عنه المستخدم من خلال طلبات فعلية أو احتياجات كامنة و هي التي لا يصرح عنها المستخدم.<sup>10</sup>

• الأهداف Objectives:

تُعرف الأهداف بأنها الغايات المطلوب الوصول إليها و العمل على تحقيقها لأي مشروع أو نشاط أو برنامج عمل، و لا يمكن أن يقوم أي جهد فعال دون وجود أهداف واضحة و محددة لذلك.<sup>11</sup>

• المستخدم User:

يُعرف المستخدم بأنه " أي شخص يستخدم مصادر و خدمات المكتبة، و ليس من الضروري أن يكون مقيد في سجلات الإعارة" و يستخدم مصطلح "User" أو "Patron" للتعبير عن و الإشارة إلى المستخدم.<sup>12</sup>

• الإستراتيجية Strategy:

تُعرف الإستراتيجية بأنها " خطة شاملة تعكس أهداف و احتياجات و توجهات المنظمة في الأجل الطويل و ترتبط بالمستويات الإدارية العليا بصفة أساسية"، و تعد الاستراتيجية بمثابة مرشداً لعملية تخصيص الموارد المطلوبة لتحقيق الأهداف المنشودة و بالتالي فان أي استراتيجية يجب أن تبدأ بتحديد الأهداف المطلوب تحقيقها أولاً.<sup>13</sup>

## أولاً- فئات المستفيدين من المكتبات موضوع الدراسة:

تتسم احتياجات المستفيدين من مصادر المعلومات بأنها معقدة نوعاً ما حيث أن التعرف على اهتماماتهم الموضوعية بشكل عام غير كاف بل يلزم أن يتم ذلك بمزيد من التفصيل. وفي المكتبات الأكاديمية لا بد من معرفة الموضوعات التي تُدرّس والدرجات العلمية التي تمنحها الكليات التي تتبعها هذه المكتبات بالإضافة إلى معرفة نوع التعلم والتعليم المتبع<sup>14</sup>.

## 1- مدى تقديم المكتبات موضوع الدراسة خدماتها للفئات الأخرى من المستفيدين:

من المعلوم أن المكتبات الأكاديمية تقدم خدماتها للمستفيدين الأساسيين منها وهم أعضاء هيئة التدريس والباحثين و الطلاب في الكليات التي تتبعها هذه المكتبات، لكن هناك فئات أخرى من المستفيدين مثل طلاب الجامعات الأخرى والعاملين بكليات الجامعة وكذلك خريجي الكليات الذين يعملون في المجالات الوظيفية المختلفة، وقد تبين من الدراسة الميدانية أن جميع المكتبات موضوع الدراسة تقدم خدماتها لتلك الفئات.

## جدول رقم (3): الفئات الأخرى للمستفيدين من المكتبات موضوع الدراسة

م	المكتبة	الفئات الأخرى للمستفيدين
1.	كلية التربية	<ul style="list-style-type: none"> <li>• المدرسون والموجهون بالتربية والتعليم.</li> <li>• طلاب الجامعات الأخرى.</li> <li>• العاملون بكليات الجامعة.</li> </ul>
2.	كلية الحقوق	<ul style="list-style-type: none"> <li>• العاملون بالهيئات القضائية.</li> <li>• المحامون.</li> <li>• طلاب الجامعات الأخرى.</li> <li>• العاملون بكليات الجامعة.</li> </ul>
3.	كلية التجارة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مكاتب المحاسبة.</li> <li>• المحاسبون.</li> <li>• طلاب الجامعات الأخرى.</li> <li>• العاملون بكليات الجامعة.</li> </ul>
4.	كلية الطب	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الأطباء.</li> <li>• طلاب الجامعات الأخرى.</li> <li>• العاملون بكليات الجامعة.</li> </ul>
5.	كلية الهندسة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مكاتب الاستشارات الهندسية.</li> <li>• المهندسون.</li> <li>• طلاب الجامعات الأخرى.</li> <li>• العاملون بكليات الجامعة.</li> </ul>

2- مدى حرص المكتبات موضوع الدراسة على معرفة عضوية المستفيدين بالجمعيات المهنية أو العلمية:

تبين من الدراسة الميدانية أن مكتبة كلية الهندسة فقط هي التي تحرص على معرفة ما إذا كان المستفيد عضو في إحدى الجمعيات المهنية أو العلمية على العكس من المكتبات الأخرى. و تبرز أهمية معرفة عضوية المستفيدين في الجمعيات المهنية و العلمية في أنها تساعد على تكوين إطار يوضح احتياجات المستفيدين المعلوماتية و التي بدورها تعزز من الطرق الأخرى المتبعة في تحديد احتياجات المستفيدين.

جدول رقم (4): مدى حرص المكتبات موضوع الدراسة على معرفة عضوية المستفيدين بالجمعيات المهنية و العلمية

م	المكتبة	نعم	لا
1.	كلية التربية		√
2.	كلية الحقوق		√
3.	كلية التجارة		√
4.	كلية الطب		√
5.	كلية الهندسة	√	

ثانياً. أساليب التعرف على الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين بالمكتبات موضوع الدراسة:

1- تحليل الاستفسارات المرجعية لمعرفة المصادر التي تهتم المستفيدين: يساعد تحليل الاستفسارات المرجعية الواردة من المستفيدين على تحديد احتياجاتهم المعلوماتية عن طريق تحليل تلك الاستفسارات من حيث الجوانب الموضوعية و اللغوية و الشكلية و النوعية من أجل توفير المصادر التي تتفق مع احتياجات المستفيدين و رغباتهم. و قد تبين من الدراسة الميدانية أن مكتبات كليات الطب و الهندسة تهتم بتحليل الاستفسارات المرجعية من جميع الجوانب السابق الإشارة إليها و ذلك بنسبة (40%) من إجمالي المكتبات موضوع الدراسة.

## جدول رقم (5) تحليل الاستفسارات المرجعية لمعرفة المصادر التي تم الاستفادة من

م	المكتبة	جوانب تحليل الاستفسارات المرجعية		
		الموضوعية	اللغوية	الشكلية
1	كلية التربية	√		
2	كلية الحقوق	√	√	√
3	كلية التجارة	√	√	√
4	كلية الطب	√	√	√
5	كلية الهندسة	√	√	√

## 2- تحليل طلبات الإعارة لمعرفة المصادر التي تم الاستفادة من:

يعد تحليل طلبات الإعارة أسلوب مواز لتحليل الاستفسارات المرجعية حيث أن تحليل طلبات الإعارة يساعد أيضاً في تحديد المصادر التي تم الاستفادة من الجوانب الموضوعية و اللغوية والشكلية و النوعية و معرفة المصادر أكثر طلباً من قبل المستفيدين. و قد تبين من الدراسة الميدانية أن مكتبات كليات الطب و الهندسة تهتم بتحليل طلبات الإعارة من جميع الجوانب السابق الإشارة إليها و ذلك بنسبة (40%) من إجمالي المكتبات موضوع الدراسة، و يتضح اتفاق مكتبات كليات الطب و الهندسة في استخدام كلا الطريقتين (تحليل طلبات الاستفسارات المرجعية و تحليل طلبات الإعارة).

## جدول رقم (6) تحليل طلبات الإعارة لمعرفة المصادر التي تم الاستفادة من

م	المكتبة	جوانب تحليل طلبات الإعارة		
		الموضوعية	اللغوية	الشكلية
1.	كلية التربية	√		
2.	كلية الحقوق	√	√	√
3.	كلية التجارة	√	√	√
4.	كلية الطب	√	√	√
5.	كلية الهندسة	√	√	√

3- مدى حرص المكتبات موضوع الدراسة على الحصول على آراء المستخدمين: تحرص جميع المكتبات موضوع الدراسة على الحصول على آراء المستخدمين منها وإن كان ذلك يقتصر على المستخدمين الأساسيين فقط وهم أعضاء هيئة التدريس والباحثين والطلاب بتلك الكليات التي تتبعها المكتبات.

4- الوسائل المستخدمة في الحصول على مقترحات المستخدمين: يوضح الجدول رقم (7) الوسائل المستخدمة من قبل المكتبات موضوع الدراسة في الحصول على مقترحات المستخدمين حول مصادر المعلومات، واهتمت مكتبة كلية الهندسة باستخدام وسائل متنوعة تجمع ما بين المقابلة الشخصية والاستبيان والموقع الإلكتروني لفهرس المكتبات الجامعية المصرية EULC، أما باقي مكتبات موضوع الدراسة فاعتمدت على المقابلة الشخصية وموقع EULC. جدير بالذكر أن جميع المكتبات موضوع الدراسة لا يتوفر لها موقع مستقل على الإنترنت وإنما تعتمد على الموقع الإلكتروني لفهرس المكتبات الجامعية المصرية EULC من أجل الوصول إلى التسجيلات الببليوجرافية لمقترحات تلك المكتبات.

#### جدول رقم (7)

#### الوسائل المستخدمة في الحصول على مقترحات المستخدمين

الوسائل المستخدمة في الحصول على مقترحات المستخدمين			المكتبة	م
الموقع الإلكتروني لفهرس المكتبات الجامعية المصرية	الاستبيان	المقابلة الشخصية		
√		√	كلية التربية	1.
√		√	كلية الحقوق	2.
√		√	كلية التجارة	3.
√		√	كلية الطب	4.
√	√	√	كلية الهندسة	5.

## 5- آلية حفظ مقترحات المستفيدين:

تقوم جميع المكتبات موضوع الدراسة بحفظ مقترحات المستفيدين في سجلات مطبوعة و كذلك في سجلات إلكترونية حيث أنه في حالة الحصول على مقترحات المستفيدين عن طريق موقع فهرس المكتبات الجامعية المصرية (EULC) يتم الاحتفاظ بهذه المقترحات إلكترونياً، أما في حالة الحصول على المقترحات عن طريق المقابلة الشخصية أو الاستبيان يتم الاحتفاظ بها في سجلات مطبوعة.

و يوضح الشكل رقم (1) نموذج تقديم اقتراح شراء مصدر معلومات من قبل المستفيدين على موقع EULC .

## شكل رقم (1)

واجهة تقديم اقتراح شراء مصدر معلومات من قبل المستفيدين على موقع EULC

اقتراح شراء	
مكتبة: اتحاد مكتبات الجامعات المصرية	
عنوان الوعاء	<input type="text"/>
المؤلف	<input type="text"/>
تعداد/تدتك	رقم الطبعة <input type="text"/>
القائمر	<input type="text"/>
مكان النشر	سنة النشر <input type="text"/>
المسعر	عدد النسخ <input type="text"/>
ملاحظات	<input type="text"/>
<input type="button" value="تسجيل"/>	



6 - مدى توفر سياسة مستقلة للتزويد بالمكتبات موضوع الدراسة:

بلغ عدد المكتبات موضوع الدراسة التي يتوفر بها سياسة مستقلة للتزويد (3) مكتبات بنسبة (60%).

جدول رقم (8) مدى توفر سياسة مستقلة للتزويد بالمكتبات موضوع الدراسة

م	المكتبة	نعم	لا
1.	كلية التربية	√	
2.	كلية الحقوق	√	
3.	كلية التجارة		√
4.	كلية الطب		√
5.	كلية الهندسة	√	

ثالثاً- التعرف على السلوك المعلوماتي للمستفيدين من المكتبات موضوع الدراسة:

1- مدى اهتمام المكتبات موضوع الدراسة بمعرفة معدل التردد الشهري للمستفيدين: حتى يتم تحديد الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين بشكل دقيق و العمل على تحليل تلك الاحتياجات فيما بعد يلزم ذلك التعرف على مصادر المعلومات التي يستخدمها المستفيد و يكون ذلك أولاً عن طريق تحليل طلبات الإعارة و الاستفسارات المرجعية كما سبق الإشارة إليهم، وثانياً عن طريق معرفة معدل تردد المستفيدين على المكتبة و معرفة مصادر المعلومات المستخدمة داخل المكتبة (الإعارة الداخلية) و بذلك يكتمل الإطار الذي يوضح احتياجات المستفيدين المعلوماتية بشكل دقيق.

و قد تبين من الدراسة الميدانية أن جميع المكتبات موضوع الدراسة تهتم بمعرفة معدل التردد الشهري للمستفيدين على المكتبة.

2- مدى اهتمام المكتبات موضوع الدراسة بمعرفة أكثر خدمات المعلومات استخداماً من قبل المستفيدين:

تبين من الدراسة الميدانية اهتمام جميع المكتبات موضوع الدراسة بمعرفة أكثر خدمات المعلومات المستخدمة من قبل المستفيدين.

3- مدى اهتمام المكتبات موضوع الدراسة بمعرفة مجالات استخدام المستفيدين لمصادر المعلومات:

يوضح الجدول رقم (9) أن عدد المكتبات موضوع الدراسة التي تهتم بمعرفة مجالات استخدام المستفيدين لمصادر المعلومات بلغ (3) مكتبات بنسبة (60%)، و تنوعت مجالات استخدام المستفيدين لمصادر المعلومات ما بين الدراسة و البحث العلمي و اتخاذ القرارات.

جدول رقم (9) مدى اهتمام المكتبات موضوع الدراسة بمعرفة مجالات استخدام المستفيدين لمصادر المعلومات

م	المكتبة	نعم	لا
1.	كلية التربية		√
2.	كلية الحقوق	√	
3.	كلية التجارة	√	
4.	كلية الطب		√
5.	كلية الهندسة	√	

رابعاً- مدى توافر برامج تدريبية للمستفيدين بالمكتبات موضوع الدراسة:

تبين من الدراسة الميدانية أن جميع المكتبات موضوع الدراسة توفر برامج تدريبية للمستفيدين عن كيفية البحث في فهرس المكتبات الجامعية المصرية EULC و قواعد البيانات.

خامساً- الطرق والأساليب الأخرى التي تتبعها المكتبات موضوع الدراسة في تحديد الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين:

تبين من الدراسة الميدانية أن جميع المكتبات موضوع الدراسة تعتمد على اقتناء مصادر معلومات تغطي التخصصات العلمية بالكلية التي تتبعها المكتبات.

## • نتائج الدراسة:

في ضوء تساؤلات الدراسة الحالية تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. ما فئات المستفيدين من المكتبات موضوع الدراسة؟  
تهتم جميع المكتبات موضوع الدراسة بتقديم خدماتها إلى الفئات الأخرى من المستفيدين مثل طلاب الجامعات الأخرى و العاملين بكليات الجامعة و خريجي الكليات التي تتبعها المكتبات موضوع الدراسة و الذين يعملون في المجالات الوظيفية المختلفة.
2. كيف تقوم المكتبات موضوع الدراسة بالتعرف على الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين؟  
عن طريق تحليل الاستفسارات المرجعية و طلبات الإعارة من جميع الجوانب الموضوعية و اللغوية و النوعية و الشكلية و تمثل ذلك في مكتبة كلية الطب و مكتبة كلية الهندسة. كما تحرص جميع المكتبات موضوع الدراسة على الحصول على آراء المستفيدين منها و إن كان ذلك يقتصر على المستفيدين الأساسيين و هم أعضاء هيئة التدريس و الباحثين و الطلاب بتلك الكليات التي تتبعها المكتبات موضوع الدراسة. و اهتمت مكتبة كلية الهندسة فقط بمعرفة ما إذا كان المستفيد عضو في إحدى الجمعيات المهنية أو العلمية وذلك على العكس من المكتبات الأخرى.
3. هل تهتم المكتبات موضوع الدراسة بالتعرف على السلوك المعلوماتي للمستفيدين؟  
تهتم جميع المكتبات موضوع الدراسة بمعرفة معدل التردد الشهري للمستفيدين على المكتبة وكذلك معرفة أكثر خدمات المعلومات المستخدمة من قبل المستفيدين.
4. هل توفر المكتبات موضوع الدراسة برامج تدريبية للمستفيدين؟  
توفر جميع المكتبات موضوع الدراسة برامج تدريبية للمستفيدين عن كيفية البحث في فهرس المكتبة الإلكتروني و قواعد البيانات.

## • التوصيات:

1. الاهتمام بتطبيق معايير الجودة الشاملة في المكتبات الأكاديمية والتي من ضمنها تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين و كذلك تحقيق رضا المستفيدين و تلبية احتياجاتهم المعلوماتية.
2. يرى الباحث أهمية قيام المكتبات الأكاديمية بالحصول على آراء فئات المستفيدين الأخرى والتي سبق عرضها في الدراسة و عدم الاقتصار على الحصول على آراء المستفيدين الأساسيين من هذه المكتبات.
3. يساعد توفر سياسة مستقلة للتزويد و بناء المقتنيات على التوسع في عرض البنود الهامة بشكل مفصل مثل بيان<sup>15</sup> :
  - التغطية الموضوعية و اللغوية و الشكلية و النوعية لمصادر المعلومات.
  - معايير اختيار مصادر المعلومات المطبوعة و الرقمية.
  - سياسة الإيداع القانوني لنسخ الرسائل العلمية و بحوث أعضاء هيئة التدريس.
  - سياسة التبادل و الإهداء.
  - معايير و آليات الاستبعاد.
4. ينبغي للمكتبات موضوع الدراسة و المكتبات الأكاديمية بشكل عام أن يتوفر لها موقع خاص بها على الإنترنت يضم بيانات عن المكتبة و مقتنياتها و خدماتها و مواعيد العمل و الدورات التدريبية المقدمة، و كذلك رابط لقاعدة بيانات المستفيدين يوفر صفحة المدخلات بحيث يقوم المستفيد بإدخال البيانات المطلوبة والتي سوف تستخدم فيما بعد لتحليل و تحديد الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين، بالإضافة إلى توفير رابط للفهرس الموحد للمكتبات الجامعية المصرية و أن لا تعتمد المكتبات الأكاديمية فقط على الموقع الإلكتروني للفهرس الموحد (EULC).
5. الاهتمام بالتعرف على الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين بصفة دورية منتظمة حيث أن هذه الاحتياجات تتسم بالتغير و عدم الثبات.

الاستشهادات المرجعية

1. طارق طه.(2004). الإدارة. الإسكندرية: منشأة المعارف، ص 45.
2. لانسكرت، ف، وورنر، أ، ترجمة حشمت قاسم.(1997). أساسيات استرجاع المعلومات: نظم استرجاع المعلومات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ص 21.
3. المصدر السابق. - ص 105.
4. عبد الحافظ محمد سلامة.(1997). خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر، ص 35.
5. المصدر السابق. - ص 35.
6. Hunter, Connie.(1997).Application of Information Skills through the Use of Integrated Curriculum. [Online available]<[www.eric.ed.gov](http://www.eric.ed.gov).>
7. Seamans,Nancy h.(2000).Information Literacy : a study of Freshman Student's Perception ,with Recommendations .[Online ]available<[www.eric.ed.gov](http://www.eric.ed.gov).>
8. كمال رويج.(2004). دراسة مدى وعي مسئولي الشركات الكويتية نحو استخدام المعلومات الإستراتيجية: دراسة ميدانية. المجلة العربية للعلوم الإدارية، مج 11، ع 2، ص 1-33.
9. حافظي زهير.(2008). تكوين المستفيدين في مجال المعلومات ، cybrarians journal ، ع 16 ، [ متاح على الخط المباشر ] .<<http://www.cybrarians.info/journal/no16/edu.htm> .>
10. عبد الحافظ محمد سلامة. مصدر سابق، ص 34.
11. محمد محمد الهادي.(1990). الإدارة العلمية: للمكتبات و مراكز التوثيق و المعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ص 104.
- 12.M .Reitz, Joan.(2007).Patron. ODLIS. Libraries Unlimited.[Online available]:<<http://lu.com/odlis/>>
13. طارق طه. مصدر سابق . - ص 364.
14. ناريمان إسماعيل متولي.(2002). الاتجاهات الحديثة في إدارة وتنمية مقتنيات المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ص 152.
15. مشروع لائحة مكتبة الأمانة العامة لجامعة الدول العربية. جامعة الدول العربية.[ متاح على الخط المباشر ] :<<http://www.lasportal.org/ar/library/Documents>>

الإطار القانوني لإتاحة الرسائل الجامعية بالمستودعات الرقمية  
بالجامعات الجزائرية: نموذج رسائل دكتوراه  
علم المكتبات بجامعة قسنطينة 02

بن حريرة نجاة أ. غانم نذير

الطالبة دكتوراه أستاذ محاضر أ

معهد علم المكتبات والتوثيق جامعة قسنطينة 02

**مستخلص:**

تعتبر الرسائل الجامعية من بين أهم مصادر المعلومات المستعملة من طرف مختلف الباحثين بمختلف تخصصاتهم ومستوياتهم العلمية، لكن طرق الحصول على هذا النوع من المصادر مختلفة ومتعددة خاصة الرسائل الجامعية الالكترونية منها ولذلك فان معظم المكتبات ومراكز المعلومات تتخذ من المستودعات الرقمية طريقا لثبات وإتاحة مختلف الرسائل الجامعية بصفة الكترونية قصد تقريبها من الباحثين وتعزيز طرق الوصول الحر للمعرفة العلمية.

والجدير بالذكر أن عملية إتاحة الرسائل الجامعية الالكترونية خاصة رسائل الماجستير و الدكتوراه منها تخضع لمجموعة من المعايير أو القوانين التي تنظمها، والتي تختلف حسب إمكانيات أو موارد كل مكتبة جامعية (المالية، المادية، البشرية التكنولوجية والقانونية)، لكن توفر هذه الإمكانيات في المكتبات الجامعية لا يكفي لإتاحة هذه الرسائل بل هناك اعتبارات أخرى يجب النظر إليها والتي على رأسها الأطر القانونية التي تسمح أو تمنع هذه الإتاحة والتي في مضمونها ما يتعلق برأي صاحب الرسالة والجهة التي ستتيحها.

ولذلك، فان الهدف من دراسة هذا الموضوع هو معرفة القوانين أو التشريعات المتعلقة بإتاحة رسائل الدكتوراه في المستودعات الرقمية من وجهة نظر مسؤولي المكتبات والأساتذة الباحثين نظرا لأن هذه الرسائل هي الأكثر استخداما من طرف الباحثين هذا من جهة، ومن جهة أخرى فان هذه الدراسة تهدف الى معرفة وجهة نظر طلبة الدكتوراه

حول إتاحة رسائلهم ومدى تقبلهم أو رفضهم لهذه العملية.

ولدراسة هذا الموضوع أخذنا نموذج كل من الأساتذة ومسؤولي المكتبات من جهة وطلبة الدكتوراه علم المكتبات من جهة أخرى بمعهد علم المكتبات بجامعة قسنطينة 02 كمثال. هذا مما يحذو بنا الى استخدام المنهج الوصفي لدراسة الجانب النظري لهذا الموضوع بالإضافة الى التحليل الذي يستخدم في تحليل نتائج كل من المقابلة والاستبيان، ويعدان هذان الأخيران أداتان أساسيتان للبحث في هذا الموضوع، واللذان يهدفان الى الإجابة عن الإشكالية التالية:

ما هو الإطار القانوني الذي تخضع له عملية إتاحة رسائل الدكتوراه بالمستودعات الرقمية؟ وهل هذا الإطار يحول دون الوصول الحر الى هذه الرسائل؟.

**الكلمات المفتاحية:** الإتاحة، القوانين رسائل الدكتوراه، المستودعات الرقمية، علم المكتبات

**مقدمة:**

تعتبر الرسائل الجامعية من أهم مصادر المعلومات المتداولة في العصر الحديث بين مختلف الطلبة والباحثين، نظرا للميزات التي يتمتع بها هذا الوعاء من حداثة للمعلومات وبساطة أسلوبها وسهولة الحصول عليها خاصة تلك الالكترونية أو المرقمنة منها، فهي تلعب دورا هاما في تسهيل عملية البحث العلمي.

ولذلك فإن معظم المكتبات الجامعية تعمل على توفير هذه الرسائل للطلبة والباحثين بأسهل الطرق وذلك بإتباع مجموعة من الاستراتيجيات أو الخطط التي تضمن الوصول الحر للمعلومات العلمية والتي من بينها: إتاحة الرسائل الجامعية في المستودعات الرقمية ، بهدف تحقيق مبدأ الوصول الحر للمعرفة .

فلم يبق دور المكتبات الجامعية مقتصرًا على توفير مختلف مصادر المعلومات بطريقة تقليدية ، بل وجب عليها مواكبة آخر تطورات التقنيات الحديثة في مجال علوم الإعلام والاتصال ، وذلك من خلال رقمنة أوعيتها وإتاحتها الكترونيا وخاصة الرسائل الجامعية .

لذلك فإن إتاحة الرسائل الالكترونية بالمستودعات الرقمية تتطلب مجموعة من الاستراتيجيات التي تضمن الإتاحة الصحيحة والمتكاملة لمضامين هذه الرسائل بداية من اخذ موافقة مالكيها وصولا الى حمايتها من استخدامها ، ولتكون هذه الإتاحة بالشكل المطلوب يجب وضع هذه العملية ضمن إطار قانوني يضمن صحة خطوات الإتاحة الالكترونية وأنواعها و حماية الرسائل المتاحة . لذا فإن أهداف هذه الدراسة تبرز في:

- التعرف على ماهية الإتاحة الالكترونية للرسائل الجامعية في المستودعات الرقمية من خلال التطرق الى المفاهيم النظرية للمتغيرات الأساسية
- الوقوف على مدى تعرض القوانين والتشريعات الجزائرية لقضية الإتاحة الالكترونية للرسائل الجامعية بالمستودعات الرقمية.
- معرفة سياسة إتاحة المعلومات والتطبيقات العملية لمبدأ إتاحة وتدقيق المعلومات العلمية وربط قضية الإتاحة بقضية الملكية الفكرية.
- التطرق الى مدى توفر الحماية القانونية لمحتويات المستودعات الرقمية.
- الكشف عن وجهة نظر أساتذة وطلبة دكتوراه معهد علم المكتبات بجامعة قسنطينة 02 حول عملية الإتاحة الالكترونية بالمستودعات الرقمية.
- أما بالنسبة لأهمية الدراسة فإنها تبرز في إضافة القيم العلمية والعملية للموضوع ، فالقيمة العلمية تتمثل في ربط عملية الإتاحة الالكترونية بالرسائل الجامعية ، بالإضافة الى وقوفها على الإطار القانوني الذي يكفل الإتاحة الجيدة لهذا النوع من المصادر ، كما أنها تعتبر جزء من الدراسات التي تعالج موضوع الإتاحة الالكترونية للمعلومات في المستودعات الرقمية ، أما القيمة العملية فإنها تظهر من خلال تزويد المكتبيين بأهم القوانين المنظمة لعملية الإتاحة الالكترونية ، و تزويد الباحثين بالمفاهيم النظرية الأساسية المتعلقة بالموضوع .

وعليه فالمنهج المعتمد للدراسة تمثل في استخدام المنهج الوصفي الذي ساهم في عرض الإطار النظري للموضوع من مختلف جوانبه ، بالإضافة الى استخدام التحليل الذي ساعد على تفريغ بيانات الاستبانيين الموجهين لعيني الدراسة و تحليل النتائج واستنتاجها. لذلك فان الأداة المستخدمة في الدراسة هي الاستبيان حيث تم استخدام استبانيين الأول خاص بالأستاذة والثاني خاص بطلبة الدكتوراه ،ولذلك فان عينة هذه الدراسة تمثلت في كل من أساتذة وطلبة دكتوراه معهد علم المكتبات والتوثيق بجامعة قسنطينة 02.

