

## الكتاب الليبي أزمان منوامة بين المؤلف .. الناشر .. القارئ

د. مصطفى محمد بديوي (★)

### مفتتح :

الإنسان (فكرة)، وعندما يدون الإنسان فكرته على وسيط ناقل (حجر / جلد / ورق / قرص ممغنط)، تبقى هذه الفكرة، وتعيش وتدوم، فيموت (الإنسان) الجسد، وتبتله ديدان القبر، ويبقى (الإنسان) الفكرة إلى أبد الأبد.

وتعتبر عملية تأليف ونشر كتاب جديد، نقطة تحول كبيرة للمؤلف، وزاد مهني مهم بالنسبة للناشر، وهو إضافة جديدة للمجال القرائي العام لكل من القارئ والمؤلف على حدٍ سواء، في أي مجتمع معرفي، وهذه العملية تُعد بدورها دفقة لعجلة الإنتاج الإبداعي سواء الأدبي منه أو العلمي، وكلما اهتم النقاد قبل القراء بهذا النتاج، كلما كانت تلك الدفعة أقوى، بحيث يزداد دوران العجلة إلى ما هو أسرع وأجدى وأنفع.

ورغم أننا في ليبيا، لم نهتم بعد بقضية صناعة الكتاب، رغم أننا من أحوج شعوب الأرض لذلك، نظراً لما نعيشه من ثورة حرية متنامية في شتى مجالات الإبداع لدينا، ويمكن مقارنة حالة الإنتاج الإبداعي الليبي، من حيث رقيه وتنوعه وتميزه بالكثير من الساحات العربية المتقدمة نوعاً، وربما حتى بعض الدول التي تعد هذه الصناعة (الإبداع) فيها متقدمة إلى حد كبير.

ونحن في ليبيا، رغم كل هذه الحاثات الكبيرة التي تدفع بدورها إلى خلق حالة من الانتعاش التأليفي والنشري، لم ن فكر بعد في وسيلة ناجحة تمكن من نشر إبداعنا النشري، ليس على المستوى المحلي فقط، بل وحتى العربي والعالمي، لأننا لم نعط مجال النشر، وتحريك عمليات القراءة تحريكاً يدفع إلى تخطى الحالة الراكدة لهذا الوسط وتفعيله إلى نطاقات أوسع وأشمل.

بهذا فنحن نعاني ربما حالة (أزمات) حادة ومتراكمة ومتعاقبة ومتخلقة، نتيجة لهذا الركون والسكون الذي ربما ساهمت فيه العديد من المؤسسات العامة للدولة وبقية المؤسسات والهيئات التي كان من المنبغي توليها لهذه المسؤوليات، والتي أوكل لها المجتمع مهمة الاهتمام بعمليات الإبداع بكل مشمولاته، ومنها على سبيل المثال: الجامعات ومراكز البحث العلمي والقطاعات المتخصصة والمتعلقة بالتعليم، وحتى الشركات العامة في مجالات عديدة منها النفط والكهرباء وغيرها، وهي التي اعتقدت أنه لا علاقة لها بهذه الحالة الإنتاجية الإبداعية.

هذه الأزمات يمكن حصرها في العديد، ربما يسمح مجال هذه المقالة القصيرة لذكر بعض منها، وهي حالات شديدة العلاقة بالذائقة الإبداعية في مجال الوسط الثقافي الإبداعي الليبي.

#### البداية:

كنت وأنا طالب في مراحل الدراسة الجامعية ومن خلال بعض الحوارات التي كنا نقوم بها في جمعياتنا العلمية والثقافية (التي اندثرت الآن)، كنت في جدال طويل مع بعض الزملاء في تحقيق الوصول إلى إجابة لهذا السؤال: (هل نقدم للقارئ ما يريد، أم نقدم له نحن ما نريد؟)، وهو سؤال طرحناه على بعضنا عندما كنا نناقش الدور الذي يجب أن يقوم به (أمين المكتبة العامة) عندما يريد أن يفعل المكتبة، وينشط من الحالة القرائية للمجتمع المحلي المحيط.

وكانت الإجابات منقسمة بين فقرتي السؤال، وكنت حينها في صف (أن نقدم له ما نريد)، وفي تصوري (آنذاك) أن القارئ دائماً لا يعي ما ينبغي عليه معرفته، وهي مرحلة بعد هذه التجربة الطويلة، أضحت عندي متخلقة وبها ممارسة قسرية على التعاطي القرائي للقارئ الحر (في أي سن أو مستوى تعليمي هو).

من هنا فإن الأمر بات محسوماً، بمعنى أن الأزمة الأساسية للقارئ في ليبيا هي بداية من ممارسة تلك الحالة الرقابية للدولة التي باتت لا تفكر إلا في حالات القصور الذهني والوعي التراكمي للقارئ، فباتت (الدولة) تفكر في حالات تجعل منها شرطياً للفكر (كما كان يفكر أحد المسؤولين في يوم من الأيام بخلق فكرة الشرطة

الثقافية، على غرار الشرطة الزراعية، وشرطة الكهرباء، وما إليها)، ولعل هذه هي أول الأزمات.

وتعد الأزمات التي تواجه الكتاب الليبي في نشره عديدة، يمكن أن نحدد بعضاً منها، لا كلها، كما أسلفت، والتي منها :

**أزمة إبداع :**

أول ما تتجلى أزمة الإبداع، (التي تكمن في المؤلف)، هي في عجزه عن القيام بدوره التقدمي، والقيادي، وتبيان مسؤوليته في محاربة ظواهر التخلف، وإطالة أمده دون التحمل الكامل لدوره في نشر الكلمة والارتقاء بالوعي العام.

كما أن حالة الاقتباس بل والسرققة في أكثر الأحيان، باتت حالة عامة لظواهر الإبداع، لدى الكثيرين، فيفضل بعض المؤلفين إلى المحاكاة غير المشروعة لأفكار غيرهم، بل والعمد إلى فصول من كتبهم وممارستهم (حق) الاقتباس دون الإشارة، مغتنمين بذلك فرصة غياب النقد، وركود حركة الأفكار، مثل ما يعمد أساتذة الجامعات إلى جمع ما تيسر من بحوث طلابهم ويضمونها بكتبهم على أنها من تأليفهم. ومن حالات اللاوعي الإبداعي، أساليب المداهنة والتملق التي باتت من أهم الأدوات والوسائل التي تملأ بها صفحات الكتب، لمدح من لا يستحق المدح طمعاً في مال أو مكانة أو منفعة.

**أزمة حرية :**

إن المناخ الإبداعي الذي كان سائداً، ولا زال أثره ممتداً حتى وقتنا، لا يتسم بأي براح من براحات الحرية، ذلك لأن المؤلف عندما يستشعر أن هناك (رقيب) سيمارس عليه فعل الرقابة - أي كان نوع هذه الرقابة - سوف يتعامل مع الإبداع من جهة (ما يجيز الرقيب أو الوضع الراهن) لا ما ينبغي أن يُكتب، وهي حالة من حالات (سبق الحرية) أي قبل ممارسة فعل الحرية في الإبداع بأي مجالاته، وهي حالات تشبع بها عقل الكاتب في ليبيا حتى بات يملك في رصيده (العقلي) أكثر من الرقيب، فهي (رقابة الدين، ورقابة المجتمع، ورقابة الموروث، ورقابة الثقافة، ورقابة الناشر، وغيرها).

**أزمة رقابة :**

وإذا تخلص الكاتب المبدع من أسر هذه الرقابة الداخلية، (المكتسبة)، فإنه لا محالة سيواجه رقابة أعتى، هي رقابة (الرقيب)، ورقابة القارئ، أي الرقابة التي تملي

على القارئ من خلال ثقافته (الموروثة) عدم التعاطي مع الكثير من الإنتاج الكتابي على أنه رفض للواقع (أياً كان)، وقد عانى الكثير من المبدعين العرب هذه الحالة، وتلظوا بلهيبها الحارق.

#### أزمة مهنة :

صوّر الناشر لدى المؤلف والقارئ على أنه لا يهتم بالرسالة الثقافية، وأنه إنسان تغلب عليه النزعة المادية (الربحية)، وشهوة الكسب المادي، فهو (يبخس حق المؤلف، ويستغل إبداعه)، وهو هنا مجرد تاجر كتب.

ورغم أن هذه الحالة قد تنطبق على البعض من الناشرين الليبيين، إلا أنها حالة أضحت متمكنة في الكثير ممن يتعاطون فعل التأليف أو القراءة، فليس كل الناشرين يقصدون الربح المادي، مع إن أغلب الناشرين بحكم (الخبرة القصيرة) لم يتمكن من أن يتعامل مع الإبداع إلا بلغة عدد النسخ المباعة منه، لا كنجاحات تمثل لديه نشوة في التوزيع، وإنما هي أرقام تدير محله (التوزيعي) المريح.

رغم إن قطاع النشر مجال لطلب لقمة العيش، إلا أنه مجال كذلك لكفاح الناشرين الملتزمين بقضايا وطنهم وأمتهم، الذين اختاروا هذه المهنة لرعاية الكلمة، ومساندة الفكر، ومحاربة الجهل، ولعمري هي مجالات كفاحية راقية وعظيمة.

#### أزمة قراءة :

الكثير يعتقد أن المواطن الليبي لا يقرأ، وهي مغالطة كبيرة، فليس هناك أية دراسة (وصفية) تبين هذه (الفرية) في حق القارئ الليبي، وحتى الناشرون أنفسهم لا يجزمون بحقيقة هذه الاطلاقة.

وحتى نكون دقيقين في حكمنا هذا، يمكن أن نعلم إلى حقيقة واحدة، وهي ذلك الكم الكبير من الكتب التي يتم شراؤها من المعارض الموسمية التي تنظم هنا وهناك، وهو دليل على شيئين اثنين، إما ضعف الحالة الإبداعية وعدم تنوعها بما لا يحقق رغبة القارئ، وإما حالة التخفيض (السعري) في أثمان الكتب التي تجعل القارئ يقبل بنهم على شراء ما يمكن له أن يشتريه بأقل كلفة مادية ممكنة.

لا يوجد حكم مطلق يقول (لا وجود لقارئ)، لأنه بالمثل يمكن أن نقول (أنه لا وجود لما يمكن أن يقرأ) بالمقابل، إن حالة القراءة مرتبطة بحالة المطروح للقراءة، بمعنى

أن الإنتاج الإبداعي الليبي في مجالاته المتعددة، لا يلبي في الحقيقة، ولا حتى يرتقي في الأغلب الأعم إلى مستوى القارئ، والدليل، ذلك النهم القرائي في كل الإنتاج الليبي والعربي المطروح والذي يحقق في الأغلب الأعم حاجات القراء.

**أزمة طباعة :**

الكتاب الليبي، المصنوع خارج ليبيا عن طريق مؤسسات الدولة الرسمية (وزارة الثقافة / مؤسسات ودور النشر والتوزيع والإعلان)، أو من (بعض الناشرين الخواص)، جعل من حالة صناعته الداخلية حالة مزرية، لم ترتق حتى للحالة العربية المتواضعة، أو الدولية، فصار شكله طارد للقارئ، ويعرف الجميع أن شكل الكتاب وإخراجه وطباعته جزء من الحالة الإبداعية العامة له، ورغم وجود قرارات كثيرة ومن جهات رقابية متعددة بحظر طباعة الكتاب خارج ليبيا إلا أن ذلك لم يُعتد به، مما جعل حالة طباعة الكتاب حالة تركز إلى الخارج وكأنها صناعة دقيقة ومعقدة، وهذا بدوره يعيق كثيراً صناعة الثقافة في ليبيا.

**أزمة توزيع :**

لا يزيد عدد نسخ أي كتاب يطبع في ليبيا عن الألف أو الألفين في أحسن الأحوال، ما لم يكن كتاباً منهجياً، مدرسياً أو جامعياً، ورغم أن هذه الأزمة هي وليدة شرعية لأزمات الإبداع والطباعة والكلفة، وكذلك القراءة، غير أن أسباباً أخرى تعمل على تعميق هذه الأزمة منها على سبيل المثال : اختفاء مؤسسات الإعلان عن الكتب المطبوعة، وعدم وجود مؤسسات عرض النتاج الإبداعي من الكتب، واختفاء أو تدني الحالة النقدية للمنشور، وقلة المعارض المحلية دورياً، وعدم وعي مؤسسات الثقافة بدعم النتاج المطبوع، إضافة إلى الكلفة البالغة في توزيع الكتاب في ليبيا ذات الرقعة المتسعة التي تصل إلى مليوني كيلومتر مربع أو يزيد بدون وجود وسائل مواصلات عامة كالقطارات والنقل البحري والطائرات.

#### **أزمة ثقافة :**

إن سيادة ثقافة (اللحظة) بين المواطنين العرب (صغاراً وكباراً)، باتت مشكلة ثقافية كبيرة، بل هي معضلة ينبغي أن تستوقف الكثيرين منّا، فكل الكتب التي تنشر تعبر عن ثقافة اللحظة، ولم تعد هناك كتب تناقش مشاكلنا على المستوى الأمدي الطويل، كذلك لم تعد هناك كتب تناقش الحياة السياسية العربية، ولا الوضع العربي

الراهن بشيء من العقلنة، وقد أصبح الكتاب وللأسف الشديد أشبه ما يكون "بالموضة الهابطة"، فهو يعمق حالات تردّي الوعي العربي، ويدعو إلى ثقافة (الهمبورغر)، ويهتم بالأبراج والفلك، ويتنوع في طرح آخر موضوعات الأكل والطبخ، والأثاث وموديلات السيارات وما إليها.

ولم تعد الدولة مهتمة بتنوع مجالات العرض الإبداعي على المستوى العام، ولا حتى في نيتها وجود تنوع في مجالات الحاجة المادية للناس، فأنت تمر بأي شارع من شوارع طرابلس (المحروسة) فتجد به كل ما لا تفكر فيه، من محلات الملابس والأغطية والأغذية والأحذية والصيدليات وقطع الغيار، وتفتقد لـ (دكان) واحد يعرض كتاباً، أو يعلق صحيفة، أو يقدم لوحة فنيّة.

**أمني طموحة :**

أتمنى أن تعي كل المؤسسات والأفراد المتعاطين مع الحالة التأليفية والنشرية في ليبيا، بأن الكتاب (رغم دخول وسائل إلكترونية أخرى) لا يزال هو الوسيلة الأساسية والأولى في دعم الاحتياجات اليومية للأسرة الليبية، كما أتمنى بأن يكون للكتاب مكانة متفردة لدى أولياء الأمور عندما يفكرون في تقديم هدايا لأبنائهم وبناتهم في الكثير من المناسبات، وأن تكون أفكار الكتب المنشورة معبرة عن حالاتنا اليومية لكي تكون محاور أحاديثنا ولقاءاتنا العامة والخاصة، وأن ترتفع عدد النسخ المطبوعة من كتبنا المختلفة، وأن يعيش المؤلف حياة كريمة (معنوية) بين مجتمعه معززاً مكرماً ومحترماً، وبمردود (مادي) محترم من دخل مؤلفاته، وأن يستعيد الكتاب الليبي احترامه، وأن لا يسطو مؤلف على أفكار مؤلف آخر.

إنها فعلاً أزمات متواصلة، نتمنى أن تنتهي بقوة نفوذ وتمكن وزارة الثقافة ومؤسسات المجتمع المدني، وبقوة الكتّاب والمبدعين، وبقوة اتحاد الناشرين (المولود الميت). وهي دعوة للنقاش، قد تحتاج إلى مشاركة الجميع، حتى غير المتخصصين في مجال الكتاب.



## المكتبة المدرسية ودورها في تنمية ثقافة الطفل

د. لطيفة علي الكميشي (★)  
Latifa2002l@yahoo.com

### Abstract /

Confirms scholars of education and having a library reflect their great importance on the education of the individual as they make an effective contribution to the enrichment of the culture of the student in all kinds of activities by educating them on library books, which in turn allows sufficient opportunities to teach them according to the foundations of sound education to achieve different purposes, such as the completion of the study subjects prescribed or to increase understanding or to obtain new information enhances the curriculum or solve a problem or answer questions and inquiries mysterious or for the purpose of entertainment .

It also must have the school library reading materials to meet the needs of different reading is consistent with preparations for the pupils and their orientation, and the saturation of their needs and desires and acquire the skills and capabilities necessary for the world of tomorrow and to achieve a culture of innovation versus the culture of the deposit .

There is no doubt that modern school library and containing receptacles information they complement and enrich the culture of the student.

### مستخلص :

يؤكد علماء التربية على وجود مكتبة تعكس أهميتها الكبرى على تربية الفرد لأنها تساهم مساهمة فعالة في إثراء ثقافة الطالب بكل أنواع الأنشطة من خلال إطلاعهم على كتب المكتبة والتي بدورها تتيح الفرص الكافية لتعليمهم وفق أسس

(★) دكتوراه معلومات. عضو هيئة تدريس/ جامعة طرابلس- ليبيا.

تربوية سليمة لتحقيق مختلف الأغراض مثل استكمال دراسة المواد الدراسية المقررة أو لزيادة الفهم أو الحصول على معلومات جديدة تعزز المناهج الدراسية أو حل مشكلة أو الإجابة على الأسئلة والاستفسارات الغامضة أو لغرض التسلية والترفيه.

كما يجب أن تتوفر بالمكتبة المدرسية مواد قرائية لمقابلة احتياجات القراءة المختلفة وتتفق مع استعدادات التلاميذ وميولهم وتشبع احتياجاتهم ورغباتهم واكتساب المهارات والقدرات اللازمة لعالم الغد وتحقيق ثقافة الإبداع مقابل ثقافة الإيداع. ومما لا شك فيه أن المكتبة المدرسية الحديثة بما تحويه من أوعية معلومات فإنها تكمل وتثري ثقافة الطالب.

#### مقدمة :

"اقرأ" كانت أول كلمة نزلت من الخالق (عز وجل)، وهي أول أمر إلهي صدر، ولأن القراءة هي السبيل الرئيسي للتعلم وهي أكثر هدية نقدمها للطفل وكما يقال "العلم في الصغر كالنقش على الحجر".

وللمدرسة دور كبير في تشجيع الطلبة على القراءة وارتياك المكتبة وغرس عادة القراءة لديهم من السنوات الأولى للمدرسة، وأن أمين المكتبة تقع عليه المسؤولية في تنمية ثقافة ومدارك الطفل من حيث اختيار الكتب المناسبة للمرحلة وتفعيل النشاطات المختلفة.

ومن الأهداف الأساسية للتعليم هو تحقيق النمو المتكامل للدارس من كافة النواحي الوجدانية، العقلية، الاجتماعية وهذا ما تؤكد الاتجاهات التعليمية الحديثة على أهمية المكتبة المدرسية وما تؤديه من دور فعال في تحقيق أهداف التعليم.

والمكتبة المدرسية تمتاز عن أنواع المكتبات الأخرى بكثرة عددها وسعة انتشارها فحيثما توجد مدرسة من المفترض أن توجد مكتبة تقدم خدماتها للمعلمين والطلبة كما أن المكتبة المدرسية لها أهمية كبرى في خدمة النظام التعليمي حيث يتم التغلب على الكثير من المشكلات التعليمية التي نتجت عن المتغيرات الكثيرة في ظل عصر انفجار المعلومات.

#### مشكلة الدراسة :

تكمن مشكلة الدراسة في السؤال الآتي:



## العدد الخامس عشر \_\_\_\_\_ مجلة المكنبات والمعلومات \_\_\_\_\_ يناير 2016

▪ كيف يمكن للمكتبة المدرسية أن تؤثر في تنمية ثقافة الطفل؟  
**أهمية الدراسة :**

- تستمد الدراسة أهميتها من أهمية مرحلة الطفولة ، حيث تؤكد الدراسة على خطورة هذه المرحلة وضرورة الاهتمام بها.
  - تثبت أهمية الدراسة بتأكيد خبراء التربية على أن "للمكتبة المدرسية دور فعال في إثراء وتنمية ثقافة الطفل من خلال ما تقدمه من معلومات".
  - تأهيل أمناء المكتبات المدرسية للقيام بدورهم على أكمل وجه.
- أهداف الدراسة :**

- إبراز دور المكتبة المدرسية.
  - إلزام المسؤولين بإدخال تقنية المعلومات إلى المكتبة المدرسية.
  - توفير المادة العلمية والتي تخدم الطفل إلى المكتبة المدرسية.
  - توظيف المكتبة المدرسية في برامج الأنشطة المدرسية التي تنمي مدارك الطلبة.
- منهج الدراسة :**

تعتمد هذه الدراسة على المراجع النظرية للإنتاج الفكري في موضوع المكتبة المدرسية وثقافة الطفل.

### تساؤلات الدراسة :

- ما الدور التربوي الذي تلعبه المكتبة المدرسية في تنمية ثقافة الطفل؟
- هل صحيح أن الطفل لا حاجة به إلى الكتاب إلا بعد دخوله للمدرسة؟
- هل العملية التعليمية عملية تعليم وتلقين فقط؟
- هل يكتفي المعلم بما يجده في المناهج الدراسية أثناء تدريسه؟
- هل العلم يقف عند نقطة معينة؟
- كيف تكون تهيئة الطفل للقراءة؟
- هل أصبحت القراءة تمثل مطلباً تربوياً وثقافياً؟
- هل للقراءة دور في تنمية ثقافة الطفل؟
- هل من الأهمية بمكان إدخال تقنيات المعلومات الحديثة في المكتبات المدرسية؟

**مصطلحات الدراسة :**

**1 - ثقافة الطفل : Child Culture**

هي مجموعة من العلوم والفنون والآداب والمهارات التي يستطيع الطفل استيعابها وتمثلها في كل مرحلة من مراحل عمره ويتمكن بواسطتها من توجيه سلوكه داخل المجتمع توجيهاً سليماً.

**2 - المكتبة المدرسية : School Library**

"المكتبة التي تلحق بالمدارس سواء للتعليم الأساسي أو المتوسط ويشرف علي إدارتها وتقديم خدماتها أمين مكتبة مؤهل".

**محاوير الدراسة :**

وستتطرق الورقة إلى المحاور الآتية :

- أهمية الكتاب والمكتبة في حياة الطفل.
  - دور الثقافة في بناء شخصية الطفل.
  - المكتبة المدرسية (مفهومها - أهدافها - نشاطاتها).
  - المكتبة المدرسية وعادة القراءة.
  - أهداف الخدمة المكتبية المدرسية للأطفال:
  - تهيئة الطفل للقراءة.
  - أهمية القراءة للطفل.
  - القراءة وتنمية ثقافة الطفل.
  - وسائل غرس حب القراءة للطفل.
  - أهمية إدخال تقنيات المعلومات الحديثة في مكتبات الأطفال.
- أهمية الكتاب والمكتبة في حياة الطفل :**

تولي غالبية الأمم والشعوب أهمية قصوى لرعاية وثقافة أطفالها باعتبارهم ثروة البلاد وطموحها المستقبلية وبما انه اصب حالان مؤلفات عديدة تخص الطفل أصبح من الضروري الاهتمام بثقافة الطفل وتشجيعه للإقبال على القراءة وتنمية قدراته اللغوية ومهارة التفكير لديه وتعويدده على الذات.

ومن الخطأ الشائع هو اعتقادنا بأن الطفل لا حاجة به إلى الكتاب إلا بعد دخوله المدرسة والأصح هو تعويد الطفل على الكتاب حتى لا يواجه صعوبات عديدة في علاقته بالكتاب عند دخوله المدرسة. ومن الأجدر بمن يضع كتاباً أو قصة للأطفال أن يدرس نفسية الطفل في مختلف مراحل عمره وان ينتقي المفردات والتعبيرات التي يستخدمها للأطفال، ناهيك على أن يكون الكتاب جذاباً وجميلاً معززاً برسومات معبرة. وعندما ندرك الدور المهم الذي يلعبه الكتاب في حياة الطفل فإننا ندرك أهمية المكتبة المدرسية للأطفال.<sup>(1)</sup>

#### دور الثقافة في بناء شخصية الطفل :

إن الهدف الرئيسي لثقافة الطفل هو بناء شخصية سوية تتمتع بالتكامل في جميع جوانبها ولأن التنمية الثقافية للأطفال جزء من التنمية الشاملة في المجتمع، ففي السنوات الأولى من عمر الإنسان تتشكل ملامح شخصيته وتغرس بذور صفاتها الأساسية.

وهناك مجموعة من العوامل تساهم في تشكيل شخصية الطفل خلال سنوات ما قبل المدرسة وتعتبر البيئة الثقافية من أبرز هذه العوامل التي تحدد أسلوبه في التعامل مع المحيط الخارجي في كافة جوانبها: العقلية - المهارية - الوجدانية:

**ففي المجال العقلي :** تساعد المعارف التي يحصل عليها الطفل في بناء عملية إدراكه لما يدور حوله.

**وفي المجال المهاري:** تعمل الثقافة على صقل قدرات الطفل على القراءة والتعبير عن أفكاره ومشاعره.

**وفي المجال الوجداني:** تعمل الثقافة على تشكيل أحاسيس الطفل ومشاعره وتحديد نوع الانفعالات التي تعتريه.<sup>(2)</sup>

(1) أميرة جمال الطويل. دور المدرسة في تنمية الميول القرآنية لدى الأطفال، 2003. موجود على الرابط :

islamtoday.Net تاريخ الاطلاع على الموقع 2 / 6 / 2014.