## 1- ماهية إتاحة الرسائل الجامعية الالكترونية بالمستودعات الرقمية :

### 1.1- تعريف الإتاحة الالكترونية وفوائدها :

ذكر الباحث ملحم احمد في كتابه (مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات الجامعية) هي : "إمكانات الإفادة من مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة أو مراكز المعلومات بشكل مادي أو مختزن الكترونيا في أوعية التخزين بها ، أو من خلال إمكانات الوصول إليها بواسطة شبكات المعلومات المتاحة لمجتمعها. (توفيق، 2001)

ويعرفها (هارولد Harold) : "بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من اجل استخدام واستثمار مقتنياتها بشكل امثل " . وتتمثل فوائد الإتاحة الالكترونية في ماييلي : (بلعباس، 2006)

- وصول موسع بصورة كبيرة للبحث العلمي: و ذلك لفئات كثيرة في المجتمع على رأسها فئة الباحثين.
- الباحثون : تعمل الإتاحة الالكترونية على إحداث أقصى تأثير للباحثين فلا شك أن الإتاحة لأكبر عدد من جمهور المستفيدين المحتملين ينتج عنه أقصى تأثير بالنسبة للباحثين ، ويزيد من معدلات الاستشهاد المرجعي بأعمالهم.
- المؤسسات العلمية : أن الإتاحة الالكترونية تؤدي الى العرض المتزايد لنتائج البحوث في جامعة أو مؤسسة عملية ما ، بما يعمل على الارتقاء بصورة المؤسسة من ناحية البحث العلمي ، ومن ثم تعزيز قيمة الجامعة نفسها في نظر الجمهور العام والمسؤولين في المجتمع.
- مؤسسات التمويل: تعمل الإتاحة الالكترونية على زيادة العائد من الاستثمار في البحث العلمي، عن طريق جعل نتائج البحوث أكثر إتاحة أكثر قابلية للاستكشاف والاسترجاع والإفادة منها.



- الإسهام في إتاحة أفضل من ذي قبل للإنتاج الفكري الرمادي: مثل الرسائل الجامعية والتقارير البحثية.... الخ
- ابتكار أساليب جديدة للوصول الى الإنتاج الفكري والإفادة منه : وذلك من خلال الأرشفة والبحث والتنقيب في النصوص الكاملة والربط المباشر بين البيانات الورقية للمطبوعات والنصوص الكاملة لها ، وبذلك يتمكن المستفيدون من البحث العرضي Cross-Searching في الإنتاج الفكري والوصول السريع لهذا الإنتاج.
- المكتبات: تسهم الإتاحة الالكترونية في مساعدة اختصاصي المكتبات بصورة أفضل على مواجهة تكاليف الاشتراك في المصادر ذات النشر التجاري، ومن ثم منح الفرصة لميزانيات المكتبات أن تكون أكثر رسوخا واستقرارا.
- الناشر: ما يجعلهم أكثر حضورا على الشبكة ، وأكثر قابلية للبحث والاستكشاف والاسترجاع ، وبما يعمل على الارتقاء بسمعتهم وزيادة معامل التأثير العلمي لهم ، واستقطاب مزيد من المقالات ومزيد من المستفيدين الاستشهاديات. من جانب آخر، تمنح الإتاحة الحرة الفرصة لدور النشر الصغرى والمتوسطة للمنافسة مع شركات النشر متعددة الجنسيات

### 2.1 تعريف الرسائل الجامعية الالكترونية وأسباب استخدامها :

تعتبر الرسائل الجامعية من أهم أشكال الإنتاج الفكري الذي ينتج في الجامعات ، فرسائل الماجستير والدكتوراه هي حصيلة للدراسات والأبحاث التي يقوم بها طلاب الدراسات العليا بفئاتهم وتخصصاتهم المختلفة ، وهي مجهود أصيل ، وإضافة حقيقية للمعرفة الإنسانية إذ أنها تتناول موضوعات لم يسبق بحثها أو دراستها على مستوى أكاديمي جاد (احمد، 1987). وعليه فان هناك مجموعة من الأسباب التي دفعت بالباحثين الى التوجه نحو استخدام الرسائل الجامعية الالكترونية والتي تتمثل في : (هتهات ، 2005)

- ← متطلبات الباحث المعاصر في سرعة الحصول على المعلومات ، بغرض انجاز أعماله البحثية التي لم تعد تحتل التأخير.
- ← قلة مصادر المعلومات المحوسبة (خاصة الرسائل العلمية) من الجهود المبدولة من قبل الباحثين ومن قبل الأشخاص الذين يهينون لهم المعلومات المطلوبة ، حيث أن الوصول الى المصادر التقليدية والمعلومات الموجودة في المصادر التقليدية تحتاج الى كثير من الجهود والإجراءات ، بعكس المصادر المحوسبة التي تختصر كثيرا في تلك الجهود والمعاناة.

- ← تساعد الحواسيب والأجهزة والمعدات الملحقة بها على السيطرة الكم الهائل والمتزايد من المعلومات وتخزينها ومعالجتها بشكل يسهل استرجاعها.
- ← الدقة المتناهية في الحصول على المعلومات المحوسبة ، حيث أن الحواسيب لا تعاني الإرهاق والتعب عند استخدامها لفترات طويلة ومتكررة ، ومقارنة بالإرهاق الذي يعانيه الإنسان الذي يفتش ويبحث عن المعلومات.
- ← الربط بين الوثائق والمعلومات بالنص المتشعب HyperText التي تتضمن الوصلات البرمجية التي تستخدم للانتقال من كلمة محددة في النص الى ملف صوتي يشرح هذه الكلمة أو صورة تتعلق بهذه الكلمة أو الى شرح تفصيلي بنص مطول يوضح مدلولاتها ، والعنوان أو الكلمة التي تستخدم لهذا التطبيق تظهر عادة بلون آخر مختلف عن لون النص الأصلي ، ويكفي الضغط عليها بالفأرة للانتقال إليها ضمن دليل الاستخدام مما يتجاوز كثيرا ما يمكن أن تقدمه الوثائق المطبوعة أو من سرعة النفاذ الى المعلومات المطلوبة .
- ← الاستفادة من الإمكانيات التفاعلية أي القدرة على البحث في قواعد عديدة لربط الموضوعات وفتح المجالات الواسعة أمام المستفيد.
- ← إعطاء البدائل المطروحة في هذا المجال أمام المكتبات ومراكز المعلومات للرسائل الجامعية ، فقواعد البيانات المتاحة عبر الخط المباشر ومزاياها المعروفة وسليبتها المعروفة أيضا فإذا شعرت المكتبة بسليبات هذه الطريقة هناك بديل آخر وهي الاتصال غير المباشر CD-ROM Off Lign .
- ← توفير المكتبات للمستفيدين كميات كبيرة ومتنوعة من مصادر معلومات خارجية غير البحث الألي المباشر Online أو من خلال شبكات المعلومات وتقاسم الموارد وخدمة تبادل الوثائق عن بعد والتي أصبحت تعرف الآن ب Tele Fax وخدمة تسليم الوثائق رقميا Electronic Document Delivery .

### 3.1 تعريف المستودعات الرقمية وأنواعها :

هي عبارة عن نظام معلومات متاح على الويب ، يشمل مختلف أنواع الإنتاج الفكري ، قد يتضمن نوعا أو أكثر ، وقد يتخصص بموضوع أو قد يكون شاملا لمختلف التخصصات ، ويهدف الى تخزين الوثائق الرقمية وتنظيمها وبنها من دون قيود ، وهو الواجب والمطلوب ، إلا انه من الممكن وضع قيود على نشرها والحصول عليها ، وقد تعتمد الأرشفة الذاتية أسلوبا من أساليب الإيداع فيها . وتنوع المستودعات الرقمية كما يلي : (بودريان)

المستودعات المؤسسية : وهي المستودعات التابعة للجامعات والمؤسسات والمعاهد والمنظمات البحثية والتعليمية ، والتي تعمل على استقطاب الإنتاج الفكري للباحثين المنتسبين إليها في

جميع المجالات أو مجال واحد وفقا للتغطية المخططة للمستودع وإتاحة هذا الإنتاج للمستفيدين سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

المستودعات الموضوعية أو المتخصصة: وهي المستودعات التي تقدم الإتاحة في مجال علمي واحد أو عدة مجالات ، ويودع الباحثون فيها تطوعيا من جميع المؤسسات البحثية سواء على مستوى العالم أو في نطاق عدة دول أو دولة بعينها وفقا لمجال التغطية الموضوعية للمستودع ، وقد تتبع إحدى الكليات أو الأقسام أو المعاهد العلمية ، أو يدعمها عدد من المؤسسات المتخصصة في المجال الموضوعي للمستودع.

المستودعات وفقا لنوع المحتوى: مثل مستودعات الكتب، مستودعات مقالات الدوريات، مستودعات الرسائل الجامعية، مستودعات بحوث المؤتمرات، مستودعات الوسائط المتعددة، مستودعات البرمجيات، مستودعات مجموعات البيانات، المستودعات التعليمية، مستودعات المواد التعليمية، مستودعات الكائنات التعليمية، مستودعات براءات الاختراع، مستودعات المقررات التعليمية، مستودعات وثائق أخرى.

المستودعات حسب مجال المادة: وتشمل تقنيات التعليم، علم الأحياء، علم الرياضيات، علم الفيزياء، علم الاجتماعيات، وعلوم أخرى.

كما انه يمكن ذكر بعض الأنواع الأخرى من المستودعات المتواجدة بالجامعات الجزائرية مثل :  
المستودعات الرقمية للأطروحات الجامعية ، مستودع المكتبة المركزية لجامعة قسنطينة 1 ،  
مستودع المكتبة المركزية لجامعة الجزائر 1 ، مستودع المكتبة المركزية لجامعة باتنة ، مستودع المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي ، مستودع مكتبة معهد علم المكتبات جامعة قسنطينة 2.

## 2-الإتاحة الالكترونية للرسائل الجامعية بالمستودعات الرقمية في ظل القوانين والتشريعات الجزائرية:

1.2-الحقوق محل الحماية القانونية للأعمال العلمية ومدتها ضمن التشريع الجزائري:  
-الحق الأدبي : تضمنته المادة 22 من الأمر 03-05 المتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة على انه يمنح الحق الأدبي للمؤلف الحقوق التالية :

- الحق في الاحترام : يتمتع المؤلف بالحق في احترام اسمه وصفته وإنتاجه ويفرض الحق في احترام الإنتاج الذهني للمؤلف أن تكون لهذا الأخير إمكانيات لحماية مؤلفاته ضد كل تغيير أو ضد كل عمل يمكن أن يمس بشرفه أو بمصالحه المشروعة (المادة 25 من الامر 03-05 المتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة، 2003)

- الحق في السحب أو الحق في الندم: ويقصد به الحق الممنوح للمؤلف في اخذ قرار سحب إنتاجه بعد نشره أو قبل نشره مع تعويض المتنازل له، إلا أن هذا الحق يتعارض مع القوة الإلزامية للعقود. (زراوي، 2006)
- الحق في النشر: يعتبر هذا الحق من الحقوق الأدبية الممنوحة للمؤلف ، إذ يحق لهذا الأخير وحده اتخاذ قرار نشر مصنفه ، ويكون هذا النشر باسمه الخاص أو تحت اسم مستعار كما يحق له تحويل هذا الحق للغير. (المادة 22 الفقرة الأولى من الامر 03-05 المتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة، 2003)
- ب- الحق المالي : نصت المادة 27 الفقرة الأولى من الأمر 03-05 على انه : " يحق للمؤلف استغلال مصنفه بأي شكل من أشكال الاستغلال والحصول على عائد منه " ، إلا أن هذا الحق ليس مطلقا إذ يجب ممارسته في الحدود التي يقرها القانون ، وتضمنت نفس المادة المذكورة أعلاه في فقرتها الثانية العمليات التي يجوز للمؤلف أو لمن آلت إليه حقوق المؤلف القيام بها وبالتالي فالحق المالي للمؤلف يشتمل على:
- الحق في نقل الإنتاج : إن هذا الحق يتضمن إمكانية استنساخ المصنف باية وسيلة كانت الأمر الذي يسمح بالأخذ بعين الاعتبار كافة الوسائل التقنية الحديثة ، وتخضع عملية النقل لموافقة المؤلف مع دفع مكافأة له. (المادة 29 الفقرة الأولى من الامر 03-05 المتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة، 2003)
- الحق في عرض الإنتاج على الجمهور : يتم إبلاغ المصنف للجمهور عن طريق التمثيل أو الأداء العلنيين أو عن طريق البث الإذاعي السمعي أو السمعي البصري أو إذاعيا بالوسائل السلوكية أو الألياف البصرية أو التوزيع السلوكي أو أي وسيلة أخرى لنقل الإشارات الحاملة للأصوات أو للصور أو الصور والأصوات معا... وأمام وجود التقنيات الحديثة للإبلاغ فان المشرع الجزائري نص على ضرورة مراعاة حقوق المؤلف في حالة الإبلاغ عن طريق القمر الصناعي. (المادة 106 من الفقرة السادسة من الامر 03-05 المتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة، 2003)
- الحق في التتبع : يقصد بالحق في التتبع الحق الممنوح للمؤلف طوال حياته وللورثة بعد وفاته للحصول على نسبة معينة من ثمن تأليفه الفني الأصلي في حالة بيعه أو إعادة بيعه ، ولقد نصت المادة 28 من الفقرتين الأولى والثانية على أن الحق في التتبع لا يمنح إلا للمؤلف طوال حياته ويرجع بعد وفاته الى ورثته ، إلا أن الإشكال يثور حول كم من جيل من الورثة ينتقل الحق في التتبع. (المادة 55 من الامر 03-05 المتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة، 2003)

ج-مدة الحماية : تضمنت الأحكام الراهنة لحقوق المؤلف والحقوق المجاورة على مدة أصلية تنتهي من خلالها حماية غالبية المصنفات ، كما تضمنت بعض الأحكام مدد خاصة لبعض المصنفات ، ومدة الحماية هي مقصورة على الحق المالي دون الأدبي لأن هذا الأخير هو حق لصيق بشخصية المؤلف وغير قابل للسقوط ويترتب على انتهاء مدة الحماية دخول المصنف ضمن الملك العام.

نص المشرع الجزائري على أن الحقوق المالية تحظى بالحماية القانونية لفائدة المؤلف طوال حياته ، وللفائدة ذويه مدة 50 سنة تسري ابتداء من مطلع السنة المدنية التي تلي وفاته ، وبالتالي تبدأ مدة الحماية من أول يناير من السنة التالية لوفاة المؤلف ، إلا أن هناك إشكال يثار حول ما إذا كان المصنف قد نشر باسم مستعار ففي هذه الحالة يصعب تحديد بداية الحماية لأن المؤلف مجهول الهوية.

كما نص على أن مدة حماية المصنف المنشور تحت اسم مستعار أو مجهول الهوية تنتهي بمضي 50 سنة تسري ابتداء من نهاية السنة الميلادية التي نشر فيها المصنف على الوجه المشروع للمرة الأولى ، وإذا تم نشر المصنف لأكثر من مرة فتبقى نفس مدة الحماية ما لم توجد تغييرات جوهرية تجعله مصنفا جديدا ، وأضاف المشرع حالة عدم نشر هذا المصنف خلال 50 سنة ابتداء من تاريخ انجازه فان مدة 50 سنة تبدأ سريانها من نهاية السنة المدنية التي تم فيها تداول المصنف بين الجمهور. (المادة 57 من الامر 03-05 المتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة، 2003).

## 2.2. إتاحة الرسائل الجامعية بالمستودعات الرقمية وقضايا الملكية الفكرية :

تحظى حماية حقوق الملكية الفكرية في علاقتها بالبحث والتطوير بأهمية بالغة في مجالي الإتاحة والتأليف نظرا للجهود الذهني الذي يقوم به الباحثون والعلماء والهيئات المتخصصة في البحث والتطوير ، تأتي في مقدمتها مؤسسات التعليم العالي من خلال الأبحاث والدراسات التي يعدها أعضاء هيئات التدريس كونها تمثل احد أهم أدوارها العلمية التي تضطلع بها من اجل ابتكار ماهو جديد لمعالجة مشكلات المجتمع وتطوير العلوم ، ويركز تقرير المنظمة العالمية للملكية الفكرية على أهمية تشجيع مؤسسات البحث العامة على إيداع طلبات تسجيل حقوق الملكية الفكرية واستخدامها على أساس تجاري باعتباره احد الأساليب السياسية الرامية الى زيادة نشاط تسويق البحوث العامة في البلدان ذات الدخل المرتفع ، مشيرا بذلك الى قانون الأبحاث الممولة من قبل الحكومة الفيدرالية الذي صدر في الولايات المتحدة الأمريكية ، المنسوب الى عضوين من مجلس الشيوخ الأمريكي باي-دول باعتباره أول قانون يحدد إطارا تشريعا للطابع المؤسسي على نقل السيطرة الحصرية للعديد من الاختراعات التي تقوم بها الجامعات ومؤسسات البحث العامة الممولة من الحكومة الفيدرالية التي تنفذ وفقا لعقود فيدرالية ، والذي لم تعد معه بحاجة الى تصريح بالتصرف في ملكيتها الفكرية من وكالات التمويل الاتحادي. نظرا لما يوفره هذا التشريع من

وضوح في مجال حقوق الملكية الفكرية فقد أدى الى توفير ضمان اكبر لنشر التطبيق الناتج كمرحلة نهائية من البحث والاختراع، ومنح تلك الحقوق بموجب عقود لصالح مرخص له كاستفيد حصري مع حفظ حق التدخل للجهة المانحة في ظروف معينة لإلغاء الملكية الحصرية للاختراع بل ومنحه لطرف ثالث متى رأت في ذلك تحقيق استفادة اكبر من الابتكار. (المنظمة، 2011)

### 3.2 الحماية القانونية لمحتويات المواقع الالكترونية (المستودعات الرقمية):

(الكسواني، 2008) تتحدد الحماية القانونية المقررة للمواد التي تشكل محتوى المستودع الرقمي والتي تجعله يختلف عن بقية مضامين المواقع الالكترونية الأخرى ويخدم في الوقت عينه الغرض الذي أنشئ من اجله بغض النظر عن طبيعتها سواء كانت مصنفاً أدبية أو فنية أو موسيقية حسب بعض الباحثين على ضوء معرفة فيما إذا كانت هذه العناصر بحد ذاتها محمية وفقاً للقوانين والتشريعات الخاضعة لها مقارنة بكون وجودها على الموقع الافتراضي يعتبر أول ظهور لها وأنها غير محمية من خلال أي قانون أو تشريع آخر. غير انه يمكن القول أن محتوى المستودعات الرقمية سواء تضمنت مصنفاً أدبية أو علمية أو فنية أو موسيقية فان حمايتها تبقى خاضعة لأحكام قانون حق المؤلف والمصنفاً الفكرية، ويضاف الى ذلك دون أدنى شك تلك المصنفاً التي ليس لها وجود سابق أو بمعنى آخر تلك التي يتم نشرها على شبكة الانترنت لأول مرة. وتبرير ذلك يكمن في كون أن انتماء المصنف الى فئة معينة ليس شرطاً من شروط استفادته من الحماية القانونية عن طريق قواعد حقوق الملكية الفكرية وهذا ما ينطبق على مصنفاً هذه الشبكة على الرغم من أن دمجها في مصنف واحد - في بعض الأحيان - قد يأخذ وصفاً جديداً. فالرقمنة باعتبارها كعمل في حد ذاته يسمح بالدمج بين أنواع مختلفة من المصنفاً على نفس الحامل لا يعني أنها تغيير من طبيعة الابتكار، ويبقى المصنف الناتج عن ذلك رقمياً ويتضمن جهداً فكرياً أصيلاً.

وتطبيقاً للنصوص القانونية الواردة في اتفاقية تريبس وخصوصاً تلك المتعلقة بإلزام الدول الأعضاء بمراعاة المواد من 1 الى 21 من اتفاقية برن لحماية المصنفاً الأدبية والفنية باعتبارها كل إنتاج في المجال الأدبي العلمي والفني أياً كانت طريقة أو شكل التعبير عنه، إضافة الى أحكام المادة 10 من الفقرة 1 المتعلقة ببرامج الحاسب الآلي بوصفها مصنفاً أدبية من وجهة نظر اتفاقية برن، والمادة 10 من الفقرة 2 من نفس الاتفاقية التي تقر الحماية لقواعد البيانات بموجب حق المؤلف شرط أن يكون انتقاء أو ترتيب مضمونها يمثل إبداعات فكرية بصرف النظر عن طريقة عرضها على الجمهور، نجد بأن هذه الأحكام تسري على جميع أنواع هذه المصنفاً متى كانت منشورة على المواقع الالكترونية لشبكة الانترنت وبالتالي يصبح محتوى الموقع في حد ذاته مشمولاً بالحماية القانونية عن طريق حقوق المؤلف.

3-إتاحة الرسائل الجامعية الالكترونية بالمستودعات الرقمية من وجهة نظر كل من أساتذة وطلبة دكتوراه معهد علم المكتبات -قسنطينة 02 :

1.3-التعريف بمكان الدراسة : (معهد علم المكتبات لجامعة قسنطينة 02) : (الجامعة) ينتمي معهد علم المكتبات والتوثيق حاليا إلى جامعة قسنطينة 2 ، وقد أنشئت هذه الجامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 11-401 المؤرخ في 28 نوفمبر 2011، يتشكل معهد علم المكتبات والتوثيق حاليا من قسمين هما : قسم المكتبات ومراكز التوثيق وقسم التقنيات الأرشيفية، وقد أنشئنا بموجب القرار الوزاري رقم 424 المؤرخ في 12 نوفمبر 2012. يحتوي المعهد على تسعة مشاريع للتكوين موزعة بين الليسانس الماستر والدكتوراه. بلغ عدد الطلبة في المعهد خلال السنة الحالية 2013/2012 ما يفوق 693 طالب في الليسانس، 162 طالب في الماستر، 28 طالب في دكتوراه نظام جديد، و80 طالب دكتوراه علوم.

يمر المعهد بمرحلة انتقالية من أجل وضع الهياكل الأساسية له مستقبلا، يتحدد الهيكل الحالي للمعهد في نيابة مديرية المعهد للبيداغوجيا، نيابة مديرية المعهد للدراسات العليا، رئاسة قسم المكتبات والتوثيق، رئاسة قسم التقنيات الأرشيفية، مكتبة المعهد ومصالحة الانخراط، وجميعها تتطلب إنشاء مصالح متخصصة لأداء وظائف معينة. والحقيقة أن طموحاتنا كبيرة في رفع شأن هذا المعهد والسمو به إلى أعلى المراتب وطنيا ودوليا، ولن يتحقق هذا إلا بتكاتف جهود الجميع إدارة وأساتذة وموظفين.

مجالات توظيف المتخرجين :

← المكتبات الجامعية

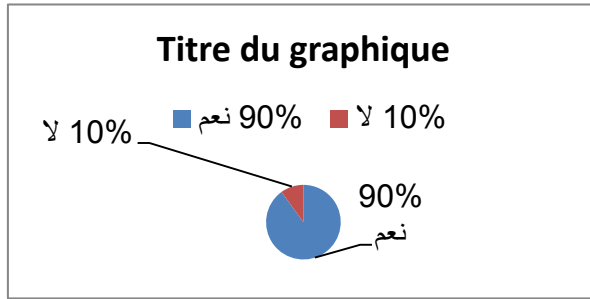
← المكتبات العامة

← المكتبات المدرسية

← مراكز ومصالح الأرشيف

2.3- رأي أساتذة معهد علم المكتبات حول الإتاحة الالكترونية للرسائل الجامعية بالمستودعات الرقمية: تم الحصول على معلومات هذا العنصر من خلال استمارة وزعت على أساتذة معهد علم المكتبات لجامعة قسنطينة 02 ، لكننا لم نتمكن من استرجاع كل الاستمارات الموزعة أو المبعوثة الكترونيا ، فقد تم التعامل فقط مع العدد المسترجع والذي قدر ب 20 استمارة.

س1-هل قمت بإتاحة رسالة (الماجستير أو الدكتوراه) الخاصة بك في مستودع رقمي ؟

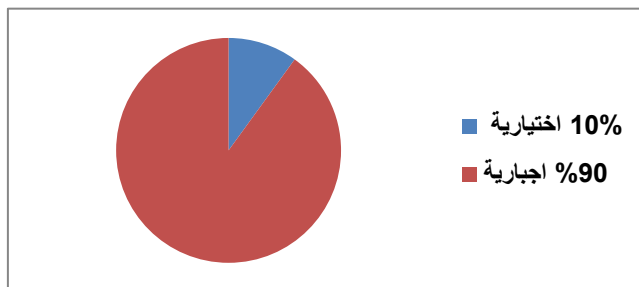


النسبة المئوية	التكرارات	الاختيارات
90%	18	نعم
10%	2	لا
100%	20	المجموع

الشكل 01- إتاحة رسائل الدكتوراه والماجستير الخاصة بالأساتذة

من خلال الشكل 01- يتوضح أن نسبة 90% من الأساتذة قامت بإتاحة رسائلها ضمن المستودعات الرقمية ، ويتراوح نوع هذه الرسائل ما بين رسائل الماجستير و الدكتوراه التي عالجت مواضيع مختلفة في مجال علوم المكتبات والمعلومات ، وتهدف هذه الإتاحة الالكترونية الى تسهيل وصول المعلومات العلمية الى المستفيدين من أساتذة وطلبة الدراسات العليا في اقل وقت وبأقل جهد وتكلفة ممكنة ، مما يزيد من نسبة الاستفادة من الرسائل العلمية المتاحة بهذه المستودعات الرقمية نظرا لان هذا النوع من مصادر المعلومات يتميز بمجموعة من الخصائص التي تنفرد بها عن باقي المصادر الأخرى سواء من الناحية الشكلية أو الموضوعية ، في حين أننا نجد أن نسبة 10% من الأساتذة لم تقم بالإيداع لأسباب مختلفة منها ماهي علمية ومنها ماهي شخصية.

س2-هل كانت هذه الإتاحة اختيارية أم إجبارية ؟



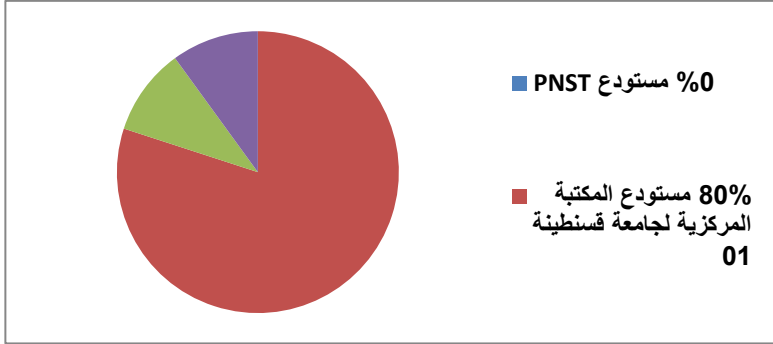


النسبة المئوية	التكرارات	
10%	2	اختيارية
90%	18	إجبارية
100%	20	المجموع

الشكل 02- طريقة الإتاحة المتبعة لإتاحة الرسائل العلمية بالمستودعات الرقمية

من خلال الشكل 02 يلاحظ أن نسبة 90% من الأساتذة قامت بإتاحة الرسائل الخاصة بها بطريقة إجبارية ، وهذا يعود الى مجموعة الشروط التي تنص عليها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في المواثيق الخاصة بطلبة الدراسات العليا كشرط أساسي لمناقشة الرسائل الجامعية ولا يمكن لأي كان المناقشة دون إتاحة الرسالة كلها أو جزء منها.

س3- أين تمت هذه الإتاحة الالكترونية ؟

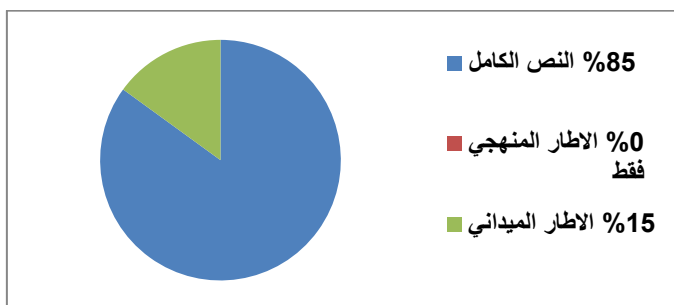


النسبة المئوية	التكرارات	الاختيارات
0%	0	مستودع PNST
80%	16	مستودع المكتبة المركزية لجامعة قسنطينة 01
10%	2	مستودع مكتبة جامعة الجزائر
10%	2	مستودع مكتبة معهد علم المكتبات لجامعة قسنطينة
100%	20	المجموع

الشكل 03-المؤسسات الأم التي تنتهي إليها المستودعات الرقمية

من خلال الشكل 03 يتبين أن نسبة 80% من المبحوثين قامت بإتاحة رسائلها في مستودع المكتبة المركزية لجامعة قسنطينة 01 ، وهذا عائد الى توافق سنوات تخرج هذه الفئة مع تواجد مستودع هذه المكتبة التي كانت فريدة من نوعها آنذاك ، فهذه المكتبة تعد الأقدم من حيث تاريخ إنشائها مما يجعلها سباقا للقيام بعملية رقمنة الرسائل وإتاحتها ضمن مستودعاتها ، في حين أن باقي النسب تتوزع على المستودعات الأخرى كمستودع مكتبة جامعة الجزائر ومستودع مكتبة معهد علم المكتبات لجامعة قسنطينة 02 ، وترجع هذه الاختلافات الى اختلاف سياسة الجامعات في تكوين طلبة الدكتوراه والماجستير ، فلكل جامعة شروطها رغم توحيد قانون ميثاق الدكتوراه بهذه الجامعات ، لكن هذا الاختلاف يعود الى سنوات التكوين والتخصصات وكذا المواضيع المعالجة في هذه الرسائل .

س4- ماهي طريقة الإتاحة التي تم استخدامها من طرفكم ؟

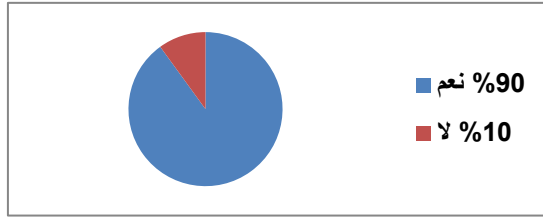


النسبة المئوية	التكرارات	الاختيارات
85%	17	النص الكامل
0%	0	الإطار المنهجي فقط
15%	3	الإطار الميداني فقط
0%	0	الملخص فقط
100%	20	المجموع

#### الشكل 04- طريقة إتاحة الرسائل بالمستودعات الرقمية

من خلال الشكل 04 يتوضح أن نسبة 85% من الأساتذة قامت بإتاحة النص الكامل لرسائلها ، أي إتاحة جميع العناصر المتضمنة بهذه الرسائل بداية بالإطار المنهجي ، ثم الإطار النظري ، ثم الإطار الميداني ونتائج الدراسة والملخص وصولا الى خاتمة العمل ، وكانت هذه الإتاحة بصيغة PDF لكي لا يتمكن مستخدمو هذه المعلومات العلمية من التغيير أو الإضافة أو الحذف ، أما باقي النسب فإنها تتراوح ما بين إتاحة الإطار النظري أو الإطار المنهجي أو الملخص فقط ، وهذا يعود الى وجهات نظر كل أستاذ وشروط كل جامعة .

س5- هل تعرضتم لأي نوع من أنواع التعدي على حقوق الملكية الفكرية لأعمالكم ؟

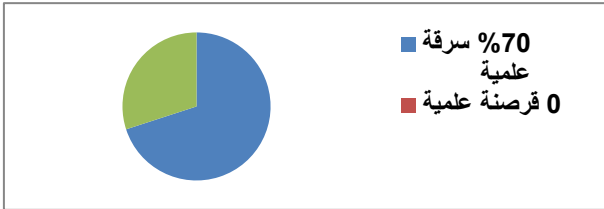


الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	18	90%
لا	2	10%
المجموع	20	100%

الشكل 05 مدى التعدي على ملكية الرسائل الجامعية بالمستودعات الرقمية

من خلال الشكل 05 يتوضح أن نسبة 90% من الأساتذة اعترفوا بان أعمالهم العلمية قد تعرضت للتعدي من طرف المستخدمين بطرق مختلفة على حقوق ملكية هذه الأعمال سواء كان هذا التعدي بقصد أو بغير قصد لكنه في كل الحالات يعتبر تجاوز غير مشروع في إطار أخلاقيات البحث العلمي ، ورغم أن هذه الرسائل تتمتع بحماية قانونية داخل هذه المستودعات إلا انه هناك طرق مختلفة للتعدي مما يدل على أن المستخدمين لديهم مهارات تكنولوجية أو تقنية تمكنهم من استغلال هذه المعلومات دون اخذ موافقة أصحابها. هذا ما يتطلب إعادة نظر في طرق الحماية القانونية أو في طريقة إتاحة هذه الرسائل لمختلف الباحثين.

س6- ماهو نوع هذا التعدي ؟

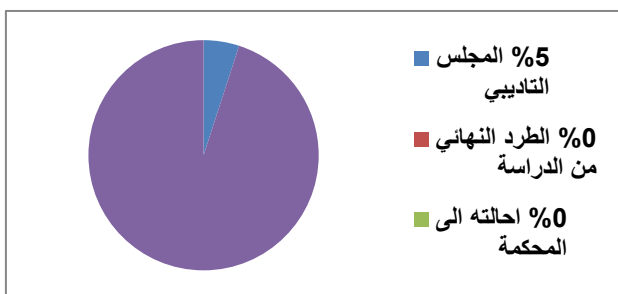


الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
سرقة علمية	14	70%
فرصة علمية	0	0%
استنساخ جزء من الرسالة	6	30%
المجموع	20	100%

الشكل 06- طرق التعدي على حقوق الملكية الفكرية لهذه الرسائل.

من خلال الشكل 06 نلاحظ أن نسبة 70% من الأساتذة تعرضت أعمالها للتعدي على حقوق ملكية أعمالها من خلال السرقات العلمية لهذه الأعمال العلمية من طرف مختلف المستخدمين الذين تصعب معرفة هويتهم و عددهم نظرا لكثرة مستخدمو هذه الرسائل من مختلف الجامعات أو المراكز الأكاديمية ، في حين نجد أن نسبة 30% من الأساتذة تعرضت أعمالهم للاستنساخ لبعض أجزاء أو العناصر المتضمنة في الرسالة واستخدامها دون توثيق علمي صحيح ، مما يدل على عدم فعالية موثيق أخلاقيات البحث العلمي من الناحية التطبيقية رغم أنها صارمة وواضحة نظريا ، مما يدعو الى إعادة النظر في أسباب ارتكاب هذا النوع من التعديات والبحث عن الحلول التي تناسب كل من الأساتذة الذين أتاحوا أعمالهم و مستخدمو هذه الأعمال خاصة وان قانون حماية المؤلف الذي تستخدمه الجزائر لا ينص صراحة على جريمة السرقات العلمية لكنه ينبذ كل أشكال التعدي على ملكية وخصوصية الأعمال العلمية مهما كان نوعها.

س7- ماهي الطرق العقابية التي تعرض لها هؤلاء المستخدمين من طرف الجامعة ؟

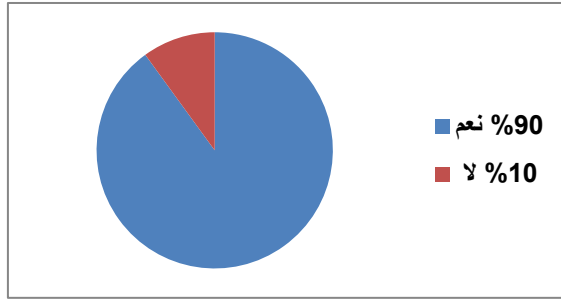


النسبة المئوية	التكرارات	الاختيارات
5%	1	المجلس التأديبي
0%	0	الطرد النهائي من الدراسة
0%	0	الإحالة الى المحكمة
95%	19	لا توجد طرق عقابية
10%	20	المجموع

الشكل 07- الطرق العقابية للجامعة لجريمة السرقة العلمية

من خلال الشكل 07 يتبين أن نسبة 95% من الأساتذة تؤكد على عدم وجود طرق عقابية للطلبة الذين قاموا بسرقات علمية للرسائل الجامعية وهذا راجع الى عدم إبلاغ أصحاب هذه الرسائل عن هؤلاء الطلبة ، فالقوانين الردعية والعقابية موجودة لكن تطبيقها على ارض الواقع نادرا ما يكون ، هذا بالإضافة الى أن هذه السرقات لم تحدث بالمعنى الذي ترمي إليه الكلمة ، بل هناك

أسباب دعت الى سرقة بعض العناصر فقط من هذه الأعمال مما لا يدعو الى الإبلاغ والوقوف في وجه هؤلاء الطلبة قانونيا ، أما نسبة 5% من الأساتذة تؤكد على تعريض الطلبة الذين قاموا بسرقة الرسائل العلمية الى المجلس التأديبي أين تم تحذيرهم ووضعهم تحت التصرف لمدة معينة. س8- هل تمت حماية رسائلكم من هذه التعديلات عن طريق القوانين والتشريعات ؟

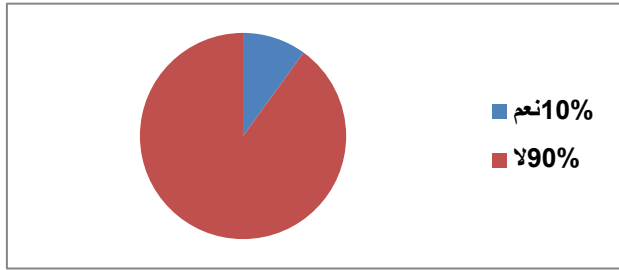


الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	18	90%
لا	2	10%
المجموع	20	100%

الشكل 08 – الحماية القانونية للرسائل الجامعية من مختلف التعديلات

من خلال الشكل 08 يتبين أن نسبة 90% من الأساتذة تتمتع أعمالهم بحماية قانونية داخل المستودعات الرقمية وهي النسبة التي قامت بإيداع رسائلها داخل مستودعات أكاديمية تابعة للجامعات ومراكز البحث المعمول بها والتي تدخل في إطار المواقع الالكترونية المحمية بموجب قانون حق المؤلف المعمول به حاليا بالجزائر (03-05) ، لكن هذه النسبة أضافت أن هذه الحماية متواجدة لكنها غير مطبقة في هذه المستودعات ، أما نسبة 10% من المبحوثين تنكر وجود هذه الحماية لأنها قامت بإيداع رسائلها ضمن مستودعات عامة تمكن المستخدمين من الدخول إليها دون اشتراك أو عضوية مما يجعل الأعمال ضمنها غير محمية وهذا ما يسبب تزايد نسبة التعديلات على هذه الأعمال .

س9- هل تدفعون اشتراكات مقابل هذه الحماية ؟

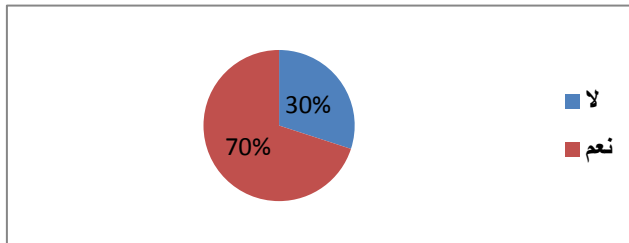


الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	2	10%
لا	18	90%
المجموع	20	100%

الشكل 09- الاشتراكات المدفوعة مقابل حماية الرسائل العلمية بالمستودعات الرقمية

من خلال الشكل 09 يتبين أن نسبة 90% من الأساتذة تنكر دفع الاشتراكات السنوية مقابل حماية أعمالهم نظرا لان المستودعات العلمية المتاحة بها أعمالهم تابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي فهي مجانية ومن حق كل باحث وحتى وان وجدت هذه الاشتراكات فهي رمزية فقط في حين نجد أن نسبة 10% من الأساتذة تعترف بدفع اشتراكات مالية مقابل الحماية القانونية لأعمالهم العلمية بالمواقع الالكترونية نظرا لان هذه المواقع تابعة للقطاع الخاص الذي يهدف الى الربح وراء الصبغة العلمية التي تكتسبها ظاهريا.

س10- هل تجدون أن قوانين وتشريعات حماية ملكية رسائلكم تتغير بتغير التقنيات التكنولوجية

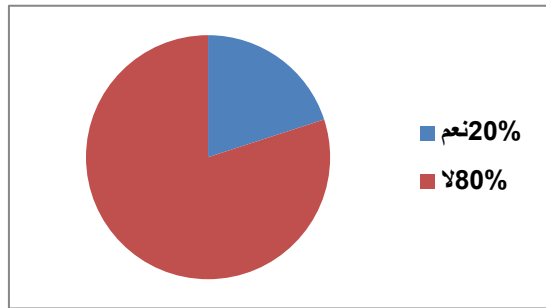


الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	14	70%
لا	6	30%
المجموع	20	100%

الشكل 10-مدى مواكبة قوانين حماية الملكية الفكرية لمتطلبات العصر الرقمية

من خلال الشكل 10 يتوضح أن نسبة 75% من الأساتذة تؤكد على تغيير القوانين والتشريعات الخاصة بحماية الملكية الفكرية الأدبية مع تغيير التطورات التكنولوجية والرقمية التي يشهدها العصر الحالي ، فلم تبقى الرسائل العلمية على شكلها الورقي ، بل تغيرت الى الشكل الالكتروني مما يؤدي الى تغيير طرق الحماية القانونية لهذا الشكل الجديد ومواكبة مختلف التطورات الأخرى مع محاولة الحفاظ على نفس مستوى الحماية القانونية للشكل الورقي ، في حين نجد أن نسبة 25% من الأساتذة تنكر تغيير هذه القوانين ويؤكدون على ضرورة تحديثها للتغلب على الفجوة الحاصلة بين قوانين حماية الملكية الفكرية والتقنيات الحديثة .

س11- هل ترون أن الحماية القانونية كافية لحماية رسائلكم بالمستودعات الرقمية ؟



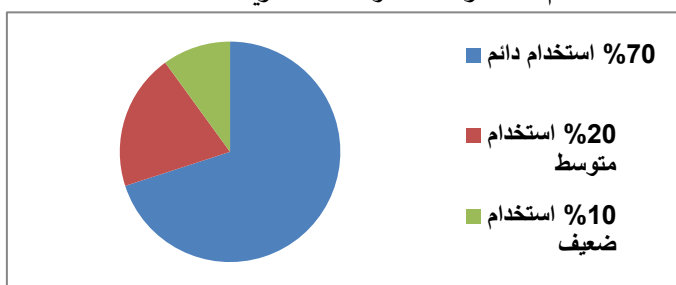
الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	4	20%
لا	16	80%
المجموع	20	100%

الشكل 11-مدى كفاية الحماية القانونية للرسائل الجامعية بالمستودعات الرقمية

من خلال الشكل 11 يتبين أن نسبة 80% من الأساتذة تقر بعدم كفاية الحماية القانونية للرسائل الجامعية بالمستودعات الرقمية ، لأنه ورغم تواجد هذه القوانين والتشريعات نظريا وتطورها مع تطورات العصر ، إلا أنها تبقى بعيدة عن طرق الاستخدام التي تكون من طرف مستعملي هذه الأعمال العلمية الذين يحترفون لاستخدام التكنولوجيات الحديثة، فيجب إعادة النظر في المواثيق الأخلاقية و قوانين الحماية وتطبيقها عمليا .

3.3. رأي طلبة دكتوراه معهد علم المكتبات حول الإتاحة الالكترونية للرسائل الجامعية بالمستودعات الرقمية: تم جمع معلومات هذا العنصر من خلال استمارة موزعة على طلبة الدكتوراه المسجلين بمعهد علم المكتبات والتوثيق لجامعة قسنطينة 02 والذين قدر عددهم ب 15 طالب وطالبة.

س12- ما مدى استخدامكم للمستودعات الرقمية ؟ سنويا



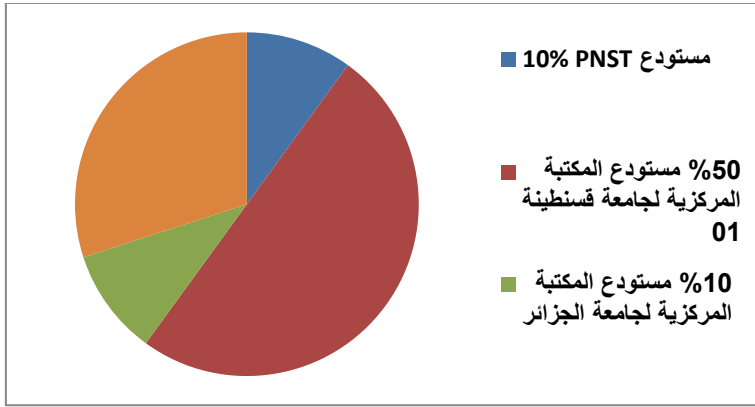
النسبة المئوية	التكرارات	الاختيارات
70%	14	استخدام دائم
20%	4	استخدام متوسط
10%	2	استخدام ضعيف
100%	20	المجموع

الشكل 12-مدى استخدام المستودعات الرقمية من طرف طلبة الدكتوراه

من خلال الشكل 12 يتوضح أن نسبة 70% من الطلبة تستخدم المستودعات الرقمية بصفة دائمة وهذا لما تتميز به هذه المواقع الالكترونية من توافر للمعلومات العلمية التي تتناسب مع تخصص هذه الفئة و مستواها العلمي ، ونظرا لأنها تعتبر من بين المواقع الموثوق في معلوماتها نظرا لأنها تابعة لمؤسسات أكاديمية بحتة هدفها خدمة اكبر عدد ممكن من المستفيدين ، أما باقي النسب فإنها تتراوح ما بين الاستخدام المتوسط والضعيف نظرا للاحتياجات العلمية المختلفة لهذه الفئة ، فقد يجد الباحث عما يبحث عنه في هذه المستودعات وقد لا يجدها مما يدفعهم الى استخدام مواقع أخرى أكثر تناسبا مع الاتجاهات العلمية لهذه الفئة.



س13- أي من هذه المستودعات الرقمية تستخدمون ؟

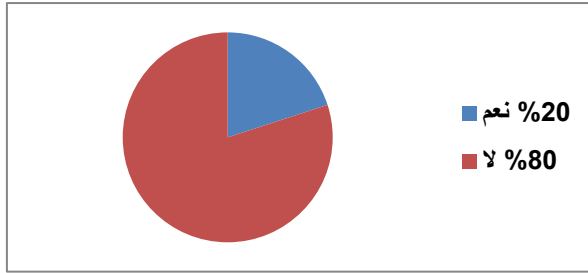


الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
مستودع PNST	2	10%
مستودع المكتبة المركزية لجامعة قسنطينة 01	10	50%
مستودع المكتبة المركزية لجامعة الجزائر	2	10%
مستودع المكتبة المركزية لجامعة باتنة	0	0%
مستودع مكتبة معهد علم المكتبات	6	30%
المجموع	20	100%

الشكل 13-المستودعات الرقمية المستخدمة من طرف طلبة الدكتوراه

من خلال الشكل 13 يتوضح أن نسبة 50% من الطلبة تستخدم مستودع المكتبة المركزية لجامعة قسنطينة 01 وهذا يعود الى العدد الكبير من الرسائل الذي يحتويه هذا المستودع ، وهذا ما تثبتته نسبة الأساتذة الذين يقومون بإتاحة رسائلهم بهذا المستودع في الموضحة أعلاه ، أما نسبة 30% من الطلبة تستخدم مستودع مكتبة معهد علم المكتبات لجامعة قسنطينة 02 وهذا يعود الى سهولة الولوج الى هذا المستودع ولإحتوائه على المعلومات العلمية التي يحتاجها هؤلاء الطلبة ، فهو كفيل بتوفير الإحتياجات العلمية الخاصة بهم رغم أن عددها لا يصل الى مستودع المكتبة المركزية لجامعة قسنطينة 01 ، أما باقي النسب فإنها تتوزع على مستودع المكتبة المركزية لجامعة الجزائر والمكتبة المركزية لجامعة باتنة وهي نسب قليلة بالمقارنة مع النسب السابقة ، وقد يرجع انخفاض هذه النسب الى صعوبة الدخول الى هذه المستودعات أو الى عدم توافرها مع الموضوعات التي يعالجها الطلبة .

س14- هل يطلب منكم الاشتراك (اسم المستخدم ، كلمة السر) عند الدخول الى هذه المستودعات الرقمية ؟

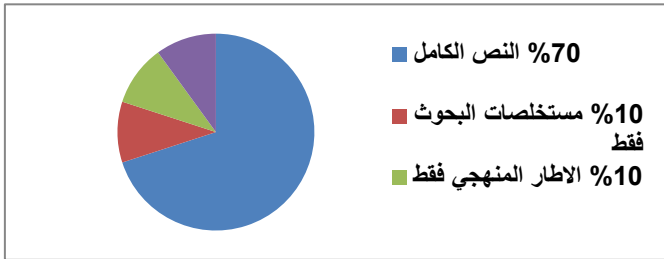


الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	4	20%
لا	16	80%
المجموع	20	100%

الشكل 14- اشتراك الطلبة في المستودعات الرقمية

من خلال الشكل 14 نلاحظ أن نسبة 80% من الطلبة لا يطلب منهم الاشتراك للدخول في المستودعات الرقمية التي يستخدمونها ، فهي متاحة لجميع الطلبة دون طلب اسم المستخدم وكلمة السر ، في حين نجد أن النسبة الباقية تعترف بطلب الاشتراك في المستودعات التي تستخدمها نظرا لبنود الخصوصية التي تعتمد عليها .

س15- هل تتيح هذه المستودعات الرقمية (بالنسبة الرسائل الجامعية)

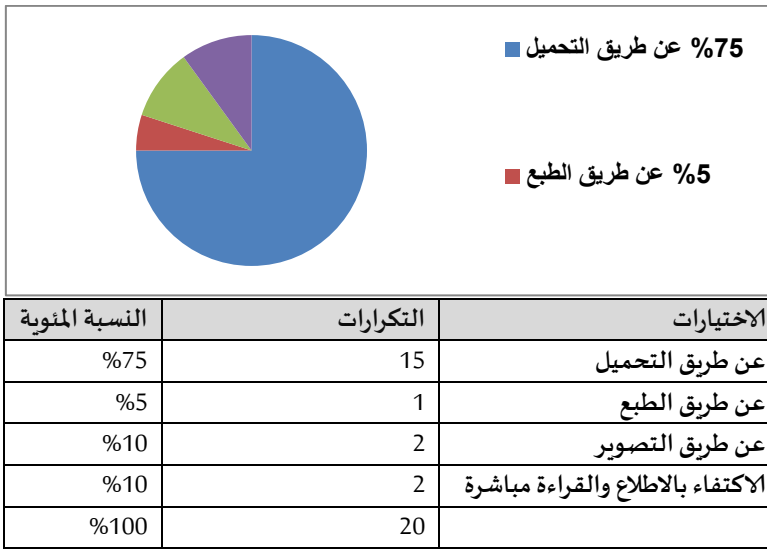


الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
النص الكامل	14	70%
مستخلصات البحوث فقط	2	10%
الإطار المنهجي فقط	2	10%
الإطار الميداني والنتائج	2	10%
المجموع	20	100%

الشكل 15- طرق إتاحة الرسائل بالمستودعات الرقمية

من خلال الشكل 15 يتوضح أن نسبة 70% من الطلبة تؤكد على وجود النص الكامل للأعمال العلمية بالمستودعات الرقمية أثناء القيام بعملية البحث العلمي، أي أنهم يجدون هذه الأعمال كاملة بجميع عناصرها، في حين أننا نجد أن باقي النسب تتوزع على إتاحة مستخلصات البحوث فقط أو إتاحة الإطار الميداني أو الإطار المنهجي فقط، وهذا قد يعود إلى تحفظ أصحاب هذه الرسائل على أعمالهم أو لتخوفهم من فقدان خصوصية أعمالهم أو لأن سياسة المستودعات المتاح بها تفرض عليهم الإتاحة الجزئية فقط، وهذا ما تؤكد نسبة الأساتذة الذين يقومون بإتاحة أعمالهم العلمية والمذكورة في العنصر السابق.

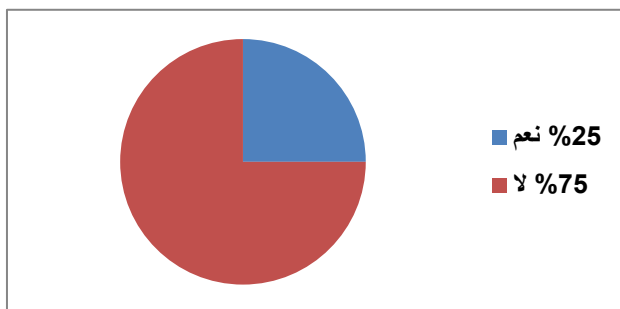
س16- كيف تستخدمون المعلومات العلمية (البحوث) الموجودة بهذه المستودعات ؟



الشكل 16- طرق استخدام الرسائل الجامعية بالمستودعات الرقمية من طرف الطلبة

من خلال الشكل 16 يتبين أن نسبة 75% من الطلبة يقومون بتحميل الرسائل العلمية المتاحة بالمستودعات الرقمية بهدف ضمان بقائها مخزنة في أجهزتهم وللتخوف من فقدانها جراء تحديث هذه المستودعات وإضافة أعمال أخرى، أما النسب الباقية فهي تتراوح ما بين طريقة الطبع وImprimer وطريقة التصوير (photocopie; capture d'écran) وطريقة الاكتفاء بالقراءة والاطلاع مباشرة من المستودع لكن هذه النسب ضعيفة مقارنة بالطريقة الأولى، وهذا ما قد يرجع إلى اعتقاد الطلبة أنه من حقهم استخدام هذه الأعمال بالطرق التي يرونها مناسبة طالما أنها متاحة بالشبكة العنكبوتية وهذا ما يؤدي إلى ارتفاع نسبة التعديلات على هذه الأعمال التي لا يمكن اكتشافها إلا بعد مدة زمنية طويلة أي لغاية ظهور العمل النهائي.