(2) معتصم زكي السنوي. دور الثقافة في بناء شخصية الطفل. موجود على الرابط : www.almada paper. Net. تاريخ الاطلاع على الموقع 20 / 6 / 2014.

المكتبة المدرسية / مفهومها :

تعد المكتبة المدرسية مصدرا للثقافة المتجددة والمعرفة المتطورة التي تضع التلميذ والمعلم في اتصال دائم مع الانفجار المعرفي كما تضعها أيضا على طريق التقدم العلمي والحضاري بعيدا عن الجمود والركود الفكري، وتؤكد أهمية التنمية المهنية والثقافية للمعلم، كما أن المكتبة المدرسية هي السند الحقيقي للعملية التعليمية.<sup>(1)</sup> والمكتبة المدرسية في مفهومها الوظيفي تعتبر من أهم مظاهر النهضة والتطور التي تتميز بهما المدرسة العصرية الحديثة ولم يعد أحد يشك في أهمية المكتبة المدرسية أو يقلل من قيمتها التربوية في ظل تحديث العملية التعليمية إذ أصبحت جزء لا يتجزأ من المنهج الدراسي.<sup>(2)</sup>

وتعرف المكتبة المدرسية بأنها:

"المكتبة التي تلحق بالمدارس سواء للتعليم الأساسي أو المتوسط ويشرف علي إدارتها وتقديم خدماتها أمين مكتبة مؤهل".<sup>(3)</sup>

لقد قلصت النظريات التربوية الحديثة دور المعلم الذي يقدم الدرس بالسبورة والطباشير إلى نقل المعلومات بالوسائل التقنية الحديثة. وهذا لا يتأتى إلا بوجود مكتبة مدرسية حديثة لأنها المكان الأنسب لتوثيق صلات المؤسسات التعليمية بمطالب العصر وحاجاته المتطورة إذ ليس هناك مكان تربوي ثقافي أفضل من المكان الذي توجد فيه مكان أوعية المعلومات بأشكالها التقليدية والتقنية. وقد تطور مفهوم المكتبة المدرسية والنظرة إليها بشكل واضح في النصف الثاني من القرن العشرين وأصبحت تحتل مكانة بارزة في العملية التعليمية وذلك نتيجة لظهور عدد من النظريات التربوية التي أكدت على (أن التعليم عن طريق الخبرة هو أفضل أنواع التعليم).<sup>(4)</sup>

---

(1) حسن عبد الشافي. الخدمة المكتبية في المدرسة الابتدائية- القاهرة: دار الشروق، 1988. ص31.  
(2) عبد الله الشريف. مدخل لعلم المكتبات والمعلومات- ط1- طرابلس: المنشأة العامة للنشر والتوزيع والإعلان، 1983. ص42.  
(3) عمر احمد همشري، رجي مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات- ط1- عمان: دار الشروق، 1997. ص36.  
(4) المرجع السابق. ص36.

وبذلك تغيرت العملية التعليمية من مجرد كونها عملية تعليم وتلقين إلى أنها عملية بحث وتعلم ذاتي مستمر، وتغير اسم المكتبة وأصبح يطلق عليها: (مركز مصادر المعلومات)، (المكتبة الشاملة).<sup>(1)</sup>

وتتميز المكتبة المدرسية عن بقية أنواع المكتبات الأخرى في المجتمع في كثرة عددها وسعة انتشارها وحيثما توجد مدرسة بغض النظر عن مرحلتها يفترض وجود بها مكتبة تخدم الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.<sup>(2)</sup>

المكتبة المدرسية هي نظام يحتوى على مصادر المعلومات المختلفة وتكون تحت تصرف الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والإداريين بما يعكس فلسفة المدرسة وأهدافها ويدعم مناهجها التعليمية ويثري برامجها التربوية.

وتعتبر المكتبة المدرسية مكان التقاء حول العمل والحوار والتشاور وتبادل الآراء في ضوء توجيهات المعلمين. ويجب على المعلم ألا يكتفي بما تلقاه من المناهج الدراسية أثناء دراسته.<sup>(3)</sup>

#### أهدافها :

- 1- تنمية ثقافة التلميذ وتطويرها: تعد المكتبة المدرسية أداة مهمة من أدوات نشر الوعي الثقافي لدى التلاميذ ووسيلة للارتقاء بمستواهم الفكري والثقافي وذلك من خلال ما تقتنيه من أوعية معلومات مختلفة.
- 2- خلق عادات اجتماعية أصيلة لدى التلميذ وتميئتها: تعمل المكتبة المدرسية على غرس القيم الروحية والوطنية والإنسانية والاجتماعية الأصيلة وتميئتها لدى التلاميذ مثل: استغلال الوقت والاستفادة منه واحترام الآخرين والاعتماد على النفس والتعاون والعمل الجماعي.

---

(1) محمد فتحي عبد الهادي، حسن محمد عبد الشافي، حسن سيد شحاتة. المكتبة المدرسية ودورها في نظم التعليم المعاصرة. ط1. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1999. ص.26.  
(2) مدحت كاظم، حسن عبد الشافي. الخدمة المكتبية المدرسية: مقوماتها، تنظيمها، أنشطتها. ط5. - القاهرة: الدار المصرية، 1996. ص17.  
(3) احمد عبد الله العلى. المكتبة المدرسية والمنهج الدراسي: دراسة نظرية وميدانية. ط2. - مصر: مركز الكتاب للنشر، 2001. ص 28.

- 3- مساندة العملية التعليمية: من خلال ما توفره المكتبة المدرسية من مصادر مختلفة فإنها تعزز وتدعم المناهج الدراسية وتعمل على مساندة التلاميذ لمعرفة المصادر المعلوماتية الأخرى.
- 4- توفير المعلومات الحديثة: تعتبر المعلومات من أهم متطلبات الحياة العصرية في جميع المجالات وعليه فان اهتمام المكتبة بالحصول على مصادر المعلومات وإتاحتها للتلاميذ هو التزامها بدورها الإعلامي المعلوماتي في حفظ المعرفة.
- 5- تنمية شخصية التلميذ وقدراته اللغوية والقراءة: تعمل المكتبة المدرسية من خلال ما توفره من مصادر معلوماتية دوراً مهماً في تشكيل شخصية التلميذ وتنميتها وفي نموه عقلياً ومعرفياً وانفعالياً وفي مستوى ذكائه ونموه الاجتماعي والنفسي. كما تلعب المكتبة المدرسية دوراً بارزاً في تنمية الثروة اللغوية للتلميذ كما تعمل على تنمية الاهتمامات القرائية من خلال إعداد حلقات البحث والنقاش.<sup>(1)</sup>

#### نشاطاتها :

- 1- النشاط الإذاعي: ويتضمن حكمة الصباح وأخبار عن مجتمع المدرسة وعرض لبعض الكتب التي وردت حديثاً للمكتبة والإعلان عن المسابقات والندوات والمحاضرات الثقافية وكافة التعليمات التي تخص المكتبة.
- 2- النشاط الصحفي: ويشمل:
  - (أ) صحيفة المدرسة: وهي التي تتولى إصدارها المدرسة وتشرف عليها المكتبة المدرسية وتتضمن أخبار متنوعة هدفها إثراء حياة المدرسة وتوجيه التلاميذ وتعليمهم وتنقيفهم والترويج عنهم.
  - (ب) الصحف الحائطية: وتعتبر الصحف الحائطية احد الوسائل الأساسية للدعاية والأعلام في المدرسة كما تساهم مساهمة فعالة للإعلان عن المكتبة ونشاطاتها وخدماتها خصوصاً عندما تكون معززة بالصور مما تجذب اهتمام التلاميذ.

---

(1) عمر احمد همشري، رجي مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. ط1. عمان: دار الشروق، 1997. ص36.

- (ج) الأرشيف الصحفي أو المعلوماتي: يلجأ إليه التلاميذ للاستفادة بما فيه من معلومات وأجوبة سريعة عن أسئلتهم.
- 3- المحاضرات والندوات: للمحاضرات والندوات بالغ الأهمية في التكوين الثقافي للتلاميذ حيث يتم تعويدهم على النقد الصحيح وتدريبهم على أسلوب المناقشة وتزويدهم بمعلومات خارج المنهج الدراسي.
- 4- قراءة القصة: يساهم هذا النوع من الأنشطة في تثقيف التلاميذ خصوصاً عندما تكون القصة تحمل أفكاراً ومعلومات علمية وتاريخية وجغرافية وفنية وأدبية واجتماعية إضافة إلى أنها تساعد في تنمية ثروتهم اللغوية.
- 5- معارض النشاط المكتبي: تقوم الكثير من المكتبات المدرسية بإعداد وتنفيذ معارض عامة للأنشطة الثقافية والتربوية لاطلاع التلاميذ على كل ما هو جديد وحديث من مصادر المعلومات.
- 6- المسابقات الثقافية: تقوم المكتبة المدرسية بإعداد عدد من المسابقات الثقافية خلال العام الدراسي مثل: (مسابقة القراءة الحرة - مسابقة البحوث - مسابقة كتابة القصة والشعر - المسابقة المنهجية بين فصول المدرسة - مسابقة حفظ وتلاوة القران الكريم - مسابقة المؤذن والخطيب الصغير - مسابقة تلخيص القصة - مسابقة الإلقاء - مسابقة الخط والرسم).
- 7- لجنة المكتبة: عادة تشكل في أول كل عام دراسي برئاسة أمين المكتبة وعضوية عدد من أعضاء هيئة التدريس في مختلف التخصصات وتختص بالاتي: (تنظيم سير العمل داخل المكتبة - قبول الهدايا التي ترد إلى المكتبة - الإشراف على الجرد السنوي لمحتويات المكتبة - اقتراح عناوين وأنواع الكتب والمراجع والدوريات لتزويد المكتبة - مساعدة أمين المكتبة في الإجراءات الفنية للكتب - الإشراف على المسابقات المنهجية والثقافية).
- 8- جماعة أصدقاء المكتبة: يتم تشكيل جماعة أصدقاء المكتبة من خلال إعلان في الإذاعة المدرسية كما تساهم لجنة المكتبة بمساعدة أمين المكتبة في اختيار جماعة أصدقاء المكتبة من كافة صفوف المدرسة، ويقوم جماعة أصدقاء المكتبة بالاتي: (الدعاية والإعلان للمكتبة المدرسية وأهدافها -

الإعلان عن الكتب والدوريات وكافة المواد التي ترد إلى المكتبة - إعداد الملصقات التي تضمن مكان وجود المكتبة وأشهر الأقوال في الكتب والمكتبات - إعداد مجلة شهرية للتعريف بالمكتبة).

9- إحياء المناسبات الدينية والوطنية. (1)

#### المكتبة المدرسية وعادة القراءة :

إن أول أمر إلهي صدر هو (اقرأ) ونحن أمة الأمر بالقراءة ورغم أن بعض الدراسات تشير إلى أن القراءة أصبحت شبه مهجورة وهذا ما يجعلنا نحتاج لبث الوعي في المجتمع نحو أهمية القراءة. وإن القراءة ليست وراثية بقدر ما هي مكتسبة ويجب النهوض بالجانب الثقافى لترقية الفرد. العلم لا يقف عند نقطة معينة ولا توجد له نهاية لأن متطلبات العصر في تتابع مستمر ومن الخطأ أن نربط التعليم بالزمن لأن الإنسان في حالة تعلم دائم منذ المهد. ومن سمات هذا العصر التغير والتطور.

لهذا نجد التطورات التي يشهدها العالم في كافة جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية تتطلب من الفرد أن يكون مواكبا لمثل هذه التطورات حتى يكون على بينة في مواجهة المواقف المتجددة والتصرف الحسن اتجاه المشاكل المعقدة وهذا لا يكون إلا عن طريق الاستزادة من المعرفة الإنسانية مهما اتسعت مدارك الفكر. (2)

#### أهداف الخدمة المكتبية المدرسية للأطفال : تهيئة الطفل للقراءة :

من المسلم به إن كافة الأسئلة التي تدور في ذهن الطفل تهدف إلى تنمية خبراتهم ومعرفتهم بالعالم المحيط بهم ويهتم الأطفال كذلك باستطلاع سر وجود الكائنات من حولهم وأسرار الظاهر الطبيعية. كالبرق والمطر والعواصف وان مشاهدة الأطفال لهذه الظاهر والمخلوقات من حيوانات وطيور يثير في نفوسهم وعقولهم إحساسا وتفكيراً واعياً

(1) عمر احمد همشري، ربحي مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات - ط1. - عمان: دار الشروق، 1997. ص36.

(2) لطفية علي الكميشي. المكتبة المدرسية ودورها في الأعلام التربوي، ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السادس بكلية العلوم التربوية بعنوان: الأعلام التربوي: الواقع والرؤى المستقبلية. جرش - الأردن. في الفترة : 26 - 28 يونيو 2013.



بقدره الخالق فالأطفال في هذه المرحلة يميلون للقصاص التي تدور حول الطيور والحيوانات والقصاص التي تحمل طرائف وفكاهات، وتتضح تهيئة الطفل للقراءة في اهتمامه بالصور والرسوم التي تشتمل عليها كتب الأطفال المصورة ويؤكد علماء النفس على أن تفسير الطفل للصور والرسوم الموجودة بالكتب هي مهارة من مهارات تعليم التفكير ثم يتطور هذا الاهتمام إلى التعرف على الكلمة أو الجملة المكتوبة.

وتهتم الأساليب التربوية بتنمية مهارة القراءة من اجل تحقيق الآتي:

- 1- الفهم والاستيعاب ومن تم التفكير والتحليل والاستنتاج.
- 2- التدريب الحسي والحركي للمهارات المتصلة بالقراءة والتي تتضمن:  
أشكال الأشياء وأحجامها - العلاقة بين الرمز المسموع والرمز المكتوب -  
تعرف الأطفال على العلاقات الفراغية مثل: تحت، فوق، أمام،  
خلف. (1)

#### أهمية القراءة للطفل :

نظراً لما يتميز به هذا العصر من انفجار المعلومات لدرجة لم يعد التعليم الرسمي كافياً لملاحقته ولأهمية القراءة وتنمية ميولها لدى الأطفال والتي أصبحت تمثل مطلباً تربوياً وثقافياً عليه صارت التربية الذاتية والتعليم الذاتي والتثقيف الذاتي توجيهات أساسية تمكن الأطفال من استمرارهم في تثقيف أنفسهم وكما نعلم أن القراءة تساعد الطفل في عملية النمو من جميع جوانبه وخاصة النمو الاجتماعي والعاطفي والإدراكي والجسمي.

- **فبالنسبة للنمو الجسمي /** فان القراءة تخفف عبء الحياة الروتينية وتشعرهم بالارتياح.
- **وبالنسبة للنمو الاجتماعي /** تساعد القراءة الطفل على إكساب عادات حسنة كاحترام الغير والأمانة والصدق وحسن التصرف مع الآخرين والتعرف على أفكار الكبار ومواقف الحياة عن طريق القراءة.

---

(1) فهم مصطفى. الطفل ومهارات القراءة الإبداعية.- القاهرة: دار الفكر العربي، 2008. ص103.

- وبالنسبة للنمو العاطفي / تشكل القراءة وسيلة علاجية طبيعية.
- وبالنسبة للنمو الإدراكي / فالقراءة تنمي في الطفل الفضول إلى معرفة كل ما يحيط به ، أيضاً تنمي المهارات اللغوية وتكسب الطفل ثروة غنية بالمفردات وتصحيح ما علق بذهنه من كلمات عامية ، كما تعطي الطفل قدرة على التخيل وبعد النظر.<sup>(1)</sup>

أي انه تتضح أهمية القراءة للأطفال في الآتي:

- 1- إن البحوث العلمية أثبتت أن هناك ترابطاً مرتفعاً بين القدرة على القراءة والتقدم الدراسي.
- 2- توسع دائرة خبراته وتفتح أمامه أبواب الثقافة.
- 3- تحقق التسلية والمتعة.
- 4- تكسب الطفل حساً لغوياً لفضل.
- 5- تنمي لدى الطفل ملكة التفكير السليم وترفع مستوى الفهم.<sup>(2)</sup>

ومن هنا كان الاهتمام بالقراءة وتعليمها والتدريب المستمر عليها من أهم ما تقدمه المؤسسات التربوية وخاصة في مرحلة التعليم الأساسي ولذلك تحظى القراءة وطرق تدريسها دائماً باهتمام المربين.

#### القراءة وتنمية ثقافة الطفل :

إن تشجيع القراءة والاطلاع هو امثل الطرق لتثقيف الطفل وان القراءة بمفهومها الواسع هي محاولة لفهم معاني ومضامين الكلمات. وللقراءة والمطالعة دور مهم في تكوين شخصية الطفل وبنائها فالمطالعة تثري ذهن الطفل بالكثير من المعارف المتنوعة والتي لا توجد في المقررات الدراسية وتعمل على تنمية عقله وتساعد على فهم كل ما يحيط بهم. فالإبحار في قراءة الكتب والمجلات الثقافية والدخول إلى مواقع شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) تشبع لدى الطفل حب الفضول وتفتح أمامه الآفاق لاستكشاف العالم الخارجي وتنمي قدراته اللغوية والعقلية.

(1) محمود حسن إسماعيل. المرجع في أدب الأطفال- القاهرة: دار الفكر العربي، 2004. ص179.  
(2) راشد الشعلان. تربية الأطفال على القراءة، 2011. موجود على الرابط [www.dana.gulf.net](http://www.dana.gulf.net) تاريخ الاطلاع على الموقع 7 / 7 / 2014.

ومن ضمن وسائل تثقيف الطفل عبر وسيلة القراءة الحرة ما يلي:

- أن نبدأ منذ السنوات الأولى لتهيئة الطفل للقراءة.
- ربط المتعة بالقراءة.
- إعطاء الطفل فرصة اختيار ما يناسبه من كتب.
- الإجابة عن أسئلة الطفل أثناء وبعد عملية القراءة. (1)

#### وسائل غرس حب القراءة للطفل :

يتفق أهل التربية على أهمية غرس حب القراءة في نفس الطفل حتى تصبح عادة ملازمة له يمارسها ويستمتع بها. فالأطفال هم ثروة البلاد وعمادها ومن أبسط حقوق الطفل هو أن يوفر له المواد المكتبية التي تلبي حاجاته وميوله لأن القراءة حاجة ملحة تمكن الفرد من الاطلاع على كل ما تنتجه القريحة الإنسانية من معارف وعلوم في كافة مجالات الحياة وتعتبر مكتبة الطفل من أهم الوسائل التي تساعد على تزويد الطفل بالمعلومات والمهارات. وان القراءة سلوك مكتسب إذا تعود عليها الطفل في الصغر أصبحت شيء جميل وأساسي في حياته. (2)

#### أهمية إدخال تقنيات المعلومات الحديثة في مكتبات الأطفال :

يتميز العصر الحالي بأنه عصر التقنية، ومن ابرز مظاهر هذه التقنية هي: ثورة الاتصالات التي تحول من خلالها العالم إلى قرية صغيرة. (3)

إننا في حاجة ماسة إلى استخدام تقنيات المعلومات في مكتبات الأطفال لعدة اعتبارات من بينها:

- تعتبر المكتبة المدرسية هي قاعدة الهرم في تحديث العملية التعليمية وإذا أردنا تطوير العملية التعليمية فانه من الأفضل أن نبدأ من القاعدة الأساسية.

---

(1) لطفية علي الكميشي. مكتبة الطفل، ورقة بحثية مقدمة إلى ندوة ثقافة الطفل والتي نظمتها رابطة الكتاب والأدباء بليبيا خلال شهر 7 عام 1995.

(2) راشد الشعلان. تربية الأطفال على القراءة، 2011. موجود على الرابط [www.dana.gulf.net](http://www.dana.gulf.net) تاريخ الاطلاع على الموقع 2014 / 7 / 7.

(3) محمد جابر محمود. مجالات تربية الطفل في الأسرة والمدرسة. - القاهرة: دار علاء للكتب، 2005. ص 150.

- إن مكتبة الطفل أول مكتبة يتعامل معها الفرد في بداية حياته وهنا يجب أن يتعود الطفل على التعامل مع البيئة الالكترونية حتى يألفها فيما بعد في مراحل عمره المختلفة.
- أثبتت العديد من الدراسات أن تعامل الطفل مع تقنيات المعلومات له مردود إيجابي على قدرة الأطفال على التعلم الذاتي.(1)
- وبظهور تقنية المعلومات انبثقت الثقافة الحاسوبية أو الإلكترونية لدى الجيل الجديد فتقافة هذا الجيل تتشكل من خلال استخدامه لجهاز الحاسوب لمواكبة تطورات العصر.
- المقصود بتقنية المعلومات هي الحصول على المعلومات الصوتية والرقمية في نص مدون وتجهيزها واختزانها وبثها. أو أنها أي شكل إلكتروني مصمم لمساعدة المعلمين في توصيل المعلومات للتلاميذ.
- إن توفير التقنيات الحديثة له مردود إيجابي على قدرة المعلمين على التعلم الذاتي. انه تنتج الآن مصادر معلومات إلكترونية صممت خصيصا للأطفال وعليه فان المكتبات المدرسية تسعى جاهدة إلى اقتناء هذه المصادر مع مصادر المعلومات التقليدية ( الورقية ) وغيرها مثل السمعيات والمرئيات ومن المتوقع مستقبلا أن يتزايد اقتناء المكتبات للمصادر الإلكترونية.
- والنجاح المدرسي يعتمد بالدرجة الأولى على قدرة الطفل على القراءة لاستيعاب المعلومات والمعارف التي يتعلمها وخاصة التطورات التقنية التي استطاعت أن توفر الكثير من أنواع المعارف لكافة الفئات العمرية.(2)
- النتائج والتوصيات :**  
**أولاً / النتائج :**
- 1- الهدف الرئيسي لتنمية ثقافة الطفل هو بناء شخصية سوية.
  - 2- ثقافة الطفل مسألة لا تقتصر على فئة دون أخرى.

(1) محمد فتحي عبد الهادي. المكتبة والطفل.- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001. ص126.  
(2) لطفية علي الكميشي. "دور المكتبة الإلكترونية في تحديث العملية التعليمية والتربوية" أطروحة دكتوراه غير منشورة، 2005. طرابلس - ليبيا.

- 3- التنمية الثقافية للأطفال جزء من التنمية الشاملة في المجتمع.
- 4- تعتبر البيئة الثقافية من ابرز عوامل تشكيل شخصية الطفل.
- 5- تعمل المكتبة المدرسية على غرس القيم الروحية والوطنية والإنسانية والاجتماعية وتنميتها لدى التلاميذ.
- 6- أن تحديث العملية التعليمية يجب أن ينطلق من قاعدة تطوير المكتبات المدرسية.

#### ثانياً/ التوصيات :

- (1) يجب الاهتمام بالمكتبات المدرسية وتوفير الأثاث اللازم لها.
- (2) حيثما توجد مدرسة من المفترض توجد مكتبة لتقديم خدماتها للطلبة.
- (3) يجب تزويد المكتبات المدرسية بمختلف مصادر المعلومات لأن المعلومات من أهم متطلبات الحياة العصرية في كافة المجالات.
- (4) يجب توظيف المكتبة المدرسية في برامج الأنشطة المدرسية التي تنمي مدارك الطلبة.
- (5) يجب تأهيل أمين المكتبة لأنه تقع عليه المسؤولية في تنمية ثقافة ومدارك الطفل.
- (6) يجب تعويد الطفل على الكتاب قبل دخوله للمدرسة حتى لا يواجه صعوبات عديدة في علاقته بالكتاب عند دخوله المدرسة.

#### المراجع /

#### أولاً / الكتب :

1. احمد عبد الله العلى. المكتبة المدرسية والمنهج الدراسي: دراسة نظرية وميدانية. -2ط-. مصر: مركز الكتاب للنشر، 2001.
2. حسن عبد الشافي. الخدمة المكتبية في المدرسة الابتدائية. - القاهرة: دار الشروق، 1988.
3. عبد الله الشريف. مدخل لعلم المكتبات والمعلومات. -1ط-. طرابلس: المنشأة العامة للنشر والتوزيع والإعلان، 1983.
4. عمر احمد همشري، ربحي مصطفى عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. -1ط-. عمان: دار الشروق، 1997.
5. فهيم مصطفى. الطفل ومهارات القراءة الإبداعية. - القاهرة: دار الفكر العربي، 2008.
6. محمد جابر محمود. مجالات تربية الطفل في الأسرة والمدرسة. - القاهرة: دار علاء للكتب، 2005.
7. محمد فتحي عبد الهادي. المكتبة والطفل. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001.

8. محمد فتحي عبد الهادي، حسن محمد عبد الشافي، حسن سيد شحاتة. المكتبة المدرسية ودورها في نظم التعليم المعاصرة. ط1. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1999.
9. محمود حسن إسماعيل. المرجع في أدب الأطفال. - القاهرة: دار الفكر العربي، 2004.
10. مدحت كاظم، حسن عبد الشافي. الخدمة المكتبية المدرسية : مقوماتها، تنظيمها، أنشطتها. ط5. - القاهرة: الدار المصرية، 1996.

**ثانياً / الندوات والمؤتمرات العلمية :**

1. لطفية علي الكميشي. مكتبة الطفل، ورقة بحثية مقدمة إلى ندوة ثقافة الطفل والتي نظمتها رابطة الكتاب والأدباء بليبيا خلال شهر 7 عام 1995.
2. لطفية علي الكميشي. المكتبة المدرسية ودورها في الأعلام التربوي، ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السادس بكلية العلوم التربوية بعنوان: الأعلام التربوي: الواقع والرؤى المستقبلية. جرش - الأردن. في الفترة : 26 - 28 يونيو 2013.

**ثالثاً / الرسائل العلمية/ :**

1. لطفية علي الكميشي. "دور المكتبة الإلكترونية في تحديث العملية التعليمية والتربوية" أطروحة دكتوراه غير منشورة، 2005. طرابلس - ليبيا.

**رابعاً / مواقع من شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) :**

1. أميرة جمال الطويل. دور المدرسة في تنمية الميول القرائية لدى الأطفال، 2003. موجود على الرابط : islamtoday.Net تاريخ الاطلاع على الموقع 2 / 6 / 2014.
2. راشد الشعلان. تربية الأطفال على القراءة، 2011. موجود على الرابط www.dana.gulf.net. تاريخ الاطلاع على الموقع 7 / 7 / 2014.
3. معتصم زكي السنوي. دور الثقافة في بناء شخصية الطفل. موجود على الرابط : www.almada paper. Net. تاريخ الاطلاع على الموقع 20 / 6 / 2014.



## النقل الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب (MOOC)

### Massive Open Online Courses

هل يضمن حلولاً لمشاكل التعليم العالي في الوطن العربي ؟

د. منال السيد أحمد علي (★)

#### مقدمة :

«... إن بناء مجتمع المعرفة يتطلب ثورة رقميّة بامتياز لمجابهة الأمية الرقمية وسدّ الفجوة الرقمية في مجتمعاتنا، ويستوجب تجديد العملية التعليمية وتحديثها باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حتى نتمكن من تأهيل المواطن العربي وتنمية قدراته ومهاراته ليكون فعالاً ومبدعاً ومنتجاً في مختلف المجالات لا مستهلكاً فحسب...»  
المدير العام للمنظمة العربية للتربية والثقافة والتربية 2013

إن ضرورة إصلاح النظام التعليمي بجميع مدخلاته ومخرجاته كان نتيجة دعوات متكررة وعديدة أفرزتها التحديات التكنولوجية والمعلوماتية بأبعادها المختلفة خصوصاً في ضوء عجز النظام التعليمي في مواجهة مختلف التحديات في الوقت الذي ظهرت مفاهيم جديدة كالتعليم بالمراسلة، التعلم المستمر، التعلم الذاتي، والتعليم عن بعد، التعليم الإلكتروني، التعليم المتنقل، التعليم المعكوس، التعليم المفتوح الذي يتعهد بنقل العملية التعليمية إلى المتعلم في محل إقامته أو محل عمله بحيث يمكن للطلبة العاملين التوفيق بين عملهم وتعلمهم ويتيح لهم أن يكتفوا برنامجهم الدراسي مع أوضاعهم العملية والمعيشية، والذي ظهر نتيجة الطلب المتزايد على التعليم في مختلف المراحل التعليمية والحاجة إلى مواكبة التطورات السريعة في العلوم والتكنولوجيا، ومن أحدث اتجاهاته التعلم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب (Online Massive Open

(★) دكتوراه في علوم المكتبات والمعلومات جامعة الإسكندرية / أخصائي مكتبات أول بمكتبة الإسكندرية / أستاذ مساعد بجامعة الدمام.

(Courses MOOC) والذي يُقدم فيها المحتوى التعليمي كاملاً من خلال شبكة الانترنت للمتعلمين من مختلف الأعمار وفي أي مكان في العالم، إنها فرصة ممتازة لكل باحث عن المعرفة والعلم على نطاق واسع والتي تقدم مجاناً من خلال الحصول على شهادة معتمدة في جميع المقررات أو المواد لتبادل المعرفة والأفكار وللإستفادة من الخبرات في بيئة تعليمية مفتوحة بحيث يكون المشارك (المتعلم) جزء من العملية التفاعلية، ولا يشترط بأن يكون جزء من نفس المؤسسة التعليمية، وهذا ما جعل المجتمعات المعاصرة تتبنى أنظمة رديفة أو مساعدة للأنظمة التقليدية، فبرزت مؤسسات حاولت تبني نظم التعلّم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب مستعملة تكنولوجيا المعلومات الحديثة قدر المستطاع.

سنحاول من خلال هذا البحث أن نتعرف على طبيعة التعلّم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب (MOOC / Massive Open Online Courses) ونحاول شرح فكرة النظام الجديد بإيجاز. والحديث عن كيف سيتطور دور المعلمين وتغيير عملية التعلم من خلال الـ MOOC، ونجيب على الأسئلة التالية:

- هل يعوض نظام التعلّم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب (MOOC) الجامعة الحقيقية؟
- هل هذا النظام سيُجدي في حل مشاكل التعليم العالي في الوطن العربي، أو هل سيكون حلاً مبتكراً لمشكلات التعليم العالي في ظل غياب خطة متكاملة تأخذ في عين الاعتبار أن أي حركة تحديث أو تطوير لابد أن تتطرق مما هو قائم؟
- هل سيكون لنظام التعلّم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب (MOOC) دور محوري وأساسي في تطوير منظومة التعليم العالي في المستقبل على مستوى الوطن العربي؟

**أولاً / التوجهات العالمية المستقبلية في مجال أنظمة إدارة التعلّم :**  
**انتقال نظم إدارة التعلّم إلى البيئات السحابية :**

برزت تكنولوجيا الحوسبة السحابية أو البيئة السحابية باعتبارها وسيلة مريحة ومرنة وذات تكاليف منخفضة نسبياً لتقديم برامج تدريبية وتعليمية على شبكة الإنترنت للتركيبة السكانية المتنوعة من الطلاب والموظفين. فاستضافة التدريب القائم



على سحابة يعني أن هذه الدورات التدريبية أو المناهج الدراسية متاحة في أي وقت وفي أي مكان يتوافر فيه اتصال بالانترنت. (1) إن نظم إدارة التعلّم القائمة على البيئة السحابية قادرة على الاستفادة من الراحة والمرونة التي توفرها هذه التكنولوجيا والتي يمكنها تقديم مزايا تنافسية للنظام التعليمي الجديد، هذا التوجه سيعزز أيضاً من كفاءة الإداريين، ويمكن المتعلمين من تبادل الأفكار والمعلومات. فقد فرضت هذه التكنولوجيا واقعاً تقنياً على المتعلم، فأصبح بإمكان المتعلم البحث عن الكثير من المصادر وإنشاء مواقع شخصية له وعرض ومشاركة الكثير من الملفات والمصادر والخدمات مع زملائه أو مدرسه، وفي بعض الأحيان يكون لدى المتعلم نفس الصلاحيات التي يتمتع بها مدرس المساق فمثلاً لدى الأستاذ الجامعي والطالب القدرة على مشاركة أو إنشاء نص معين أو نقاش ما في الشبكات الاجتماعية بنفس الدرجة تقريباً وهذا فرض تحديات أخرى يجب الاستجابة لها. وتكون الاستجابة هنا عبارة عن مزيج من القوانين والسياسات التي يمكن أن تسنها المؤسسة التعليمية بمساعدة الأساتذة والخبراء حيال هذه الأدوات واستخداماتها بالإضافة إلى مهارات التعلم الذاتي التي يجب صقلها لدى المتعلمين. (2)

#### نظم إدارة التعلّم مفتوحة المصدر (الموارد التعليمية المفتوحة) :

تمتلك المؤسسات التعليمية عبر مختلف الدول فرصة ذهبية نادرة للارتقاء بالتعليم وتحسين جودته واستيعاب الأعداد الإضافية من الطلبة وتخفيض كلفة الإنتاج في العملية التعليمية دون الحاجة إلى استثمارات مالية مرتفعة، وهذا من خلال اللحاق بحركة الانفتاح (Openness) العالمية للموارد التعليمية المفتوحة (Open Educational Resources)، فهذه الأخيرة حظيت باهتمام كبير من قبل الآلاف من الأفراد ومئات المنظمات حول العالم، فهي تسعى إلى تخطي الحدود الديموغرافية، الاقتصادية والجغرافية وتشجيع التعليم والتعلم مدى الحياة، والنمو السريع لها وفر فرصاً جديدة

(1) التوجهات الحديثة في نظم إدارة التعلم ومدى استخدامها في المؤسسات التعليمية. (2014). استرجعت في تاريخ 14 ديسمبر، 2014 من: <http://blog.naseej.com/>  
(2) حماد، رواد خميس. (2012). التعلم الإلكتروني وأدواته: نحو تعلم إلكتروني عصري وفعال. استرجعت في تاريخ 08 ديسمبر، 2014 من: <http://elearning.iugaza.edu.ps/resources/mag/1404543925.pdf>.

للتعليم والتعلم، ففي الوقت الحالي تتوفر مئات المواقع الجامعية والمؤسسات التعليمية آلاف الموارد التعليمية مثل: (المناهج الدراسية والمحاضرات والامتحانات والكتب الدراسية والمجلات العلمية)، إلى جانب مواد أخرى تدعم التعليم والتعلم، وهي متاحة بحرية ومجاناً لمن يرغب في استخدامها شرط عدم استغلالها لأغراض تجارية. إن نموذج نظم إدارة المعلومات المفتوحة ساعد على توسيع صناعة التعليم الإلكتروني، ومزج أفضل الموارد المفتوحة مع البرمجيات التجارية عمل على تقليل سلطة البائع ومنح الشركات فرصة لتوسيع وتخصيص نظم إدارة التعلم دون الحاجة إلى القلق بشأن الخصوصية والملكية. هذا الاتجاه يوفر المرونة والضمانات غير المحدودة.

**التعلم النقال :**

بدأ منذ سنوات قليلة ماضية وعلى وجه التحديد في بداية القرن الحادي والعشرين في الدول الغربية استخدام مصطلح جديد في مجال التعليم أطلق عليه باللغة الإنجليزية Mobile Learning أو mLearning أو m-Learning، وباللغة الفرنسية Le mobile Learning أو Le m-Learning أو L'apprentissage mobile، وعقدت بعض المؤتمرات العلمية الدولية خلال الأعوام الثلاثة على التوالي (2004 - 2005 - 2006).<sup>(1)</sup>

التعلم المتنقل أو النقال هو نظام تعليمي تعليمي تجمعه بالتعلم الإلكتروني عناصر متشابهة وأخرى متباينة، يقوم أساساً على الاتصالات السلكية واللاسلكية، بحيث يمكن للمتعلم حرية الوصول إلى المواد التعليمية والمحاضرات والندوات في أي زمان ومكان، خارج الفصول الدراسية، وهذا بدوره يخلق بيئة تعلم جديدة في إطار المواقع التعليمية، تقوم على التعلم التشاركي والتفاعلي وسهولة تبادل المعلومات بين المتعلمين أنفسهم من جهة والمحاضر من جهة أخرى.<sup>(2)</sup>

إن القيمة التي يضيفها التعلم النقال على العملية التعليمية تشمل جانبين:<sup>(3)</sup>

(1) International Association for Development of the Information Society (IADIS), International Conference Mobile Learning, 28-30 June 2005, university of Malta, available on line at <http://www.iadis.org/>

(2) الحماسي، محمد: التعليم النقال مرحلة جديدة من التعليم الإلكتروني. (2011). مجلة المعلوماتية - التقانة في التعليم - ع 6. استرجعت في تاريخ 14 ديسمبر، 2012 من:

<http://infomag.news.sy/index.php?inc=issues/showarticle&issuenb=6&id=70>

(3) Attewell.J. Mobile Technologies and learning a Technology Update and Mlearning Project Summary. London: Learning and Skills Development Agency ,2005

## العدد الخامس عشر ————— مجلة المكنبات والمعلومات ————— يناير 2016

**الأول :** الجانب المعرفي المتمثل في إتقان مهارات القراءة والكتابة والحساب ومهارات البحث.

**الثاني :** الجانب التربوي المتمثل في تغيير السلوك واكتساب مهارات الحياة وتنمية الحافز للتعلم.

### **إعادة استخدام المحتوى :**

إعادة استخدام المحتوى بالتأكيد اتجاه جديد مع الإمكانيات الكبيرة لأنظمة إدارة التعلم والتي تدمج الوظائف وتسمح بتحويل الوثائق وأشرطة الفيديو والتسجيلات الصوتية إلى صيغ متوافقة على شبكة الإنترنت والمحمول. وبعبارة أخرى، يمكنك إعادة استخدام محتوى معين عدة مرات حسب الحاجة، وبطرق مختلفة دون أن يفقد المحتوى الدقة والموثوقية والمعنى. (1)

### **إدارة المواهب :**

الاتجاهات الحديثة التي تقوم على دمج نظم إدارة المواهب ونظم إدارة التعلم تساعد على تحديد المواهب والمهارات الأساسية الحالية للموظفين والمتعلمين وتحديد الفجوات في المهارات والخبرات التي قد تمنعهم من الارتقاء في سلم الشركات أو الإنجاز في المهام التعليمية (2) نظم إدارة التعلم من الممكن أن تساعد في سد تلك الثغرات وتحسين المهارات المتعلقة بالعمل والتعلم. تتطلع نظم إدارة التعلم أن يتم العمل لاحقاً على التمكن من الإشارة إلى دورات تدريبية جديدة أو التوصية بموارد خارجية محددة لاحتياجات المتعلمين والموظفين.

### **شخصنة التعلم :**

بمعنى أن يكون التعلم مركز حول المتعلم الشخص Learner-Centered، من حيث الأهداف والمحتوى والمصادر والأنشطة وتعدد المسارات واستقلالية المتعلم. والتعليم الإلكتروني طبق كل شروط ومبادئ التعليم الفردي وشخصنة التعلم، والمتعلم في التعليم الإلكتروني هو مركز الاهتمام ومحور عملية التعلم، حيث تعددت الأهداف

(1) نظم إدارة المعلومات تقود سوق البرمجيات العالمي. (2014). استرجعت في تاريخ 08 ديسمبر، 2014 من : <http://blog.naseej.com>

(2) التوجهات الحديثة في نظم إدارة التعلم ومدى استخدامها في المؤسسات التعليمية. (2014). استرجعت في تاريخ 10 ديسمبر، 2014 من : <http://blog.naseej.com/>

والمحتوى والمصادر واستراتيجيات التعليم وأساليبه، بحيث تناسب حاجات المتعلمين المختلفين وتتكيف معها، كأن هذا التعليم معد له شخصياً. إذن فإلحاقاً بالحاجة إلى توفير تجربة أفضل وأكثر شمولية للمستخدم، هناك طلب متزايد على إعطاء المزيد من السيطرة للمستخدمين النهائيين والذين يتجهون إلى شخصنة التعليم وجعله تعلماً على مدار الحياة. ومن الواضح أنه في الوقت الذي ينضج فيه المتعلمون كمستخدمين ومبدعين للمنتجات الرقمية، تتزايد المطالبة بقدر أكبر من التفاعل مع بيئات التعلم التي تلبي حاجتهم إلى التحكم الذاتي والسيطرة. بالإضافة إلى تحقيق رؤية للنظم الإيكولوجية التي يمكن تعديلها لاحتياجات المتعلمين المستقبلية.<sup>(1)</sup>

**تعزيز مشاركة الجمهور المستهدف باستخدام الألعاب :**

Gamification هي الكلمة الأكثر استعمالاً حالياً في صناعة التعليم الإلكتروني. لا يوجد تعريف محدد لمصطلح Gamification إلا أنه يمكننا القول أنه استخدام ألعاب التفكير والميكانيكا في سياق لا يهدف إلى اللعب بحد ذاته بل سياق تعليمي يحفز الموظفين والطلاب للانخراط في عملية التعلم. حلقت Gamification بتدريب موظفي الشركات إلى مستوى جديد كلياً.<sup>(2)</sup> من خلال تسهيل انخراط المتعلم، والحد من الإجهاد والملل المرتبط بالتعلم. بدأ العديد من مقدمي نظم إدارة التعلم التفكير جدياً في تعزيز عملية التعلم واستغلال ميزات Gamification كإضافة نوعية لحلول إدارة نظم التعلم. وهناك أنواع مختلفة المرتبطة خصيصاً بمحتوى المساق والتي تساعد الطلاب على اكتساب منظور جديد بشأن المواد التي يدرسونها وتساعدهم على الانخراط في هذا المحتوى بطريقة أكثر تعقيداً ودقة. أما بالنسبة للتحليلات التعليمية فقدرتها على تجميع البيانات بشكل فوري أمر مثير للاهتمام فهي تغير هيكل ديناميكية التعلم. إذ أنه يساعد المدرسين على استخدام البيانات لتعديل أساليب تدريسهم لكي تلبي احتياجات الطلاب بصورة أفضل.<sup>(3)</sup>

(1) التوجهات الحديثة في نظم إدارة التعلم ومدى استخدامها في المؤسسات التعليمية. (2014). استرجعت في تاريخ 10 ديسمبر، 2014 من: <http://blog.naseej.com/>

(2) نظم إدارة المعلومات تقود سوق البرمجيات العالمي. (2014). استرجعت في تاريخ 18 ديسمبر، 2014 من: <http://blog.naseej.com>

(3) ستة تكنولوجيا من شأنها تغيير التعليم العالي. (2013). استرجعت في تاريخ 08 ديسمبر، 2014 من: <http://www.id4arab.com/2013/04/tin-can-api.html>

### أوعية واجهات التطبيقات الصغيرة : Tin Can API

واجهات التطبيقات الصغيرة والتي يطلق عليها أحيانا الواجهات الخبيرة هي الجيل الجديد من معيار سكورم<sup>(1)</sup> SCORM ، فهي تسمح بإمكانية تجميع البيانات على نطاق واسع من خبرات الأشخاص الذين يعملون بشكل مباشر أو خارج النطاق ورغم حداثة ظهور هذه التطبيقات إلا أن التوقعات تشير إلى أن هذه الأداة سوف تنمو بشكل كبير، فمن الواضح أنها تمتلك القدرة على تحويل جذري في مشهد التعلم. أوعية واجهات التطبيقات الصغيرة Tin Can API تمكن من تسجيل أية أنشطة وخبرات للتعلم، في أي مكان حدثت به، فهي لها القدرة على التقاط الصورة بشكل كامل. وتحسين التدريب والتعلم داخل المنظمات من خلال قياس النتائج، وربط البيانات مع بيانات الإنتاجية والتدريب، وتقييم أداء الموظفين / المتعلمين.<sup>(2)</sup>

**التعلم في الوقت المناسب فقط :**

يقوم التعلم في الوقت المناسب Just-In-Time Learning على مفهوم الانخراط في التعلم عند الحاجة وفي الوقت الذي يناسب المتعلم، وذلك من خلال الندوات، والدروس على شبكة الإنترنت، وألعاب الفيديو، والمسابقات... العديد من الشركات قد اعتمدت بالفعل هذه الطريقة، مما يسمح لموظفيها للحصول على التدريب في الوقت الذي يناسبهم ومن خلال نظم خبيرة قادرة على مساعدتهم على إنجاز مشاريع محددة، وتشارك الدروس المستفادة. أنظمة إدارة التعلم تحتاج إلى أن تكون متنقلة ومرنة حتى تتوافق مع هذا الاتجاه من التعلم.<sup>(3)</sup>

### الدروس الجماعية الإلكترونية المفتوحة المصادر : MOOCs

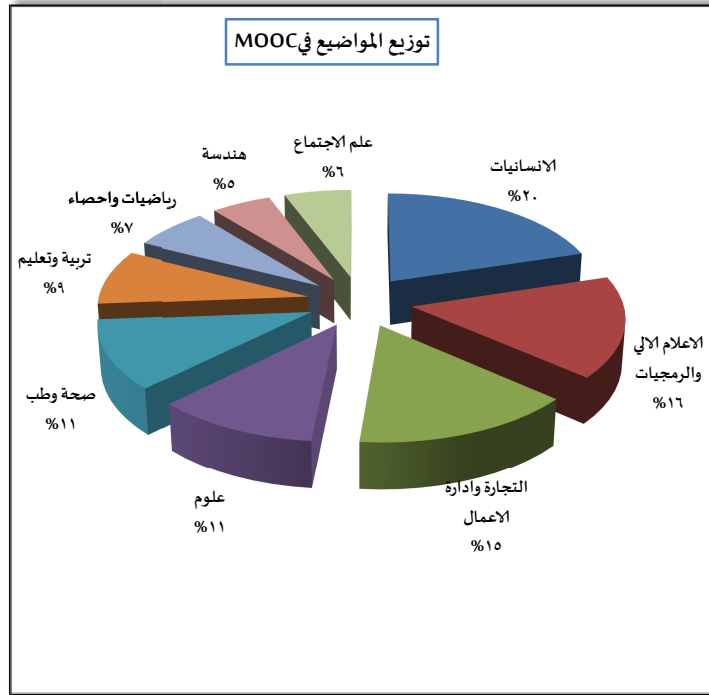
من المتوقع أن تنتشر ظاهرة المقررات الإلكترونية المفتوحة المصادر MOOCs وتحدث ثورة في مجال التعلم الإلكتروني. مع ارتفاع الرسوم الدراسية واضطرار الجامعات إلى خفض التكاليف بأي سبيل ممكن، وتراجع التمويل الحكومي، مما

(1) أوعية واجهات التطبيقات الصغيرة Tin Can API. (2013). استرجعت في تاريخ 08 ديسمبر، 2014 من : <http://www.id4arab.com/2013/04/tin-can-api.html>

(2) نظم إدارة المعلومات تفود سوق البرمجيات العالمي. (2014). استرجعت في تاريخ 08 ديسمبر، 2014 من : <http://blog.naseej.com>

(3) التوجهات الحديثة في نظم إدارة التعلم ومدى استخدامها في المؤسسات التعليمية. (2014). استرجعت في تاريخ 08 ديسمبر، 2014 من : <http://www.elanteem.com/vb/t488074>

يجعل مقررات MOOCs تبدو حلا معقول يتيح الوصول إلى ملايين الناس الراغبين في التعلّم في وقت واحد.



شكل رقم (1) توزيع المواضيع من خلال MOOC (1)

(1) Dhawal Shah.(2013).MOOCs in 2013: Breaking Down the Numbers. Retrieved July2, 2014 from: <https://www.edsurge.com/n/2013-12-22-moocs-in-2013-breaking-down-the-number>



لا توجد هناك تعريفات محددة لـ (MOOC) ولكن هناك شرح أو وصف للنشاط أو للعملية التعليمية في إطار هذا النظام:

- هو عبارة عن مساق تعليمي أو عدة مساقات على الانترنت يستهدف عدد غير محدود من المشاركين سواء مقابل اجر مادي أو مجاناً. ويقدم الموك إضافة للموارد التعليمية من فيديو والنصوص، منتديات تفاعلية والتي تساعد في بناء مجتمعات مكونة من الطلبة والمعلمين والمساعدين وكذلك إمكانية حل التمارين المتعلقة في كل درس ضمن المساق. (1)
- هو تعبير يدل على أن العمل هو نشاط تعلمي يهدف إلى دفع المنتسبين إلى اكتساب معرفة جديدة بشكل أساسي. وهو يعتمد الهيكلية التعليمية من ناحية وجود منهاج واضح ونشاطات تقييمية ومحاضرات. إضافة أنه مفتوح للجميع من دون أي شروط مسبقة لقبول المنتسبين مثلما يحصل في المؤسسات التربوية ومشاركته عبر الزمان والمكان. (2)
- هو طريقة جديدة تمكن آلاف طلاب عالم اليوم من الدراسة عن بعد و بالمجان في أفضل الجامعات العالمية، عبر الإمكانيات الهائلة التي توفرها شبكة الانترنت. (3)
- نموذج للتعليم عبر الإنترنت عن طريق ربط الشبكات الاجتماعية، حيث تضمن وجود خبير معترف به في مجال الدراسة، ومجموعة من الموارد على الإنترنت يمكن الوصول إليها بحرية، وتقوم العملية على المشاركة النشطة من عدة مئات إلى عدة آلاف "الطلاب" الذين ينظمون مشاركتهم ذاتياً وفقاً لأهداف ومعارف ومهارات محددة ضمن مصالحي مشتركة للتعلم من خلال وضع جدول زمني محدد مسبقاً يمكن الاتصال بها من قبل أي فرد مهتم بذات المجال دون أي رسوم. (4)

(1) ما هو "الموك" (MOOC) Massive Open Online Course. (2014). استرجعت في تاريخ 02

ديسمبر، 2014 من : <http://ketabtech.com/ar/blog/?p=175>

(2) مساق هائل مفتوح عبر الإنترنت.