س17- هل تتعرضون لصعوبات أثناء استخدام البحوث العلمية المتاحة بالمستودعات الرقمية ؟

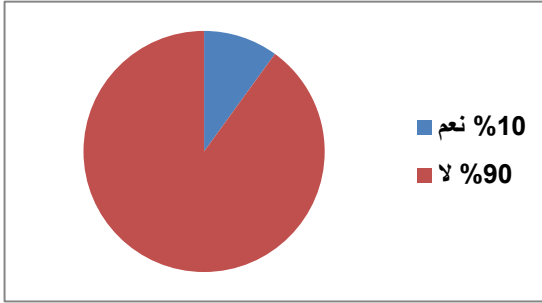


الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	5	25%
لا	15	75%
المجموع	20	100%

الشكل 17- مدى تعرض الطلبة للصعوبات أثناء استخدام البحوث العلمية بالمستودعات الرقمية

من خلال الشكل 17 يتبين أن نسبة 75% من الطلبة تنكر تعرضها لصعوبات أثناء استخدامها للبحوث العلمية المتاحة بالمستودعات الرقمية ، سواء كانت هذه الصعوبات قانونية أو لغوية أو خاصة بالاشتراك ، لأنه الأصل في هدف هذه المستودعات هو جذب اكبر عدد ممكن من المستخدمين من خلال تسهيل حصول الباحثين على المعلومات دون تعقيدات أو مشكلات التي تؤدي الى نفور الطلبة من هذه المستودعات واستبدالها بأخرى ، في حين أننا نجد أن نسبة 25% من الطلبة تعترف بوجود مجموعة من الصعوبات المختلفة عند استخدامها لهذه المستودعات والتي لا تتعدى الصعوبات اللغوية ، وهذا ما تثبته نسبة الأساتذة الذين اقروا بعدم وجود حماية قانونية على ارض الواقع ، وما تثبته أيضا نسبة الطلبة الذين نكروا ضرورة اشتراكهم بالمستودعات.

س18- هل يفرض عليكم احترام حقوق الملكية الفكرية عند استخدام الرسائل العلمية المتاحة بالمستودعات الرقمية ؟

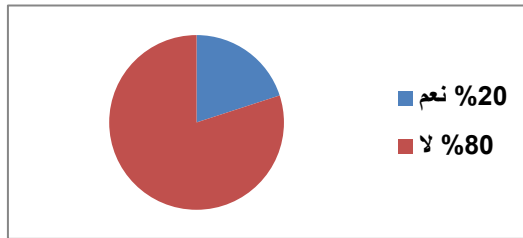


النسبة المئوية	التكرارات	الاختيارات
10%	2	نعم
90%	18	لا
100%	20	المجموع

الشكل 18- ضرورة احترام حقوق الملكية الفكرية للرسائل الجامعية بالمستودعات الرقمية

من خلال الشكل 18 يتبين أن نسبة 90% من الطلبة تنكر فرض احترام حقوق الملكية الفكرية عند استخدام الرسائل العلمية المتواجدة بالمستودعات الرقمية ، فطرق الاستخدام بين هؤلاء الطلبة تختلف باختلاف الضمير الأخلاقي لكل طالب ، وقد تعتبر هذه النتيجة تحصيل حاصل بالنسبة لطرق الحماية القانونية المطبقة بهذه المستودعات الرقمية .

س19-هل ترون أن الحماية القانونية كافية لحماية البحوث العلمية بالمستودعات الرقمية ؟

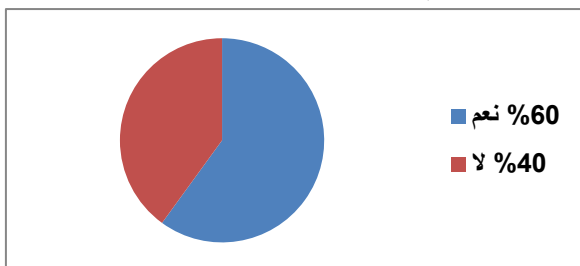


النسبة المئوية	التكرارات	الاختيارات
20%	4	نعم
80%	16	لا
100%	20	المجموع

الشكل 19- مدى كفاية الحماية القانونية للبحوث العلمية بالمستودعات الرقمية

من خلال الشكل 19 يلاحظ أن نسبة 80% من الطلبة تنكر مدى كفاية الحماية القانونية للرسائل العلمية المتاحة بالمستودعات الرقمية ، إذ أنهم يؤكدون على أن وجود القوانين والتشريعات غير كاف لضمان حماية الرسائل ، بل يجب أولاً تطبيق هذه القوانين وإضافة آليات أو طرق أخرى التي تضمن حماية أفضل لحقوق الملكية الفكرية لهذه الرسائل من مختلف التعديلات خاصة السرقات العلمية المتزايدة .

س20- هل تفضلون إتاحة رسائلكم العلمية بالمستودعات الرقمية مستقبلاً؟

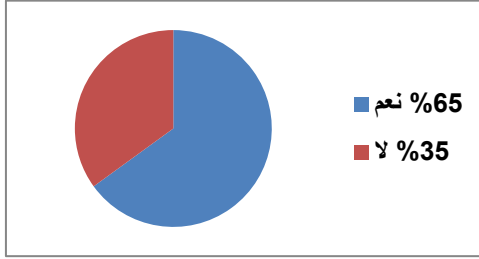


النسبة المئوية	التكرارات	الاختيارات
60%	12	نعم
40%	8	لا
100%	20	المجموع

الشكل 20- الإتاحة المستقبلية للرسائل العلمية بالمستودعات الرقمية

من خلال الشكل 20 يتبين أن نسبة 60% من الطلبة تفضل إتاحة رسائلها العلمية المستقبلية بالمستودعات الرقمية على حساب مختلف المواقع الأخرى ، لضمان إتاحتها بشكل جيد ووصولها الى اكبر قدر ممكن من المستفيدين خاصة تلك المستودعات التابعة للجامعات ومخابر البحث العلمي التي تتمتع بحماية قانونية ولو أنها ضعيفة لكنها في كل الحالات تعتبر أفضل من تلك المواقع التجارية التي ظاهرها علمي وباطنها ربحي ولأن هذه الفئة ليس لديها الاختيار فهي مجبرة على الإتاحة كشرط من شروط المناقشة العلمية .

س21- هل تتوقعون أنها ستكون بحماية قانونية أفضل في المستودعات الرقمية ؟



الاختيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	13	65%
لا	7	35%
المجموع	20	100%

الشكل 20- توقعات الحماية القانونية من وجهة نظر طلبة الدكتوراه

من خلال الشكل 21 يتوضح أن نسبة 65% من الطلبة تتوقع وجود حماية قانونية أفضل بالمستودعات الرقمية لرسائلهم العلمية ، خاصة بعد صدور القرار رقم 933 المؤرخ في جويلية 2016 الذي يعالج موضوع السرقات العلمية من كل جوانبها ، ونظرا لان الجزائر تتبع قانون 03-05 الخاص بحماية حقوق التأليف ، رغم أن تطبيق هذه الحماية ضئيل على أمل إصدار قوانين جديدة متعلقة بهذا المجال وان لم تصدر فان نسب التعدي على أعمالهم بهذه المستودعات تنخفض بالمقارنة مع المواقع الالكترونية الأخرى.

#### 4.3. نتائج الدراسة:

من خلال ما تم تقديمه توصلت الدراسة الميدانية الى مجموعة من النتائج على ضوء كل من الأساتذة وطلبة الدكتوراه ، والتي نبرزها كما يلي :

أ-على ضوء الأساتذة : نستنتج أن :

1-توصلت الدراسة الى أن عدد الأساتذة الذين يقومون بإتاحة أعمالهم العلمية بالمستودعات الرقمية يقدر ب 18 بنسبة 90%.

2-كشفت الدراسة تتم إتاحة الأعمال العلمية للأساتذة بعدة طرق إجبارية واختيارية ، لكننا نجد أن 18 أستاذ منهم يقومون بإتاحة أعمالهم العلمية بمستودع المكتبة المركزية لجامعة قسنطينة 01 باعتبارها المؤسسة الأم التي ينتمون إليها والذين تقدر نسبتهم ب، 80%.

3-هناك العديد من طرق الإتاحة الالكترونية للرسائل، فنجد أن 17 أستاذ يقومون بإتاحة النص الكامل لأعمالهم العلمية والذين تقدر نسبتهم ب 85%

- 4- يتعرض الأساتذة الى العديد من التعديات على حقوق الملكية الفكرية لأعمالهم العلمية المتاحة الكترونيا ، فصرح 14 أستاذ منهم بأنهم تعرضوا الى السرقة العلمية لأعمالهم ، أي ما نسبته 70%.
- 5- تبين انه لا يوجد تطبيق فعال للطرق العقابية التي تعتمدها الجامعات الجزائرية ، وهذا ما أكده 19 أستاذ الذين تتوافق نسبتهم ب 95%
- 6- يتمتع الأساتذة الذين قاموا بإتاحة رسائلهم العلمية بحماية مجانية من خلال القوانين والتشريعات المعتمدة بالجامعات الجزائرية، فمنهم 18 أستاذ لا يدفعون مبلغ مقابل هذه الحماية والذين تقدر نسبتهم ب 90%
- 7- يتم تحديث قوانين حماية الملكية الفكرية وفق متطلبات العصر الرقمي، وهذا ما أكده 14 أستاذ أي 70% منهم.
- 8- الحماية القانونية للرسائل الجامعية المتاحة الكترونيا غير كافية حسب رأي 16 أستاذ والذين تقدر نسبتهم ب 80%.
- ب- على ضوء طلبية الدكتوراه : نتوصل الى أن :
- 1- يستخدم طلبية الدكتوراه لمعهد علم المكتبات بنسب مختلفة ، فنجد أن 14 منهم يستخدمون مستودع المكتبة المركزية لجامعة قسنطينة بصفة دائمة أي بنسبة 70%.
- 2- كشفت الدراسة أن سياسة المستودعات الرقمية تفرض على طلبية الدكتوراه الاشتراك من اجل الدخول إليها والاستفادة منها ، وهذا ما أكدته نسبة 20%.
- 3- توصلت الدراسة الى انه هناك العديد من الطرق لإتاحة الرسائل الجامعية في المستودعات الرقمية ، فنجد أن 14 طالب صرحوا بأنهم يقومون بإتاحة النص الكامل لرسائلهم أي ما نسبته 70%.
- 4- يتم استعمال المستودعات الرقمية بعدة طرق من طرف طلبية الدكتوراه، فمنهم 15 طالب أي 75% منهم يقومون بتحميل الرسائل المتاحة الالكترونية.
- 5- يتعرض طلبية الدكتوراه لعدة صعوبات أثناء استخدامهم للمستودعات الرقمية ، وهذا ما صرحته نسبة 25% منهم.
- 6- احترام حقوق الملكية الفكرية بالمستودعات الرقمية أمر واجب ومفروض على كل طالب، وهذا ما أكدته نسبة 10% من الطلبة.
- 7- تبين أن الحماية القانونية للرسائل العملية المتاحة بالمستودعات الرقمية غير كافية حسب رأي 16 طالب أي 80% منهم، وهذا ما يتوافق مع رأي الأساتذة حول هذا الأمر.
- 8- تفضل نسبة 60% من طلبية الدكتوراه إتاحة أعمالهم العلمية بالمستودعات الرقمية مستقبلا .
- 9- يتوقع أن تكون الحماية القانونية للرسائل العلمية بالمستودعات الرقمية بشكل أفضل حسب وجهة نظر 13 طالب أي 65% منهم.



### 5.3 مقترحات الدراسة:

اقتراحات كل من الأساتذة والطلبة بشأن الحماية القانونية للرسائل الجامعية بالمستودعات الرقمية):

#### أ- اقتراحات الأساتذة:

- ضرورة ضمان حماية الرسائل الجامعية بالمستودعات الرقمية قبل القيام بعملية الإتاحة ذاتها.
- ضرورة التصدي لمختلف التهديدات أو التجاوزات للاخلاقية التي تحول دون تحقيق الأمانة العلمية للرسائل الجامعية بالمستودعات الرقمية
- تطبيق القوانين أو التشريعات الخاصة بحماية الأعمال العلمية ميدانيا وعدم ترك المجال لارتفاع نسبة التعديات خاصة السرقات العلمية منها
- توعية الطلبة بخطورة السرقات العلمية وانعكاساتها على المدى البعيد.
- ضرورة الإبلاغ عن التعديات التي يتعرض لها أصحاب الأعمال العلمية مما يؤدي الى تخويف وردع مرتكبو هذه الجرائم والتقليص من نسبتها
- ضرورة إيجاد طرق أو آليات أخرى (أخلاقية، تكنولوجية...) وتحقيق التعاون ما بين الجامعات ومراكز البحث والجهات القضائية للتصدي للجرائم المعلوماتية الالكترونية
- تحديث القوانين أو التشريعات الخاصة بالحماية القانونية لحقوق المؤلف مع معطيات العصر الحديث
- ضرورة إضافة مقاييس خاصة بأخلاقيات البحث العلمي وطرقه الصحيحة التي تدعو الى احترام موثوقية وخصوصية المصادر والمراجع
- ضرورة مراجعة الأعمال العلمية من قبل لجان المناقشة قبل مناقشة الرسائل العلمية أو إتاحتها بالمستودعات الرقمية.

#### ب- اقتراحات الطلبة:

- ضرورة التعاون ما بين القائمين على تسيير المستودعات الرقمية وتبادل قوائم عناوين الرسائل العلمية المتاحة للتغلب على الازدواجية أو التكرار في الأعمال العلمية
- ضرورة وضع بنود أو شروط قانونية عند استخدام المستودعات الرقمية تلزم الباحثين بضرورة تطبيقها
- استخدام برمجيات كشف هوية مستخدمى المستودعات الرقمية وأماكن تواجدهم للوصول إليهم في حالة ارتكابهم لأعمال غير مشروعة

- منع تحميل الرسائل الجامعية بالمستودعات الرقمية مع ضمان وجودها في حالة العودة إليها مستقبلا
- استخدام الروابط الفائقة التي تكشف استخدام الجمل أو العبارات دون الاستشهاد المرجعي لها
- ضمان حماية أفضل للرسائل الجامعية المتزايدة سنويا من خلال تطبيق القوانين الخاصة بحماية حقوق المؤلف ومواثيق أخلاقيات البحث العلمي
- اعتماد طريقة التنبيه الآلي عند دخول المستخدم الى المستودع الرقمي.

### خاتمة:

إذن من خلال ما تقدم نستنتج بان الحماية القانونية للرسائل الجامعية بالمستودعات الرقمية تشكل تحديا كبيرا يواجه مختلف الجامعات والمراكز الأكاديمية التي تهدف الى دعم الوصول الحر للمعرفة العلمية الصحيحة و الموثوقة ، بهدف الحفاظ على مكانتها ومصداقيتها بين مختلف المواقع الالكترونية الأخرى ، لكن التطورات الالكترونية المتزايدة في العصر الحديث تتطلب من القائمين على هذه الحماية القانونية معرفة تقنية اكبر من التي يمتلكها مستخدمو الرسائل الجامعية الرقمية للقدرة على التصدي على مختلف التعديلات الإجرامية على حقوق ملكية هذه الأعمال العلمية

ولهذا فان التعاون بين أجهزة الدولة الجزائرية من جامعات ومراكز تعليمية وأكاديمية أمر مطلوب في العصر الحالي بهدف تحقيق الحماية القانونية لحقوق المؤلف بالإضافة الى محاولة إيجاد طرق واليات أخرى لتحقيق التكامل وعدم ترك المجال للباحثين بارتكاب جرائم المعلوماتية وإقامة نشاطات علمية كإقامة الملتقيات أو الأيام الدراسية بهدف توعية الباحثين بطرق البحث الصحيح والتأكيد على الأمانة العلمية وضرورة التعاون والاتحاد لتدعيم أخلاقيات البحث العلمي وطرق الوصول الحر للمعرفة بالمستودعات الرقمية .

## قائمة المصادر والمراجع:

1. احمد بدر ،ع الهادي.(1987) . المكتبات الجامعية :دراسات في المكتبات الاكاديمية والشاملة، ط2 القاهرة: مكتبة غريب.
2. الجامعة.(ب.ت).جامعة قسنطينة . <http://www.univ-constantine2.dz/instbiblio> . تم الاطلاع عليه في (2017-11-07) .
3. الكسواني، عامر محمود.(2008) . التجارة عبر الحاسوب .عمان: دار الثقافة.
4. المادة 106 من الفقرة السادسة من الامر 03-05 المتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة . (2003).
5. المادة 22 الفقرة الاولى من الامر 03-05 المتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة.(2003) .
6. المادة 25 من الامر 03-05 المتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة.(2003) .
7. المادة 29 الفقرة الاولى من الامر 03-05 المتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة.(2003) .
8. المادة 55 من الامر 03-05 المتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة.(2003) .
9. المادة 57 من الامر 03-05 المتعلق بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة.(2003) .
10. المنظمة .(2011) . تقرير المنظمة العالمية للملكية الفكرية :الوجه المتغير للابتكار منشور الويبورقم 2011/944 .
11. بلعباس، ع الحميد .(2006) . اتاحة واستخدام مصادر المعلومات الالكترونية :دراسة لاستخدام مصادر المعلومات للكترونية من قبل طلبة الدراسات العليا بالمكتبة الجامعية لجامعة المسيلة .الجزائر، قسم علم المكتبات :جامعة قسنطينة.
12. بودريان ، عزالدين .(2017) . المكتبات الجامعية ومبادرات تحقيق النفاذ الحر للمعلومات وتداولها في ظل البيئة الالكترونية ك بين مساعي التحقيق ومعوقاته . <http://icoa2014.sciencesconf.org/file/97919> تم الاطلاع في (2017-07-18)
13. توفيق ، ملحم عصام .(2001) .مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات الجامعية .الرياض : جامعة نايف للعلوم الامنية.
14. زراوي، صالح .(2006) . الكامل في القانون التجاري الجزائري ، الحقوق الفكرية ، حقوق الملكية الصناعية والتجارية ، وحقوق الملكية الادبية والفنية .الجزائر :ابن خلدون للنشر . هتهات، محمد .(2015) .سلوكيات الاساتذة الباحثين للوصول الى المعلومات في البيئة الرقمية : الاساتذة الباحثون بجامعتي الجلفة والاغواط نموذجاً .الجزائر، قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية :جامعة وهران.

## واقع خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات السعودية الناشئة: جامعة الباحثة أنموذجا

د. جمعان بن عبدالقادر الزهراني

جامعة أم القرى

### مستخلص:

لعل وظيفة إتاحة مصادر المعلومات للمستفيدين بشكل ميسر ومنظم هي من أبرز وظائف المكتبات، حيث تسعى المكتبات إلى جمع مصادر المعلومات المختلفة ثم تقوم بتنظيمها والعمل على إتاحتها للمستفيدين. ولغياب ما يبرز مدى كفاية وحسن تلك الخدمات وصعوبة التعرف على مدى رضى المستفيدين من تلك الخدمات والتعرف على اتجاهاتهم حيال تلك الخدمات ومحاولة التعرف على نقاط القوة والعمل على تعزيزها وكذلك معرفة نقاط الضعف والعمل على اصلاحها من خلال تقييم واقع خدمات المعلومات المقدمة إلى المستفيدين بمكتبة جامعة الباحثة كنموذج للجامعات الناشئة من خلال التعرف على آراءهم في تلك الخدمات. وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي القائم على استخدام أسلوب دراسة الحالة بهدف التعرف على الواقع الفعلي للخدمات المعلوماتية التي تقدمها مكتبة جامعة الباحثة المركزية والمكتبات الفرعية للمستفيدين من خدماتها كجامعة ناشئة واما اذا كانت ملبية لاحتياجاتهم، وقد تم توزيع حوالي (500) استبانة عاد منها 184 وجرى استبعاد 12 استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل، وذلك باستخدام برنامج التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS، وذلك خلال الفصلين

الدراسيين الاول والثاني من العام الجامعي 1438-1439هـ وكان من أبرز النتائج ظهور الحاجة إلى توفير وتطوير البنى التحتية والتجهيزات التقنية وكذلك توفير الكفاءات البشرية المؤهلة بأعداد كافية لخدمة المستفيدين حيث اتضحت قلة الموارد البشرية المؤهلة وكذلك عدم كفاية مصادر المعلومات، وقلة الامكانيات التقنية. خدمات المعلومات، مكتبات الجامعات الناشئة، جامعة الباحثة

### مقدمة:

إن نجاح المكتبة في أداء رسالتها يعتمد في الأساس على قدرتها على توفير المعلومات المناسبة للمستفيد المناسب في الوقت المناسب، ومن ذلك تنشأ الإجراءات والعمليات الفنية المناسبة التي تتم في المكتبات، حيث أن الغرض الأساسي من اقتناء المصادر وتنظيمها هو تقديم خدماتها للباحثين كونها المكان الذي تتوجه إليه الانظار للاطلاع على مختلف المصادر والحصول على خدمات المعلومات بكافة أشكالها. وتسمى المكتبات ومراكز المعلومات في عصرنا الحاضر أكثر من أي وقت مضى للاهتمام بالمستفيدين من خدماتها؛ فهي لا تكتفي بجمع مصادر المعلومات وتنظيمها بل تعمل على تيسير إتاحتها لهم بأفضل صورة ممكنة، وقد كان

للمكتبات الجامعية النصيب الأكبر من العمل الدؤوب على تلبية احتياجات المستفيدين من مصادر المعلومات المتوفرة فيها مع محاولة تقديم خدماتها لهم بصورة متكاملة ومميزة. ولذلك فهي تسعى دوماً إلى التحقق من استفادة روادها من الخدمات المقدمة لهم، كما تتلمس احتياجاتهم العلمية لتعمل على تليبيتها وكسب رضاهم عن خدماتها.

### مشكلة الدراسة:

تعاني الجامعات السعودية الناشئة من ضعف في الامكانيات المادية والبشرية، وذلك قد يعود إلى البدايات المتواضعة لبعض تلك الجامعات والتي قامت على وجود بعض الكليات في مناطق الانشاء (العلياني، 1435)، وتقوم مكتبة جامعة الباحة لإحدى مكتبات الجامعات السعودية الناشئة بتقديم خدماتها المتعددة لروادها الذين يستفيدون من مصادر المعلومات المتوفرة بها، وتسعى لتلبية احتياجاتهم من خلال ما تقدمه لهم من خدمات معلوماتية.

وحيث أن الباحث لم يتوافر على أي دراسة سابقة تتناول مكتبات الجامعات السعودية على وجه العموم، ومكتبة جامعة الباحة خصوصاً؛ فقد كان لغياب ما يبرز مدى كفاية وحسن الخدمات المعلوماتية المقدمة، وصعوبة التعرف على مدى رضى المستفيدين من تلك الخدمات مشجع للباحث على القيام بهذه الدراسة للتعرف على اتجاهات المستفيدين من تلك الخدمات ومحاولة التعرف على نقاط القوة والعمل على تعزيزها وكذلك معرفة نقاط الضعف والعمل على اصلاحها.

### اهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى العمل على تقييم واقع خدمات المعلومات المقدمة إلى المستفيدين بمكتبة جامعة الباحة كنموذج للجامعات الناشئة من خلال التعرف على آراءهم في تلك الخدمات.

### تساؤلات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

1. هل موقع ومبنى المكتبة مناسب لتقديم الخدمات المعلوماتية للمستفيدين؟
2. هل التجهيزات الفنية مناسبة لتقديم الخدمات المعلوماتية للمستفيدين؟
3. هل تتوفر مصادر المعلومات المطلوبة في المكتبة؟
4. هل الحاجة لاستخدام المصادر تختلف باختلاف التخصص؟
5. هل الحاجة تختلف باختلاف المستوى العلمي للمستفيدين؟
6. هل يقوم موظفو المكتبة بأدوارهم لخدمة المستفيدين؟
7. هل المستفيدون راضون عن الخدمات المقدمة لهم؟

**اهمية الدراسة :**

تكتسب هذه الدراسة اهميتها من كونها - على حد علم الباحث- أول دراسة تطبق على مكتبات الجامعات الناشئة بصورة عامة، ومكتبة جامعة الباحة بصورة خاصة بهدف الوصول إلى بعض النتائج والتوصيات التي قد تسهم بفاعلية في مساعدة المسؤولين عن المكتبة في التعرف على أوجه القصور في خدماتها المناطة بها لتعمل على معالجتها وتقديم افضل الخدمات للمستفيدين ، وكذلك التعرف على نقاط القوة لإبرازها وتعزيزها ومن ثم إمكانية تعميم الدراسة على مختلف المكتبات الأكاديمية وبخاصة مكتبات الجامعات السعودية الناشئة للاستفادة من نتائجها.

**حدود الدراسة :**

تناول هذه الدراسة موضوع خدمات المعلومات بمكتبة جامعة الباحة كجامعة ناشئة بمقر الجامعة في منطقة الباحة وذلك على النحو التالي :

- الحدود الموضوعية : تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مدى كفاية وحسن خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين من مصادر المعلومات فيها ورضاهم عن تلك الخدمات.
- الحدود المكانية : تتناول هذه الدراسة تحديدا مكتبة جامعة الباحة المركزية والمكتبات الفرعية في مقر الجامعة بمنطقة الباحة ومحافظاتها .
- الحدود الزمانية : تم اجراء المسح الميداني وتوزيع الاستبانات وجمعها خلال شهر شعبان خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 1437-1438هـ، ومن ثم إجراء التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS.

**منهج الدراسة:**

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي القائم على استخدام اسلوب دراسة الحالة وذلك لغرض التعرف على الواقع الفعلي للخدمات المعلوماتية التي تقدمها مكتبة جامعة الباحة وعمما اذا كانت ملبية لاحتياجات المستفيدين .

- مجتمع الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة في جميع رواد المكتبة الذين يسعون للاستفادة من خدماتها سواء كانوا من اعضاء هيئة التدريس أو طلاب المرحلة الجامعية وطلاب مرحلة الدراسات العليا أو الموظفين وأفراد مجتمع منطقة الباحة.
- عينة الدراسة : قام الباحث بتوزيع الاستبانة على رواد المكتبة بالتعاون مع موظفي المكتبتين المركزية للطلاب والطالبات بالباحة والمكتبات الفرعية البالغ عددها 16 مكتبة، وذلك خلال

فترتي الدوام الرسمية (الصباحية والمسائية)، حيث تم توزيع حوالي (500) استبانة عاد منها 184 وجرى استبعاد 12 استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل، ومن ثم تم ترميز بيانات تلك الاستمارات وإدخالها في الحاسوب باستخدام برنامج (SPSS) لعرض البيانات وتحليلها .