(3) التعلم عن بعد بواسطة mooc. (2014). استرجعت في تاريخ 02 نوفمبر، 2014 من :

<http://www.elanteem.com/vb/t488074>

(4) حسونة، إسماعيل عمر علي. الدورات المفتوحة واسعة النطاق على الإنترنت. (2014). استرجعت في تاريخ

02 ديسمبر، 2014 من : <http://elearning.iugaza.edu.ps/emag/article.php?artID=35>



▪ هو برنامج دروس افتراضية عبر الانترنت، هي محاضرات متاحة للجميع، يمكن لكل شخص ان يقوم بالتسجيل ومتابعة الدروس كما يمكن لكل طالب أن يتفاعل مع زملائه الطلاب أينما كانوا.(1)

من خلال هذه التعريفات يمكن القول انه يمثل أسلوب جديد للتعلّم نال إعجاب وثقة الكثيرين حول العالم، ظهر مع تطور أساليب التعليم، والتي تمكّن المتعلم حول العالم الدراسة والحصول على مصادر مفتوحة وكل ذلك بالمجان، وفي أفضل المؤسسات التعليمية حول العالم، وذلك بالاستفادة من الانترنت. ولذا نجد أن المؤسسات التعليمية تعكف على دراسة معطيات التعلّم الإلكتروني عبر الإنترنت من كل الجوانب، وتطرح تساؤلات كثيرة حول الأهداف، وجمهور المستفيدين، ومعايير الجودة، ومستويات الخبرة في هذا المجال. ومن هنا تأتي أهمية تحديد النطاق الصحيح ووضع مبادرات التعلّم عبر الإنترنت في نصابها.

وهناك الكثير من المصطلحات المعبرة عن نظام التعلّم الإلكتروني المفتوح عالي

الاستقطاب (MOOC):

- المقررات الإلكترونية المفتوحة ذات الالتحاق الهائل.
- الدروس الجماعية الاللكترونية المفتوحة المصادر.
- الدروس الافتراضية الجماعية المفتوحة المصادر.
- المساقات التعليمية واسعة النطاق المقدمة عبر الإنترنت.
- المقررات الجماعية العامة المباشرة.

ولكننا اخترنا المصطلح الذي اعتمده المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم كواحد من أهم المشاريع التي تم التركيز عليها ضمن سبّة مشروعات كبرى لتنفيذها عامي 2015 و 2016، ووصفت التعلّم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب (MOOC) على أنه ظاهرة عالمية تثير اهتمام كافة المعنيين بمجال التعلّم والتعليم والتدريب، لما تُتيحهُ لأعداد هائلة من المتعلّمين من فرص للنفاذ عبر الإنترنت إلى موارد تعليمية وتدريبية مفتوحة، بقطع النظر عن جنسية المتعلّم أو جنسه أو مستواه التعليمي أو انتمائه

(1) برامج "موك" للتعليم عن بعد: نحو ثورة في مجال مناهج التعليم العالي. (2013). استرجعت في تاريخ 02 ديسمبر، 2014 من: <http://arabic.euronews.com/2013/04/05/the-mooc-movement-learning-for-all>

الاجتماعي. أما في المنطقة العربية، فلا تزال المشاريع الساعية إلى الاستفادة من هذه التطورات التكنولوجية في خطواتها الأولى، رغم وجود طلب حقيقي على خدمات التعلم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب، تؤكد الأعداد الكبيرة من المتعلمين العرب المسجلين على المنصات الدولية التي تقدم هذا النوع من الخدمات. (1)

اذن فالتعلم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب من أحدث الاتجاهات في التعليم المفتوح عبر الانترنت وقد صممت مقرراته بفاعلية وسهولة في الاستخدام لتيسير وتعزيز التفاعل على جميع المستويات بين (المعلم - المتعلم، المتعلم - المتعلم، المتعلم - المحتوى)، ولتكون المكان الذي يجتمع فيه المتعلمون ويتفاعلون لبناء معرفة مشتركة بمساعدة أعضاء هيئة التدريس. وصممت أيضاً هذه المقررات لتتاح مجانية ومفتوحة حيث تستوعب عدد كبير من المشاركين، من مختلف البلدان ولديهم معارف وثقافات مختلفة إلا أنهم يتشابهون في الرغبة لتعلم موضوع واحد.. يقسم كل مقرر إلى أسابيع، كل أسبوع يحتوي على العناصر التالية: (2)

- 1 - محتوى (ملفات قراءة، مقاطع فيديو، ملفات صوتية..)
- 2 - أنشطة (مناقشات، تقارير، تكليفات..)
- 3 - تقييمات (اختبارات قصيرة، واجبات..)

فالتعلم في مثل هذا النوع من المقررات لا بد أن يكون متعلم نشط وليس متلقي فقط حيث يتطلب منه المشاركة في المقرر والمساهمة في نشر وبناء المعرفة. ثالثاً / فوائد التعلم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب (MOOC) : أول من أطلق لقب (MOOC): هو "ديفيد كورنير" من جامعة "برنس ادوارد أسليند" في الولايات المتحدة، و "براين اليكساندر" الباحث في "مركز البحوث الوطنية التقنية والعلوم المتحررة" عام 2008 وذلك كردة فعل على مسار اسمه **Connectivism and Connective Knowledge** والذي كان منخرط فيه 25 طالب ملتحق في الجامعة و

(1) المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. (2012) استرجعت في تاريخ 02 ديسمبر، 2014 من : <http://www.projects-alecso.org/icd-projects>.

(2) العتيبي، شريفه. المقررات الإلكترونية المفتوحة ذات الالتحاق الهائل **Massive Open Online Courses (MOOC Courses)**. (2013). استرجعت في تاريخ 02 ديسمبر، 2014 من : <http://blogs.ksu.edu.sa/drnoura/2013/11/29/590>

2200 طالب من عامة الناس، انخرطوا في المساق من دون دفع مقابل. وكل محتويات الدرس كانت موجودة على هيئة RSS وكان ممكن لكل الطلبة المشاركة من خلال الأدوات التعاونية من تدوينات ونقاشات على منصة مودل، ولقاءات على **Second Life** (1) وبدأت بعدها عدد من الجامعات الأمريكية في تقديم مسابقات موك مجانية للعامة وظهرت عدد من الشركات والتي تقدم هذه الخدمة إما مجاناً وإما مقابل أجر مادي. ان هذه الفكرة قامت على جملة من الفوائد: (2)

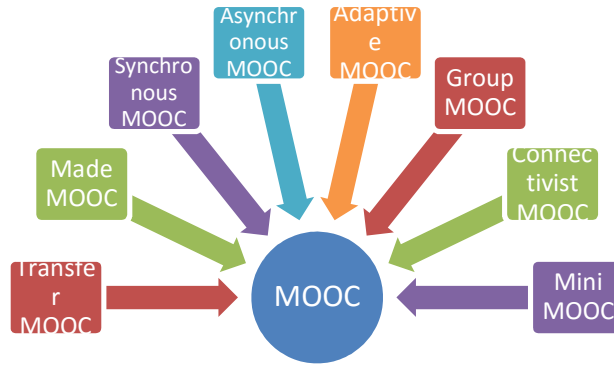
- عالمية لا تتقيد بالحدود الجغرافية أو الزمانية أو الثقافية أو الدينية.
- متاحة بعدة لغات، كما يمكن ترجمتها للغات أخرى.
- تناسب عدداً كبيراً من المتعلمين في مختلف الثقافات.
- تساعد على تبادل الخبرات بين المتخصصين في دول العالم المختلفة؛ مما يحقق مفهوم عولمة التعليم.
- تساعد في التنمية البشرية للموظفين والعاملين في مختلف المجالات.
- يمكن إنتاجها ونشرها في مدة زمنية قصيرة.
- لا تحتاج لفترات زمنية طويلة لدراستها، فأكثرها لا يتجاوز عدة أيام أو ساعات للدراسة.
- تناسب الطلبة، والخريجين، والعاملين في المهن المختلفة.
- غالباً ما يقوم بتصميمها وإنتاجها وإدارتها مؤسسات تعليمية عالمية مرموقة.
- تعتمد في معظمها على التعلم في مجموعات؛ مما يساعد على تبادل الخبرات، والفهم المشترك للمقرر.
- تحقق هدف التعلم الذاتي والتعلم مدى الحياة.
- تعمل على نشر ديمقراطية التعليم و إتاحة فرص متكافئة أمام جميع الأفراد في العالم دون النظر لجنس أو عرق أو لغة.

---

(1) ما هو "الموك" Massive Open Online Course (MOOC). (2014). استرجعت في تاريخ 02 ديسمبر، 2014 من: <http://ketabtech.com/ar/blog/?p=175>

(2) أبوخطوة، السيد عبد المولى. المقررات الإلكترونية المفتوحة واسعة الانتشار "MOOC" وعولمة التعليم. (2013). استرجعت في تاريخ 14 سبتمبر، 2014 من: [http://emag.mans.edu.eg/media/upload/36/logo\\_297691377.pdf](http://emag.mans.edu.eg/media/upload/36/logo_297691377.pdf).

- تضيق الفجوة العلمية بين المجتمعات المتقدمة والنامية.
  - يمكن الاستعانة بخبرات دولية دون اللجوء إلى دفع مصاريف عالية عن طريق الاستضافة الافتراضية.
  - تقديم اختبارات التقييم ضمن جدول زمني يتم إعداده بطريقة إلكترونية تتوافق مع بيئة التعلم من خلال: MOOC
  - منح درجات علمية بناء على معايير عالمية موحدة.
  - تكييف البرنامج للاتجاهات والمتطلبات الدولية والتي تساهم في اعتماده.
- وللتعلم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب (MOOC) عدة تقسيمات: (1)



**(مووك) قائمة على النقل MOOC Transfer :**

في هذا النوع توضع المقررات (MOOC) على مواقع الكترونية أو في نظم إدارة التعلم الإلكتروني، وتتم العملية التعليمية بوجود المعلم، وتعتمد في جذب عدد كبير من المتعلمين على (اسم) المؤسسة أو الأكاديمية، وتستخدم هذه المقررات أساليب تقليدية مثل المحاضرات المسجلة، والاختبارات القصيرة، والنصوص، ومجموعة من طرق التقييم.

(1) أبوظوة، السيد عبد المولى. المقررات الإلكترونية المفتوحة واسعة الانتشار "MOOC" وعولمة التعليم. (2013). استرجعت في تاريخ 14 سبتمبر، 2014 من: <http://emag.mans.edu.eg/index.php?page=news&task=show&id=466>

**(مووك) قائمة على الإنتاج MadeMOOC :**

تستخدم هذه المقررات الفيديو التعليمي بشكل مبتكر، ويمكن أن تتضمن مقررات رسمية، وغير رسمية، وتوظف أساليب التعلم التشاركي مع استخدام برمجيات تفاعلية متطورة، وعمل الأقران وتقييم الأقران.

**(مووك) تزامنية Synchronous MOOC :**

يتصف هذا النوع من المقررات المتزامنة بوجود تواريخ محددة للبدء في التعلم، ويتحدد فيها مواعيد نهائية لتنفيذ المهام والأنشطة والتقييمات، وغالبا ما تلتزم بالتقويم الأكاديمي، وتشجع هذه المقررات عمل المعلمين مع المتعلمين في فريق، وقد يشكك البعض في مدى نجاح ذلك حيث إنه يصعب تحقيق التزامن في جميع عمليات التعلم المرتبطة بالمقرر.

**(مووك) لا تزامنية Asynchronous MOOC**

هي مقررات غير متزامنة، لا تتقيد بتواريخ محددة، ولا تلتزم بمواعيد لبدء تنفيذ الأنشطة والتدريبات وانتهائها، ومن مزايا هذه المقررات أنه يمكن تعلمها في أي وقت وتناسب اختلاف التوقيت الزمني بين الدول.

**(مووك) قائمة على التكيف : Adaptive MOOC**

تعتمد هذه المواقع على استخدام الخوارزميات للتكيف وتقديم خبرات التعلم الشخصية، على أساس التقييم وجمع البيانات المتعلقة بالمتطلبات القبلية وتقديم مستويات أصعب للمتعلمين. ويسمح هذا النوع من MOOC للمتعلمين بالانتقال داخل بنیان المعرفة، ووفقاً لخبراتهم فإنهم يتحركون داخل المقرر، وتستخدم استطلاعات الرأى ونتائج التقييم في تطوير المقررات مستقبلياً.

**(مووك) قائمة على المجموعات : Group MOOC**

تعتمد هذه MOOC على تكوين مجموعات تشاركية صغيرة من الطلاب لزيادة اكتساب الطلبة للمعلومات واحتفاظهم بها، وهذا النوع من المقررات لا يسمح بوجود أعداد كبيرة من المتعلمين، ويعمل على تنمية مهارات ترتبط بأعمال خاصة مثل مقررات الأعمال التجارية، والمجموعات يتم اختيارها باستخدام برامج على أساس

المكان، والاستعداد، والنوع، ولكل مجموعة مرشدين يتابعون التزام المتعلمين بخطة تعلم المقرر وتنفيذ ما به من تكاليفات.

### **(مووك) قائمة على الاتصالات Connectivist MOOC**

يعتمد هذا النوع على الاتصالات عبر الشبكة، ولا تحدد المحتوى العلمي مسبقاً، وتركز على إنتاج المعرفة، فمقولة سيمنز الشهيرة في أن مقررات cMOOC تركز على إنتاج المعرفة وتوليدها مثل إنتاج شريط فيديو.

### **(مووك) قصيرة الأجل Mini MOOC**

مقررات MOOC عادة ما تكون مرتبطة مع الجامعات، وتأخذ المقررات عدة أسابيع، ومع ظهور مقررات Mini MOOC قصيرة المدى والتي تستمر لعدد من الساعات والأيام، لتنمية مهارات قليلة، أصبحت منتشرة بشكل كبير، كما أنها أكثر مناسبة للمجالات النوعية الدقيقة.

### **رابعا / خصائص التعلم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب MOOC**

إذا ما قارنا مع التعليم العالي التقليدي، فالمميزات الإضافية في "موك MOOC" تبدو جلياً في ثلاث مصطلحات تدرج ضمن اسمها: ضخمة، ومفتوحة، وعبر الإنترنت، الأولى للدلالة على العدد الهائل من المتعلمين. والثانية للتعبير عن انعدام الفصول أو القيود الحقيقية على الزمان والمكان. والثالثة هي مفتوحة للجميع لأن معظمها مجاني. وسنحاول التفصيل في كل ميزة.

#### **▪ الضخامة Massiveness /**

كانت الفكرة وراء التعلم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب MOOC لا تزال جذابة فهي تتضمن استخدام الإنترنت لفتح قاعة المحاضرات مجاناً بدون رسوم دراسية، لتصل إلى عشرات الآلاف أو حتى الملايين من الطلاب في وقت واحد من البلدان الفقيرة والغنية على حد سواء، أثار نجاح أول هذه الدورات الضخمة حقاً توقعات كبرى بأننا سنشهد ثورة في مجال التعليم العالي، بمعنى هنا تزايد أعداد المسجلين في المقررات المفتوحة الضرورية لنجاح عملية التعلم والذي يصل إلى أرقام لا يمكن للمؤسسات التعليمية التقليدية التعامل معها.

■ الانفتاح / Openness

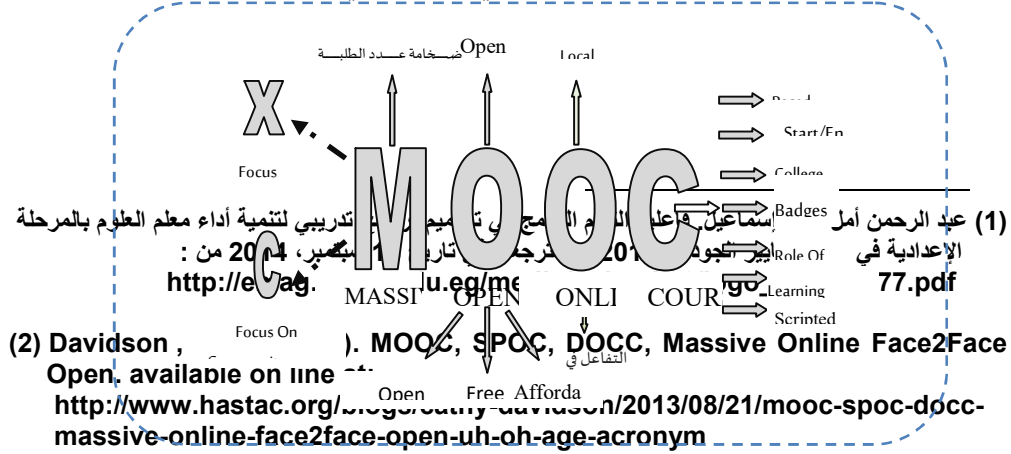
نظام التعلّم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب (MOOC) هو نظام حر ويمكن الوصول إليه ومتاح لأي كان وفي كل الأوقات والأمكنة ومع قدرة استيعاب غير محدودة للمتعلمين باستخدام أدوات وأساليب متطورة. على عكس الفصول التقليدية، يوفر المعلم المواد والمحتوى ولكن نسبة التفاعل والوقت المتاح للتبادل بين الطلاب محصور بالوقت المخصص للحصة وحجم الفصل الدراسي وطريقة هيكلته، حيث يلقي المعلم محاضراته ويتلقى الطلاب المعلومات من جهة محددة. أما نظام الـ MOOCs، فيوفر فرصة الوصول إلى الدروس وحضور المحاضرات والمشاركة في مجتمعات التعلم على الإنترنت بالإضافة إلى العديد من الأدوات والمصادر التي لم تكن متوفرة في الماضي، وهذا يعتبر نقلة هائلة في عالم التعليم.

وهو أيضاً "مفتوح" بمعنى أن المقرر يمكن الوصول إليه في أي وقت وليس محدد بأي مكان، بالإضافة إلى كونه "مفتوح" من دون دفع بدل مالي. قد يضطر الطلاب إلى دفع بعض الرسوم لمؤسسات تعليمية للحصول على شهادة بالمواد المنجزة، ولكن لا يوجد رسوم على متابعة الدروس عبر الـ MOOC وهو يدفع الطلاب إلى المشاركة المفتوحة، ومن هنا يأتي وصف "التشاركي"، حيث يتشارك الطلاب في التحصيل العلمي والانخراط مع بعضهم من خلال هذا النظام. ولا يطلب من المشاركين القيام بواجبات منزلية أو ما شابه، ولكنهم يتبادلون المواد والخبرات ويتعلموا من بعضهم البعض من خلال شبكة. ويعتبر بناء شبكة علاقات من خلال التعلم مع الآخرين وتبادل المعارف من أحد أهم خصائص البرنامج. ويتيح النظام تجميع موارد ومصادر تعليمية واسعة ومتعددة في مكان مركزي لتشبيك المعلومات من خلال الفيديو والمقالات والمدونات والتغريدات والمحتويات الأخرى. وهي مفتوحة لطلاب العلم لأخذ ما يحتاجون إليه والتعلّم على طريقتهم الخاصة، فلا يوجد مسار محدد مسبق لكيفية الاستفادة أو البدء، وهذا يوفر أرضية لتطوير أفكار جديدة ومنهجيات مختلفة. كما أنه يشجع على التعلم مدى الحياة من خلال تشكيل جيل من المتعلمين المستقلين والمكتفين ذاتياً.

■ الترابطية / Connectivism

يرتكز نظام التعلّم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب (MOOC) على النظرية الترابطية التي وضعها Siemens 7002، والتي تعتبر نظرية تعلم ملائمة للعصر الرقمي "عصر التكنولوجيا"، وتشير هذه النظرية لمفهوم التعلم الشبكي "Network" حيث تتميز الشبكة بوجود عقد "nodes" واتصال "connection" بين هذه العقد، فتمكنا من تبادل المعرفة المتمثلة في (المعلومات، البيانات، المشاعر، الصور، الفيديو) (1) وتركز النظرية على أن التعلم عملية اتصال تعتمد على تنوع الآراء، وأن تنميته أكثر أهميةً وتعقيداً، وينبغي الحفاظ على عملية الاتصال لتيسير التعلم المستمر، كما أن الترابطية تربط بين المجالات، والأفكار، والمفاهيم تعتبر لب المهارة، وتعتبر دقة المعرفة ومواكبتها للعصر (حدثاتها) هدف جميع المترابطين في أنشطة التعلم، كما أن اتخاذ القرار عملية تعلم، فاختيار ما نتعلمه ومضمون المعلومات يتم من خلال المتغيرات، لذا فالحقيقة الآن قد تكون خطأ غداً، وتتفق فلسفة نظرية الترابطية للتعلم مع طبيعة تطور المعرفة وتعقدها الذي يتطلب تطور طبيعة فهمنا لها كما يتطلب بالضرورة تطور نظريات التعلم، وذلك يتفق مع أساسيات التدريب التي بنيت على أن الأفراد يمكنهم البحث عن المعلومات التي يحتاجونها، عندما يحتاجونها، وهنا يمكن مساعدتهم من خلال ورش العمل، جلسات التدريب، دعم المجموعات، الصفوف عبر الإنترنت، وأدوات دعم الأداء، لذا ينبغي عند تصميم أي برنامج تدريبي مدمج مراعاة التفاعل بأنماطه المختلفة (المتزامنة، غير المتزامنة)

شكل رقم (3) مكونات نظام التعلم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب (MOOC) (2)





### خامسا / مبادئ نظام التعلّم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب (MOOC)

إن فكرة تقديم تعلّم الإلكتروني مفتوح عالي الاستقطاب هو تطور طبيعي لثلاث ظواهر قديمة:

#### ■ التعليم عبر الانترنت :

بدأ التعليم عبر الانترنت منذ سنوات، وهو أسلوب من أساليب التعلّم في إيصال المعلومة للأشخاص المشاركين يعتمد على التقنيات الحديثة للحاسب والشبكة العالمية للمعلومات ووسائطها المتعددة، حيث يتابع الأشخاص المشاركين تعلّمهم حسب طاقاتهم وقدراتهم وسرعة تعلمهم ووفقا لما لديهم من خبرات ومهارات سابقة. وهي وسيلة من الوسائل التي تدعم العملية التعليمية وتحولها من طور التلقين إلى طور الإبداع والتفاعل وتنمية المهارات. وتجمع كل الأشكال الإلكترونية للتعليم والتعلّم، حيث تستخدم أحدث الطرق في مجالات التعليم والنشر والترفيه باعتماد الحواسيب ووسائطها التخزينية وشبكتها. فالتعليم عبر الانترنت هو التعليم الذي يهدف إلى إيجاد بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنيات الحاسب الآلي والشبكة العالمية للمعلومات، وتمكّن المستخدم من الوصول إلى مصادر التعلم في أي وقت ومن أي مكان.

وتمثل شبكة الانترنت في الوقت الحاضر ابرز الشبكات في مجال الحصول على المعلومات، وتبادلها أيا كان مجالها ومصدرها، ومن أهم المجالات العلمية فهي "بمناخ بنية تعليمية بحثية قوية تجمع الوسائل والأدوات والتقنيات والبشر والأماكن والمعلومات في كفة واحدة، بما يضاعف قدرات البشرية ويحفزها."<sup>(1)</sup>

#### ويمكن أن تساهم الانترنت في مجال التعلّم الإلكتروني بما يلي:

■ تعليم المهارات: فهي توفر فرصا عديدة لتعليم المهارات الأساسية للتعلّم مثل كيفية الحصول على فيض متدفق من المعلومات من مصادر متعددة وفي مجالات متنوعة، والاتصال بقواعد المعلومات ومحركات البحث وأرشيفات العديد من المنظمات والمكتبات، والاستفادة من أدواتها المتعددة، وكذلك تساعد في تعليم مهارة البحث الذاتي عن المعلومات وكيفية التحقق من مصداقيتها وتقييمها

(1) الموسى، عبد الله بن عبد العزيز، استخدام خدمات الاتصال في الانترنت بفاعلية في التعليم. استرجعت في تاريخ 14 سبتمبر، 2012 من <http://www.tarbeyah.org/taleem.html>

وتحليل المعلومات والوثائق وكيفية دمج المعلومات في مصادر إلكترونية متعددة، فضلا عن استخدام أشكال اتصالية جديدة مثل المؤتمرات عن بعد، وجلسات النقاش والبريد الإلكتروني وغيرها.

■ تعليم وتدرّيس المواد التعليمية : تتعدد الفوائد التي يمكن أن تقدمها الانترنت في تعليم وتدرّيس المقررات الدراسية، فهي توفر تقنيات جديدة في توصيل المعارف والمهارات وكذلك الاستفادة من مقررات وبرامج وخطط المؤسسات والجامعات المعنية بتطوير العمل التعليمي باستخدام الوسائل الحديثة. كما تتسم بالتفاعلية بين المرسل والمستقبل، والقدرة على تلقي الدروس عن بعد والقدرة على تخزين واسترجاع مادة المقرر الدراسي بسهولة، فضلا عن كونها وسيلة مُحفزة على البحث الذاتي مع إمكانية التعلم من أكثر من موقع تعليمي عن ذات المادة كما توفر إمكانية التعليم المستمر. وتعتبر شبكة الانترنت من أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة التي يمكن من خلالها النفاذ إلى المعلومات مهما كان مصدرها وهذا الاهتمام الكبير يعود إلى ما تتميز به هذه الشبكة في مجال التعلّم.

■ فكرة الموارد التعليمية المفتوحة :

هي ظاهرة حديثة نسبياً، يمكن النظر إليها على أنها جزء من الاتجاه نحو الانفتاح في التعليم العالي والانفتاح هو مفهوم يقوم على فكرة أن المعرفة ينبغي أن تتشر بحرية مشتركة عبر الانترنت لصالح المجتمع ككل، ومن أهم جوانب الانفتاح هو مجانية التوفير أو الإتاحة وتيسير تدفق المعلومات وتبادل المحتوى التعليمي من خلال شبكة الانترنت دون قيود قانونية، تقنية ومالية، وعلى المستخدم النهائي أن تكون لديه القدرة ليس فقط على استخدام الموارد أو قراءتها ولكن لابد التكيف مع ذلك، والانفتاح في مختلف أشكاله ومجالاته له معاني مختلفة في سياقات مختلفة، على سبيل المثال في المجال الاجتماعي يكون أساسا بدافع توقع الفوائد الاجتماعية والأخلاقية والاعتبارات المتعلقة بحرية الاستخدام، المساهمة والمشاركة، أما الانفتاح في المجال التقني هو الوصول إلى شفرة المصدر و/ أو الوصول إلى توافق المعايير أو المعايير الدولية.

ومع ذلك، معظم المبادرات القائمة توفر أبسط مستوى من الانفتاح - "فتح" - يعني "دون تكلفة" ولكن لا يعني "بدون شروط" ومفتوح "open" هو مفهوم يتطور باستمرار ويختلف حسب السياق مثل تقاسم شفرات البرامج (software source code)، استخدام وإعادة استخدام المضمون والوصول الحر إلى المنشورات.(1)

وعليه ينبغي إيلاء اهتمام خاص عند ترجمة هذا المصطلح الانكلوسكسو "open" إلى لغة أخرى، فمعنى الحرية (liberté) واسع منذ إنشاء هذا النوع من التراخيص، أولاً استخدم في مجال البرمجيات الحرة والمصادر المفتوحة، وأتاح هذا المصطلح سلسلة من الحريات:

- حرية تنفيذ البرنامج في أي غرض.
  - حرية الوصول إلى شفرة المصدر لمعرفة عمل البرمجيات.
  - حرية تطوير البرمجيات وزيادة وعي الجمهور بالنسخة المستكملة التي تعود بالفائدة على المجتمع بأسره.
- المعرفة الحرة على شبكة الإنترنت :

المعرفة الحرة من خلال شبكة الانترنت تشير إلى حق جميع المرتبطين بالشبكة في الحصول على المعرفة على اختلاف أنواعها، والحصول كذلك على مصادر التعلم والتكنولوجيا بشتى الطرق، واستغلالها بالطريقة المناسبة وفي الغرض الذي يلبي احتياجاتهم. وأي نوع من المعرفة يمكن الحصول عليها وتفسيرها وتطبيقها بحرية، ويمكن أيضا إعادة صياغتها وفقا لحاجة المستخدم ومشاركتها مع الآخرين ويشمل مفهوم المعرفة الحرة مجالات المعرفة المتعددة، في التكنولوجيا والتعليم والثقافة وأي نوع آخر من العلوم.

أي أن "الإتاحة والحرية" هما المبدأين الأساسيين في "المعرفة الحرة من خلال الشبكات".

وتدعو المعرفة الحرة لأربع حريات أساسية :

- حرية المستخدم في استخدام المعرفة التي تم الحصول عليها في أي من الأغراض التي يريدها.

---

(1) Li Yuan; Sheila Mac Neill;(2008). Open Educational Resources: Opportunities and Challenges for Higher Education. Retrieved July02,2014 from : [http://wiki.cetis.ac.uk/images/0/0b/OER\\_Briefing\\_Paper.pdf](http://wiki.cetis.ac.uk/images/0/0b/OER_Briefing_Paper.pdf)

• حرية دراسة آليات عمل المعرفة، ليكونوا قادرين على تعديلها وتكييفها وفقا لاحتياجاتهم.

• الحرية في النسخ والتوزيع بشكل كلي أو جزئي.

• تحسين و/أو إمداد العمل ومشاركة النتيجة.

سادسا / مشاكل التعليم العالي في الوطن العربي :

لا يخفى على الجميع أن واقع التعليم العالي في الوطن العربي اليوم واقع صعب مؤسف، يعاني من مشكلات كثيرة وأزمات معقدة حتى بات هذا الواقع الأليم مؤرقا لكثير من المسؤولين على جميع المستويات وبات التعليم العالي في الوطن العربي يواجه تحديات كبيرة، على الرغم مما حققته بعض الجامعات العربية من تطور وتقدم نتيجة الإصلاحات والمراجعات التي قامت بها من أجل جودة الأداء وتحسين المخرجات.

**تردي نوعية التعليم التقليدي تظهر من خلال:**

- انخفاض مستوى الأداء (أداء عناصر العملية التعليمية وأداء المؤسسات التعليمية)، إن هذا الأداء يتأثر بمتغيرات معظمها يشير إلى ما يعتمد عليه من أساليب جديدة لتكنولوجيا المعلومات والتعليم، إن الأداء بأشكاله ومستوياته المختلفة داخل النظام التعليمي لا يمكن تحسينه وتطويره دون الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات بالمفهوم الذي يعتمد على رؤية نظرية ومهارات معرفية وحركية وإمكانات مادية يمكن توفيرها وفق الاحتياجات والموارد المتاحة.
- انخفاض المستوى المهاري : حيث ظهرت في الفترات الأخيرة مشكلة الاختلاف بين مستوى إعداد أو تعليم المتخرجين والمهارات الأساسية اللازمة للمجال العلمي بعد التخرج، وذلك نتيجة التطور الحادث في تكنولوجيا المعلومات وأساليب العمل المستحدثة مع الانفجار المعرفي والثورة العلمية والتكنولوجية الوافدة إلينا والتي لا بد من استخدامها كضرورة وأمر واقع لمسايرة التقدم العلمي. ويعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي طريقة عملية كأحد أهم الحلول لاكتساب المهارات المختلفة للمتعلم تتيح له حرية الاختيار للمهارات وطريقة التعلم وفقا لميوله وقدراته.

### مشكل الاستبعاد في التعليم التقليدي :

فالتعليم في عصر تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات يعتبر تعليم جماهيري يقوم على أساس فلسفة تؤكد حق كل فرد في الوصول إلى الفرص التعليمية المتاحة، بمعنى أنه لا يتقيد بوقت وفترة من المتعلمين، ولا يقتصر على مستوى أو نوع معين من التعليم، فهو يتناسب وطبيعة حاجات المجتمع وأفراده وطموحاته وتطور مهنتهم، ولا يعتمد على المواجهة بين المعلم والمتعلم وإنما على نقل المعرفة والمهارات التعليمية إلى المتعلم بوسائل تكنولوجية متطورة ومتنوعة مكتوبة ومسموعة ومرئية.

### مشكل ندرة المعلمين :

من مقومات الجامعة وجود أستاذ على أعلى مستوى من التمكن العلمي والقدرة على استخدام العلم كوسيلة فاعلة ومؤثرة ولكن الدلائل تشير إلى أن معظم اساتذة الجامعة يمارسون عملهم بنحو تقليدي تلقيني في حين دور أستاذ الجامعة، أو عضو هيئة التدريس تغير من مجرد مُلقنا للمعلومات والمعارف الإنسانية والعلمية أو مُجيباً عن الأسئلة إلى كونه موجه ومثير لأفكار الطلبة يوجههم إلى البحث والتقيب والتقصي، ومن النادر وجود هذا المورد البشري الجامعي المتميز الذي يمكن أن يؤدي دوره بالنحو المطلوب وإن كانت هناك قلة من أعضاء هيئات التدريس بالجامعات والمعاهد العليا تتوافر لديها القدرة على التحديث واستيعاب الجديد من الطرائق والأساليب التدريسية، إذن فهناك تحدي يواجه هذه القلة المتمثلة في زيادة أعداد الطلاب ونقص أعداد هيئة التدريس يمثل حجر عثرة في طريق تحسين أدائهم، وهذه الزيادة لم يقابلها زيادة مماثلة في أعداد القوى البشرية المؤهلة، أي أعضاء هيئات التدريس وهكذا ظهرت ثغرة واسعة بين أعداد الطلاب والإمكانات البشرية المتاحة واكتفى البعض منها بالتشبث بالثقافة التقليدية، ولم يطوروا معارفهم التربوية، وليست لديهم القدرة أو الرغبة في تجديد تلك المعارف. ومنهم من بات حجر عثرة أمام تطوير المناهج والبرامج ونشر العلوم العصرية وفق المناهج الجديدة التي توافقت عليها التوجهات العالمية الجديدة.

**الاتساع الكمي في أعداد المتحقيين بالتعليم العالي :**

عام 2015 من المتوقع أن يصل عدد المتحقيين بالجامعة إلى 97 مليون طالب وفي 2025 سيصل إلى 100 مليون طالب.<sup>(1)</sup> من المتوقع أن يحتاج العالم لبناء أربع جامعات كل أسبوع تتسع كل منها لما لا يقل عن 30,000 طالب، ليتمكن من استيعاب الأعداد الهائلة من المتحقيين بالجامعات لإتمام دراسة البكالوريوس، فضلاً عن ملايين الأشخاص الذين يرغبون بالحصول على شهادة الماجستير أو الدكتوراه أو الالتحاق بدورات تدريبية في الجامعات. هذا كله يشكل عبء مادي كبير على الاقتصاديات الوطنية والجامعات والطلبة معاً، ويتطلب من مؤسسات التعليم العالي إيجاد حل سريع وفعال يُمكن الجامعات من استقبال أعداد أكبر من الطلبة دون أن يؤثر ذلك سلباً على مخرجات العملية التعليمية. وهذا يستدعي التفكير في اقتراح مجالات جديدة للتعليم.

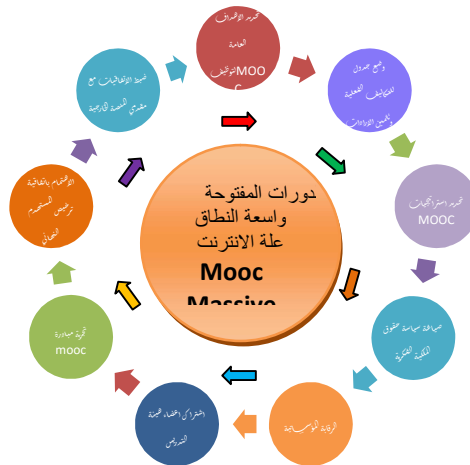
**-التدريس بالأساليب التقليدية :**

ينتهج الكثير من أساتذة الجامعات أسلوب إلقاء المحاضرات وطرح المعلومات العلمية، فما زال الأسلوب التقليدي في إعطاء المحاضرات يستخدم حتى وقتنا هذا، حيث يلقي الأستاذ ما في جعبته من معلومات على عدد كبير من الطلبة، والذين يقتصر دورهم على الإنصات لما يقدمه المحاضر، وقبل الانتهاء قد يقوم القليل من الطلبة الشجعان بطرح بعض الأسئلة حول الموضوع. وعلى الرغم من التطورات التي أُدخلت على القاعات التدريسية لتسهيل سير العملية التعليمية كاستخدام الحاسوب وشاشات العرض، إلا أن الطريقة التي تُلقى بها المحاضرة لم تتغير كثيراً عما كانت عليه في الماضي.

---

(1) الصالح، احمد بن عبد الله. الاتجاهات الحديثة في التعليم. الكويت، جمعية المعلمين الكويتية، ص140.

سابعا / رؤية لتوظيف نظام التعلم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب (MOOC) في  
التعليم الجامعي: (1)



شكل رقم (4) توظيف نظام التعلم الإلكتروني  
المفتوح عالي الاستقطاب (MOOC) في التعليم الجامعي

نعلم جميعا أن التعليم يعد استثمارا بشريا له مدخلاته وعملياته وأهدافه وتدخل التكنولوجيا الحديثة في هذا الاستثمار لأنها تشكل منهجا منظما للعملية التعليمية، ولذلك زاد الاهتمام بها ودار جدل كبير حول أهميتها وأنواعها، وجدوى الاستعانة بها، وأفضل الأساليب للاستفادة منها. ولذلك لا بد أن تكون عملية استخدامها مبنية على خلفية واضحة: استخدام يعتمد على نظرية متكاملة يعتبر تكنولوجيا المعلومات عنصر فعال من عناصر النظام التعليمي. أدى ظهور "موك" إلى إحداث هزة في التعليم بأنحاء العالم. حتى أن العديد من الخبراء توقعوا أنها يمكن أن تغير أنماط التعليم العالمي في المستقبل. إزاء هذه الخلفية، بدأت أعداد متزايدة من أفضل الجامعات تطوير منصات MOOCs خاصة بها.

(1) تحديد الأهداف العامة لتوظيف الـ MOOCs، وتضم، تحسين التدريس داخل المؤسسة الجامعية، توفير مصادر مالية جديدة للتطوير، تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة في المؤسسة الجامعية.

(1) حسونة، إسماعيل عمر علي. الدورات المفتوحة واسعة النطاق على الإنترنت. (2014). استرجعت في تاريخ 02 ديسمبر، 2014 من <http://elearning.iugaza.edu.ps/emag/article.php?artID=35>

- (2) وضع جدول للتكاليف الفعلية، وتخمين الإيرادات:لابد للمؤسسة الجامعية أن تكون على بينة بالمبالغ التي ستكلفتها برامج MOOCs فهي ليست رخيصة، وكذلك تكلفة البرامج المساندة لإنتاج الموارد الرقمية بها، لذا يجب عليها تخمين الإيرادات التي ستجنيها من التدريب على الـ MOOC حتى تغطي التكلفة على الأقل.
- (3) تحديد استراتيجيات MOOCs : من خلال قيام المؤسسة الجامعية بدراسة استضافة الـ MOOCs داخلياً أو خارجياً، أو تفعيله من أجل الربح، أو لأهداف غير ربحية.
- (4) صياغة سياسة حقوق الملكية الفكرية:لمعالجة حقوق الملكية الفكرية للمقررات الدراسية التي سينتجها أعضاء هيئة التدريس.
- (5) الرقابة المؤسسية : حول الأشخاص الذين سيقومون بتشغيل مبادرة MOOCs الخاصة بهم والنظر في الضوابط المؤسسية.
- (6) إشراك أعضاء هيئة التدريس : في إنشاء الدورات لدرء وجهات النظر المختلفة والتي قد تنتج بعد مرحلة التجريب.
- (7) تجريب مبادرة MOOCs : بدء التجريب باستخدام الـ MOOCs مع عدد متواضع من الدورات:لوقوف على الفرص والتحديات التي سيبرزها استخدام هذا النوع من البرامج والدورات، ومحاولة تجاوزها وتخطيها في المراحل الأخرى من استخدام الـ MOOCs .
- (8) الاهتمام باتفاقية ترخيص المستخدم النهائي (End-User License Agreement – EULA) : إن اتفاقيات ترخيص المستخدم النهائي تهتم بعلاج بيانات المشاركين في الدورة بطرق تتسق مع توقعات ومعايير المؤسسة وأن تكون على يقين من أن EULA تتوافق مع قوانين جميع البلدان التي يتم تقديم الدورات فيها.
- (9) القدرة على ضبط اتفاقيات وعقود مؤسسات التعليم العالي مع مقدمي المنصة الخارجية بما يحفظ مرونة المؤسسة أمر مهم نظراً للتغيرات المستمرة في هذا القطاع وأن تكون العقود غير الحصرية هي الأفضل.



ثامنا / مساهمة نظام التعلم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب (MOOC) في تجاوز  
مشاكل التعليم الجامعي :

رأى العديد في نظام التعلم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب أملاً واعداً بإحداث تغيير جذري في التعليم العالي التقليدي، من خلال إتاحة فرص تعليمية مميزة ومتساوية من أرقى جامعات العالم لأعداد كبيرة من الطلاب، وخفض نفقات التعليم، ما يجعل من السهل - على الأقل من الناحية النظرية - حصول كل شخص على تعليم جيد. فمن خلاله يمكن:

■ انخفاض التركيز على المحاضرات المكثفة في الفصول الدراسية التقليدية، بغض النظر عن ما إذا كان التدريس يحدث في الفصول الدراسية المادية أو يتم على شبكة الإنترنت، سوف يكون هناك تحولات في التعليم العالي من نموذج يقوم على المعلم كمنشئ للمحتوى التعليمي الإلكتروني والطالب متلقي للمحتوي من جانب آخر، إلى نموذج يركز على التعاون والتشارك حيث كل من المعلمين والطلاب مبدعين ومشاركين في وقت واحد في هذا العالم الجديد، التعلم يصبح أقل تركيزاً على نشر وبث المعرفة وأكثر تركيزاً على العملية التي من خلالها يتم إنشاء وإنتاج المعرفة وابتكارها.

■ من خلال التعلم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب المعلم أو الأستاذ لن يكون محور أو صاحب السلطة في العملية التعليمية. هذا ما يشير إليه منظرين الشبكات الاجتماعية والذين يؤكدون أنه تتقاسم السلطة بالتساوي بين جميع المشاركين في العملية التعليمية - وتتضاءل سلطة المتحكمين التقليدية إلى حد كبير في هذا العالم الجديد، إذن فهو معلم فقد السيطرة وسلطة احتكار المعرفة، من كونه مجرد ناقل للمعرفة إلى كونه مشاركا وموجها يقدم للمتعلم يد العون لإرشاده إلى موارد ومصادر المعلومات وفرص التعلم المتعددة المتاحة عبر مختلف الوسائل التكنولوجية.

■ التعلم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب سيظهر مفهوم جديد للانجاز لا يعتمد على ساعات معتمدة. فإذا كان هناك أي شيء يساعد على ترسيخ

النموذج الحالي للتعليم العالي، فهو مفهوم الساعات المعتمدة، كيف لنا أن نتأكد من دقة التزام الطالب بالمحاضرة المقدمة؟ فالطلاب يجتمعون لمدة ثلاث ساعات في الأسبوع، وينجزوا ثلاث ساعات من الواجبات المنزلية من خلال اجتماعات، ويحصلون على تقييم من أستاذ المقرر، وسوف يستند الإنجاز الفردي لكل متعلم والتميز على سمعته كما هو محدد من قبل الدورات أو المقررات التي يشاركون فيها.

■ ظهور التعلّم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب سيساعد في حل مشكلة التزايد الكبير في الطلب على التعليم العالي، ويخفف الضغط المتزايد على الجامعات بهدف زيادة معدلات الالتحاق بها، حيث من الممكن إدماج هذه المقررات التعليمية مع البرامج والمناهج النظامية للجامعات، وقبول الطلاب الذين لم تسمح معدلاتهم الدراسية بالتحاقهم في البرامج الجامعية النظامية، قبولهم في المقررات التعليمية مقابل رسوم مالية محددة، علماً أنه يمكن إجراء الامتحانات النهائية لهذه المقررات ضمن الحرم الجامعي ويحتسب للطلاب الناجحين ساعات معتمدة نظامية.

■ ظهور التعلّم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب ستكون له آثار كبيرة في قطاع التعليم العالي في جميع أنحاء العالم وخاصة إذا ما تم إيجاد حل لمشكلة الاعتراف بالوثائق الصادرة عن هذه المقررات في سوق العمل لكن اللافت للنظر أن العديد من خبراء التعليم العالي في العالم ينظرون إلى هذا النمط التعليمي الجديد كمكمل ومساعد للعملية التعليمية التقليدية ضمن الحرم الجامعي وليس بديلاً نهائياً عنها. فقد وجدت بعض الجامعات الأميركية، على سبيل المثال، أنه باستخدام هذا النمط التعليمي يمكن تدريس العديد من المقررات المشتركة بين الاختصاصات التي يسجل فيها عادة عدد كبير من الطلاب كمقررات اللغات والكيمياء العامة والإحصاء وغيرها، الأمر الذي من شأنه تخفيف الضغط على البنى التحتية للجامعة.

■ ظهور التعلّم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب سيمكن التحول من الشكل التقليدي الذي يقوم على المفاهيم النظرية والتلقين إلى التركيز على

تعليم أساليب البحث والتغطية الإلكترونية والتحليل النقدي للمعلومات الرقمية، ومن ثم فالتحدي الحالي هو تعليم الطالب هذه المهارات الجديدة للتعامل بشكل فعال يتناسب مع البيئة الرقمية الجديدة. إذن فهناك حاجة ماسة لتفعيل ثلاثية التعليم التقليدية (المعلم، المتعلم، المؤسسات التعليمية) وتحويلها إلى عملية تعليمية أكثر حداثة وعصرية تتماشى مع متطلبات العصر وتشمل عناصرها: المعلم العصري المتمكن، الطالب المتفاعل والمشارك الإيجابي، المؤسسة العصرية المتميزة، تكنولوجيا التعليم الحديثة، المناهج التعليمية المتطورة والتعليم غير المنهجي.

- يعتبر التعلّم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب بمثابة دعوة إلى تغيير أشكال التعليم النمطي وتحريره من كل القيود الكلاسيكية وابتكار سبل وطرق جديدة لها، فهذا النموذج يمثل فكراً تحريراً جديداً يقوم على إعطاء الفرد أو المتعلّم حرية أوسع في التعلّم، والتأكيد على ضرورة تفرّد كل متعلم، وضرورة مراعاة الفروق الفردية، وعدم فرض صيغ ومناهج جامدة على المتعلم.
- أما بخصوص علاقة نظام التعلّم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب بتحسين كفاءة التعليم فقد ركزت الجامعات على الاستفادة منه واستغلال مميزات تصميم دورات ومقررات أو منهج علمية إلكترونية يتم بثها بشكل كامل عبر الإنترنت، وبذلك تبتكر ميداناً جديداً للتعليم تطلق فيه برامجها الدراسية لتصل لأكبر عدد من الراغبين في التعلّم عبر مناطق مختلفة من العالم فتزداد شعبيتها. لكن يبقى للأمر سلبياته ومن أهمها أن دور الأستاذ سيقتصر على إعطاء المعلومات وإلقاءها عبر الفضاء الإلكتروني ولن يعلم بمدى استيعاب الطلبة لما يقدمه أو تقييم مستواهم قبل وبعد الانخراط في الدورة أو معرفة المهارات التي يملكونها.
- لقد عملت المناهج الصارمة نتاج تربية عصر الصناعة على تهميط العقول وإنتاج البشر بأسلوب التوحيد القياسي تماماً كما يحدث في إنتاج المصانع، أصبح العالم أوسع من أن يشمل منهج ثابت ومحدود، ومن جهة أخرى فإن لدينا أنواعاً عدة من الطلبة، وأنواعاً مختلفة من الفصول ومن المدرسين، لكن

مازلنا متشبهين بأن كل هذا التنوع ممكن أن نواجهه بالمنهج نفسه<sup>(1)</sup> إن المناهج التعليمية الحديثة في ظل التعلم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب سوف تعمل على:

- تحقيق التكامل بين الجوانب النظرية والتطبيقية.
- بط المناهج الدراسية بالبيئة المحلية واحتياجات المجتمع.
- مراعاة الفروق الفردية بين المتعلمين.
- تتضمن موضوعات إجبارية تتعلق بالأهداف التربوية وموضوعات اختيارية تشبع حاجات المتعلم الفردية.
- متعة التعلم وجذب المتعلم نحو التعلم، وزيادة الرغبة فيه.
- تقليص وقت التعلم.
- إمكانية تدريس بعض الموضوعات التي كانت غير قابلة للتدريس من قبل.

إن الأخذ بتكنولوجيا MOOC كمدخل لتطوير المناهج وتغييرها بما يتناسب مع متطلبات العصر يعد من المداخل الأساسية الكفيلة بالتطوير بشكل جيد والمهم أن يجد عند مطوري المناهج الوعي والإيمان بقيمة هذا المدخل.

**خاتمة :**

إن المسائل التي طرحت وأثيرت من خلال هذا البحث يمكن أن تساعد على توفير قدر كبير من الإجابات عن أسئلة طرحت بشدة، مثل كيف ينبغي أن يستجيب التعليم العالي لتحديات المستقبل ولسايرة التوجهات العالمية المستقبلية؟ وكيف ينبغي أن توظف التكنولوجيا لحل مشاكل التعليم العالي؟ وعلى أي أساس فلسفي أو نظري؟ وما دور عناصر العملية التعليمية فيها؟

إن الإجابة على هذه التساؤلات تبين أن المطلوب هو إيجاد نموذج يحقق تكامل التكنولوجيا المتاحة في العملية التعليمية، وهذا النموذج لا يجب أن يكون خطوطا جامدة لا يجب الخروج عنها، ولكن يجب أن يكون هناك شيء من المرونة لاستيعاب التغيرات والصعوبات التي تقابل التنفيذ، خاصة وأن التكنولوجيا تتسم بالتغير والتطور

---

(1) علي، نبيل. الثقافة العربية وعصر المعلومات: رؤية لمستقبل الخطاب الثقافي العربي. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، 2001. ص 337.

المستمر ومرتبطة بسوق العمل الذي قد تختلف احتياجاته من سنة إلى أخرى، لذلك وجب أن يوضع في الحسبان متطلبات المستقبل.