### الجامعات الناشئة :

هي تلك الجامعات التي استحدثت مؤخراً والبالغ عددها 21 جامعة ناشئة، وهي على النحو التالي: حيث يحوي الجدول رقم 1 قائمة بالجامعات السعودية الناشئة حتى تاريخ إعداد هذه الدراسة، والتي بدأت بجامعة الملك خالد بأبها عام 1419هـ (كنتيجة لدمج فروع جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وجامعة الملك سعود)، تلاها في العام التالي 1424هـ نشأة جامعة طيبة (كنتيجة لدمج فروع جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وجامعة الملك عبد العزيز)، جامعة القصيم (كنتيجة لدمج فروع جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وجامعة الملك سعود)، ليتبع إنشاء جامعة الطائف 1425هـ التي كانت عبارة عن كليات تتبع جامعة أم القرى، وكذلك جامعة الباحة عام 1427هـ والتي كانت نواتها كلية المجتمع التابعة لجامعة أم القرى، ليتوالى إنشاء جامعات في مختلف مناطق المملكة العربية السعودية كما في الجدول التالي:

جدول 1: الجامعات الناشئة

م	اسم الجامعة	سنة النشأة
1	جامعة الملك خالد	1419
2	جامعة طيبة	1424
3	جامعة القصيم	
4	جامعة الطائف	1425
5	جامعة جازان	1426
6	جامعة الجوف	
7	جامعة حائل	
8	جامعة الملك سعود بن عبدالعزيز للعلوم الصحية	
9	جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن	1427
10	جامعة تبوك	
11	جامعة نجران	
12	جامعة الباحة	

1428	جامعة الحدود الشمالية	13
1430	جامعة الإمام عبدالرحمن الفيصل	14
	جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز	15
	جامعة شقراء	16
	جامعة المجمعة	17
	الجامعة السعودية الالكترونية	18
1432	جامعة جدة	19
1434	جامعة بيشة	20
	جامعة حفر الباطن	21

وهذا يدل دلالة واضحة على اهتمام هذه الدولة المباركة بنشر العلم والمعرفة وتمكين خريجي التعليم العام وطلاب الدراسات العليا من متابعة تعليمهم في مناطقهم وتخفيف العبء عن الجامعات السبع الرئيسة والتقليل من هجرة الشباب إلى المناطق الثلاث (الوسطى، الشرقية والغربية)، وتفعيل الهجرة العكسية إلى المناطق والمدن الأخرى بحث توالى إنشاء العديد من الجامعات والتي كان من آخرها جامعات جدة وبيشة عام 1434هـ، وجامعة حفر الباطن عام 1435هـ.

### جامعة الباحثة

صدر الأمر السامي الكريم رقم 9682/ م ب وتاريخ 5/ 8/ 1426 هـ القاضي بالموافقة على إنشاء جامعة الباحثة والتي كانت نواتها الأولى هي كلية المجتمع التابعة لجامعة أم القرى، لتفتح أبوابها فعلياً في العام الذي تلاه؛ لتضم اثني عشر كلية هي (كلية الطب، كلية طب الأسنان، كلية العلوم الطبية التطبيقية، كلية الصيدلة الكلينيكية، كلية الهندسة، كلية العلوم، كلية إدارة الأعمال، كلية التربية، كلية المجتمع، كلية الآداب والعلوم الانسانية، كلية الحاسب وتقنية المعلومات، كلية الدراسات التطبيقية والتعليم المستمر، كلية الآداب والعلوم ولها أربعة فروع) موزعة على محافظات المنطقة الواقعة في جنوب غرب المملكة العربية السعودية، وتحوي العديد من التخصصات النادرة والتي يحتاجها سوق العمل؛ إذ عدد من البرامج الدراسية والتأهيلية التي وفرتها الجامعة مثل: الانتظام، والانتساب المطور، والبرامج التكميلية، والدبلوم العالي، والمجستير (موقع الجامعة، 1438هـ).



مكتبة جامعة الباحة المركزية: نبذة مختصرة (موقع عمادة شؤون المكتبات، 1438هـ):  
أما المكتبة المركزية فقد تأسست عام 1429هـ وذلك بهدف العمل على جمع مصادر المعلومات وتنميتها وتنظيمها لتمكين المستفيدين من الوصول إلى ما يحتاجه من المعلومات بأسهل الطرق وأقصر وقت ممكن، وإتاحة تلك المصادر عبر تقديم خدمات المعلومات المتعددة كالإعارة، والخدمات المرجعية، وخدمات توفير الدوريات وخدمات التصوير والإحاطة الجارية، والبحث الانتقائي للمعلومات، والخدمات الالكترونية التي تقدم بواسطة الكفاءات المؤهلة في مجال علوم المكتبات والمعلومات.

ولمكتبة جامعة الباحة المركزية بفرعها للبنين والبنات بالباحة عدة فروع تخدم شرائح المجتمع العلمي بالجامعة وكذلك المجتمع المحلي والباحثين من أي مكان من خلال التواصل الالكتروني أسوة بمقر المكتبة المركزية الرئيس بمنطقة الباحة والمكتبات الفرعية بفروع الجامعة المنشرة في أنحاء المنطقة والبالغ عددها 16 مكتبة فرعية؛ ستة منها للبنين فقط في كليات (الهندسة، المدينة الجامعية بالعقيق، الصيدلة، الطب، الحاسب الآلي، العلوم الطبية التطبيقية)، وعشر مكتبات فرعية للبنين والبنات؛ فيما عدا فرع الجامعة في قلوة حيث لا يوجد مكتبات فرعية وإنما يستخدم الطلاب والطالبات المكتبات الفرعية بالمخواة .

وتحوي المكتبة خمسة أقسام وظيفية، ويقدم كل قسم مجموعة من الخدمات المهمة للمكتبة ومجموعاتها وللمستفيدين، وهذه الأقسام هي على النحو التالي:

- قسم التزويد
- قسم الفهرسة والتصنيف
- قسم تقنية المعلومات والدعم الفني
- قسم الرسائل الجامعية
- قسم الإعارة وخدمات المستفيدين

وللمكتبة المركزية موقع الكتروني تقدم من خلاله فهرسها الآلي وقواعد المعلومات الإلكترونية والعديد من الخدمات المتوفرة من خلال الرابط <http://bu.edu.sa/web/14807978/home> ، ولها ثمانية عشر مقرا؛ منها اثنان رئيسان في مقر الجامعة بالباحة أحدهما للطلاب والآخر للطالبات، فيما يتبعهما ستة عشر مكتبة فرعية موزعة على أماكن ومقرات الكليات المختلفة وذلك على النحو التالي:

أولاً: المكتبات المركزية:

1. المكتبة المركزية بنين
2. المكتبة المركزية للبنات

ثانياً: المكتبات الفرعية:

م	المكتبة الفرعية	م	المكتبة الفرعية
1	مكتبة كلية التربية - بنين	9	مكتبة كلية العلوم والآداب بالمنندق - بنين
2	مكتبة كلية التربية - بنات	10	مكتبة كلية العلوم والآداب بالمنندق - بنات
3	مكتبة كلية العلوم - بنين	11	مكتبة كلية الهندسة - بنين
4	مكتبة كلية العلوم - بنات	12	مكتبة المدينة الجامعية بالعقيق - بنين
5	مكتبة كلية العلوم والآداب ببلجرشي - بنين	13	مكتبة كلية الصيدلة - بنين
6	مكتبة كلية العلوم والآداب ببلجرشي - بنات	14	مكتبة كلية الطب - بنين
7	مكتبة كلية العلوم والآداب بالمخواة - بنين	15	مكتبة كلية الحاسب الآلي - بنين
8	مكتبة كلية العلوم والآداب بالمخواة - بنات	16	مكتبة كلية العلوم الطبية - بنين

### بعض الدراسات السابقة:

دراسة (الختعمي، 2008) التي عمدت إلى تقييم جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية من خلال محاولة التعرف على وجهات نظر المستفيدين من خدماتها؛ حيث توصلت الدراسة إلى أن المكتبة لا توفر مصادر رقمية كافية وأن غالبية المستفيدين لا يستخدمون موقع المكتبة للحصول على المعلومات، كما أن الشريحة الكبرى من العينة لا يرون فرقاً بين توفير المصادر التقليدية أو المصادر الرقمية، وإن كان البعض يرون أن المكتبة لا توفر المصادر الإلكترونية بصورة كافية.

دراسة (السليبي، 2009) التي هدفت إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض لتحديد مواطن القوة والتقصير فيها، حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي؛ فيما كان من أبرز النتائج ضعف دعم الإدارة العليا للمكتبة، وقلة العاملين في المكتبات الطبية وضعف الموارد المالية، وقد اوصت الدراسة بضرورة بناء معايير لقياس جودة الخدمات

المقدمة في المكتبات، تذليل العقبات الإدارية، وتفعيل التواصل بين المكتبة والمستفيدين من خلال البريد الإلكتروني.

دراسة (أحمد، 2010) تناولت خدمات المعلومات في عصر المكتبات الرقمية من خلال دراسة واقع خدمات المعلومات الرقمية المقدمة في مكتبة أكاديمية سودا في الخرطوم بالسودان، للتعرف على نقاط الضعف والقوة والوصول إلى مجموعة من التوصيات بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات الرقمية فيها، حيث استخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي والتحليلي، وقد كان من أبرز النتائج أن هذه المكتبة تحوي كمية معتبرة من المصادر الرقمية، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالبوابة الرقمية للمكتبة وربط جميع الخدمات الإلكترونية من خلالها.

دراسة (Kiran، 2010)، لقد كان الغرض من هذه الدراسة هو التعرف على تصور أعضاء هيئة التدريس لجودة خدمات المكتبة الأكاديمية في دولة ماليزيا، وتقييم أثر تلك الخدمات على نشاطهم العلمي ورضاهم عن تلك الخدمات. وقد استخدم الباحث منهج المسح حيث كان من نتائج هذه الدراسة أن أعضاء هيئة التدريس يرون أن نوعية خدمات المكتبة لا بأس بها وأنها أعلى من المتوسط، فيما يرى أفراد العينة أن موظفو المكتبة يقدمون خدمات جيدة ومفيدة، وأن للمكتبة تأثير إيجابي على التعليم والبحث، وأن رضاهم عن خدمات المكتبة ليس عالياً.

دراسة (Junaida & others، 2010) التي سعت إلى التعرف على جودة خدمات المكتبات شمال دولة ماليزيا، حيث اعتمدت الدراسة على نموذج servqul المعدل من قبل الباحث باراسورامان [1988]، والمتضمن خمسة عناصر رئيسة أبدى من خلالها المستفيدون رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة لهم من خلال المكتبات الجامعية.

دراسة (Carvalh & Dominguez، 2012) التي سعت للتعرف على تقييم المستفيدين لمستوى جودة خدمات مكتبة مونتس البرتغالية، حيث تم توزيع الاستبانة ومن ثم تحليل نتائجها حيث تبين أن الخدمات المقدمة من المكتبة لا يعرفها كثير من المستخدمين رغم توفر التقنيات الحديثة، وأن على المكتبة العمل على تحسين جودة خدماتها.

دراسة (خرميط، 2013)، التي هدفت إلى التعرف على المفاهيم المرتبطة بأسس الجودة للعاملين وللخدمات المقدمة في مراكز المعلومات والمكتبات في جامعة واسط بالعراق، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة وضع أسس تطبيق الجودة الشاملة في قطاع مراكز المعلومات والمكتبات، وأوصت

الدراسة برفع مستوى الوعي بأهمية تطبيق الأسس والمواصفات التي تحث عليها الجودة والعمل على تدريب كافة العاملين بتلك المؤسسات.

دراسة (Hossain & Ahmed، 2014) التي سعت لمعرفة وجهة نظر طلاب الجامعة في بنغلاديش حيال جودة خدمة المكتبة، حيث تبين من تحليل نتائج الاستبانة رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم ومدى جودتها، كما تم استحداث مقياس جديد بمسمى تصور المستفيد للخدمة الحقيقية، وبالتالي تحليل المعوقات لتقييم جودة الخدمة في المكتبات الأكاديمية.

دراسة (Ali، 2015) والتي تم فيها توزيع الاستبانة على عينة من الطلاب بشمال خراسان في دولة إيران بغرض التعرف على سلوكهم في الحصول على المعلومات، ومعرفة اتجاهات الطلاب عن الخدمات المعلوماتية المقدم من المكتبة والمعوقات التي يواجهونها، وقد تبين من نتائج الدراسة عدم رضا عينة الدراسة عن الخدمات المقدمة من المكتبة. على الرغم من تفضيل جميع أفراد العينة لازتياد المكتبة والاستفادة من خدماتها في ظل انعدام الحصول على المعلومات من خارجها.

دراسة (Pourahmad & others، 2016) التي كان الهدف الأساس لها هو اختبار وتحليل مدى جودة خدمات المعلومات في أربع مكتبات جامعية في محافظة خراسان الشمالية الإيرانية، حيث ضمت العينة مجموعات من الطلاب في مختلف التخصصات، وجرى توزيع الاستبانة على العينة كأهم أدوات المنهج المسحي؛ فكان متوسط الخدمات لتلك المكتبات الجامعية سلبياً نظراً لضعف جودة تلك الخدمات، وأن تلك المكتبات لم تكن قادرة على ما يحتاجه مستخدميها.

### عرض البيانات وتفسيرها :

للوصول إلى أهداف هذه الدراسة التي عمدت إلى تقييم واقع خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الناشئة، والتي اتخذت من جامعة الباحة حالة دراسية، فقد تم توزيع الاستبانة على عينة من المستفيدين من خدماتها، حيث بلغ حجم تلك العينة 172 مستفيداً من مختلف الفئات العمرية والوظيفية والتخصصات. ويتبين من الجدول رقم 2 أن العينة من طلاب المرحلة الجامعية قد جاؤوا في المرتبة الأولى بنسبة تجاوزت نصف حجم العينة 56.4% كأكثر أفراد العينة ارتياداً للمكتبة والذي ربما يعود إلى حاجة هذه الفئة لمراجعة مصادر المعلومات التي تحويها المكتبة للقيام بحل الواجبات أو كتابة بعض البحوث القصيرة أو التكاليفات التي يطلبها أساتذتهم، أو قد يكون لبيئة المكتبة المنظمة والهادئة أثر في تشجيعهم على ارتياد المكتبة بصورة أكبر من غيرهم، كما أن طلاب الدراسات العليا والمتمثلة في درجتي الدبلوم والماجستير قد كان لهم إقبال ملموس

على الاستفادة من المكتبة ومصادرها بنسبة 25% من حجم العينة؛ مما يعطي مؤشراً على توفر معظم احتياجاتهم البحثية ضمن مصادر المعلومات في المكتبة سواءً كانت مصادر تقليدية (ورقية) أو شبه تقليدية (ميكروفيلم، ميكروفيش)، أو مصادر رقمية.

جدول 2 توزيع العينة حسب المهنة

النسبة	العدد	المهنة
56.4%	97	طالب جامعة
25.0%	43	طالب دراسات عليا
11.0%	19	عضو هيئة تدريس
5.3%	9	موظف
2.3%	4	غير ذلك
100%	172	المجموع

أما الفئة الثالثة وهم أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم من المحاضرين والمعيدین الذين كانوا يرتادون المكتبة إما للحصول على بعض المصادر الحديثة التي يستعينون بها لتعزيز المقررات الدراسية أو لإجراء بحوثهم العلمية والاستفادة مما توفره المكتبة من مصادر معلومات وبخاصة المصادر الرقمية التي تتمثل في قواعد المعلومات التي تشترك فيها الجامعة من خلال الاشتراك الفردي أو من خلال الاشتراك الجماعي تحت مظلة وزارة التعليم مثل المكتبة الرقمية السعودية وذلك بنسبة بلغت 11%. فيما جاء أفراد العينة من فئة الموظفين وغيرهم من زوار المكتبة من خارج مجتمع الجامعة في مرتبة متأخرة بنسبة بلغت 7.6%. وذلك قد يعزى إلى الرغبة الشخصية من بعض أفراد هذه الفئة في الاستزادة وحب القراءة والاستطلاع، رغم عدم وجود حاجة ماسة لدى هذه الفئة لاستخدام مصادر المعلومات لمصلحة العمل.

جدول 3 توزيع العينة حسب العمر

النسبة	العدد	العمر
54.1%	93	22-18
27.3%	47	30-23
15.1%	26	45-31
3.5%	6	أكثر من 45
100%	172	المجموع

وكما يتضح من الجدول رقم 3 أن أغلب عينة الدراسة هم من طلاب المرحلة الجامعية الذين تتراوح أعمارهم بين 18-22 سنة وذلك كأعلى نسبة 54.1% زادت عن نصف حجم العينة الكلي باستخدامها للمكتبة والاستفادة من مصادرها المتعددة، فيما كانت الفئة العمرية الأقل هي لمن زادت أعمارهم عن 45 سنة والذين يقعون ضمن فئة أعضاء هيئة التدريس و الموظفين والزوار بنسبة بلغت 3.5%، مما يؤكد بأن أغلب المستفيدين من خدمات المكتبة هم من فئة الشباب بنسبة تفوق 80% وهذا يوجب على المكتبة ضرورة الاهتمام باحتياجات هذه الفئة وتحقيق وتوفير كل ما يمكنهم من الاستفادة المثلى من خدمات المكتبة ومصادرها المختلفة.

جدول 4 توزيع عينة الدراسة حسب الكلية (التخصصات)

النسبة	العدد	الكلية
19.2%	33	كلية الطب
14.5%	25	كلية طب الأسنان
4.7%	8	كلية الصيدلة الإكلينيكية
1.7%	3	كلية العلوم
2.3%	4	كلية الهندسة
6.4%	11	كلية العلوم الطبية التطبيقية
4.1%	7	كلية العلوم الإدارية والمالية
5.2%	9	كلية العلوم والآداب بالمنطق
3.5%	6	كلية العلوم والآداب بالمخوأة
4.7%	8	كلية العلوم والآداب ببجرشي
1.7%	3	كلية العلوم والآداب بقلوة
4.1%	7	كلية التربية
6.4%	11	كلية المجتمع
9.3%	16	كلية الآداب والعلوم الإنسانية
12.2%	21	كلية الدراسات التطبيقية والتعليم المستمر
100%	172	المجموع

ويظهر في الجدول رقم 4 أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من طلاب الكليات الطبية والهندسية والعلوم التطبيقية وذلك كأعلى نسبة استخدام لمصادر المكتبة وذلك بنسبة بلغت حوالي 61% من حجم العينة الكلي في مختلف محافظات المنطقة، والذي قد يكون من أهم أسباب قيام المكتبة

بدورها في توفير مصادر المعلومات التي تحتاجها هذه الفئة، وربما لعدم توفر القدرة الشرائية لدى طلاب الجامعة لاقتناء معظم المصادر بسبب ارتفاع أثمانها، وبالتالي فإنهم يستفيدون من مصادر المعلومات التي توفرها المكتبة وكذلك من الخدمات الأخرى كالاستعارة والتصوير وغير ذلك من الخدمات.

جدول 5 توزيع عينة طلاب الجامعة في مرحلة البكالوريوس حسب (المستوى العلمي) السنة الدراسية

السنة	العدد	النسبة
الأولى	32	33.0%
الثانية	26	26.8%
الرابعة	9	9.3%
الثالثة	6	6.2%
التحضيرية	3	3.1%
أكثر من 4 سنوات	21	21.6%
المجموع	97	100%

يتضح من الجدول رقم 5 أن طلاب السنتين الأولى والثانية هم أكثر أفراد العينة ارتياداً للمكتبة وذلك بنسبة تقارب 60% من حجم العينة وذلك كأعلى نسبة تستخدم المكتبة وتستفيد من مصادرها المتعددة، والذي قد يكون تبعاً لطبيعة الدراسة في هاتين السنتين والتي تتسم ببناء شخصية الطالب القرائية والبحثية؛ فيما كان طلاب السنة التحضيرية هم الأقل ارتياداً للمكتبة والذي قد يعطي دلالة على أن طلاب هذه المرحلة يعتمدون على مذكرات وكتب محددة في مجالات محددة كالرياضيات أو اللغة الانجليزية أو مهارات التعلم والحاسوب.

جدول 6 توزيع عينة طلاب الدراسات العليا حسب (المستوى العلمي) المرحلة الدراسية

الكلية	العدد	النسبة
ماجستير	28	65.1%
دبلوم	15	34.9%
المجموع	43	100%

يتضح من الجدول رقم 6 أن أفراد العينة من طلاب الدراسات العليا قد بلغ عددهم 43 طالباً، وأن طلاب درجة الماجستير هم الأكثر ارتياداً للمكتبة من طلاب درجة الدبلوم بنسبة تقارب

الضعفين 65.1%، وهذا أمر متوقع نظراً لكثرة برامج مرحلة الماجستير التي بلغت 8 برامج هي (الحاسب الآلي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الموهبة والابداع، القيادة التربوية، التوجيه والارشاد، إدارة الأعمال، اللغويات التطبيقية باللغة الانجليزية، والرياضيات التطبيقية)، مقابل 3 برامج لمرحلة الدبلوم وهي (الدبلوم العام في التربية، مصادر التعلم، والتوجيه والارشاد).

جدول 7 توزيع عينة أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم حسب (المستوى العلمي) الرتبة العلمية

المرتبة العلمية	العدد	النسبة
أستاذ	2	10.5%
أستاذ مشارك	4	21.1%
أستاذ مساعد	6	31.6%
محاضر	7	36.8%
المجموع	19	100%

يتضح من الجدول رقم 7 أن أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم في المراتب الأولى وبخاصة في مرتبتي محاضر وأستاذ مساعد هم أكثر أفراد هذه الفئة ارتياداً للمكتبة وذلك بنسبة بلغت 67.4% وذلك ربما لحاجتهم إلى الاستعانة بمختلف أنواع المصادر وكذلك الاستفادة من الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبة ، فيما كان من يشغل مرتبة أستاذ هم الأقل ارتياداً وذلك بنسبة ضئيلة بلغت 10.5% وذلك ربما لتوفر العديد من المصادر المعلوماتية في مكباتهم الخاصة وامتلاكهم لمهارات الوصول إلى مصادر المعلومات الالكترونية من خلال الشبكة العنكبوتية من منازلهم.

جدول 8 توزيع عينة الموظفين حسب مسى الوظيفة

الكلية	العدد	النسبة
مدير إدارة	0	0.0%
رئيس قسم / وحدة	0	0.0%
موظف عام	6	66.7%
مسى آخر	3	33.3%
المجموع	9	100%



يتبين من الجدول رقم 8 أن أفراد العينة من فئة الموظفين بجامعة الباحة هم تسعة موظفين وأن ثلثهم في مسمى موظف عام 66.7%، وهذا أمر متوقع حيث أن قلة أفراد العينة من هذه الفئة قد تعزى إلى قلة حاجة العمل الإداري لاستخدام مصادر المعلومات، وأن مثل هذه المهام تعتمد على مجريات العمل اليومي وما يتعلق به من الاحصائيات والإجراءات التي تتوفر في مقر العمل وبالتالي قد لا يحتاج الموظف إلى استخدام المكتبة الجامعية إلا لغرض الاستزادة الشخصية من مختلف المعارف.

جدول 9 وجهة نظر العينة حيال مبنى المكتبة

النسبة	العدد	الكلية
31.4%	54	مبنى المكتبة منظم ويدعم الرغبة في الاطلاع والتعلم
16.9%	29	توفر المكتبة خلوات خاصة
51.7%	89	المكتبة هي وجهة الباحثين للحصول على المعلومات وإجراء الأبحاث
100%	172	المجموع

يظهر الجدول رقم 9 أن ما يزيد عن نصف حجم العينة 51.7% يعتقد بأن "المكتبة هي وجهة الباحثين للحصول على المعلومات وإجراء الأبحاث" العلمية نظراً لما توفره من مصادر وخدمات معلوماتية قد لا يجدها الباحث في غير المكتبة، كالمصادر الرقمية التي يتطلب الوصول إليها دفع مقابل مادي أو ضرورة الاشتراك في قواعد المعلومات المتخصصة؛ وهذا يوجب باهتمام الباحثين بتوفر مصادر المعلومات المطلوبة بغض النظر عن الأمور الأخرى، فيما جاءت عبارة "مبنى المكتبة منظم ويدعم الرغبة في الاطلاع والتعلم" في المرتبة الثانية على الرغم من أن مبنى المكتبة مستأجراً وغير مخصص ليكون مكتبة من الأساس، بل هو عبارة عن قاعة كبيرة جرى تقسيمها إلى أقسام مخصصة كقاعات الحاسوب، المطالعة، والمستودعات، وقد تمت تهيئته بهذه الطريقة ليتم الاستفادة منه بصورة مؤقتة ريثما تنتقل المكتبة إلى المقر الجديد في المدينة الجامعية في محافظة العقيق.

جدول 10 تكرار استخدام مصادر المعلومات

النسبة	العدد	الكلية
26.7%	46	استخدام المصادر الورقية داخل المكتبة
16.9%	29	استخدام المصادر الرقمية داخل المكتبة وخارجها
56.4%	97	استخدام محركات البحث للحصول على المعلومات
100%	172	المجموع

أما الجدول رقم 10 أن الغالبية من عينة الدراسة يستخدمون محركات البحث الشهيرة مثل جوجل، بنج، ياهو وغيرها وذلك بنسبة 56.4% وهذا أمر ليس بمستغرب نظراً لما توفره محركات البحث من وصول سريع إلى المعلومات المطلوبة وإمكانات الفرز والتحديد بدقة وبصور عديدة مثل Excel، PPT، Word، PDF وغيرها من التطبيقات؛ فيما جاء استخدام بعض أفراد العينة للمصادر التقليدية في المرتبة الثانية بنسبة قاربت 27% وهذا مؤشر على أن هناك العديد من الباحثين لا يزالون يعتبرون المصادر الورقية من أهم المصادر التي يحصلون على المعلومات من خلالها، بينما هناك فئة من الباحثين يبحثون في المصادر الرقمية مثل قواعد المعلومات التي توفرها الجامعة بذاتها كقاعدة بيانات الرسائل الجامعية الممنوحة من جامعة الباحة أو النسخ الرقمية لبعض المصادر المتوفرة بمكتبة الجامعة كالمخطوطات أو الكتب النادرة، أو قواعد المعلومات المتوفرة من خلال المكتبة الرقمية السعودية.

جدول 11 مدى توفر التقنية وتمكن الباحثون من الوصول للمعلومات

النسبة	العدد	الكلية
34.3%	59	المطبوعات الورقية التي أحتاجها متوفرة على الرفوف
41.9%	72	المكتبة مشتركة في المصادر الرقمية التي أحتاجها من داخل المكتبة وخارجها
5.8%	10	موقع المكتبة الإلكتروني يتوافر على التعريف بجميع الخدمات التي تفي باحتياجات الباحث
18.0%	31	وفرت المكتبة جميع التجهيزات التقنية لخدمة الباحثين
100%	172	المجموع

يظهر الجدول رقم 11 أن ما يزيد عن 41% من حجم العينة يجدون مبتغاهم مما يبحثون عنه من معلومات من خلال البحث في المصادر الرقمية التي توفرها المكتبة وذلك سواءً من خلال البحث عن المعلومات من داخل المكتبة أو من خارجها، حيث وفرت الجامعة أجهزة الحاسوب الحديثة التي تمكن الباحثين من البحث وكذلك تحقيق الاستفادة من نصائح وتوجيهات موظفي المكتبة المختصين في مجال خدمات المعلومات، بينما كانت المطبوعات التقليدية تحقق رغبات حوالي 34% من الباحثين عن المعلومات في المكتبة.