إن تكنولوجيا التعلّم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب ليست هي الكلمة الأخيرة في التعليم عبر الانترنت وهي ليست في وضع لتحل محل التعليم التقليدي في عصر المنافسة العالمية، عندما تفتح أفضل الجامعات الدولية مواردها التعليمية أمام الناس في جميع أنحاء العالم، فإن نفوذها يواصل توسعه وتجد الجامعات العادية نفسها في مأزق عدم القدرة على التماشي مع هذا المبدأ. ويتوقع بعض الخبراء أن العرض المجاني للجامعات المرموقة من الموارد التعليمية المفتوحة لعامة الناس لن يجعلهم أكثر وصولاً إليها بسبب فوضى المعلومات، فعلى العكس، ستصبح جدرانها أعلى، وسيصبح التعليم العالي فائق الجودة أكثر صعوبة في الحصول عليه. إن اضطراب مجتمع التعليم العالي بسبب هذه التوجهات العالمية الجديدة في مجال نظم إدارة التعلّم جعلنا نطرح المزيد من الأسئلة حول هذه الظاهرة التعليمية ومستوى جودتها فهل تقدم نوعاً آخر من الكتب الدراسية، والتي في طريقها لأن تكون هدف أعضاء هيئة التدريس البارزين لتقديم النماذج الخاصة بهم؟ من هو الرابح والخاسر من حيث الجانب المالي؟ هل هم أعضاء هيئة التدريس، أو الكليات والجامعات، أو جهات أخرى؟ هل ستكون قوة نحو التغيير، أم أنه سينتهي بها المطاف لتكون شعبة من اتجاه عام ليس جديداً تماماً من الفصول الدراسية على الإنترنت والمرتبطة بالجامعات بطرق تقليدية نوعاً ما.

لقد حاولنا من خلال هذا البحث التأمل في بعض الجوانب المرتبطة بتوظيف تكنولوجيا التعلّم الإلكتروني المفتوح عالي الاستقطاب MOOC في التعليم الجامعي، والتأمل ما هو إلا خطوة أولى مبدئية من خطوات التطوير ومن ثم فهو عرضة للصواب والخطأ، ولكن قد يكون نقطة البداية والانطلاق الأولى التي تبني التفكير الجاد وتوجهه إلى كيفية الوصول إلى النتائج والأهداف الصحيحة، كما يكون نافذة مفتوحة على مشاهد جديدة تساعد في اكتمال الصورة ووضوحها. فجوهر هذه العملية أي توظيف تكنولوجيا التعلّم الإلكتروني عالي الاستقطاب MOOC لحل مشاكل التعليم الجامعي هو الاستفادة من تطبيق أي أسلوب بما يتواءم مع قيم مجتمعتنا وثقافتنا،

العدد الخامس عشر \_\_\_\_\_ مجلة المكنبات والمعلومات \_\_\_\_\_ يناير 2016

فالغرض هنا هو تحسين الأداء أما الأسلوب فهو مجرد وسيلة، وليس غاية ولكل أسلوب مزاياه وعيوبه والتي قد تختلف باختلاف الهدف من تطبيقه.

قائمة المراجع :

- 1 - التوجهات الحديثة في نظم ادارة التعلم ومدى استخدامها في المؤسسات التعليمية. (2014). استرجعت في تاريخ 14 ديسمبر، 2014 من: <http://blog.naseej.com/>
- 2 - حماد، رواد خميس. (2012). التعلم الإلكتروني وأدواته: نحو تعلم إلكتروني عصري وفعال. استرجعت في تاريخ 08 ديسمبر، 2014 من: <http://elearning.iugaza.edu.ps/resources/mag/1404543925.pdf>
- 3 - International Association for Development of the Information Society (IADIS), International Conference Mobile Learning, 28-30 june 2005, university of Malte, available on line at <http://www.iadis.org/>
- 4 - الحمامي، محمد: التعليم النقال مرحلة جديدة من التعليم الإلكتروني. (2011). مجلة المعلوماتية - التقانة في التعليم - ع 6. استرجعت في تاريخ 14 ديسمبر، 2012 من: <http://infomag.news.sy/index.php?inc=issues/showarticle&issuebn=6&id=70>
- 5 - Attewell.J. Mobile Technologies and learning a Technology Update and Mlearning Project Summary. London: Learning and Skills Development Agency ,2005
- 6 - نظم إدارة المعلومات تقود سوق البرمجيات العالمي. (2014). استرجعت في تاريخ 08 ديسمبر، 2014 من : <http://blog.naseej.com>
- 7 - التوجهات الحديثة في نظم ادارة التعلم ومدى استخدامها في المؤسسات التعليمية. (2014). استرجعت في تاريخ 10 ديسمبر، 2014 من : <http://blog.naseej.com/>
- 8 - نظم إدارة المعلومات تقود سوق البرمجيات العالمي. (2014). استرجعت في تاريخ 18 ديسمبر، 2014 من : <http://blog.naseej.com>
- 9 - نظم إدارة المعلومات تقود سوق البرمجيات العالمي. (2014). استرجعت في تاريخ 18 ديسمبر، 2014 من : <http://blog.naseej.com>
- 10 - ستة تكنولوجيايات من شأنها تغيير التعليم العالي. (2013). استرجعت في تاريخ 08 ديسمبر، 2014 من : <http://blog.naseej.com>
- 11 - أوعية وأجهزات التطبيقات الصغيرة Tin Can API. (2013). استرجعت في تاريخ 08 ديسمبر، 2014 من : <http://www.id4arab.com/2013/04/tin-can-api.html>
- 12 - نظم إدارة المعلومات تقود سوق البرمجيات العالمي. (2014). استرجعت في تاريخ 08 ديسمبر، 2014 من : <http://blog.naseej.com>

العدد الخامس عشر \_\_\_\_\_ مجلة المكنبات والمعلومات \_\_\_\_\_ يناير 2016

- 13 - التوجهات الحديثة في نظم ادارة التعلم ومدى استخدامها في المؤسسات التعليمية. (2014).  
استرجعت في تاريخ 08 ديسمبر، 2014 من :  
<http://www.elanteem.com/vb/t488074>  
14-Dhawal Shah.(2013).MOOCs in 2013: Breaking Down the Numbers. Retrieved July2,2014 from:  
<https://www.edsurge.com/n/2013-12-22-moocs-in-2013-breaking-down-the-number>
- 15 - ما هو الموك MOOC ؟ (2014). استرجعت في تاريخ 20 نوفمبر، 2014 من :  
<http://www.new-educ.com/c-quoi-un-mooc>
- 16 - ما هو "الموك" (MOOC) Massive Open Online Course (2014). استرجعت في تاريخ 02 ديسمبر، 2014 من :  
<http://ketabtech.com/ar/blog/?p=175>
- 17 - مساق هائل مفتوح عبر الإنترنت.
- 18 - التعلم عن بعد بواسطة mooc. (2014). استرجعت في تاريخ 02 نوفمبر، 2014 من :  
<http://www.elanteem.com/vb/t488074>
- 19 - حسونة، إسماعيل عمر علي. الدورات المفتوحة واسعة النطاق على الإنترنت. (2014). استرجعت في تاريخ 02 ديسمبر، 2014 من :  
<http://elearning.iugaza.edu.ps/emag/article.php?artID=35>
- 20 - برامج "موك" للتعليم عن بعد: نحو ثورة في مجال مناهج التعليم العالي. (2013). استرجعت في تاريخ 02 ديسمبر، 2014 من :  
<http://arabic.euronews.com/2013/04/05/the-mooc-movement-learning-for-all>
- 21 - المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. (2012) استرجعت في تاريخ 02 ديسمبر، 2014 من :  
<http://www.projects-alecso.org/icd-projects>
- 22 - العتيبي، شريفه. المقررات الإلكترونية المفتوحة ذات الالتحاق الهائل (MOOC Courses). (2013). استرجعت في تاريخ 02 ديسمبر، 2014 من :  
<http://blogs.ksu.edu.sa/drnoura/2013/11/29/590>
- 23 - ما هو "الموك" (MOOC) Massive Open Online Course (2014). استرجعت في تاريخ 02 ديسمبر، 2014 من :  
<http://ketabtech.com/ar/blog/?p=175>
- 24 - أبوخطوة، السيد عبد المولى. المقررات الإلكترونية المفتوحة واسعة الانتشار "MOOC" وعولمة التعليم. (2013). استرجعت في تاريخ 14 سبتمبر، 2014 من :  
[http://emag.mans.edu.eg/media/upload/36/logo\\_297691377.pdf](http://emag.mans.edu.eg/media/upload/36/logo_297691377.pdf)
- 25 - أبوخطوة، السيد عبد المولى. المقررات الإلكترونية المفتوحة واسعة الانتشار "MOOC" وعولمة التعليم. (2013). استرجعت في تاريخ 14 سبتمبر، 2014 من :  
<http://emag.mans.edu.eg/index.php?page=news&task=show&id=466>
- 26 - عبد الرحمن أمل أحمد إسماعيل. فاعلية التعلم المدمج في تصميم برنامج تدريبي لتنمية أداء معلم العلوم بالمرحلة الإعدادية في ضوء معايير الجودة. (2012). استرجعت في تاريخ 14 سبتمبر، 2014 من :  
[http://emag.mans.edu.eg/media/upload/36/logo\\_297691377.pdf](http://emag.mans.edu.eg/media/upload/36/logo_297691377.pdf)
- 27- Davidson , Cathy.(2013). MOOC, SPOC, DOCC, Massive Online Face2Face Open. available on line at:  
<http://www.hastac.org/blogs/cathy-davidson/2013/08/21/mooc-spoc-docc-massive-online-face2face-open-uh-oh-age-acronym>

العدد الخامس عشر \_\_\_\_\_ مجلة المكنبات والمعلومات \_\_\_\_\_ يناير 2016

28 - الموسى، عبد الله بن عبد العزيز، استخدام خدمات الاتصال فى الانترنت بفاعلية فى التعليم. استرجعت فى تاريخ 14 سبتمبر، 2012 من :

<http://www.tarbeyah.org/taleem.html>

29 -Li Yuan; Sheila Mac Neill; Wilbert Kraan.(2008).Open Educational Resources:Opportunities and Challenges for Higher Education. Retrieved July02,2014 from :

[http://wiki.cetis.ac.uk/images/0/0b/OER\\_Briefing\\_Paper.pdf](http://wiki.cetis.ac.uk/images/0/0b/OER_Briefing_Paper.pdf)

30 - الصالح، احمد بن عبد الله. الاتجاهات الحديثة فى التعليم الكويت، جمعية المعلمين الكويتية، ص140.  
31 - حسونة، إسماعيل عمر علي. الدورات المفتوحة واسعة النطاق على الإنترنت. (2014). استرجعت فى تاريخ 02 ديسمبر، 2014 من :

<http://elearning.iugaza.edu.ps/emag/article.php?artID=35>

32 - علي، نبيل. الثقافة العربية وعصر المعلومات: رؤية لمستقبل الخطاب الثقافى العربى. الكويت: المجلس الوطنى للثقافة والفنون والآداب، 2001. ص337.





## الإمام الحافظ ابن حجر العسقلاني ( مُفهرساً وموثقاً )

(★)

د. عاشور محمد الشخي

### مقدمة :

عندما انخرطت في الدراسة الجامعية قبل عقدين من الزمن وذلك بقسم المكتبات والمعلومات بجامعة بنغازي، اذكر حينها أننا كنا نُكلف أسبوعياً بإعداد ورقات العمل في مادة (المراجع المتخصصة) من قبل أستاذ المقرر يومها، وهو الأستاذ (يوسف التونسي) حفظه الله وأطال في عمره، وذلك بتوجيهنا لقسم المراجع في مكتبة جامعة بنغازي العتيبة الذي كان من أروع أقسامها هدوءاً وتنظيماً ومحافظةً على المراجع القيمة، وفي أثناء بحثنا في الأرفف عن المراجع المحددة لنا كثيراً ما كانت تلفت نظري وتستوقفني كتب المراجع التراثية المحققة كفتح الباري في شرح صحيح البخاري، ونخبة الفكر في مصطلح أهل الأثر للإمام ابن حجر العسقلاني، وسير أعلام النبلاء، وتذكرة الحفاظ للإمام الذهبي، والطبقات لابن سعد وغيرها عشرات من المراجع ذات الطباعات الأنيقة والإخراج المتميز، حيث أقف ناظراً لها متصفحاً لبعض مجلداتها قارئاً لمقدمات مصنفها (مؤلفوها) ومحققها، منبهرًا بكمها العظيم ومفتخراً بعلمائنا الجهابذة الذين تركوا لنا هذا الإرث العلمي الكبير، الذي اعتقد جازماً أننا لم نكن في مستوى تقديره وإعطائه حقه والاستفادة منه في مختلف العلوم وجميع التخصصات، فكثير منا ينظر إليه شأنه شأن كل موروث تركه الأولون لا يمثل له شيئاً سوى ذكرى ماضٍ قد ابتعد بكل حلوه ومره وليس لنا في عالم اليوم أن نحاول إعادته للحياة مرة أخرى بعد أن عفى عليه الزمن وأكل الدهر وشرب كما يقال، إلا من زاوية أن كل

(★) أستاذ مشارك، قسم المكتبات والمعلومات / جامعة بنغازي - ليبيا.

أمة تعتز بماضيها!، وذلك قد عشناه واقعاً مريراً للأسف فلم تكن حدود علاقتنا التدريسية في قسم المكتبات والمعلومات تتعدى حصر هذه الكتب المرجعية حالها حال بقية المراجع في شتى العلوم، ولا تزيد مصادر معلوماتنا التي نقلها عنها عن صفحة العنوان وكعب الكتاب، أما من حيث الدراسة التحليلية فلم نكن نوجه بتاتاً لهذه المراجع بحجة عدم علاقة موضوعاتها بتخصصنا العلمي الأمر الذي لم اقتنع به في يوم من الأيام، وكنا نكلف عوضاً عن ذلك بمطالعة جهود المستشرقين من أمثال (فنسك) و(بروكلمان) وغيرهما!

وبعد التحاقنا بمرحلة الدراسات العليا في ذات القسم كان من ضمن مقررات السنة التمهيدية مقرر باسم (التراث العربي الإسلامي) وهنا تجدد أمني في أن تكون الكتب التراثية لعلماء الأمة هي ميدان عملنا ومدار دراستنا لهذا المقرر، وأنه آن الأوان لسبر أغوار تلك المراجع فيما يتعلق بتخصصنا ومسارنا الدراسي، ولكن (ليس كل ما يتمنى المرء يدركه)، فمرة ثانية كانت جهود المستشرقين هي محور دراستنا، ونكتفي ببعض المراجع التراثية العامة التي لا يزيد عددها على عدد أصابع اليد الواحدة مثل لسان العرب لابن منظور أو المخصص لابن سيده، نكتب حولها تقريراً عاماً يبين كيفية البحث فيها، أما الدراسة التحليلية وسوق الأمثلة من بطون المراجع المدروسة فكانت مصروفة لأعمال المستشرقين!، حيث أذكر حينها أنني كلفت بكتابة تقرير علمي مفصل حول كتاب (المعجم المفهرس لألفاظ الحديث الشريف) للمستشرق الألماني فنسك، أذكر فيه جهوده في إعداد مرجعه وكيفية البحث فيه، فكتبت التقرير وذكرت عدداً من المآخذ على ذلك المرجع حسب ما بدا لي في أثناء عملي فيه، لاسيما العزو الخاطئ للأحاديث النبوية الشريفة التي ينقلها - بمعنى أن بعض الأحاديث أسندت لغير روايتها من أئمة الحديث الذين يتتبع المعجم كتبهم - وقد تأكدت من ذلك بعد رجوعي لكتب الحديث ذاتها، وترددت كثيراً في تقديمه لأستاذ المقرر يومها وهو الدكتور (عبد التواب شرف الدين)، ثم عزمتم أخيراً على تقديمه، ولم يجد التقرير وقتها قبولاً لدى أستاذ المقرر أو زملائي من الطلاب الدارسين لكوني خضت في قضايا وأمور لا علاقة لنا بها من قريب أو من بعيد! وأن عليّ القناعة بأن ذلك ليس مجال الدراسة في تخصص المكتبات والمعلومات، فإن أردت التصدي لمثل هذه الدراسات فعليّ

بالأقسام العلمية المعنية بذلك، ثم كيف لي التجرؤ على نقد كتاب بهذا القدر، وهو قد لقي من مديح المداحين وثناء (المتخصصين) ما لم تلقاه الكتب التي يكشفها ويفهرسها، وكان يجب أن لا يتعدى عملي توضيح عمل المؤلف في كتابه وحدود نقدي لا تتجاوز القضايا الفنية في إخراج الكتاب (إن وجدت)، وذلك مثل صغر بنط الطباعة ونوع الإحالات المستخدمة وهكذا، الأمر الذي ترك في نفسي ألماً بأننا لا نمكن من مطالعة ما كتبه علماء الأمة ولا يسمح لنا بنقد ما كتب المستشرقون عنهم، المهم أنه لم تمر سوى أيام قلائل حتى وفقني الله بعد بحث وسؤال بأن أقف على كتابات ناقدة لأساندة أجلاء حول كتاب (المعجم المفهرس لألفاظ الحديث الشريف) منهم الدكتور سعد المرصفي في كتابه (أضواء على أخطاء المستشرقين في المعجم المفهرس لألفاظ الحديث الشريف) الذي نشرته دار القلم بدولة الكويت سنة 1988، والدكتور شاكر ذيب فياض في المقالة التي أعدها بعنوان (بيان أخطاء المعجم المفهرس لألفاظ الحديث الشريف) ونشرتها مجلة جامعة الملك سعود للعلوم التربوية والدراسات الإسلامية في عددها الصادر سنة 1992، حيث سارعت بتلك المعلومات على الفور لأستاذ المقرر الذي طلب مني إعادة كتابة التقرير حول المرجع متضمناً شيئاً مما كتب عنه في المرجعين المشار إليهما آنفاً واحتفى به بعد ذلك أيماً احتفاء وطبعه على نفقته وأرسل نسخة منه لرئاسة القسم وعمادة الكلية يثني فيهما على العمل.

أما علاقتي بكتب التراث فقد كانت في وقت مبكر من حياتي العلمية والتعليمية، حينما كانت تستهويني كتب الطبقات والتراجم والسير، أتعجب من الجهد الذي بذل فيها والأسلوب العلمي الرائع الذي كتبت به ناهيك عن معلوماتها القيمة وعلمها الغزير، ولكن وكما أشرت آنفاً فلأسف لم تكن دراستنا الجامعية بمرحلتها الدنيا والعليا تروي الغليل في تناول تلك المراجع والاستفادة منها، ولم أعي حتى اللحظة إحجام أساتذتنا عن الإفادة منها فيما يتعلق بتخصصهم! وهي والله ميدان رحب لذلك، وعندما يسر الله أن أصبح عضو هيئة تدريس بذات القسم، وقمت بتدريس مقررات المراجع، والبليوجرافيا، والمخطوطات والكتب النادرة كنت حريصاً على توجيه طلابي على مطالعة تلك المراجع - التي تناقست أعدادها كثيراً على أرفف المكتبة - وكتابة التقارير العلمية حولها، بل وكنت ألزمهم سواء في مرحلة الدراسة الجامعية أو الدراسات

العليا بحفظ عناوين ومصنفي الأمهات منها لإدراكي وقناعتي الكاملة للعلاقة الوثيقة بين تخصص المكتبات والمعلومات وجانب كبير من عمل أولئك الأعلام في كتبهم. وكان أكبر همي ولازال هو توجيه أنظار المنبهرين بأعمال المستشرقين والقائلين بأنه لولا جهودهم لكانت الاستفادة من كتب التراث ضحلة بأن علمائنا الأخيار لم يغفلوا عن قضايا التوثيق والفهرسة والتكشيف، وأنهم سهلوا البحث في أمهات المراجع وأبدعوا فنوناً في الفهرسة لم يسبقوا إليها وهي ما تزال شاهدة على علم رفيع وجهد عظيم في خدمة الباحثين وطلبة العلم اطلعوا به في وقت مبكر.

وفي هذه المقالة اعرض لبعض جهود عالم فذ وإمام مبرز شهد ببراعته القاصي والداني وأجمعت الأمة على علمه وسعة إدراكه وهو إمام الحفاظ (أحمد بن حجر العسقلاني) الذي يعد واحداً ممن اثروا الحياة الفكرية والعلمية في النصف الأول من القرن التاسع للهجرة، وستكون حدود دراستي فيما يتعلق بنشاطه العلمي في مجالي التوثيق والفهرسة.

#### مشكلة الدراسة :

تعد قضايا التوثيق والفهرسة والتكشيف في كتب التراث الإسلامي من القضايا التي بقيت في جانب الظل ولم تحظ بقدرٍ وافٍ من البحث والدراسة، كما لم تكن هناك استقصاءات واسعة حول مثل هذه القضايا وسواها مما جعل الكثير من الباحثين وأهل الاختصاص يعتقدون اعتقاداً خاطئاً مفاده أن المؤلفين العرب والمسلمين قد اغفلوا هذه القضايا ولم تمنح اهتمامهم ويبررون ذلك بأن همهم كانت مصروفة للتأليف في مجال اهتماماتهم العلمية وبالتالي لم يعبئوا بقضايا الإعداد الفني لمؤلفاتهم، وهذا ما تنافيه الحقائق الظاهرة، فعلماء المسلمين قد منحوا الاهتمام لهذه القضايا وأولوها عنايتهم، فساهموا بذلك مساهمة واسعة في تدعيم الاستفادة من المؤلفات التي أعددوها، ويعتبر القرن التاسع للهجرة من القرون التي زخر التأليف فيها وتعددت المؤلفات وبدأت تظهر جليلة واضحة فنون الفهرسة وبرامج الشيوخ وفي هذه المقالة سيتم تبيان جهود أحد أعلام هذا القرن في التأليف وإعداد المعاجم المفهرسة وهو إمام الحفاظ (ابن حجر العسقلاني) المتوفى سنة 898 هجرية.

**أهمية الدراسة :**

تتبع الأهمية في هذه الدراسة من حيوية الموضوع الذي تتناوله والذي من خلاله يتم تتبع جهود العلماء المسلمين متمثلة في الإمام ابن حجر العسقلاني وإسهاماته في مجال التوثيق والفهرسة والأعمال التي قام بها في هذا المجال، ولهذا يمكننا تبيان أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- (1) التعريف بالإمام ابن حجر العسقلاني وأشهر مؤلفاته وشيء من سيرته العلمية.
- (2) تبيان عمليات الإعداد الفني للمؤلفات من خلال نشاط ابن حجر في هذا المضمار.
- (3) استعراض أعمال ابن حجر العسقلاني في مجال الفهرسة.

**أهداف الدراسة :**

1) الكشف عن الجهود الجبارة التي بذلها علماء المسلمين في مجال تكشيف المؤلفات من خلال فهرستها وتوثيقها.

2) توضيح ما لهذه المؤلفات من قيمة علمية متميزة ودورها في خدمة المراجع العلمية التي تفهرسها.

**منهج الدراسة :**

تقوم هذه الدراسة على المنهج التاريخي وهو منهج علمي يتبع الخطوات العلمية في تحديد المشكلة وتجميع المعلومات الأساسية عنها والمادة التاريخية التي يتتبعها المنهج التاريخي هي مادة لها ارتباط بالماضي وهي قيد الوثائق والسجلات المكتوبة وليست حاضرة أمام الباحث وعلى هذا الأساس فإن المنهج التاريخي يقوم على النقد والتفسير والتحليل، ومن أبرز استخداماته في مجال المكتبات والمعلومات هو الرصد والتقصي لإسهامات الشخصيات التاريخية التي تركت أثراً بارزاً في خدمة المجال، وعلى هذا الأساس قامت دراساتنا هذه على المنهج التاريخي باعتبارها تتقصى إسهامات الإمام الحافظ ابن حجر العسقلاني في مجال الفهرسة والتوثيق.

**التعريف بالإمام ابن حجر العسقلاني :**

اسمه ونسبه ومولده /

هو شهاب الدين أبو الفضل أحمد بن علي بن محمد بن محمد بن علي بن محمود بن أحمد بن حجر الكناني العسقلاني الشافعي المصري القاهري المولد والمنشأ والدار والوفاة. المعروف بالحافظ ابن حجر العسقلاني.

ولد ابن حجر - رحمه الله - في الثاني والعشرين من شعبان سنة 773 هـ ، في منزل كان يقع على شاطئ النيل، بالقرب من دار النحاس والجامع الجديد، وظل ابن حجر - رحمه الله - في بيته هذا حتى انتقل منه في أواخر القرن الثامن الهجري إلى القاهرة، حيث تزوج بأم أولاده فسكن بقاعة جدها منكوتمر المجاورة لمدرسته المنكوتمرية داخل باب القنطرة، بالقرب من حارة بهاء الدين، واستمر بها حتى مات. (1)

وقد اطلع ابن حجر بمكانة علمية رفيعة وذاع صيته وقصده طلاب العلم من كل حدب وصوب فبلغت شهرته الآفاق وكانت غزارة علمه وسعة اطلاعه مثار اهتمام العلماء وطلاب العلم.