جدول 12 موظف المكتبة ودوره في أداء خدمات المعلومات داخل المكتبة

النسبة	العدد	الكلية
9.3%	16	موظف المكتبة يظهر تفانيه ورغبته في خدمة الباحثين
3.5%	6	موظفو المكتبة يتعاملون مع المستخدمين بأسلوب جيد
11.1%	19	يستطيع موظف المكتبة التعرف على حاجات المستخدمين بدقة
45.9%	79	موظف المكتبة يمتلك القدرة على توضيح ما أشكل على المستخدمين
30.2%	52	المكتبة تقدم خدمات جيدة للمستخدمين
<b>100%</b>	172	<b>المجموع</b>

الجدول رقم 12 يوضح أن ما يزيد عن 87% من أفراد العينة يرون أن موظفو المكتبة لديهم القدرة على حل الأشكالات التي تواجه المستخدمين وتقديم الخدمات الجيدة والمفيدة لهم والتعرف على احتياجاتهم بدقة وأن رضاهم عن إمكانات وقدرات موظفي المكتبة عالياً، وهذا يتناغم مع الأهداف التي رسمتها المكتبة لنفسها والتي كان من ضمنها "التخطيط المستمر والعمل على تواجده قوى بشريه كافية و مؤهلة تأهيلا جيدا في مجال المكتبات والمعلومات"، غير أن نسبة قليلة جداً من المستخدمين 3.5% أشاروا إلى أنهم يتلقون معاملة جيدة من قبل موظفي المكتبة وأن الغالبية يرون غير ذلك، وهذا قد يعود بالدرجة الأولى في نظر الباحث إلى حجم الضغط الكبير من المستخدمين وقلة عدد الموظفين .

جدول 13 قدرة المكتبة على تنمية الوعي المعرفي للمستخدمين

النسبة	العدد	الكلية
36.6%	63	تبلغني المكتبة بالمستجدات في مجال تخصصي بصورة مستمرة
18.6%	32	المكتبة تمنحني الفرصة لتنمية قدراتي المعرفية المتخصصة
28.5%	49	موظفو المكتبة لديهم القدرة على التمييز بين المصادر الجيدة وغيرها
16.3%	28	المكتبة تقدم للمستخدمين دورات مستمرة لتنمية مهارات المستخدمين في البحث عن المعلومات
<b>100%</b>	172	<b>المجموع</b>

والجدول رقم 13 يبين أن ما نسبته 36.6% من أفراد العينة يحضون بتواصل فاعل مع المكتبة الجامعية وقدرتها على تسويق خدماتها للمستخدمين بهدف تقديم خدمات متميزة، ولعل من أهم تلك الخدمات خدمة الاحاطة الجارية، حيث يحظى المستخدمين من هذه الخدمة بفرصة الاطلاع

المبكر والتعرف على كل جديد تقنيته المكتبة من مصادر المعلومات المتعلقة بتخصصهم، كما جاء في المرتبة الثانية بنسبة بلغت 28.5% الإشارة إلى أن موظفو المكتبة وبخاصة في قسم التزويد لديهم القدرة والإلمام الكافي على التمييز بين المصادر المختلفة ومعرفة الجيد منها لاقتنائه وإتاحته للمستفيد سواء عن طريق الاعارة، أو الاتاحة للاطلاع داخل المكتبة، أو من خلال تصوير بعض أجزاء المصدر، أو من خلال الاتاحة بالصورة الرقمية. فيما جاء في المرتبة الأخيرة بنسبة بلغت 16.3% شعور المستفيدين ببعض القصور من المكتبة تجاههم في مجال تنمية مهاراتهم في موضوع البحث عن المعلومات لتمكنهم من الوصول السريع والمفيد إلى ما يريدون الحصول عليه من معلومات.

### نتائج الدراسة:

من خلال تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ومنها:

1. فيما يتعلق بمبنى المكتبة وعمما إذا كان مناسباً لتقديم الخدمات المعلوماتية للمستفيدين، فقد جاءت الإجابة على ذلك من خلال الجدول رقم 9 حيث أشار أفراد العينة إلى أن مبنى المكتبة تم تهيئته وتنظيمه ليدعم الرغبة في الاطلاع والتعلم حيث هو مبنى مستأجر وغير مخصص ليكون مكتبة من الأساس، بل هو عبارة عن قاعة كبيرة جرى تقسيمها إلى أقسام متخصصة كقاعات الحاسوب، المطالعة، والمستودعات، والمكاتب وقد تمت تهيئته المبني بهذه الطريقة للاستفادة منه بصورة مؤقتة ريثما تنتقل المكتبة إلى المقر الجديد في المدينة الجامعية في محافظة العقبة.
2. أما عن التجهيزات التقنية ومدى مناسبتها لتقديم الخدمات المعلوماتية للمستفيدين، فقد جاءت الاجابة عن هذا التساؤل من خلال الجدول رقم 11 حيث أشار حوالي 31% من أفراد العينة أن المكتبة قد وفرت أجهزة الحاسوب الحديثة التي تمكن الباحثين من البحث وكذلك تحقيق الاستفادة من نصائح وتوجهات موظفي المكتبة المختصين في مجال خدمات المعلومات الرقمية والتقليدية، غير أنها قد تكون بأعداد قليلة نظراً لعدم توفر المساحة الكافية لعدد أكبر من الأجهزة.
3. وفيما يتعلق بتوفر مصادر المعلومات المطلوبة في المكتبة، فقد جاءت الإجابة عنها في الجدول رقم 4، الجدول رقم 9 وذلك حينما أشار ما يزيد عن 60% من أفراد العينة أنهم يستخدمون مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة، والذي قد يكون من أهم أسباب قيام المكتبة بدورها في

توفير مصادر المعلومات التي يحتاجها المستفيدين، كما أشار المستفيدون في جدول رقم 9 بأن ما يزيد عن نصف حجم العينة 51.7% يعتقد بأن المكتبة هي المكان الأمثل للحصول على المعلومات وإجراء الأبحاث العلمية نظراً لما توفره من مصادر وخدمات معلوماتية قد لا يجدها الباحث في غير المكتبة، كالمصادر الرقمية التي يتطلب الوصول إليها دفع مقابل مادي أو ضرورة الاشتراك في قواعد المعلومات المتخصصة؛ مما يوحي إلى تطلع الباحثين إلى توفر مصادر المعلومات المطلوبة بغض النظر عن الأمور الأخرى.

4. وفيما يتعلق بالحاجة لاستخدام المصادر بحسب اختلاف التخصصات فقد تمت الإشارة إلى ذلك من خلال الجدول رقم 4، الجدول رقم 6؛ حيث تبين من خلال إجابة أفراد عينة الدراسة وأغلبهم من طلاب الكليات الطبية والهندسية والعلوم التطبيقية بأنهم يمثلون أعلى نسبة استخدام لمصادر المكتبة بحوالي 61% من حجم العينة الكلي في مختلف محافظات المنطقة، والذي ربما يرجع إلى قيام المكتبة بدورها في توفير مصادر المعلومات التي تحتاجها هذه الفئة.
5. أما عن اختلاف الحاجة للمستفيدين باختلاف المستوى العلمي، فمن خلال الجداول رقم 5، رقم 6، ورقم 7، فيتضح من الجدول رقم 5 أن طلاب السنتين الأولى والثانية هم أكثر أفراد العينة ارتياداً للمكتبة وذلك بنسبة تقارب 60% من حجم العينة وذلك كأعلى نسبة تستخدم المكتبة وتستفيد من مصادرها المتعددة، والذي قد يكون تبعاً لطبيعة الدراسة في هاتين السنتين والتي تتسم ببناء شخصية الطالب القرائية والبحثية؛ فضلاً عن أن طلاب السنة التحضيرية كانوا الأقل ارتياداً للمكتبة وذلك ربما لعدم حاجتهم إلى مصادر المكتبة حيث أن طلاب هذه المرحلة يعتمدون على مذكرات وكتب محددة في مجالات محددة كالرياضيات أو اللغة الانجليزية أو مهارات التعلم والحاسوب، أما الجدول رقم 6 فيبين أن أفراد العينة من طلاب الدراسات العليا قد بلغ عددهم 43 طالباً، وأن طلاب درجة الماجستير هم الأكثر ارتياداً للمكتبة من طلاب درجة الدبلوم بنسبة تقارب الضعفين 65.1%، وهذا أمر متوقع نظراً لكثرة برامج مرحلة الماجستير التي بلغت 8 برامج مقابل 3 برامج لمرحلة الدبلوم، فيما أشارت بيانات الجدول رقم 7 أن أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم في المراتب الأولى وبخاصة في مرتبتي محاضر وأستاذ مساعد هم أكثر أفراد هذه الفئة ارتياداً للمكتبة وذلك بنسبة بلغت 67.4% وذلك ربما لحاجتهم إلى الاستعانة بمختلف أنواع المصادر وكذلك الاستفادة من الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبة أكثر من غيرهم في المراتب العليا، فيما كان من يشغل مرتبة أستاذ هم الأقل ارتياداً وذلك بنسبة ضئيلة بلغت 10.5% وذلك ربما

- لتوفر العديد من المصادر المعلوماتية في مكباتهم الخاصة وامتلاكهم لمهارات الوصول إلى مصادر المعلومات الالكترونية من خلال الشبكة العنكبوتية من منازلهم.
6. أما عن التساؤل السادس بشأن موظفو المكتبة وعما إذا كانوا يقومون بأدوارهم لخدمة المس فيدين؛ فمن خلال الجداول رقم 12، ورقم 13، حيث أظهر الجدول رقم 12 أن ما يزيد عن 87% من أفراد العينة يرون أن موظفو المكتبة لديهم القدرة على حل الاشكالات التي تواجه المستفيدين وتقديم الخدمات الجيدة والمفيدة لهم والتعرف على احتياجاتهم بدقة وأن رضاهم عن إمكانات وقدرات موظفي المكتبة عالياً، وهذا يتناغم مع الأهداف التي رسمتها المكتبة لنفسها والتي كان من ضمنها "التخطيط المستمر والعمل على تواجد قوى بشرية كافية و مؤهلة تأهيلا جيدا في مجال المكتبات والمعلومات"، غير أن نسبة قليلة جداً من المستفيدين 3.5% أشاروا إلى أنهم يتلقون معاملة جيدة من قبل موظفي المكتبة وأن الغالبية يرون غير ذلك، وهذا قد يعود بالدرجة الأولى إلى الضغط الكبير من المستفيدين وقله عدد الموظفين، أما الجدول رقم 13 فقد أظهر أن ما نسبته 36.6% من أفراد العينة يحضون بتواصل فاعل مع المكتبة الجامعية وقدرتها على تسويق خدماتها للمستفيدين بهدف تقديم خدمات متميزة، كخدمة الاحاطة الجارية، والتصوير، وحجز الكتب وغير ذلك، كما جاء في المرتبة الثانية بنسبة بلغت 28.5% الإشارة إلى أن موظفو المكتبة وبخاصة في قسم التزويد لديهم القدرة والإلمام الكافي على التمييز بين المصادر المختلفة ومعرفة الجيد منها لاقتنائه وإتاحته للمستفيد سواء عن طريق الاعارة، أو الاتاحة للاطلاع داخل المكتبة، أو من خلال تصوير بعض أجزاء المصدر، أو من خلال الاتاحة بالصورة الرقمية.
7. وفيما يتعلق بالتساؤل عن رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة من المكتبة، فمن خلال الجداول رقم 12، ورقم 13، فقد أشار الجدول رقم 12 أن ما يزيد عن 87% من أفراد العينة يرون أن موظفو المكتبة لديهم القدرة على حل الاشكالات التي تواجه المستفيدين وتقديم الخدمات الجيدة والمفيدة لهم والتعرف على احتياجاتهم بدقة وأن رضاهم عن إمكانات وقدرات موظفي المكتبة عالياً، فيما أشارت بيانات الجدول رقم 13 يبين أن ما نسبته 36.6% من أفراد العينة يحضون بتواصل فاعل مع المكتبة الجامعية وقدرتها على تسويق خدماتها للمستفيدين بهدف تقديم خدمات متميزة، وأن لدى موظفو المكتبة القدرة والإلمام الكافي على التمييز بين المصادر المختلفة ومعرفة الجيد منها.

### التوصيات:

لقد أظهرت نتائج الدراسة حاجة الجامعة إلى مزيد من الجهود لتحقيق الاستفادة من خدمات المكتبة كما ينبغي، وذلك من حيث كفاية المباني والتجهيزات الالكترونية، وتوفير المزيد من مختلف مصادر المعلومات؛ ولذلك فإن الباحث يقترح بعض التوصيات التي تساعد على النهوض بأداء المكتبة وتفعيل خدماتها، ومن ذلك ما يلي:

1. العمل على زيادة الوعي والتعريف لمجتمع الجامعة الداخلي والخارجي بما تقدمه الجامعة من خدمات وتشجيعهم على ارتياد المكتبة.
2. زيادة الاهتمام بالمكتبات الفرعية والعمل على توفير المصادر والتقنيات والعناصر البشرية المدربة.
3. تكليف بعض أعضاء هيئة التدريس بتأليف مقررات لمواد السنة التحضيرية وتضمينها بتعليمهم استخدام المكتبة وتوفيرها لهم بصور متعددة (تقليدية- رقمية) من خلال المكتبة.
4. العمل على سرعة الانتقال إلى مبنى المكتبة الجديد بالمقر الرئيس للجامعة وتزويده بكافة الاحتياجات من الكفاءات المؤهلة، والتقنيات الحديثة، ومصادر المعلومات المتنوعة.

## المراجع:

- موقع جامعة الباحة الالكتروني (2017) تم استردادها في (20 ابريل 2017) من الموقع الالكتروني <http://portal.bu.edu.sa/university-history>
- موقع عمادة شؤون المكتبات بجامعة الباحة الالكتروني (2017) تم استردادها في (20 ابريل 2017) من الموقع الالكتروني <http://portal.bu.edu.sa/web/14807978/about-college>
- الخثعمي، مسفرة دخيل الله (2008م). جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات السعودية: دراسة حالة للمكتبة المركزية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض. مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج 15، ع 30، يوليو 2008م. ص ص 289-312.
- السليبي، نهلة محمد عبدالله. (2009). قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم المكتبات والمعلومات، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، المملكة العربية السعودية .
- احمد، نصرالدين حسن & الحسن، العوض احمد محمد. (2010). خدمات المعلومات في البيئة الرقمية دراسة حالة : مكتبة أكاديمية سوداتل للاتصالات، بحث مقدم إلى المؤتمر الحادي و العشرين للاتحاد للمكتبات و المعلومات- بيروت: لبنان.
- خرمييط، فاضل عبد. (2013). أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات: الخدمات والعاملين- واليات التطوير " مجلة كلية التربية بجامعة واسط، العراق، ع 13، ص ص 477-515.
- العلياني، غرم الله بن دخيل الله (1435) تطبيق معيار إدارة ضمان الجودة وتحسينها بالجامعات السعودية الناشئة في ضوء الخبرات العالمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم الادارة والتخطيط التربوي، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض.
- Kaur, Kiran. (2010). Service quality and customer satisfaction in academic libraries: Perspectives from a Malaysian university. Library Review, 59 (4), 261-273



- Ismail Junaida, Ladisma Awis Mahadir and Shari Sharunizam. (2010). Service quality performance in academic libraries. International Conference on Science and Social Research, December 5 - 7, 2010. Kuala Lumpur, Malaysia.
- Maria Margarida Melo de Carvalho, Caroline Elizabeth Dominguez. (2012). New challenges for the quality of librarian services delivery in Portugal. Library Management, 33 (4/5), 272-291
- Pourahmad, Ali Akbar, Neshat, Mehdi and Hasani, Mohammad Reza. (2016) Using LibQUAL Model for Improving the Level of Students' Satisfaction from Quality of Services in Academic Libraries: A Case Study in North Khorasan Province, Iran. Journal of Information & Knowledge Management 15:01, pp 12 .
- Ali, Shameem. 2015) Key library service dimensions for serving the needs of higher education students in Namibia: Performance Measurement and Metrics, 16:3, pp.263-275. <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/PMM-08-2014-0028>
- Hossain, Muhammad Jaber and Ahmed, Zabed (2014) An Investigation of Service Expectations: Developing and Validating an Alternative Scale for Service Quality Assessment in Academic Libraries. International Information & Library Review, 46:1-2, pp 21-30.

## How Digitalization Develops Saudi Women In The Business Field And Academia

Alia Mohammed AlSulaimi

College of Computer Science- Imam Muhammad ibn Saud  
University, Riyadh, Saudi Arabia

### مستخلص:

إن المجتمع السعودي يمر حالياً بمتغيرات عميقة اقتصادياً واجتماعياً في ظل الرؤية الجديدة ، وفي ظل الثورة التكنولوجية الرقمية حيث تتطلب حلولاً جذرية وجدية في عالم سريع التغيير. ولهذه التغيرات أثر مباشر على تعليم وتوظيف المرأة السعودية، ولبناء مستقبلها المهني والتقني والوظيفي لا بد من تزويدها بالمهارات اللازمة في مجال العلوم ، والتكنولوجيا، والهندسة ، والرياضيات ، وغيرها.

إن انخفاض نسبة وجود النساء في التعليم العالي في علوم الحاسوب معروفة على نطاق واسع وخاصة في الدول الغربية، وقد أُضيفَ لذلك المملكة العربية السعودية حيث إن التخصصات في هذا المجال شحيحة جداً وخاصة البرمجيات ، والذكاء الاصطناعي والهندسة في تعليم الفتيات. وهذه الدراسة معاكسة تماماً للبحوث الغربية التي كشفت العلاقة الطردية بين المرأة الغربية وعلوم الحاسوب المهيم علمها الجانب الذكوري. وهنا قد أثير تساؤلاً: ماذا عن الفتاة السعودية؟

ومن أهم الأمور التي يجب أن تؤخذ في الحسبان ، أن يكون هناك شراكة دائمة وليست مؤقتة بين الأوساط التعليمية والأعمال التجارية لتمكين فرص الابتكار العلمي والتكنولوجي. وإضافة مناهج علوم الحاسوب منذ الصفوف المبكرة مثله مثل العلوم الأخرى على أن تكون تطبيقية

وعملية وليست نظرية فحسب . وإيجاد أندية علمية تكنولوجية تنافسية للابتكار والإبداع العلمي. والاهتمام كذلك بجانب التدريب التقني والتكنولوجي . وإضافة تخصصات جديدة متنوعة لعلوم الحاسب في التعليم الجامعي مما يتيح مجالات أعمق للدراسة في تلك التخصصات.

وأخيراً، فإن الفتاة السعودية لديها القدرة والرغبة في التنمية والتطوير ونحن كأسرة ومجتمع يتحتم علينا دعمها بكل الإمكانيات والأدوات اللازمة التي تجعلها في مصاف المبتكرات مما يحقق لها مستقبلاً وظيفياً في كلا القطاعين : العام والخاص.

### INTRODUCTION:

For decades, the family, the school and the mosque have played a key role in shaping human perceptions and culture, contributing to the formation of the value system that upholds it, and taking into account the elements of social behavior, including parents' relations with children. Today, much of this role has gone to technology ,

represented by the Internet, social networking sites, mobile phones and electronic games, which opened up patterns of virtual communication, which replaced dialogue and conversation among members of the same family, and to consecrate the conflict between my parents and children. The development of the idea of technology coincided with the industrial intellectual development in the twentieth century. This development was evident with the emergence of a number of inventions that greatly influenced the various societies. The most important of these was the emergence of many types of cars, which became the most advanced modes of transport at the time. On the machines in the application of many different industries, which contributed to the increase in production rates, and the development of the types of products that relied on designs, and modern production tools.

Saudi women were no exception to technology and their use, which played a major role in re-shaping their thinking, contributed in one way or another to shaping a particular pattern of life, changed many of their different interests and had many influences on the reality of women Saudi Arabia negatively or positively. Saudi women have penetrated the Internet world, but their growing presence in this virtual space has created a sense of some freedom and privacy. Whereas Women are waiting for a brilliant future in the ICT sector, and this is a result of employers' awareness that the diversity of the workforce is in their favor, through the implantation of a culture of inclusiveness.

**Background:**

At the end of the twentieth century, technology emerged and greatly influenced the old teaching methods. It was replaced by new technology methods that helped students access the information easily. All educational establishments, both governmental and private, are racing to provide effective teaching aids to help students learn and Creativity and Excellence. [1]

Women in the MENA region have set an example of how the use of social media tools has changed the context of traditional women roles in society, made a penetration in a patriarchal online space which has been always occupied by men, and brought young women leaders up to the front of the countries' lists of decision makers. Starting from this regional "success story", the effect of social media will extend to Saudi women when they are given the opportunity to fully learn and practice in depth the use of social media tools. who are university students and active in the civil society, how to master the use of social media tools?

In Saudi, and according to studies and articles, there is a percentage of women who are knowledgeable of the use of social media tools in depth. The percentage of women user who is effectively active in the blogosphere and micro-blogosphere like Twitter, Facebook, and so on... is much like of men. Women in Saudi still do not have enough knowledge of the in-depth use of the social media tools. This fact makes them fall behind in the era of prevailing social media in their role of being online active citizens and widens the technological gender gap between them and men. Social media tools are a space for women to advocate for their causes, speak up to the public, have a saying in public policies, and empower themselves to be active citizens. [2]

## Research goals:

- Shed light on how closely we are connected to the technology that has changed our societal reality.
- The extent to which Saudi women benefit from technological development in education.
- Saudi women's access to and use of technology to create new jobs. Or create their own business.
- Lack of available studies on Saudi women's use of technology.
- Has technology opened up new fields for Saudi women?
- Saudi women's use of technology helps them develop the Saudi economy.
- Providing the community with academic and applied research on technology, Saudi women and education, which contribute to enriching scientific research and serving the society.

## Study Approach:

The descriptive approach: According to the nature of the research and its objectives, the current study is adopted for its relevance to the subject of the study. It includes the collection and classification of data with a degree of interpretation and access to previous studies and research. As this approach does not stop at the description of the aspects of the problem, but beyond it in terms of studying all dimensions of the problem analysis and interpretation on the roots and causes of the real and then the possibility of proposing some solutions to address such a problem, and can through this approach to know the status quo Currently in schools in Saudi Arabia.

**Research methodology:**

To identify and better understand the role of digital fluency in workforce gender equality, the Model was developed which. A survey was conducted in December 2015 and January 2016 of more than 4,900 women and men in 31 countries to assess the extent to which people are using digital technologies in their personal and home life, as well as in their education and work.

The sample included equal representation of working men and women, representing three generations across all workforce levels at companies of varying size. The margin of error for the total sample was approximate +/- 1.4 percent. Digital technologies include virtual coursework, digital collaboration tools (webcams, instant messaging), social media platforms and use of digital devices, such as smartphones. and published reports and publicly available information on education, employment and leadership and research. [3]

**LITERATURE REVIEW :**

The digitalization technologies have a profound effect on individuals and entire societies with its vast influence unrivaled by any technological achievement of the past century. Unfortunately, this impressive feature holds true for both its positive and negative effects wherein instead of a strong social bond, the Internet can catalyze undesired shifts in cultural norms, leading away from responsible and healthy social dynamism. As to an outright conviction about the Internet being a boon or bane to society at large, the topic remains highly controversial. [4]

There have been numerous independent studies that have tracked the growth of digitalization access world-wide since its inception in the late sixties. These provide a valuable insight into technology diffusion patterns across highly varying economical, sociocultural and political contexts. In 1997, a paper by Larry Press documented numerous bodies and institutions

that were responsible for tracking and reporting on digitalization technologies access from the perspectives of infrastructure, social influence and traffic density (Press, 1997). The same year, another extensive study on Internet growth patterns specifically in developing countries suggested towards common diffusion patterns (Bazar & Boalch, 1997). [5]

According to the authors, the premier users of Internet technologies are usually researchers and academics, from where it permeates among the population at large. However, the growth of Internet use has been fastest where there is a profit-driven initiative, such as the emergence of commercial ISP's. The paper investigated the components required for Internet roll-out and use and proposed a model illustrating the process of diffusion and the main factors influencing it. [6]

A seminal study by the prominent MOSAIC group proposed a framework to effectively assess the extent and quality of digitalization use and its underlying communication infrastructure within a country (Goodman et. al., 1998). The framework characterized six dimensions of Internet diffusion - pervasiveness, geographic dispersion, sectoral absorption, connectivity infrastructure, organizational infrastructure, and sophistication of use. Four ordinal values were defined along each dimension, ranging from the value 'zero' (non-existent) to value 'four' (highly developed). The study, at its time of publication, had applied its framework to thirteen different countries, which were chosen to provide effectively diverse cases to test applicability and accuracy. Interestingly, the report had also focused on the situation in countries from the Middle East, where Internet use at the time was in its infancy. This framework soon gathered favor among research communities and served as the base for other surveys (Press et. al., 1998; Press, Foster, Goodman, 1999). [7]

Another study that implies that Internet usage could cause frustration and have negative effects, related this with the competence level of the Internet user (Neuman, O'Donnell, Schneider, 1996). The study concluded that compared to experienced users, novices engage in more aimless surfing, and hence are less likely to be able to find relevant information and thus get easily frustrated. This is, however, not a negative effect of the Internet, but an inability on the part of the user due to lack of basic training.

In addition to these works that focused on digitalization diffusion and growth, other researchers directed their efforts toward studying the purely social and cultural impact of this explosive communication medium. Before moving on to documenting these studies, the relevant social aspects and their inter-relationship with the technologies are discussed. [8]

### Research Discussions:

#### Women in Saudi Arabia use digital to prepare for and find work.



Source: *Getting to Equal: How Digital is Helping Close the Gender Gap at Work*, Accenture 2016



Globally, digital savvy is helping the women to close the gender gap in the workplace. And digital fluency, the extent to which people embrace and use digital technologies to become more knowledgeable, connected and effective, plays a key role in helping women achieve gender equality and level the playing field.

A new research report, (Getting to Equal: How Digital is Helping Close the Gender Gap at Work, provides empirical proof that women are using digital skills to gain an edge in preparing for work, finding work and advancing at work. While women still lag behind men in digital fluency in all but a handful of countries, improving their digital skills can change the picture.

If governments and businesses can double the pace at which women become digitally fluent, gender equality could be achieved in 25 years in developed nations, versus 50 years at the current pace. Gender equality in the workplace could be achieved in 45 years in developing nations, versus 85 years at the current pace. "Digital fluency enables access to education, workforce flexibility and new avenues of finding employment, "Because women are underrepresented in the workforce in most countries, they are a significant source of untapped talent — and by extension; this untapped talent has the most to gain from digital fluency.