كذلك فإن المكانة العلمية المرموقة التي اطلع بها الإمام الحافظ ابن حجر العسقلاني أثارت اهتمام الكثيرين ممن صنفوا في التراجم، ونظرا لاشتهار به بعلوم وفنون كثيرة فإن ترجمته لم ترد في نوع واحد من كتب الطبقات أو التراجم، حيث ترجم له في طبقات الشافعية وفي التاريخ المشتمل على الحوادث والوفيات وع المؤرخين والحفاظ والقضاة والشعراء والأدباء وغير ذلك. (2)

وقد لقب بالحافظ: وقد اشتهر به بين علماء الأمة، وللقب عند المحدثين شروط يجب أن تجتمع في الراوي كي يسمونه به وهو الشهرة بالطلب، والأخذ من أفواه الرجال لا من الصحف، والمعرفة بطبقات الرواة ومراتبهم، والمعرفة بالتجريح والتعديل، وتمييز الصحيح من السقيم، حتى يكون ما يستحضره من ذلك أكثر مما لا يستحضره، مع استحضار الكثير من المتن. (3)

#### تعليمه :

بدأ الحافظ ابن حجر حياته العلمية بقراءة القرآن حفظاً وتجوياً، حيث ذكرت الكتب المؤرخة لسيرته أنه حفظه في التاسعة من عمره، ثم سمع صحيح

- 
- (1) شاكر محمود عبد المنعم: ابن حجر العسقلاني : مصنفاته ودراسة في منهجه وموارده في كتابه الإصابة-. بيروت: مؤسسة الرسالة، 1997، ج 1 ، ص 52 / نقلًا عن السخاوي: في الجواهر والدرر في ترجمة شيخ الإسلام ابن حجر ، ج 1. ص 104.
  - (2) شاكر محمود عبد المنعم. ابن حجر العسقلاني : مصنفاته ودراسة في منهجه وموارده في كتابه الإصابة، مصدر السابق، ص 15.
  - (3) ثامر بن سليمان الأسطل. منهج الإمام ابن حجر في توثيق متون السنة النبوية -. غزة: الجامعة الإسلامية، 2008 -. ص13.

البخاري على الشيخ عبد الله بن سليمان النشاوري، أثناء مجاورته مكة، وبعد رجوعه إلى مصر 786 هـ، حفظ "العمدة للحافظ عبد الغني المقدسي"، و"الفية العراقي" في الحديث، و"الحاوي الصغير في الفقه للقزويني، و"مختصر ابن الحاجب" في الأصول، و"ملحمة الإعراب للحريري"، وغيرها من المتون، وبلغ به الحرص على تحصيل العلم مبلغاً جعله يستأجر أحياناً بعض الكتب، فعَلِقَ بذهنه الرائق الصافي في شيء كثيرٍ من أحوال الناس والرواة، ورغبه في ذلك شيخه بدر الدين البشتكي (ت 830 هـ)، وأعانه عليه بإعارته "الأغاني لأبي الفرج الأصفهاني" وغيرها، ونظر في فنون الأدب ففاق أقرانه فيها حتى لا يكاد يسمع شعراً إلا ويستحضر من أين أخذ ناظمه، وطراح الأدباء، وقال الشعر الرائق والنثر الفائق ونظم المدائح النبوية وفي سنة 793 هـ أحس بميل إلى التخصص، فَحَبَّبَ اللهُ إليه علم الحديث النبوي، فأقبل عليه بكليته، وكانت بداية طلبه في الحديث في سنة 793 هـ غير أنه لم يكثر إلا في سنة 796 هـ كما كتب بخطه - رحمه الله - رفع الحجاب، وفتح الباب، وأقبل العزم المصمم على التحصيل، فوفق للهداية إلى سواء السبيل وهكذا، فإن الفترة الممتدة من سنة 777 هـ إلى سنة 796 هـ تمثل الركيزة الأولى في تكوين شخصية ابن حجر العلمية، حيث أتى على ما كان سائداً في عصره من كتب وامتون فأودعها ذاكرته، وبدت عليه ساعتئذٍ إرهاصات النبوغ.

وتمثل سنة (796 هـ) منعطفاً بارزاً في حياته العلمية، حيث أقبل على مرحلة منهجية من البحث والتخصص، فانكبَّ على الحديث النبوي وعلومه انكباباً لا مزيداً عليه.

ولقد تفرد ابن حجر من بين أهل عصره في علم الحديث مطالعةً وقراءةً وتصنيفاً وإفتاءً حتى شهد له بالحفظ والإتقان القريب والبعيد والعدو والصديق، حتى كان إطلاق لفظ الحافظ عليه كلمة إجماع بين العلماء، وقد رحل إليه الطلبة من الأقطار وطارت مؤلفاته في حياته وانتشرت في البلاد.

كما برع ابن حجر في الإملاء وكانت له مجالس إملاءه المعروفة، وهو أسلوب من أساليب التعليم، ويعد من أعلى مراتب الرواية والسماع، حيث كانت تعقد له المجالس، ويملي فيها الشيخ من حفظه، وإذا أملى من مصنفات غيره، فيجب أن

يكون قد تملك حق روايتها بالسمع أو بالإجازة، ولأهمية الإملاء كان لا يتصدى له إلا المحدث البار والمجالس أنواع: منها مجلس الحديث، ومجلس التدريس، ومجلس المناظرة، ومجلس الأدب والفقه والفتوى وغيرها وقد شرع الحافظ ابن حجر بالإملاء في سنة 808 هـ حتى توفي في سنة 853 هـ، فأملى ما يزيد عن ألف مجلس.<sup>(1)</sup>  
رحلاته في طلب العلم :

رحل إلى مكة سنة 785 هـ وأقام بها سنة ودرس خلالها الحديث على يد الشيخ عبد الله بن سليمان النشاوري، وقد قرأ عليه صحيح البخاري وسمع في مكة من الشيخ جمال الدين بن ظهيرة. ورحل من مكة إلى مصر عائداً فداوم على دراسة الحديث الشريف على يد العلامة الحافظ عبد الرحيم العراقي، وتلقى الفقه من الشيخ ابن الملتن والعز ابن جماعة وعليه درس الأصول وباقي العلوم الآلية كالمناهج وجمع الجوامع وشرح المختصر والمطول.

ثم رحل إلى بلاد الشام والحجاز واليمن ومكة وما بين هذه النواحي. أقام في فلسطين وتنقل في مدنها يسمع من علمائها ويتعلم منهم، ففي غزة سمع من أحمد بن محمد الخليلي وفي بيت المقدس سمع من شمس الدين القلقشندي، وفي الرملة سمع من أحمد بن محمد الأيكي، وفي الخليل سمع من صالح بن خليل بن سالم، وبالجملة فقد تلقى ابن حجر مختلف العلوم عن جماعة من العلماء كل واحد كان رأساً في فنه كالقراءات والحديث واللغة والفقه والأصول، ويذكر (إنباء الغمر بأبناء العمر)، وهو مؤلف ضخمة يقع في حوالي ألف صفحة كبيرة ألفه (شهاب الدين أحمد بن علي بن محمد بن علي بن محمود بن أحمد بن حجر العسقلاني)، حيث يتبع نظام الحوليات والشهور والأيام في تدوين الحوادث، ثم يتبع حوادث كل سنة بأعيان الوفيات، وقد أفاض في ذكر ما يتعلق بمصر من هذه الحوادث، وهو يتناول الأحداث التي وقعت بين سنة (773 - 850).

(1) أحمد مصطفى الأسطل. أثر السياق في توجيه شرح الأحاديث عند ابن حجر العسقلاني -. غزة: الجامعة الإسلامية، 2011. ص22.



قال الحافظ ابن حجر متحدثاً عن كتابه: هذا تعليق جمعت فيه حوادث الزمان الذي أدركته منذ مولدي سنة ثلاث وسبعين وسبعمائة وهلم جرا مفصلاً في كل سنة أحوال الدول، عن وفيات الأعيان مستوعباً لرواة الحديث خصوصاً ممن لقيته أو أجاز لي وغالب ما أورد فيه شاهده أو تلقفته ممن أرجع إليه أو وجدته بخط من أثق به من مشايخي ورفقتي.

### مصنفاته وآثاره العلمية :

لقد أثنى الحافظ ابن حجر العسقلاني المكتبة الإسلامية بنفائس من المصنفات التي تعتبر منارة لطلاب العلم، في مختلف ضروب العلم مما يدل على باعه الواسع ومكانته العلمية، وكانت شخصية الحافظ ابن حجر تظهر في مصنفاته فهو إما مستدركاً أو مذيلاً أو محققاً، وله في تناوله لمصنفة عين الناقد المحص الذي تنتهي به إلى إتمام الفائدة. وكان ابتداءه في التصنيف في حدود سنة 697 هـ حيث أقبل على مرحلة منهجية من البحث والتخصص؛ فانكب على الحديث وعلومه، فكانت لعلومه الصدارة عنده، ولم يهمل غيره من العلوم، بل اهتم بها، وجلس إلى علمائها فأخذ عنهم، فمن تصانيفه ما كمل قبل الممات، ومنها ما بقى في المسودات، ومنه قد كتب منه نصفه أو أقل أو أكثر، ومصنفات الحافظ ابن حجر من حيث مادتها تعالج موضوعات متعددة في العقيدة، وعلوم القرآن، والحديث وعلومه، والفقه، والتاريخ، والتراجم، واللغة، وغير ذلك، ويعتبر الحافظ ابن حجر من المكثرين في التصنيف؛ حتى صار من الصعب أن تحصر كل مصنفاته. وقد أفاد الإمام السخاوي أن ابن حجر كتب كراسة جمع فيها أسماء معظم مصنفاته، واعتمد عليها السخاوي في سرد مؤلفات شيخه، فذكر ما يزيد على (270) عنواناً مرتبةً على حروف المعجم في قائمة مستقلة في كتابه الجواهر والدرر وأما الدكتور شاكر محمود عبد المنعم، فذكر للحافظ ابن حجر (282) مصنفاً، وأضاف ذكر (38) مصنفاً تحت عنوان: "الكتب المنسوبة إليه"، جعلها تحت هذا العنوان احتياطاً حتى لا ينسب مصنفاً إلى مؤلف لم يعلمه؛ حيث لم يوجد ما يعضد نسبتها إلى الحافظ، ومع هذا قال: إن ذلك لا يعني نفي نسبة مصنف إلى الحافظ؛ فهو

العدد الخامس عشر ————— مجلة المكنبات والمعلومات ————— يناير 2016

موسوعي، ولا نستبعد منه المزيد، أما عبد الستار الشيخ، فقد ذكر مصنفات الحافظ، وأوصلها إلى 289 مصنفا. (1)  
وفيما يلي ثبت بعدد من مصنقاته :

- 1 - إتحاف المهرة بالفوائد المبتكرة من أطراف العشرة.
- 2 - إطراف المُسند المعكلي بأطراف المُسند الحنبلي.
- 3 - الأحاديث العشرة العشارية الاختيارية لابن حجر.
- 4 - الإصابة في تمييز الصحابة.
- 5 - الدراية في تخريج أحاديث الهداية.
- 6 - الدرر الكامنة في أعيان المائة الثامنة.
- 7 - القول المسدد في الذب عن المسند للإمام أحمد.
- 8 - المطالب العالية بزوائد المسانيد الثمانية.
- 9 - المعجم المفهرس أو تجريد أسانيد الكتب المشهورة والأجزاء المنثورة.
- 10 - النكت على كتاب ابن الصلاح.
- 11 - بلوغ المرام من أدلة الأحكام.
- 12 - تبصير المنتبه بتحرير المشتبه.
- 13 - تعجيل المنفعة بزوائد رجال الأئمة الأربعة.
- 14 - تقريب التهذيب.
- 15 - الإيثار بمعرفة رواة الآثار.
- 16 - شرح نخبة الفكر.
- 17 - فتح الباري شرح صحيح البخاري.
- 18 - لسان الميزان.
- 19 - تخريج أحاديث الأسماء الحسنی.
- 20 - نخبة الفكر في مصطلح أهل الأثر.

(1) السخاوي، شمس الدين محمد بن عبد الرحمن. الضوء اللامع لأهل القرن التاسع. - ج1. بيروت: دار الجيل، 1992. ص 134.

- 21 - نزهة الألباب في الألقاب.
  - 22 - الإصابة في تمييز الصحابة.
  - 23 - المطالب العالية.
  - 24 - تلخيص الحبير.
  - 25 - إنباء الغمر بأبناء العمر.
  - 26 - تغليق التعليق على صحيح البخاري.
  - 27 - الوقوف على الموقوف على صحيح مسلم.
  - 28 - نزهة السامعين في رواية الصحابة عن التابعين.
  - 29 - الأسئلة الفائقة بالأجوبة اللائقة.
  - 30 - سلسلة الذهب فيما رواه الشافعي عن مالك عن نافع عن ابن عم.
- جهود الإمام ابن حجر في مجال الفهرسة :**

لقد وردت عددا من التعريفات اللغوية لمصطلح الفهرسة والفهارس في كتب التراث العربي من أبرزها قول الخليل (الفهرس هو الكتاب الذي تجمع فيه الكتب).<sup>(1)</sup> في حين قال الفيروز آبادي أنه الفهرس، بالكسر: الكتاب الذي تجمع فيه الكتب، معرب فهرست.<sup>(2)</sup> وقال الكتاني هو الكتاب الذي يجمع فيه الشيخ شيوخه وأسانيده وما يتعلق بذلك،<sup>(3)</sup> وقال الخوارزمي الفهرست: ذكر الأعمال والدفاتر تكون في الديوان وقد يكون لسائر الأشياء.<sup>(4)</sup>

ويطلق مصطلح الفهرس على معجم الشيوخ أو المشيخة كما يطلق على جملة المرويات ثم أطلق على الكتاب الذي يجمع بين الكتب ويرادف الفهرست في الاستعمال البرنامج الذي استعمله ابن خلدون في المقدمة وتجدر الإشارة إلى اختلاف العلماء في رسم كلمة فهرس أما معانيها فقد انصرفت - كما في أقوالهم - إلى المعاني التالية :

- 
- (1) الخليل بن أحمد الفراهيدي. العين. تحقيق مهدي المخزومي، إبراهيم السامرائي. ج 4. - بغداد: دار ومكتبة الهلال. ص 121.
  - (2) الفيروزآبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب. القاموس المحيط. - بيروت: دار الجيل، 1952. ص 564.
  - (3) محمد بن أحمد بن يوسف البلخي الخوارزمي. مفاتيح العلوم، تحقيق: إبراهيم الأبياري. - ط 2 - د.م: دار الكتاب العربي، 2010. ص 83.
  - (4) عبد الحمي بن عبد الكبير الكتاني. فهرس الفهارس والإثبات ومعجم المعاجم والمشيخت والمسلسلات. تحقيق إحسان عباس، ج 1. - بيروت: دار الغرب الإسلامي، 1982. ص 69.

- 1 - أن يجمع الشيخ شيوخه وأسانيده وما يتعلق بها.
- 2 - جملة المرويات وهي ما تشتمل عليه الفهارس كأن يجيز معيناً لمعين فيقول :  
أجزت فلاناً كذا أو ما اشتملت عليه فهرستي (أي جملة مروياتي).
- 3 - جمع أسماء الكتب أو الأعمال أو الأشياء مرتبة على الحروف في الأعم الأغلب.  
ومن مصنفات الحافظ ابن حجر في هذا الباب :
  - فهرست مرويات القاضي جلال الدين بالإجازة.
  - فهرست أخيه علم الدين البلقيني بالإجازة.
  - فهرست الشرف بن الكويك.
  - فهرست نفسه في مجلد ضخمة سماه المقاصد العليات في فهرسة المرويات، يعني بالقراءة أو السماع أو المشاهدة أو المكاتبه.
  - وله الثبت الحديثي ويقع في مجلدين.
  - فهرست كتب المحمودية اثنان على الأبواب والحروف.

وقد كان للإمام ابن حجر إسهام في هذا الفرع من فروع التصنيف، فقد اتبع الإمام ابن حجر العسقلاني ترتيب موضوعات تلك الكتب ترتيباً معجمياً وأخرجها في مؤلفات مستقلة، والناظر إلى بساطة الأدوات وحجم الموضوعات المفهرسة والمكشفة يدرك ضخامة وحجم العمل المنجز وهو عمل لا يتصدى له إلا عالم كبير قد أحاط بعظائم العلوم ودقائقها وأوتي صبراً وجلداً لا نظير لهما حيث يدرك كل منتسب لعلم المكتبات والمعلومات أن الفهرسة والتكشيف هي أخطر فنونه.

**كتب المعاجم :**

المعاجم جمع معجم وهي ما تذكر فيها الأحاديث على ترتيب الصحابة أو الشيوخ أو البلدان أو هو الكتاب الذي يترجم فيه الشيخ شيوخه مرتبين على حروف المعجم ثم صار في فترة متأخرة يشتمل على الشيوخ والأقران أو من أخذ عنهم أو يفرد المحدث بشيوخ حافظ أو تلاميذه، وقال السخاوي المعاجم هي الكتب المصنفة على حروف المعجم في شيوخ المصنف كالمعجم الصغير والأوسط للطبراني أو في أسماء الصحابة كالمعجم الكبير له ويبدو أن المشيخة كانوا يطلقون لفظة (المشيخة) على الجزء الذي يجمع فيه المحدث أسماء شيوخه ومروياتهم عنهم ثم صاروا يطلقون عليه بعد

ذلك المعجم، لما صاروا يفردون أسماء الشيوخ ويرتبونهم على حروف المعجم فكثير استعمال وإطلاق المعاجم مع المشيخات، وأهل الأندلس يستعملون البرنامج أما في القرون الأخيرة فأهل المشرق يسمونه الثبت وأهل المغرب يسمونه الفهرسة.

والمشيخات في معنى المعاجم إلا أن المعاجم يرتب فيها المشايخ على حروف المعجم بأسمائهم بخلاف المشيخات، قاله الحافظ ابن حجر والتي قد يفرد فيها فصل للمرويات كما في (المشيخة الباسمة) لابن حجر وقال ابن حجر في مقدمته: تكرر سؤال بعض الإخوان في تجريد أسانيد في الكتب المشهورة والأجزاء المنثورة فتوقفت مدة ثم نشطت في لذلك لما رجوت فيه من النفع فجمعت ذلك من مواضع متفرقة وبوبته أبواباً فبدأت من الكتب الميوبة بالمطولات منها ثم المختصرات وبالجموع منها ثم المفرقات ثم تلوت بالمسانيد كذلك ثم بفوائد الشيوخ ورتبتها على حروف المعجم ثم بالمعاجم والمشيخات ثم بأربعينيات ثم بالتواريخ وما في معناها ثم بفنون الحديث ثم بالتصانيف وألمت في غضون ذلك بأشياء مما لم يقع لي سماعه وأوضح أم ما أورده بلفظ أخبرني بالإفراد فهو مما قرأه أو بصيغة الجمع فيكون انفراد غيره به وقد يبين بعض ذلك أحياناً أما ما كان بالإجازة الخاصة بالمشاهدة له أو بالمكاتبة أو الصحبة فأفصح عنه وقد يكتفي عنه في غضون بعض الأسانيد بلفظ (عن) وكذلك في لفظ (أنبأني وأنبأنا) ولم يخرج فيه شيئاً بالإجازة العامة ولو كان فيها بعض خصوص اكتفاء بالإجازة الخاصة وبالسمع فهما ولو كان فيهما بعض نزول أولى من الرواية بالإجازة العامة، ثم ذكر صحيح البخاري والطرق التي وقع له بها ثم صحيح مسلم وكتاب السنن والجامع للترمذي والسنن الكبرى للنسائي والسنن لابن ماجة والموطأ ورواياته المختلفة ثم كتب الصحاح كصحيح ابن خزيمة ومسند السراج وصحيح الإسماعيلي وأبي عوانة وغيرها.

إن تصفحاً سريعاً للمعجم المفهرس يعطي صورة واضحة عن سعة اطلاع الحافظ ابن حجر وكثرة قراءاته وسماعاته للكتب واستحضار لأسانيدها وإعطاء لمحة عن محتوياتها وتحديدها إن اقتضى الأمر منه ذلك وهي من جهة أخرى تبين دأبه على السماع من الشيوخ والأقران وفي كل مكان حل فيه وصولاً إلى الإسناد العالي وضبط المتن فجزء هذا الكتاب دليلاً غير متهم على تبخره ودقته وأمانته فهو يستعمل التعابير مقيدة خاصة خالية من التعميمات حريصاً على ذكر الحقيقة بشكل مذهب.

**أهمية كتب المعاجم :**

يعدد الأستاذ الشنطي أهمية هذا النوع من التأليف فيقول: ترجع أهمية هذه المؤلفات إلى أن كثيراً من هذه الكتب المذكورة فيها قد ضاعت ولم تصل إلينا، فهي من هذا الجانب تفيد في توثيق المخطوطات التي نعثر عليها، وتكون خالية من العنوان أو المؤلف، أو كليهما معاً، أو يكون هناك خلاف في نسبة الكتاب إلى صاحبه، وتنازع اثنين عليه، ومن فوائدها أيضاً، أنها تتضمن من حياة المؤلف، وشيوخه، وذكر البلدان التي رحل إليها، وضبط تاريخ أخذ الكتاب ومكانه، كما ترصد حركة الحياة العلمية والثقافية في عصره، وكذلك الحياة الاجتماعية، وأسلوب تلقي العلم، والأصول المتبعة فيه، والمستوى العلمي الذي ينبغي لطالب العلم أن يصل إليه.

**طريقة ترتيب كتب المعاجم ومناهجها :**

يختلف مناهج وترتيب هذه الكتب وقد لاحظ الباحثون الذين درسوا هذا النوع

من التأليف أن لهم ثلاث مناهج في طريقة ترتيبها وتقسيمها وهي :

الطريقة الأولى / هو تبويبها على أساس الكتب مرتبة حسب موضوعاتها وتمثلها أدق تمثيل فهرسة ابن خير الإشبيلي (ت 575 هـ) وقد رتبها على أساس الكتب التي قرأها على مشايخه على وفق الترتيب الموضوع .ويقول الدكتور الأهواني عن هذا الفهرس: وتعتبر فهرسة ابن خير أوسع الفهارس التي وصلتنا عن الأندلسيين من حيث ضخامتها وكثرة ما ورد فيها من أسماء الكتب.<sup>(1)</sup>

الطريقة الثانية / ما رتب على الكتب التي قرأها المؤلف على شيوخه، فيترجم لهم، ويذكر ما روى عنهم من كتب، مثل: فهرسة ابن عطية (ت 542 هـ) صاحب التفسير، وبرنامج شيوخ الرعيني المتوفى (666 هـ).

الطريقة الثالثة / ما جمع فيه المؤلف بين الطريقتين السالفتين، كما نجد هذا في برنامج الوادي آشي (ت 746 هـ) فقد خصص الجزء الأول منه لأسماء الشيوخ، والثاني لما أخذه منهم مرتباً إياه على العلوم، مبتدئاً بعلوم القرآن، فالحديث إلخ.<sup>(2)</sup>

**كتب المشيخات / برامج الشيوخ :**

(1) هاني العمدة. البرامج والفهارس الأندلسية. - عمان: المركز التقني للخدمات المطبعية بالجامعة الأردنية، 1993. ص14.

(2) عصام الشنطي. أدوات تحقيق النصوص المصادر العامة. - (دم): مكتبة الإمام البخاري، 2007. ص60.

تعريف البرنامج هو مدون يذكر فيه مؤلفه شيوخه - أو شيوخ عالم آخر - وما أخذ عنهم من الروايات وما قرأ عليهم من الكتب وتمائل هذا المصطلح مصطلحات أخرى كالشيخة والمعجم والفهرست والفهرس والفهرسة والثبت والشيخة هي التي تشتمل على ذكر الشيوخ الذين لقيهم المؤلف وأخذ عنهم أو اجازوه وإن لم يلقيهم ومعجم الشيوخ مثل معنى المشيخة إلا أنه أدق منها. حيث يزيد ويتميز بترتيب الشيوخ على حروف المعجم بخلاف المشيخة، وقد ذكر حاجي خليفة في كشف الظنون ثلاثاً وعشرين مشيخة وسبعة وعشرين وعجماً من معاجم الشيوخ<sup>(1)</sup> وقد كان لابن حجر نشاط واضح في كتب المشيخات التي حوت معلومات عن مشائخه الذين أخذ منهم وتلقى عنهم ومن مصنفاة في هذا الباب تجريد أسماء الكتب المشهورة والأجزاء المنثورة المسمى بالمعجم الفهرس وهو من المعاجم الرائعة التي ذكرت الكتب وفهرست المرويات التي حرص علماء الحديث على تدوينها

#### جهود ابن حجر العسقلاني في مجال التوثيق : معنى التوثيق لغة واصطلاحاً /

تعريف التوثيق لغة: الثقة مصدر، قولك وثق به يثق بالكسر فيهما، وثافة وثقة : اتّمنه، وأنا واثق به، وهو موثوق به، وهى موثوق بها وهم موثوق بهم... ووثقت فلاناً إذا قلت: إنه ثقة، ووثقت الشيء توثيقاً؛ فهو موثق، والوثيقة الأحكام في الأمر... ويقال : استوثقت من فلان، ووثقت من الأمر: إذا أخذت منه بالوثاقة. وأخذت الأمر بالأوثق؛ أي الأشد الأحكم... وناقاة موثقة الخلق: محكمة. ووثقه توثيقاً، فهو موثق: أحكمه، ووُثِقَ فلاناً قال فيه: ثقة، أي مؤتمن.<sup>(2)</sup> تعريف التوثيق اصطلاحاً: وهو العناية بتوثيق الأحاديث، ونقصد بتوثيق الأحاديث هو أن المحدثين لم يقبلوا المرويات المجردة عن الإسناد وهذا في القرون الثلاث الأولى بعد ظهور البدع، ولم يكتفوا بعزو الأحاديث إلى ناقلها؛ بل بحثوا في أحوال هؤلاء الناقلين، ليتثبتوا من صحة هذه الأخبار بمعارضتها مع مرويات المشهورين بالضبط والإتقان، فوثقوا السند والمتن. فالمعنى هو الوصول بالحديث بتطبيق الأسس العلمية التي وضعها العلماء إلى درجة إحكام

(1) عبد الرحمن بن محمد العيفان. الضبط البيبليوجرافي للإنتاج الفكري عند المسلمين حتى القرن العاشر الهجري.- القاهرة: مكتبة زهراء الشرق، 2009. ص 126.