With governments in GCC emphasizing on developing human capital through education and training to achieve economic goals, strengthening digital skills is mission-critical in creating a workforce that is adaptable, agile and aware of the emerging challenges of future economies." Although digital fluency helps women advance in their careers, its impact has not closed the gender gap among executives — or extended to pay equality. Men are still,

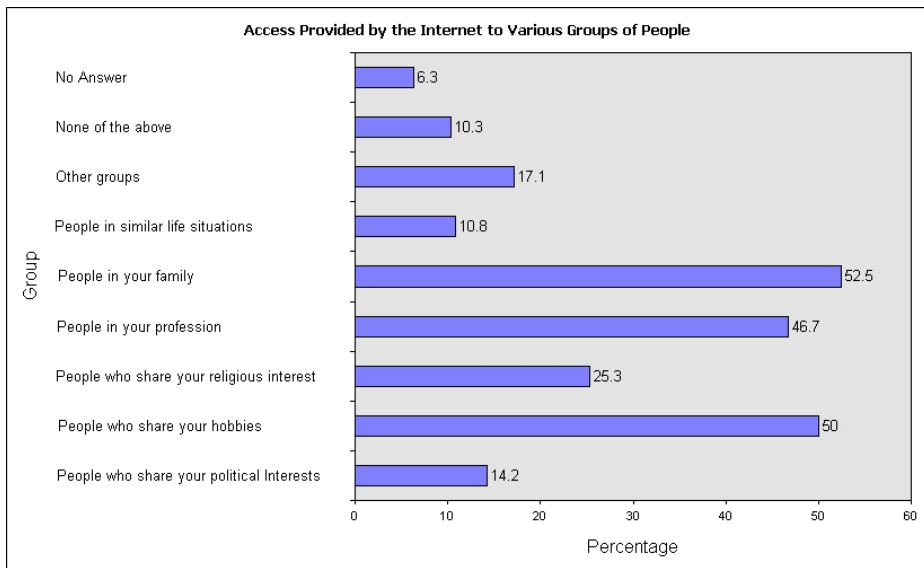
by far, the dominant earners in the household for all three generations. This will change as more millennial women and digital natives move into management. [9]

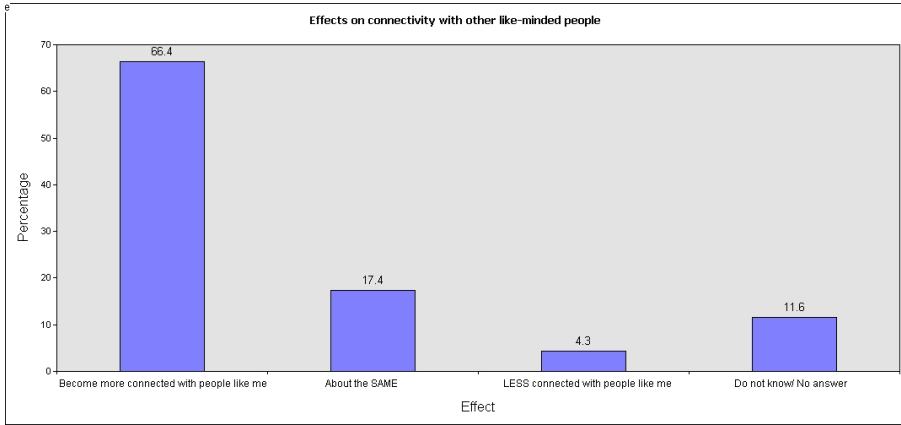
**RESULTS AND ANALYSIS:**

In Saudi Arabia, women use digital to prepare for and find work more frequently than men (90 percent and 72 percent, respectively). Yet, the research found that, when women and men have the same level of digital proficiency, women are better at leveraging it to find work. Nearly 70 percent (66 percent) of all survey respondents in Saudi Arabia — men and women combined — agreed that digital enables them to work from home; 64 percent said it provides a better balance between personal and professional lives, and 70 percent report digital has increased access to job opportunities.

**Internet helped in connecting to people**

**Effects of connectivity with other like-minded people [10]**





This section reports and analyzes the results drawn from the survey. A two-tier approach is taken wherein the interpretation of direct result is presented followed by analysis of cross queries. The approach is based on identify elaborate effects and bring to surface various usage patterns and effect of Internet on Saudi society.

One of the prominent social aspects of the Internet is its ability to bring people with similar interests together. Figure 11 shows this Internet’s influence in connecting like-minded people. A large number of respondents (66.4%) report that going online has indeed brought them into touch with people similar to themselves.

However, digital fluency has also had a more positive impact on the education of women in developing countries like Saudi Arabia. More than two-thirds (68 percent) of women compared to 44 percent of women in developed countries said that the Internet was important to their education. Survey data also shows that women in developing countries are much more

positive about the power digital has to level the playing field for women, 80 percent, and 62 percent respectively. [ 11]

### **Benefits of Digital Technology for Saudi Women :**

Arab women in general and Saudi women, in particular, have benefited greatly from ICTs and their applications in all fields. The role of women in professional and professional life is no less important than the role of men, especially with the modern technological development and the new technological conflicts experienced by entire societies. This has enabled distinguished and ambitious women to prove themselves and excels in various vital fields, Direct and positive on daily life.

The job opportunities and challenges facing Saudi women to succeed in the technological sector. Is a very big topic for one mini-study, where I address the career opportunities and specifically the impact of digital technology, through better use of social networking sites such as the platform interest. Saudi women have already begun to participate in the labor force and to improve working methods such as selling and buying. For example, the Instagram is a platform currently used to promote products and services, helping girls transition from traditional to modern work, ie self-employment. Where we see the development of Saudi women compared to the past through the use of some applications and promote their own business, has become a girl in cyberspace in several ways. [ 12]

In fact, many of the girls suffered from unemployment and found the intramural platform a new career path. Many of the talents in cooking, drawing, digital design, gift wrapping and preparing for concerts started their

projects. They tried hard work and self-employment, and many of them were superior and not only as a celebrity but what I meant was an increase in their participation and an increase in their financial income. If every girl looked to turn the problem of unemployment into a small project like these girls, the situation would be slightly different.

The application of the theory of electronic feminism and its transfer from the European society to the Saudi society has found a great halo of hope that bodes well for a positive relationship between Saudi women and digital technology, despite the narrowing of this relationship on the part of society and the isolation of women slightly. With this, we see the platform as a successful tool to develop a professional business for women from home and may be effective for women who are responsible for caring for their children or those who have an older age at home. [13]

On the other hand, girls who have already run their business through the Instream platform have facilitated the issue of transportation, which may be part of the problems of women, especially those who have no income to own a car or driver or lack of delivery. This was one example of the positive side of the use of digital technology in providing many job opportunities for Saudi women, thus reducing unemployment and increasing women's participation in employment.

### **Saudi Women and Digitalization in general and academic field.**

The Kingdom's Digital Education System Initiative is one of the strongest steps taken to comprehensively develop the Saudi education system to keep abreast of current developments. Digital education is the fastest way to

achieve educational goals and deliver learning outcomes to learners. This is done through several specialized electronic means and software. [14]

Recently, women have formed a large part of the media revolution in Saudi Arabia, with social media and the Internet gaining increasing and growing interest among Saudi women. Digital technologies have enabled Saudi women to reach society in a smooth, widespread manner, and both sexes have the feeling that they are equally involved in public dialogue and influencing others. The global search engine "Google", the beginning of April, the increase in the use of Saudi Arabia for the content of the visual content, "YouTube" by 75%, compared to last year. Google draws attention to the fact that most of Saudi Arabia's uses of YouTube are based on makeup and cooking lessons, as well as some blogs that provide comedy content on social issues.

### **Needs and innovation:**

Saudi women's vision of these techniques may vary according to needs for each individual. Some see it as entertaining, others think it contributes to their social development, others use it for learning and education, and may also be killing time. And the needs of women in many areas, push them to innovate and create the means and outlets through which to achieve their wishes ambitiously and unique. Through the videos posted on YouTube by Saudi women, they start communicating their messages to girls and the community. From cooking to make-up to human development to stories to personal experiences that benefit others, Saudi women are moving, to find a huge number of video clips that raise issues that have always attracted girls. [ 15]

## A long and enjoyable time

A study found that 20% of Saudi women spend more than 8 hours a day using various social media, while the percentage of male users in the same time period is 12%. The results of the study on "The habits of users of social networks in Saudi Arabia", conducted by international research company "YouGov" with Saudi Virgin Company, and published in January 2017, that the community of women in Saudi Arabia accounts for 60% of the total users of " In addition, the share of Snap Chat was 55%. [16]

## The usage of digital technology in academic education:

### ➤ Technology has become a key part of the academic process:

The ability to change the form of information through the content and its ability to present it as a practical application enables the teacher to easily guide the student to the correct information and to understand and expand its sources.

### ➤ Ability to share educational information:

Digital technology is now the focus of students' attention. Information can be shared through the Academy's website or social media, and thus an interactive way of sharing knowledge and knowledge among students.

### ➤ View lessons and lectures:

It is possible to record lectures and download them on the Internet for the student to see them again, so if the student cannot understand the lesson can be seen again, this has helped many students to understand the information and saved as a source of educational resources for him.

➤ **Examinations:**

There is no longer a need to submit exams on paper. The exams can now be submitted online. It makes it easier for students to make sure of answers and to correct them, as well as to save time on the teacher and the effort he makes to markup. [ 17]

**Use of technology in self-education: The fields of education, such as engineering, medicine, space, agriculture, defense, and modern day sciences, have been intertwined with educational technology.**

**Technologies have become the real guide for students:**

In the past there were books and there is a library looking for the student who wants to access the information, but at the moment the student through the Internet to reach the subject desired by the search sites and famous google, and can download the e-book or watching educational videos, instead of reading Through the book can be read through the book device and this does not mean that the person dispenses with books, but differed way and easy access to information. [18]

**Ability to hide educational resources:**

There are large resources on the Internet, only the student needs to search for these resources and learn from them, and the summit of creativity and excellence is to know the student how to hide sources, which is the first rule to be a successful student, for example a computer student can find a lot of sources on the sites As well as videos from which to learn the programming that inspires them and becomes creative in this field and many other disciplines, it depends on the search for resources and technology provided this wonderful feature.



### Enabling creativity for students:

The development of technology and the presence of different educational sources, such as the data show, educational websites, forums, social networking, books, articles, etc., provided students with the ability to innovate and develop their own abilities, Whether it is in universities or self-education, but technology is a double-edged sword, either to be used for development or education, or to lose the student's time and dispersion, he must warn the student seeking knowledge to direct his time and thinking on development, creativity and knowledge.

### Ability to access the electronic library:

This library will be equipped with some audiobooks, visual lectures, electronic books classified according to their specialization to facilitate their creation on the learner. It will be available for learners to learn from their own number, and for teachers to add all new information to the library database. [ 19]

### Disadvantages of technology:

Despite the great benefits we derive from the development of technology in particular, through the multiplicity of social networking sites that connect us to the whole world, but that technology has affected social relations a lot, and now it becomes a major cause of divorce. [20]

A Saudi study pointed out that some of the disadvantages and potential social risks faced by Saudi families are the result of the use of the various social networks and the Internet at most of the day. The study pointed out that such risks are frequent cases of divorce and marital infidelity, especially

in light of the spread of social networking programs recently in a large extent in their mobile phones; which increased the problems of family, both spouses or children. The study points out that the networks of communication cause a lot of negatives on the Saudi family, the most prominent of which is the reduction of social relations and the cause of divorce and marital infidelity.

The study also indicates that the social networks contribute to the disconnection between children and parents. The son is born in the light of special social values through what he is subjected to during his travels in these networks of values with a compressive effect, with the aim of restructuring it according to what is known in the term psychology The impact of the reference group, which leads to erasing the impact of (the family) on the primary community; and what it loses link with the surrounding community, and offers isolation and alienation, then tension and anxiety.

**Also negative is that it affects the eyes and neck by bending it for a long time during the study:**

➤ **Traditional view**

And as there are those who support education with this technology, there are those who fight or reject it for material reasons and others. "Some of these schools refuse to introduce and fight technology for their traditional view of education," says the project manager at Smart Applications Modern Technologies, which works on applications and screens for private schools. "He said. And why some schools refuse to develop the educational process is the money they spend on it, and if

they use this technology, they are looking for what suits their budget only.

#### ➤ Error and loss

The US state of Los Angeles spent one year on the textbook, spent \$ 1.5 billion on technology, and two years later discovered that they had made a mistake by canceling the book. They revised and reprinted the book. The loss was not in the money, but in the loss of scientific achievement.

#### ➤ Weakness of students

For his part, the professor at the Faculty of Education, King Saud University, said that the book cannot be dispensed with for whatever reasons. He said: "All modern devices and technology are considered to be specific to the school book in general, and cannot be dispensed with the book and the pen."

"The cancellation of books is causing great weakness for students and students to read and write" and that "there is suffering of some students at the university because of poor reading and written in Arabic, indicating weakness in teaching students the right education." [21]

#### Ethics:

The concept of ethics is fundamental to society; the ability of individuals to consciously distinguish between what is moral conduct, and what is not, guarantees a certain extent of trust needed to hold social mechanisms together. Further, communal interaction has to be tempered with the need to respect privacy, both for individuals as well as larger entities such as corporations. These aspects are clearly realized in real life, with security

measures and deterrents such as imprisonment and fines. Unfortunately, the same cannot be said about online societies. Today, the frequent instances of online crime such as hacking, cracking encryptions, information snooping, identity theft etc., are grim indicators of the blurred concept of Internet ethics for many users. Though these acts are comparable to real life criminal behavior such as theft, forgery, fraud etc.; many people fail to make this connection. Often this is attributed to the immediacy of the medium, the lack of face-to-face interaction and apparent anonymity. Also, the absence of social and penal deterrents is another significant factor. Often, instances of online vandalism and crime are perceived as achievements by both the perpetrator and society at large. The fact that many governments do not recognize online crime under their existing legislation hasn't helped the present situation. A significant outgrowth of this online crime and the lack of deterrent is the growing concern regarding e-terrorism. The definition of the term can be very broad, ranging from hate and panic-inducing hoax mails to active attacks on a country's communication infrastructure. A first step towards addressing this is appropriate and relevant government legislation and accountability measures. [ 22]

Additionally, the steps taken by government bodies and corporations to harden their infrastructure against subversion and e-terrorism are not so different than those that should already be in place given the present statistics of growing Internet crime. However, active online terrorism such as disrupting communication and compromising security often requires technical expertise and long-term Internet experience. With the Internet at its nascent stages in Saudi Arabia, and the absence of any prominent underground hacker culture, active online terrorism in the Kingdom hasn't been covered in public-domain reports and publications.

## CONCLUSION:

Technology makes human work easier and changes our daily life, creating a new civilization. The World is facing a new revolution, known as the Information and Communication Technology Revolution. According to Brooks, 'technology may not solve all of our problems, but our problems cannot possibly be solved without the information of new technology'. If we examine women's employment in Saudi Arabia, it has been really increasing day by day, because most of the organizations that are recruiting women employees are either using IT in their organizations or are exclusively employing women to take care of women customers. This practice does not prevent women employees from holding jobs, because employers will not interfere with the cultural norms.

The impact of technology, especially social media, has spread to all segments of society, including women and Gulf students in particular. The proliferation of these means and the continuous use of these methods by the students led to the use of some educational institutions by female students due to their negative effects on their educational reality. Their educational assimilation against these means. As these negative effects produced by the means of social communication, the role of a number of countries in the Gulf decisions on this matter, in view of the negative effects of these methods on the Gulf girls at all levels, especially the educational level. [ 23]

In this regard, Saudi women leaders and academies stressed that technology has become a real means of empowering women in many societies, some of which impose certain restrictions on women's work and exit from home,

pointing out that women have achieved great successes in a short period. She stressed that technology has become a means of empowering women, and we have seen work from home and work remotely and how to save dozens of job opportunities for our Saudi girls.

Since technology has created challenges for innovation and creativity, we must begin to instill confidence in females. They must believe in themselves and their abilities. When I entered the first Saudi board of directors all of the men, I was scared but with the encouragement I found from everyone and the insistence overcame her fears. Women are keen and able to print, and there are 60% of men apply for jobs they are essentially unqualified, unlike women who do not progress but qualified, and this has to do with the education of our women. Calling for the need to create a positive working environment in which the participation of women and men in the tender and empowerment; to become successful business partners instead of being competitors.

Saudi women activists revealed that statistics show that 57% of university students are women, and women's empowerment programs are directed at the majority of women. On the job level, employers find women more productive and disciplined. They stressed that the technology has increased women's participation in the labor market, especially in remote areas where women suffer from problems of mobility and employment, and the Saudi government has reinforced this trend by supporting self-employment and e-employment. [24]

For her part, said physicist Sabrin Kunzalis, the future of technology is not known accurately, but it is certainly rapid and developed quickly cannot

imagine, today YouTube has become a platform for learning a lot of languages and others, has changed the way you get from the materials are very large today. "It is very difficult to work on your own. There is a need for materials such as being in a great university to succeed technically, and success has to do with what is being written and produced, not by the fact that you are male or female.

### REFERENCES:

- [1] AAUW Report, 2000 Educational Foundation Commission on Technology, Gender and Teacher Education. (2000, April). Tech-savvy: Educating girls in the new computer age. Washington.
- [2] Besselaar, p,v,d. , The future of employment in the information society: a comparative, longitudinal and multi-level study. Journal of Information Science, 1997, 23 (5) 1997, pp.373–392.
- [3] Anderson: Using Multimedia in Education, Mc Hill, 2001, P 89  
Roob, A.G.: Effective of Using Web in Education with an Experience, University of Salzburg, 2001 P 201.
- [4] Evard, M., In L. Cherny & E. R. Weise (Eds.), Wired women: Gender and new realities in cyberspace, Seattle, WA: Seal Press, 1996 (pp.188-206).
- [5] Press, L. (1997). Tracking the global diffusion of the Internet. Communications of the ACM, Vol. 40(No 11), pp 11-17.
- [5-5] Bazar, B. & Boalch, G. (1997). A preliminary model of internet diffusion within developing countries. AusWeb97 Third Australian World Wide Web Conference, July, 31
- [6] Furger, R, Does Jane compute? Preserving Our Daughters' Place in the Cyber Revolution. New York: Warner Books, 1998.

- [7] Goodman, S. E., Burkhart, G. E., Foster, W. A., Press, L. I., Tan, Z. A., & Woodard J.
- [8] Neuman, R.W., O'Donnell, S.R., & Schneider, S.M. (1996). The web's next wave:A field study of Internet diffusion and use patterns. Technical report, MIT Media Laboratory.32
- [8-8] Neumann, P.G. (1998). Are Computers Addictive. Communications of the ACM, Vol. 41(3) pp 128, March.
- [9] De Scool, The Need for Technology Instruction in Teacher Education, Exit Project. Indiana University at south bend P 214.
- [10] Hicks, O.J., Management information systems,3rd Edition, technological,1993.
- [11] Huber, B. R., & Schofield, J. W, I like computers but many girls don't: Gender and the socio-cultural context of computing. In H. Bromley & M. W. Apple (Eds.), Education/Technology/Power: Educational computing as a social practice (pp. 103132). Albany, 1998, NY: State University Press.
- [12] Kothari, Information Technology, and Working Women's Problems, 1989<http://archive.unu.edu/unupress/unupbooks/uu37we/uu37we05.htm> accessed on 28/12/2010.
- [13] Levin, B., & Barry, S, Children's views of technology: The role of age, gender, and school setting. Journal of Computing in Childhood Education, 1997, V8 (4), pp267-90.
- [14] Light, J. S, When computers were women.Technology and Culture, 1999, V40, pp455483.
- [15] Lucey, T, Management information systems, 9th Edition, 2005, London.
- [16] Matzner et al, Labour market effects of new technology, Futures, 1990, V 22 P 687-709.
- [17] Phitchinis, S.G, Computer Technology, and Employment. London1993, MacMillan Press.



- [18] Rosenbloom, J.L., Ash, R.A., Coder, L., and DuPont, B, IT Workforce Composition and Characteristics. Professional Worker Career Experience Survey. University of Kansas,2005.
- [19] Saudi Gazette 2010 <http://www.saudigazette.com.sa/index.cfm?method=home.Regcon&contentID=201003306785>.
- [20] Saudi Embassy Report, 2010 Saudi Presentation at the G20 Meeting of Labor and Employment Ministers in Washington April 21, 2010.  
<http://www.saudiembassy.net/announcement/announcement04221001.aspx>
- [21] Taylor, A., Coppin, P., Wealthy, P, The Impact of New Technology on Local Employment, 1985, Hampshire: Gower.
- [22] Al-Furaih, Ibraheem S. (2002). Internet Regulations, The Saudi Arabian Experience, In Proceeding of the Internet Society's 12th Annual INET Conference, June 18-21, Washington, D.C. USA.
- [23] Gabrielle Jazwiecki, WEB DESIGN: IT CAREER OPPORTUNITY FOR WOMEN? Dissertation State University of New York Empire State College, 2009.
- [24] Haung, X, The risk of information technology on employment. Asian culture and History, 2009, vol.1, no.2 <http://ideas.repec.org/p/nbr/nberwo/7833.html>.  
Asettea, Internet usage in Education. Technological Horizon in education Vol 1 P 27.
- Wilkinson, J.W, Accounting and information systems, John Wiley and Sons, 1982.
- Punch, K. (2005). Introduction to Social Research, Quantitative and Qualitative Approach: London: Sage.
- Foster I, V. (1998). A net of plenty. Forbes ASAP Supplement, April.
- Freeman and L. Soete, Technical Change and Full Employment Pinter, London,1987.
- Graham, E, "Cybogs or goddesses? Becoming divine in cyberfeminist age" Virtual Gender technology consumption and identity, edited by Eileen Green and Alison Adam, 2001.

## Measuring the visibility of the Egyptian Universities' scientific production using Google Scholar

Dr. Ahmed Shehata

Department of library and Information Studies  
Minia University, Minia Egypt

نتيجة لإجراء الدراسة تبين أن هناك اهتماماً ملحوظاً من الباحثين والجامعات المصرية لإنشاء ملفات خاصة بهم علي الباحث العلمي كما تبين أن هناك ازديادا ملحوظاً في كلا من عدد الباحثين والأبحاث المسجلة على الموقع. وقد تبين أيضاً ازدياد اعداد الأبحاث المنشورة دولياً من الباحثين المصريين مما يدل على وجود حراك أكاديمي نحو النشر الدولي لتحسين ترتيب الجامعات المصرية دولياً. كما أتضح أن معدل الاستشهاد المرجعي بالأبحاث المتوافرة علي الباحث العلمي قد ازداد بشكل كبير بنسبة تصل الي 250% خاصة في جامعات مثل جامعة المنوفية وجامعة سوهاج.

### Introduction:

Traditional methods of measuring scholars' activities and contribution to knowledge have primarily depended on counting the number of publications produced by them and the number of researchers who used and cited their papers (Kousha and Thelwall, 2007; Nicholas, 2017).

### مستخلص:

الغرض من هذه الدراسة هو استكشاف وقياس مدى ظهور الإنتاجية العلمية للجامعات المصرية والباحثين التابعين لها على موقع جوجل سكولر "Google Scholar". كما سعت الدراسة للتعرف على استخدام الباحث العلمي من Google لإنشاء ملفات أكاديمية من قبل الباحثين المصريين المنتمين للجامعات المصرية، حيث يعتبر الباحث العلمي أحد الأدوات القوية على شبكة الانترنت المستخدمة لقياس الإنتاجية العلمية للباحثين والجامعات كما أنه يستخدم للتعرف على مدى قوة باحث في مجاله. لقياس تواجد الباحثين وحجم الإنتاجية العلمية على جوجل سكولر "Google Scholar" تم استخدام الموقع لحصر ملفات الباحثين المصريين والجامعات المصرية عليه كما تم استخدام برنامج Publish or Perish والذي وفر إحصاءات لأعداد الباحثين والإنتاجية العلمية المسجلة علي الباحث العلمي بالإضافة الي توفير إحصاءات عن عدد الإستشهادات المرجعية. تم إجراء الدراسة على عينة من 18 جامعة مصرية حكومية من أصل 25 جامعة مسجلة على موقع المجلس الأعلى للجامعات وقت إجراء الدراسة. وقد روعي عند اختيار العينة مجموعة من المعايير مثل تأريخ تأسيس الجامعة وتوافر ملف لها علي الباحث العلمي.

However, scholars' visibility on the age of web is difficult to be calculated. Thus, new tools such as Google Scholar and Microsoft Academic are developed to measure scholars' scientific contribution and facilitate finding out their impact on the field. These tools also aim to help scholars to browse universities profiles to find peers who have similar research interest (Repanovici, 2011;Sinha et al., 2015).

Google scholar and similar web tools such as Microsoft Academic can be considered as an alternative to the traditional tools that measure scholars performance in academia, index peer reviewed papers and help mapping and accessing scholarly literature (Vine, 2006;Halevi et al., 2017). These tools provide scholars with its own metrics that calculate the productivity of other peers. As a result, web tools such as Google scholar and ResearchGate are being used as an alternative to the web of science to track and discover citations on the internet (Bakkalbasi et al., 2006;Thelwall and Kousha, 2017).

Recently the Egyptian universities are seeking increasing their ranks in the world university league to improve their reputation. Thus, Egyptian scholars are encouraged to register in both Google Scholar and Microsoft Academic to enhance their visibility in the international arena. Additionally, they are asked to increase the number of their international publications.

Many studies have focused on citation analysis as a way to determine individual impact and the institution impact (Meho and Rogers, 2008;Barllan, 2010;Andrés, 2009;Sinatra et al., 2016). In the same context, the current study explores the visibility of the Egyptian scholars working on 25 Egyptian universities on google scholar. This will allow to measure the contribution of

Egyptian researchers on the international scholarly research and to identify the progress of scholarly research in Egypt.

### **Review of the literature:**

#### **Google Scholar :**

Since its irruption, many studies have explored the potentials of Google Scholar as a tool to track citation and measure researchers' contribution to research (Bakkalbasi et al., 2006; Jacobs, 2009; Howland et al., 2009; Bar-Ilan et al., 2012). Studies found that Google scholar provides users with an easy and user-friendly interface. Also, it harnesses the extolled indexing and searching capabilities of Google search engine. It has made finding the productivity of scholars an easy task by following few steps (Delgado López-Cózar et al., 2014). Thus, in less than ten years it proved to be one of the primary tools used by researchers to seek information (Nicholas et al., 2009).

An early study by Bakkalbasi et al. (2006) compared Google Scholar with other citation tracking tools found that Scopus and Web of Science did perform better than google scholar, but it did provide a large set of unique citing material and is expected to be better in the future.

However, despite the benefits of Google Scholar, researchers had doubts of the results retrieved through this tool. For example, a study by Bornmann et al. (2009) found that citation results on Google Scholar are not accurate as other fee-based databases. Similarly, Delgado López-Cózar et al. (2014) questioned the validity of the data provided by Google Scholar and found that it is easy to manipulate the number of the citations in the author's profiles producing fake results of the number of citations. The study revealed

that google scholar did detect and remove many of these false citations, but despite that, the validity of the results still not as accurate as other competitors.

### Measuring Quality of Scientific Production

Scientometry is a term used to refer the evaluation of the performance of academic research (Repanovici, 2011; Courtial, 1994; Repanovici et al., 2016). Measuring the quality of scientific production is an important process to evaluate the impact of a researcher in particular field of knowledge, to help in taking decisions regarding continuation of tenure, promotion, and giving funds for research (Kumar, 2010). Studies that explored the indicators that are used to measure scientific production have found that these indicators have a serious flow (Schwartz and Hellin, 1996; Solari and Magri, 2000).

Schwartz and Hellin (1996) found that the impact factor is an acceptable method to evaluate the quality of a published article, but only when each particular subfield is taken separately. Thus the study proposed a new estimator, the RPU, based on a normalization of the impact factor to avoid bias and to allow comparison between subfields. (Hirsch, 2007) disagreed with the previous results as the study compared nine tools that are being used to assess researchers and concluded that H-index is the best tool. An earlier study by Garfield (1979) argued that tools that depend on citation analysis to measure research quality lack credibility as there are an excessive number of negative citations such self-citations and incorrect citations.

Over the last two decades, scientometry measurements were developed to evaluate scholarly outputs. Hirsch (2005) proposed evaluation method that depends on the number of publications and the impact of the researcher on

his peers. H-index is considered one of the essential tools that are being used to measure researchers' contribution (Bornmann and Daniel, 2005). Another tool is G index which proposed by Egghe (2006) to overcome the efficiencies on H-index. G index is similar to other evaluation tools as it mainly depends on the number of the publications and also introduces the age of the papers into the equation as the study found that the total number of citations of paper is affected by its age (Woeginger, 2008). A later study by Costas and Bordons (2008) explored both tools to determine which is better in evaluating scholars' performance. The study supported the need to both h and g indexes as the study concluded that these tools do not substitute each other but that they are complementary. To get the advantage of both H and G index, Alonso et al. (2010) introduced a new index; hg-index is based on both previous studies as it aims to fuse the advantages of both H and G index. The study claims that hg-index provides a more balanced view of the scientific production as it avoids the drawbacks in old assessment tools.

In addition to the traditional scientometry measurements, new measurements that are based on the visibility of research on the web were developed. The concept of Altimetric raises from the use of indicators in the social web for the evaluation of research. These indicators consider mentions in blogs, the number of twits about research as a legitimate indicator for measuring the use and impact of scientific publications (Torres-Salinas et al., 2013;Brigham, 2014). Studies that focused on Altmetrics investigated several areas such the importance of Altmetrics for developing countries (Alperin, 2013), relation to citations (Zahedi et al., 2014;Bornmann, 2015), presence of researchers on the social web (Mas-Bleda et al., 2014)and identifying types of people who read research papers (Bornmann and Haunschild, 2015;Haunschild et al., 2015;Mohammadi et al., 2015).

## Research methodology

The study aimed to collect data concerning Egyptian universities visibility on Google Scholar. The study population consisted of 18 universities of 25 universities in Egypt. Seven universities are excluded from the study as they established and working for less than ten years. Table 1 outlines the study sample.

**Table 1 the study sample**

University	Website	Date of establishment
Cairo University	<a href="http://cu.edu.eg">cu.edu.eg</a>	1908
Alexandria University	<a href="http://alexu.edu.eg">alexu.edu.eg</a>	1942
Assiut university	<a href="http://aun.edu.eg">aun.edu.eg</a>	1957
Banha University	<a href="http://bu.edu.eg">bu.edu.eg</a>	2005
Beni-Suef university	<a href="http://bsu.edu.eg">bsu.edu.eg</a>	2005
South Valley University	<a href="http://svu.edu.eg">svu.edu.eg</a>	1995
Helwan University	<a href="http://helwan.edu.eg">helwan.edu.eg</a>	1975
Zagazig University	<a href="http://zu.edu.eg">zu.edu.eg</a>	1974
Sohag University	<a href="http://sohag-univ.edu.eg">sohag-univ.edu.eg</a>	2006
Tanta university	<a href="http://tanta.edu.eg">tanta.edu.eg</a>	1972
Ain Shams University	<a href="http://asu.edu.eg">asu.edu.eg</a>	1950
Fayoum University	<a href="http://fayoum.edu.eg">fayoum.edu.eg</a>	2005
Suez Canal university	<a href="http://scuegypt.edu.eg">scuegypt.edu.eg</a>	1976
Kafrelsheikh University	<a href="http://kfs.edu.eg">kfs.edu.eg</a>	2006
Mansoura University	<a href="http://mans.edu.eg">mans.edu.eg</a>	1972
Menofia University	<a href="http://mu.menofia.edu.eg">mu.menofia.edu.eg</a>	1976
Minia University	<a href="http://minia.edu.eg">minia.edu.eg</a>	1976
Azhar University	<a href="http://azhar.edu.eg">azhar.edu.eg</a>	975

Authors' Data are collected from Google Scholar using publish or perish software. Publish or Perish is a software that uses Google Scholar and Microsoft Academic to track citations, calculate h and g index. The software also provides users with useful metrics such as the total number of papers, the total number of citations, average citations per paper, citations per author, papers per author, and citations per year (Harzing, 2007).

To conduct this research, the name of the author used to establish new query to retrieve all papers authored by him. The search retrieved articles published between 1945- 2017. Random results were inspected to confirm the validity of the retrieved data. The software proved to be able to retrieve valid results that in the scope of the search.

The search also used the English universities names as written on their websites to retrieve institutions profiles on Google Scholar. The institutions' profiles used to identify top 10 authors on each university and the total number of citations of those authors to compare between them. Google scholar helped to find the authors with the highest h index in each university. The retrieved data analysed and presented in the data analysis section.

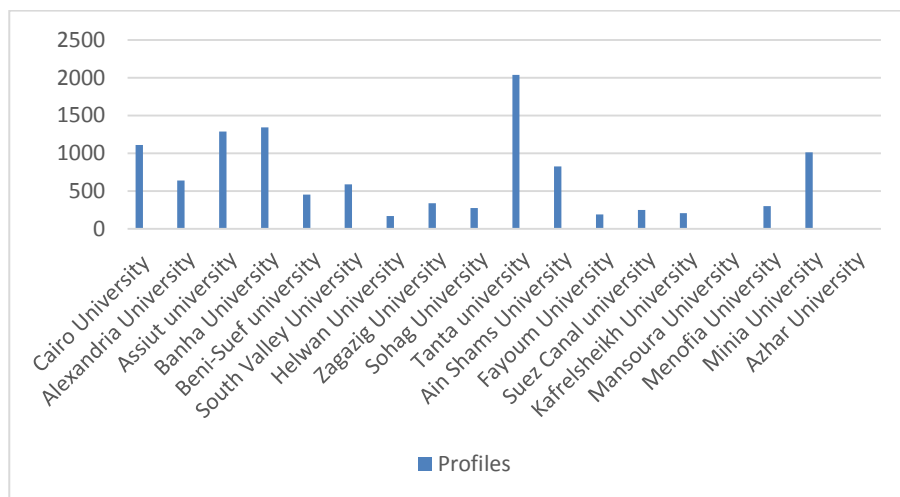
### **Data analysis**

Browsing the universities profiles revealed that there is a trend among the Egyptian universities' members to create profiles on Google Scholar. Tanta University is placed in the first position with 2038 profile % 16.45 of the total number of profiles in Google scholar. Banha University followed Tanta University in the number of profiles with 1343 profile which represents %



10.8 of the total number. On the other side, Al-Azhar University is placed in the last with only 128 profile which represents % 1 of the total number.

**Figure 1 shows the number of authors in universities' profiles.**



**Figure 1 The number of authors in universities' profiles.**

Tanta and Banha universities are considered new universities compared with Al-Azhar University which 1042 years old and Cairo University which is 109 years old but they succeeded in making the staff aware of the importance of having Google Scholar profile which would help to increase their visibility on the internet. Performing person correlation test showed that there is no correlation between the age of the university and the number of the profiles in Google scholar. Table 2 outlines the result of the correlation test.

**Table 2 the correlation between universities establishment date and number of profiles**

**Correlations**

		Profiles	Years
Profiles	Pearson Correlation	1	-.220
	Sig. (2-tailed)		.380
	N	18	18
Years	Pearson Correlation	-.220	1
	Sig. (2-tailed)	.380	
	N	18	18

Calculating the total number of citations in the top ten authors page in each university profile showed there is an increase in the number of citations than December 2016. The 2016 statistics published by Webometrics Ranking of World Universities website (Cybermetrics Lab, 2016). The report provided a ranking of universities based on their visibility on Google scholar. Also, the report calculated the number of citations of top ten authors in each university. Only one university "Suez Canal University" is not included in the report thus the change in the number of citations could not be calculated.

**Table 3 the change in the number of citations between 2016/ 2017**

University	Top 10 profiles Citations 2016	Top 10 profiles Citations 2017	Increase percentage
Cairo University	33775	56646	%67
Alexandria University	25333	28579	%12
Assiut university	20849	33078	%58
Benha University	12756	15107	%18

Beni-Suef university	12588	22709	%80
South Valley University	6258	9164	%46
Helwan University	4738	7010	%47
Zagazig University	7982	14044	%76
Sohag University	5240	12065	%130
Tanta university	25744	33441	%30
Ain Shams University	19683	27430	%39
Fayoum University	3673	6934	%88
Suez Canal University	-	22415	-
Kafrelsheikh University	5612	10119	%80
Mansoura University	25480	31533	%24
Menofia University	9297	32515	%250
Minia University	21434	27027	%26
Azhar University	5199	9046	%74

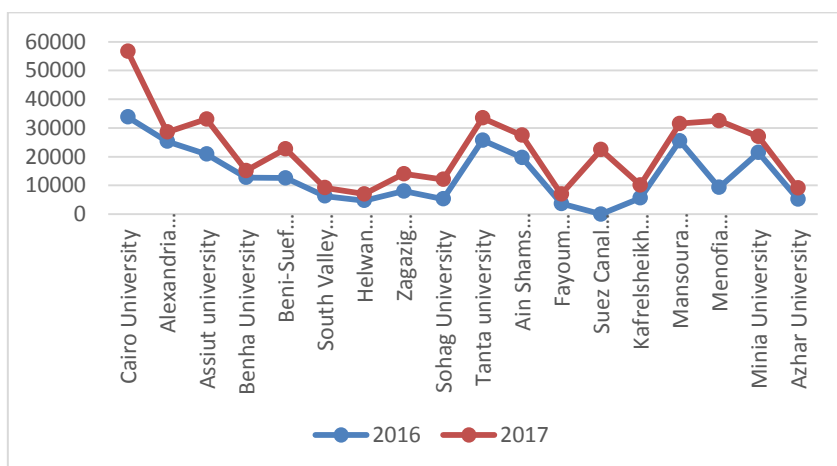


Figure 2 the change in the number of citations between 2016/ 2017

The increase in the number of citations between December 2016 and June 2017 varied from %12 in Alexandria university which recorded the lowest increase in citations to %250 in Menofia University profile. The top three universities in Egypt are Cairo, Ain Shams and Assiut Universities only had increased by %67, %58 and %39 which is considered insufficient change looking to the status of these universities. Noticeably, Sohag University also had a considerable increase in the number of citations as it increased by %130.

Despite that Tanta University has the higher number of authors profiles in Google Scholar, the change in the number of citations did not cross %30. Which may be an indicator that the university needs to guide the scholars to put more focus on the quality of publication rather than increasing the number of profiles in Google Scholar.

Browsing universities profile pages on Google Scholar revealed that the research disciplines of the authors in the top ten page are mainly science, medicine, and engineering (table 4). Agriculture, computer science and pharmacy authors positioned in the 4<sup>th</sup>, 5<sup>th</sup> and 6<sup>th</sup> place.

**Table 4 Distribution of the fields in top ten google scholar universities' profile pages**

Field	Number of researchers
Pharmacy	9
Finances	1
Medicine	38
Veterinary Medicine	6

Computers and Information	11
Science	71
Engineering	23
Agriculture	17
Education	2
Archaeology	1

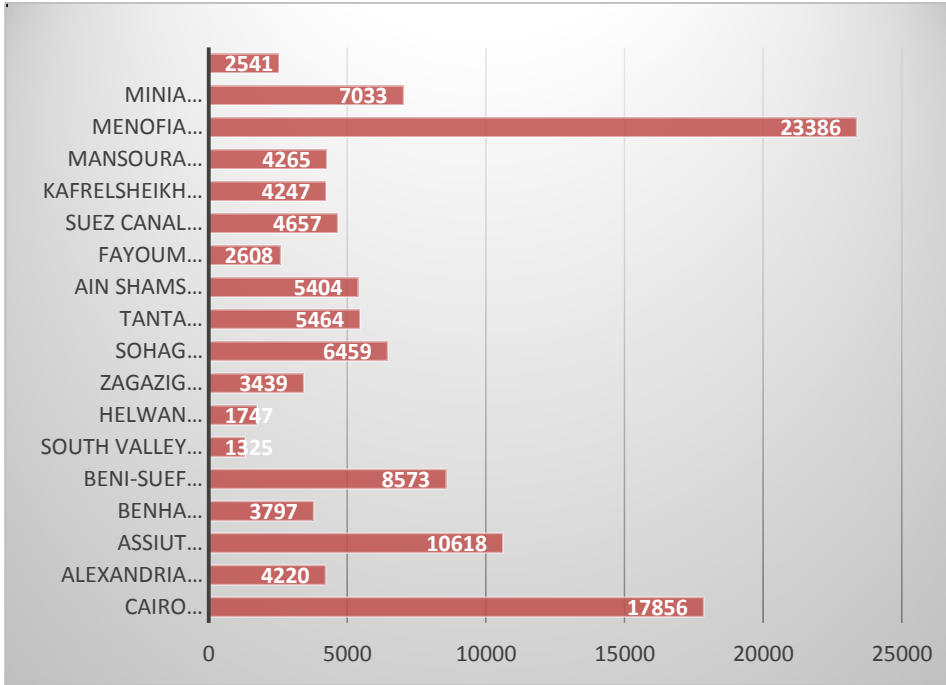
Noticeably, only two authors from education schools at the Egyptian universities appeared in the top ten authors' profile pages. While only one author from social science disciplines appeared in the top ten authors in all universities. This author published one research paper in English in 1999, and this paper cited more than 500 times which gave the author the opportunity to be placed on the first page even though his h index is only 1.

Science disciplines were the dominate in the top ten profile pages in all the Egyptian universities while social science almost never appeared in top ten profiles. This can be explained in the relation of the reluctance of social science scholars of publishing internationally and being satisfied with publishing in Arabic and local journals.

Exploring top author at each university profile using publish and perish software showed that there is variance in the number of papers, the number of citations and the publication years. For example, the top researcher at Cairo university has only published ten papers within six years and is placed in the second position in the number of citations as this scholar surpassed other researchers who published research for decades. Which may mean that the quality of papers published by this author is high and researchers in the field are citing his research.

Table 5 Top author at each university

University	Top author total papers	Publication years	Total number of citations	H index
Cairo University	10	6	17856	9
Alexandria University	429	53	4220	34
Assiut university	714	34	10618	54
Benha University	218	11	3797	32
Beni-Suef university	192	51	8573	35
South Valley University	54	13	1325	18
Helwan University	95	42	1747	20
Zagazig University	165	17	3439	34
Sohag University	1217	72	6459	35
Tanta university	96	18	5464	37
Ain Shams University	101	18	5404	38
Fayoum University	119	21	2608	29
Suez Canal University	45	45	4657	15
Kafrelsheikh University	142	21	4247	37
Mansoura University	106	18	4265	29
Menofia University	3000	69	23386	61
Minia University	287	42	7033	50
Al-Azhar University	71	23	2541	26



The author who gained the highest number of citations was from Menofia university as the number of the citations is 23386 while the number of papers authored or co-authored by this scholar is 3000 paper which surpasses all other top authors. Not surprising that this author is working in the medicine school and most of his papers are in cancer research. Notably, this author has the highest h index among all scholars in the study.

### Figure 3 Total number of citations for top authors

Noticeably, in the third place is a researcher from Assiut university. 10618 study cited this researcher, and his h index is 54. This author has published 714 paper in physics. On the other side, the author who is ordered in the last place is from South Valley university and is cited by 1325 study. South valley

university is one of the recently established universities in Egypt. Most of the scholars who are working at this university are still new in the research career thus this result was expected.

Person correlation test revealed that there is a significant relationship between the number of papers and the number of citations. The higher the number of the papers, the higher is the number of citations.

**Table 6 the correlation between number of papers and citations**

		NP	NC
NP	Pearson Correlation	1	.715**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	18	18
NC	Pearson Correlation	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	18	18

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

The top author at Cairo university is an exception as he only published ten papers and was placed in the second place in the number of citation. This author is working in nuclear energy research which may increase the significant number of citations that his research achieved.



## Conclusion

The current paper explored the visibility of Egyptian universities scientific production at Google Scholar. The literature revealed that there are many tools that are used to track the scholars' productivity on the web and google scholar is one of the tools that proved itself e.g. (Bakkalbasi et al., 2006; Kousha and Thelwall, 2007). Google scholar provides many metrics that help scholars to track citations, track productivity, calculate h index and rank the researchers affiliated to certain universities. These metrics encourage scholars encourage the scholars to use google scholar not only for the previously mentioned reasons but also to build their google scholar profile so other peers can follow them.

Egyptian universities are encouraging scholars affiliated to them to build their profiles on google scholar so they can increase their visibility and positively affect the universities rank. Thus, exploring the universities profiles on Google Scholar revealed that a relatively large number of scholars working at the Egyptian universities have profile on google scholar.

The study also revealed that there is a noticeable increase in the number of citations between 2016 and 2017 and some in universities the increase in the number of citations has significantly increased. This is a proof that scholars are putting more emphasis on publishing internationally which hopefully will affect the rank of these universities in the future.

A noticeable finding is that the prestigious universities in Egypt such as Cairo university and Al-Azhar university are not having the same growth rate in the number of citations as universities such a Menofia university.

Additionally, it was noticed that there is absence of social science researchers in the top ten authors page at each university profile. The literature reveals that social science scholars at Egyptian universities are mainly publishing in local journals and avoiding international outlets (Shehata and El-Daker, 2017) which could be a reason of not finding them on the top ten lists.

In conclusion, the findings of this study can assist in achieving more understanding of the current situation of the Egyptian universities and can help to predict the future changes in the rank and the visibility of these universities.

## References

- ALONSO, S., CABRERIZO, F. J., HERRERA-VIEDMA, E. & HERRERA, F. 2010. hg-index: A new index to characterize the scientific output of researchers based on the h-and g-indices. *Scientometrics*, Vol. 82, No. 2, pp 391-400.
- ALPERIN, J. P. 2013. Ask not what altmetrics can do for you, but what altmetrics can do for developing countries. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, Vol. 39, No. 4, pp 18-21.
- ANDRÉS, A. 2009. *Measuring academic research: How to undertake a bibliometric study*, Elsevier.
- BAKKALBASI, N., BAUER, K., GLOVER, J. & WANG, L. 2006. Three options for citation tracking: Google Scholar, Scopus and Web of Science. *Biomedical digital libraries*, Vol. 3, No. 1, pp 7-15.
- BAR-ILAN, J. 2010. Citations to the "Introduction to informetrics" indexed by WOS, Scopus and Google Scholar. *Scientometrics*, Vol. 82, No. 3, pp 495-506.

- BAR-ILAN, J., HAUSTEIN, S., PETERS, I., PRIEM, J., SHEMA, H. & TERLIESNER, J. 2012. Beyond citations: Scholars' visibility on the social Web. arXiv preprint arXiv:1205.5611, Vol., No. pp.
- BORNMANN, L. 2015. Alternative metrics in scientometrics: A meta-analysis of research into three altmetrics. *Scientometrics*, Vol. 103, No. 3, pp 1123-1144.
- BORNMANN, L. & DANIEL, H.-D. 2005. Does the h-index for ranking of scientists really work? *Scientometrics*, Vol. 65, No. 3, pp 391-392.
- BORNMANN, L. & HAUNSCHILD, R. 2015. Which people use which scientific papers? An evaluation of data from F1000 and Mendeley. *Journal of informetrics*, Vol. 9, No. 3, pp 477-487.
- BORNMANN, L., MARX, W., SCHIER, H., RAHM, E., THOR, A. & DANIEL, H.-D. 2009. Convergent validity of bibliometric Google Scholar data in the field of chemistry—Citation counts for papers that were accepted by *Angewandte Chemie International Edition* or rejected but published elsewhere, using Google Scholar, Science Citation Index, Scopus, and Chemical Abstracts. *Journal of informetrics*, Vol. 3, No. 1, pp 27-35.
- BRIGHAM, T. J. 2014. An Introduction to Altmetrics. *Medical Reference Services Quarterly*, Vol. 33, No. 4, pp 438-447.
- COSTAS, R. & BORDONS, M. 2008. Is g-index better than h-index? An exploratory study at the individual level. *Scientometrics*, Vol. 77, No. 2, pp 267-288.
- COURTIAL, J. P. 1994. A cword analysis of scientometrics. *Scientometrics*, Vol. 31, No. 3, pp 251-260.
- CYBERMETRICS LAB. 2016. TRANSPARENT RANKING: Top Universities by Google Scholar Citations [Online]. Spain: CSIC. Available: <http://www.webometrics.info/en/node/169> [Accessed 11/06 2017].
- DELGADO LÓPEZ-CÓZAR, E., ROBINSON-GARCÍA, N. & TORRES-SALINAS, D.

2014. The Google Scholar experiment: How to index false papers and manipulate bibliometric indicators. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, Vol. 65, No. 3, pp 446-454.
- EGGHE, L. 2006. Theory and practise of the g-index. *Scientometrics*, Vol. 69, No. 1, pp 131-152.
- GARFIELD, E. 1979. Is citation analysis a legitimate evaluation tool? *Scientometrics*, Vol. 1, No. 4, pp 359-375.
- HALEVI, G., MOED, H. & BAR-ILAN, J. 2017. Suitability of Google Scholar as a source of scientific information and as a source of data for scientific evaluation—Review of the Literature. *Journal of Informetrics*, Vol. 11, No. 3, pp 823-834.
- HARZING, A. 2007. Publish or perish [Online]. Available: <https://www.harzing.com/resources/publish-or-perish> [Accessed June 2017].
- HAUNSCHILD, R., STEFANER, M. & BORNMANN, L. Who Publishes, Reads, and Cites Papers? An Analysis of Country Information. ISSI, 2015 Turkey. Proceedings of the 15th international society of scientometrics and informetrics conference.
- HIRSCH, J. E. 2005. An index to quantify an individual's scientific research output. *Proceedings of the National academy of Sciences of the United States of America*, Vol., No. pp 16569-16572.
- HIRSCH, J. E. 2007. Does the h index have predictive power? *Proceedings of the National Academy of Sciences*, Vol. 104, No. 49, pp 19193-19198.
- HOWLAND, J. L., WRIGHT, T. C., BOUGHAN, R. A. & ROBERTS, B. C. 2009. How scholarly is Google Scholar? A comparison to library databases. *College & Research Libraries*, Vol. 70, No. 3, pp 227-234.
- JACOBS, J. A. 2009. WHERE CREDIT IS DUE assessing the visibility of articles

- published in gender & society with google scholar. *Gender & Society*, Vol. 23, No. 6, pp 817-832.
- KOUSHA, K. & THELWALL, M. 2007. Google Scholar citations and Google Web/URL citations: A multi-discipline exploratory analysis. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, Vol. 58, No. 7, pp 1055-1065.
- KUMAR, M. 2010. The import of the impact factor: fallacies of citation-dependent scientometry. *The Bulletin of the Royal College of Surgeons of England*, Vol. 92, No. 1, pp 26-30.
- MAS-BLEDA, A., THELWALL, M., KOUSHA, K. & AGUILLO, I. F. 2014. Do highly cited researchers successfully use the social web? *Scientometrics*, Vol. 101, No. 1, pp 337-356.
- MEHO, L. I. & ROGERS, Y. 2008. Citation counting, citation ranking, and h-index of human-computer interaction researchers: a comparison of Scopus and Web of Science. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, Vol. 59, No. 11, pp 1711-1726.
- MOHAMMADI, E., THELWALL, M., HAUSTEIN, S. & LARIVIÈRE, V. 2015. Who reads research articles? An altmetrics analysis of Mendeley user categories. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, Vol. 66, No. 9, pp 1832-1846.
- NICHOLAS, D. 2017. New ways of building, showcasing, and measuring scholarly reputation in the digital age. *Information Services & Use*, Vol. 37, No. 1, pp 1-5.
- NICHOLAS, D., CLARK, D., ROWLANDS, I. & JAMALI, H. R. 2009. Online use and information seeking behaviour: institutional and subject comparisons of UK researchers. *Journal of Information Science*, Vol. 35, No. 6, pp 660-676.

- REPANOVICI, A. 2011. Measuring the visibility of the university's scientific production through scientometric methods: an exploratory study at the Transilvania University of Brasov, Romania. Performance measurement and metrics, Vol. 12, No. 2, pp 106-117.
- REPANOVICI, A., BOTEZ, A. M., STOIANOVICI, M. & ROMAN, N. 2016. Measuring the Quality and Impact of Scientific Information. Scientometry Research Using the Web of Science in the Field of Ethics in Medical Recovery. Communication Today. Trivent Publishing.
- SCHWARTZ, S. & HELLIN, J. 1996. Measuring the impact of scientific publications. The case of the biomedical sciences. Scientometrics, Vol. 35, No. 1, pp 119-132.
- SHEHATA, A. & EL-DAKER, M. 2017. The obstacles of international publication in the humanities and social sciences at Minia University: An exploratory study. Modern trends in libraries and information science Vol., No. 50, pp 213-273.
- SINATRA, R., WANG, D., DEVILLE, P., SONG, C. & BARABÁSI, A.-L. 2016. Quantifying the evolution of individual scientific impact. Science, Vol. 354, No. 6312, pp aaf5239.
- SINHA, A., SHEN, Z., SONG, Y., MA, H., EIDE, D., HSU, B.-J. P. & WANG, K. An overview of microsoft academic service (mas) and applications. Proceedings of the 24th international conference on world wide web, 2015 Italy. ACM, 243-246.
- SOLARI, A. & MAGRI, M.-H. 2000. A new approach to the SCI Journal Citation Reports, a system for evaluating scientific journals. Scientometrics, Vol. 47, No. 3, pp 605-625.
- THELWALL, M. & KOUSHA, K. 2017. ResearchGate versus Google Scholar: Which finds more early citations? Scientometrics, Vol. 112, No. 2, pp 1125–1131.

- TORRES-SALINAS, D., CABEZAS-CLAVIJO, Á. & JIMÉNEZ-CONTRERAS, E. 2013. Altmetrics: New indicators for scientific communication in web 2.0. arXiv preprint arXiv:1306.6595, Vol., No. pp.
- VINE, R. 2006. Google scholar. Journal of the Medical Library Association, Vol. 94, No. 1, pp 97.
- WOEGINGER, G. J. 2008. An axiomatic analysis of Egghe's g-index. Journal of informetrics, Vol. 2, No. 4, pp 364-368.
- ZAHEDI, Z., COSTAS, R. & WOUTERS, P. 2014. How well developed are altmetrics? A cross-disciplinary analysis of the presence of 'alternative metrics' in scientific publications. Scientometrics, Vol. 101, No. 2, pp 1491-1513.