(2) ابن منظور. لسان العرب، مادة وثق، (١٠/٣٧١)، تاج العروس، مادة : و ث ق، (ج٢٦/ص٤٥٠).

اتصاله، ونسبته إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم، وتوافر الأمانة في نقله من التحريف والتغيير أو الزيادة فيه. وعدم ائتمان ما يخالف هذه الأسس، فيمكننا القول: وثق بالحديث يثق به، ائتمنه، وأنا واثق به، أي أتمن نسبته إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم، ووثقت الحديث توثيقاً، أي أحكمت نسبته إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم. (1)

### تعريف علوم الحديث :

وهو العلم الذي بواسطته تعرف أقوال النبي صلى الله عليه وسلم وأفعاله وتقاريراته وكانت بداية هذا العلم مع صدور الحديث عن النبي صلى الله عليه وسلم، وفي حياة النبي كان الصحابة رضوان الله عليهم يرجعون إليه ليأخذوا منه مباشرة، والذي لا يأخذ عنه مباشرة يقصد من أخذوا عنه مباشرة فيأخذ عنهم ما أخذوه عنه صلى الله عليه وسلم وكانوا رضي الله عنهم يمتازون بقوة في الحافظة وسرعة في استرجاع الأحاديث، فالمرتبة التي أنزلهم الله إياها تجنبهم الوقوع في الكذب عليه صلى الله عليه وسلم والحقيقة العلمية التي لا يستطيع أحد أن ينكرها أن الصحابة قد عنوا بكل ما قاله النبي صلى الله عليه وسلم أو فعله أو أقره أكبر عناية، بل إنهم قد عنوا بصفاته حتى الجسمية منها والخلقية وبدقائق أمور حياته ما لم تعن أمة أخرى برسولها. ولكن بعد وفاة النبي صلى الله عليه وسلم أصبحت الحاجة إلى معرفة الحديث وروايته أكبر خاصة بعد انتشار الصحابة في أمصار كثيرة فأخذ السؤال يكثُر عن الحديث النبوي ونشطت الرحلة في طلبه والبحث عنه، ونظراً لاتساع رواية الحديث النبوي واختلاف الحال بالنسبة للرواة وتفاوت مراتبهم من حيث حفظ الأحاديث وصدق الرواية نشأ إلى جانب الرواية علوم تبحث في أحوال الرواة وظهر لذلك علمان رئيسيان هما :

أ - علم الحديث رواية : وهو علم مختص بنقل أقوال النبي وأفعاله وضبطها وتحريرها.

(1) رفعت فوزي عبد المطلب. توثيق السنة في القرن الثاني الهجري، أسسه واتجاهاته.- القاهرة: مكتبة الخانجي، 1984 . ص ص 21-22.



- ب - علم الحديث دراية: وهو علم يعرف منه حقيقة الرواية وشروطها وأنواعها وأحكامها وحال الرواة وشروطهم وأصناف المرويات.
- والفروع المتولدة من هذين العلمين تعرف بعلم الحديث، ومن أهمها:
- 1 - علم الجرح والتعديل / وهو مختص بالبحث في أحوال الرواة الكبيرة والصغيرة والحكم من خلال النتائج التي يتم التوصل إليها على الراوي إما بجرحه أو بتعديله.
  - 2 - علم علل الحديث / وهو علم يبحث في الأسباب الغامضة التي تقدر في صحة الحديث سواء من حيث متنه أو من حيث سنده.
  - 3 - علم غريب الحديث / وهو يبحث في الألفاظ الغريبة التي ترد في الأحاديث النبوية، وذلك للكشف عن معانيها بقصد توضيحها.
  - 4 - علم مختلف الحديث / وهو علم يبحث في الأحاديث المتعارضة التي لا يمكن السير إلى ترجيح واحد منهما على الآخر.
  - 5 - علم ناسخ الحديث ومنسوخه / وهو علم باحث في الأحاديث المتعارضة ببعضها بعضاً، حيث لا يمكن التوفيق بينها فما يكون متقدماً منهما يسمى المنسوخ والذي تأخر يكون هو الناسخ.
  - 6 - علم رجال الحديث / وهو علم يبحث في أحوال الرواة وتواريخهم وكل ما يتعلق بهم.

"هذا وقد مرت علوم الحديث في مراحل كثيرة إلى أن استقرت مناهجها وصنفت كتب الحديث في الرواية والدراية"<sup>(1)</sup> ففي عصر النبي صلى الله عليه وسلم وصحابته الكرام كانت صورة هذا العلم تتلخص في السماع والمشاهدة ثم النقل والرواية، وبعد انتقال النبي إلى جوار ربه زادت الحاجة إلى الرواية وكثرت الرحلات في طلبه، ومع هذا الاهتمام من جانب الصحابة برواية الأحاديث وجمعها وملاحقة رواياتها فقد كانوا يحتاطون في رواياتهم خشية من الوقوع في الكذب على النبي صلى الله عليه

(1) هاني الطعيمات. "نشأة علوم الشريعة وتطورها". مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، س2، ع1. 1996. ص 242.

وسلم فكانوا ينظرون إلى تثبت الراوي ومدى إتقانه لرواية ما يحفظ ، كذلك بحثوا في متن الحديث ومدى إمكانية نسبته إلى النبي صلى الله عليه وسلم. وهكذا لم ينقض عصر الصحابة حتى ظهرت البواكير الأولى في علم الدراية وتوسعاً كبيراً في علم الرواية.

ومع انتهاء عصر الصحابة ودخول المائة الثانية أصبحت الحاجة ماسة إلى التوسع في دراسة الحديث ، حيث أمر الخليفة الأموي العادل عمر بن عبد العزيز بجمع الحديث النبوي الشريف وتدوينه.

أما في القرن الهجري الثالث "فقد شهد مولد هذا القرن اتجاه وتطور جديد في جمع الأحاديث ، وهو أفراد الأحاديث عن رسول الله صلى الله عليه وسلم بكتب خاصة ، وقد بدأ هذا العمل بالجمع على أساس المسانيد غالباً وبعضهم على أساس الأبواب ، وأساس المسانيد هذا ، هو أن يجمع كل الأحاديث التي يرويها الصحابي في مكان واحد من الكتاب ، ولو اختلفت موضوعات هذه الأحاديث ، وطريقة الأبواب هي طريقة (الجامع) وهي أن يجعل الموضوع وحدة التجميع لا الراوي ، وكان ذلك يمثل دوراً من النمو لا بد أن يمر فيه جمع الأحاديث".<sup>(1)</sup>

وبعد ذلك أخذت في الظهور مؤلفات جمعت الكثير من أنواع علوم الحديث ويعد كتب ابن حجر العسقلاني كنخبة الفكر في مصطلح أهل الأثر وكذلك كتاب الإصابة في تمييز الصحابة فهو من أشهر هذه الكتب التي اهتمت بمجال توثيق الحديث النبوي سنداً وامتناً حيث يقول مؤلفه: إنه جمعه ثلاث مرات من أجل ترتيبه المبتكر. وترتيبه الذي ابتكره ابن حجر كالتالي: قسم كل حرف أربعة أقسام:

الأول : فيمن وردت صحبته بطريق الرواية عنه ، أو عن غيره ، سواء كانت الطريق صحيحة ، أو حسنة ، أو ضعيفة ، أو وقع ذكره بما يدل على الصحبة بأي طريق كان.

الثاني: من ذكر في الصحابة من الأطفال الذين ولدوا في عهد النبي صلى الله عليه وسلم.

(1) عبد المنعم النمر. أحاديث رسول الله ﷺ كيف وصلت إلينا. القاهرة: دار الكتاب المصري، 1987. ص ص 75 - 76.

الثالث: فيمن ذكر في كتب أسماء الصحابة من المخضرمين الذين أدركوا الجاهلية والإسلام، ولم يرد في خبر قط أنهم اجتمعوا بالنبي صلى الله عليه وسلم، ولا رأوه، سواء أسلموا في حياته أم لا.

الرابع: فيمن ذكر في الكتب المذكورة على سبيل الوهم والغلط، وبيان ذلك. يقول ابن حجر: وهذا القسم لا أعلم من سبقني إليه، ولا من حام طائر فكره عليه، وهو الضالة المطلوبة في هذا الباب الزاهر، وزبدة ما يمخضه من هذا الفن اللبيب الماهر.

وكذلك في مسألة تعريف الصحابي يورد ابن حجر العسقلاني التعريف التالي ويتولى تبيان تعريفه الدقيق فلا يبقى مع توثيقه مجالاً للشك أو اللبس حيث قال: أصح ما وقفت عليه من ذلك أن الصحابي من لقي النبي صلى الله عليه وسلم مؤمناً به، ومات على الإسلام، فدخل فيمن لقيه طالت مجالسته أو قصرت، ومن روي عنه أو لم يرو، ومن غزا معه أو لم يغز، ومن رآه رؤية ولم يجالسه ومن لم يره لعارض كالعَمى<sup>(1)</sup>.

ويشرح تعريفه هذا فيقول: "ومن هو لقي النبي صلى الله عليه وسلم ومات على الإسلام، ولو تخللت ردة في الأصح، والمراد باللقاء ما هو أعم من المجالسة والمماشاة ووصول أحدهما إلى الآخر وإن لم يكامله، ويدخل فيه رؤية أحدهما الآخر سواء كان بنفسه أم بغيره والتعبير باللقاء، وقول بعضهم الصحابي من رأى النبي صلى الله عليه وسلم يخرج ابن أم مكتوم ونحوه من العميان وهم صحابة بلا تردد، وقولي مؤمناً فصل يخرج من حصل له اللقي المذكور لكن في حالة كونه كافراً، وقولي به فصل ثان يخرج من لقيه مؤمناً بأنه سيبعث كورقة بن نوفل ولم يدرك البعثة فيه نظر، وقولي مات على الإسلام فصل ثالث يخرج من ارتد بعد أن لقيه مؤمناً به ومات على الردة كعبد الله بن جحش وابن خطل وقولي ولو تخللت ردة أي بين لقيته مؤمناً به وبين موته على الإسلام، فإن اسم الصحبة باق سواء رجع إلى الإسلام في حياته صلى الله عليه وسلم وسواء لقيه ثانياً أم لا<sup>(2)</sup>.

(1) ابن حجر العسقلاني. الإصابة في تمييز الصحابة. - ج1، بيروت: دار الجيل، 1992. ص 6.  
(2) ابن حجر العسقلاني. شرح نخبة الفكر في مصطلح أهل الأثر. - بيروت: دار الكتب العلمية، 1996. ص ص 196 - 197.

وكان لابن حجر منهجه الفريد في توثيق نصوص السنة النبوية وقد كان له كبير عناية ك يمثل هذا النوع من التوثيق التي أصبحت بمرور الزمن علما شامخ الذرا ينهل من معينه كل الباحثين والمتخصصين في هذه المجالات.  
**الخلاصة :**

تم من خلال هذه الدراسة الوقوف على جهود إمام الحفاظ الإمام احمد بن حجر العسقلاني في مجالي الفهرسة والتوثيق حيث يعتبر هذا الإمام الفذ من أشهر علماء الأمة الذين عنوا بمثل هذه الفنون وأولوها اهتمامهم فوضع رحمه الله مصنفاً معجمية كان الهدف من ورائها التيسير على طلاب العلم والباحثين في الوصول المباشر للمعلومات التي يبحثون عنها في المؤلفات التي وضع لها كتب المعاجم والبرامج والمشيكات كذلك تم إماطة اللثام عن قضايا التوثيق التي تفرّد بها وتفنن فيها ابن حجر لاسيما وأنه من العلماء الذين برعوا في توثيق الحديث النبوي الشريف وكان له منهجه في ذلك ولعل هذه المقالة تصلح أساساً لدراسة متعمقة حول الإمام ابن حجر ومنهجه في الفهرسة والتوثيق وكذلك دور علماء المسلمين في العناية بالضبط الببليوجرافي وقضاياها المختلفة، والذي يعد بلا شك من أفضل أبواب الفنون التي كان لها الدور البارز في خدمة العلوم وزيادة الإفادة من أمهات كتب التراث.

#### **قائمة المراجع :**

- (1) ابن حجر العسقلاني. الإصابة في تمييز الصحابة. - بيروت: دار الجيل، 1992.
- (2) \_\_\_\_\_ شرح نخبة الفكر في مصطلح أهل الأثر. - بيروت: دار الكتب العلمية، 1996.
- (3) ابن منظور. لسان العرب. - بيروت: دار صادر، 1988.
- (4) أحمد مصطفى الأسطل. أثر السياق في توجيه شرح الأحاديث عند ابن حجر العسقلاني. - غزة: الجامعة الإسلامية، 2011.
- (5) ثائر بن سليمان الأسطل. منهج الإمام ابن حجر في توثيق متون السنة النبوية. - غزة: الجامعة الإسلامية، 2008.
- (6) الخليل بن أحمد الفراهيدي. العين. تحقيق مهدي المخزومي، إبراهيم السامرائي. - بغداد: دار ومكتبة الهلال، 2008.

- (7) رفعت فوزي عبد المطلب. توثيق السنة في القرن الثاني الهجري، أسسه واتجاهاته. - القاهرة: مكتبة الخانجي، 1984.
- (8) السخاوي، شمس الدين محمد بن عبد الرحمن. الضوء اللامع لأهل القرن التاسع. - بيروت: دار الجيل، 1992.
- (9) شاكر محمود عبد المنعم: ابن حجر العسقلاني مصنفاة ودراسة في منهجه وموارده في كتابه الإصابة. - بيروت: مؤسسة الرسالة، 1997.
- (10) عبد الحي بن عبد الكبير الكتاني. فهرس الفهارس والإثبات ومعجم المعاجم والمشیخات والمسلسلات. تحقيق إحسان عباس. - بيروت: دار الغرب الإسلامي، 1982.
- (11) عبد الرحمن بن محمد العيفان. الضبط الببليوجرافي للإنتاج الفكري عند المسلمين حتى القرن العاشر الهجري. - القاهرة: مكتبة زهراء الشرق، 2009.
- (12) عبد المنعم النمر. أحاديث رسول الله صلى الله عليه وسلم كيف وصلت إلينا. - القاهرة: دار الكتاب المصري، 1987.
- (13) عصام الشنطي. أدوات تحقيق النصوص المصادر العامة. - (د.م): مكتبة الإمام البخاري، 2007.
- (14) الفيروزآبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب. القاموس المحيط. - بيروت: دار الجيل، 1952.
- (15) محمد بن أحمد بن يوسف البلخي الخوارزمي. مفاتيح العلوم، تحقيق: إبراهيم الأبياري. - ط2. - (د.م): دار الكتاب العربي، 2010.
- (16) هاني الطعيمات الطعيمات. "نشأة علوم الشريعة وتطورها". مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، س2، ع1 (1996) ص ص 240 - 264.
- (17) هاني العمدة. البرامج والفهارس الأندلسية. عمان: المركز التقني للخدمات المطبعية بالجامعة الأردنية، 1993.



دار النخلة للنشر  
مؤسسة تهتم بمجالات  
النشر والطباعة والتوزيع  
والأعمال الفنية

دار  
النخلة  
شركة خاصة - توزيع - أعمال فنية

النخلة

www.anakhlalbooks.com

رسالتنا

محلة الجيد الشمالي - طريق 11 يونيو - طرابلس هاتف / فاكس +218214623783 +218925090224 محمول

## مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المكنبات الجامعية اليمنية (دراسة مسحية)

(★)

إعداد : أ. محمد عبد الله أحمد العطاب

(★★)

إشراف : د. تهاني عمر عبد العزيز

### المستخلص :

في ظل الانفجار المعرفي الناتج عن التطورات المتلاحقة في ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت العديد من المكتبات ومؤسسات المعلومات عاجزة عن تحقيق أهدافها على أكمل وجه خصوصاً مع قلة الميزانيات المرصودة لها، كما أن أساليب الإدارة القديمة وتطبيقها داخل تلك المؤسسات ساهم في انحسار تحقيق تلك الأهداف وأصبح لزاماً على تلك المؤسسات استخدام أساليب إدارية جديدة من شأنها تطوير أعمالها وتحقيق أهدافها، ومع ظهور أسلوب إدارة الجودة الشاملة في القطاعات الصناعية ونجاحه في الارتقاء بتلك القطاعات شجع ذلك العديد من المؤسسات الخدمية على تبني هذا الأسلوب وتطبيقه داخل تلك المؤسسات، ونظراً لكون المؤسسات المعلوماتية أحد هذه المؤسسات الخدمية فقد تم تطبيق هذا الأسلوب داخل تلك المؤسسات المعلوماتية وخاصة في المكتبات الجامعية وأثبتت العديد من الدراسات أن هذا الأسلوب أحدث فرقاً جوهرياً في تلك المكتبات وساعدها على مواكبة التطورات وتحسين الأداء داخلها وتقديم خدمات معلوماتية تلبى احتياجات المستفيدين منها.

ومن هذا المنطلق فإن هذه الدراسة تهدف إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المكتبتين المركزيتين بجامعة صنعاء وذمار ومعرفة الصعوبات

(★) مدرس مساعد بقسم المكتبات وعلم المعلومات بجامعة صنعاء – طالب دكتوراه بجامعة عين شمس

(★★) أستاذ مساعد بقسم المكتبات والمعلومات بجامعة عين شمس.

والمعوقات التي تحول دون تطبيق تلك المبادئ والخروج بحلول ومقترحات من شأنها تحسين الوضع القائم، وقد أعتمد الباحث على المنهج المسحي نظراً لملائمته لمثل هذه النوع من أو استخدم كلاً من الملاحظة المباشرة والاستبيان بعد تحكيمه وأدبيات الموضوع كأدوات لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، وقام الباحث باستخدام حزمة برمجيات SPSS في تحليل فقرات الاستبيان، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها :

- وجود تباين في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بين كلا من المكتبة المركزية بجامعة صنعاء والمكتبة المركزية بجامعة ذمار، ويختلف مدى التطبيق بين كلا المكتبتين حسب المبادئ وكذلك حسب الفقرات.
  - يتم تطبيق بعض مبادئ الجودة الشاملة في كلا المكتبتين بطريقة عشوائية دون وجود خطة مكتوبة تحدد آلية التطبيق ومراحلها.
  - وجود بعض الفروق الدالة إحصائياً في تطبيق بعض المبادئ في كلا المكتبتين حسب الجامعة التي تتبعها المكتبة، وكذلك حسب النوع (الجنس).
- وقد خرجت هذه الدراسة بعدة توصيات منها :

- عمل خطة متكاملة لتحسين الوضع الراهن في كلا المكتبتين، وتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بالطريقة العلمية الصحيحة وفقاً لآلية مكتوبة ومدروسة ومحددات فيها مراحل التطبيق والفترة الزمنية اللازمة للتطبيق.
- الاستفادة من تجارب المكتبات العربية في تحسين الوضع الراهن لكلا المكتبتين وخصوصاً في مجال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة.
- استحداث إدارة أو قسم خاص بالجودة ضمن الهيكل التنظيمي بالمكتبة يتولى مسؤولية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بالمكتبة ويقوم بإجراء الدراسات والبحوث المتعلقة بتحسين جودة الأداء والأعمال في المكتبة.
- إعداد وتأهيل العاملين في المكتبتين المركزيتين بجامعة صنعاء وذمار وخصوصاً في مجال إدارة الجودة الشاملة، وتحفيزهم على أداء الأعمال بالصورة الصحيحة، وتشجيعهم على الابتكار وتبني إبداعاتهم التي من شأنها تحسين أعمال المكتبة وخدماتها.



**مشكلة الدراسة وتساؤلاتها :**

في ظل التطورات الحاصلة في مؤسسات المعلومات - بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاص - سعت الكثير من المكتبات الجامعية نحو تحسين أدائها وتطبيق أساليب إدارية جديدة من شأنها النهوض بواقع المؤسسة وتحسين أدائها وتلبية متطلبات المستفيدين منها على أكمل وجه، ويعتبر أسلوب إدارة الجودة الشاملة من الأساليب العلمية الحديثة التي سعت الكثير من المؤسسات العامة والخاصة إلى تطبيقه داخل تلك المؤسسات من أجل الارتقاء بمستوى جودة منتجاتها وخدماتها، وتعتبر المكتبات الجامعية أحد المؤسسات الخدمية التي تقوم بخدمة مجتمع متجانس وتسعى إلى تلبية احتياجاته المعلوماتية وتقديم خدمات عالية الجودة وهذا لا يمكن تحقيقه ما لم تتبنى تلك المكتبات أساليب إدارية تمكنها من تحقيق ذلك، ومن هذا المنطلق سعت المكتبات الجامعية كغيرها من المنظمات إلى تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة فيها كأسلوب إداري جديد يُمكن من تحقيق أهداف تلك المكتبات.

من هذا المنطلق فأن مشكلة البحث تكمن في التعرف على مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية اليمنية، وسوف تسعى هذه الدراسة للإجابة على الأسئلة التالية :

- 1- إلى أي مدى يتم تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية اليمنية؟
- 2- ما الصعوبات التي تواجه تلك المكتبات في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة؟
- 3- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وفقاً لمتغيرات التالية (الجامعة التي تتبعها المكتبة - الجنس - الوظيفة الحالية للعاملين في المكتبة - المؤهل العلمي للعاملين - عدد سنوات الخبرة)؟

**أهمية الدراسة :**

في ظل المتغيرات القائمة التي يعيشها العالم الآن لم تعد فيه إدارة الجودة الشاملة قاصرة على المنظمات الربحية بل تعدت ذلك ليشمل نشاطها المؤسسات الخدمية والتي من ضمنها المكتبات ومؤسسات المعلومات، وتأتي أهمية هذه الدراسة في كونها تسعى إلى التعرف على واقع تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المكتبتين المركزيتين بجامعتي صنعاء وذمار، كما تأتي أهميتها أيضاً من النقاط التالية :

## العدد الخامس عشر ————— مجلة المكنبات والمعلومات ————— يناير 2016

- كون مؤسسات المعلومات من القطاعات الحيوية التي يجب أن تواكب التطورات العلمية الحديثة للارتقاء بخدماتها وتحقيق الأهداف المرجوة منها من خلال استخدام أسلوب الجودة الشاملة وتطبيقه في تقييم المكتبات من شتى النواحي والمساعدة في وضع الأهداف المؤدية إلى تحسن أدائها والتأكيد على استمرارية هذا التحسين.

- ستساعد الجهات المعنية في تقييم الوضع الراهن للمكتبة إضافة إلى إمكانية استثمار نتائجها في التعرف على نقاط الضعف في تطبيق تلك المبادئ والعمل على حلها بما يحقق أهدافها.

### أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة التعرف على مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية اليمنية، إضافة إلى التعرف على :

- الصعوبات التي تواجه تلك المكتبات في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة.
- معرفة ما إذا كان يوجد هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وفقاً لمتغيرات التالية (الجامعة التي تتبعها المكتبة - الجنس - الوظيفة الحالية للعاملين في المكتبة - المؤهل العلمي للعاملين - عدد سنوات الخبرة).
- إضافة إلى كون هذه الدراسة ستقوم بتكوين قاعدة معلومات تعد منطلقاً لأي دراسات وبحوث لاحقة.

### حدود الدراسة :

#### 1- الحدود المكانية :

- المكتبة المركزية بجامعة صنعاء في اليمن.
- المكتبة المركزية بجامعة ذمار.

#### 2- الحدود الزمنية :

تم إجراء الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي

2015/2014م

**منهج الدراسة :**

اعتمد الباحث على المنهج المسحي في دراسته نظراً لملائمته لمثل هذا النوع من الدراسات كونه يسعى إلى معرفة مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في كلا من المكتبة المركزية بجامعة صنعاء والمكتبة المركزية بجامعة ذمار.

**أدوات جمع البيانات :**

من أجل الإلمام بموضوع الدراسة استخدم الباحث الأدوات الآتية لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بدراسته :

1- **الاستبيان :** حيث تم تصميم استبان وتوزيعه على عينة من العاملين في كلا المكتبتين بعد تحكيمة من قبل مجموعة من المتخصصين في مجال المكتبات وعلم المعلومات، وقد أعتد الباحث على العديد من الدراسات والأبحاث في فقرات الاستبيان وخصوصاً المبادئ التي سردها عباس في دراسته الموسومة (ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة)، وقد اعتمد الباحث واستخدم حزمة برمجيات الـ SPSS في تحليل فقرات الاستبيان.

2- **الملاحظة المباشرة** من خلال الزيارة الميدانية للمكتبة محل الدراسة.

3- **أدبيات الموضوع** والتي تشتمل على المصادر والمراجع الأساسية المتعلقة بموضوع الدراسة بمختلف أشكالها وأنواعها.

**مجتمع الدراسة :**

يبلغ عدد العاملين في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء 88 عامل، أما المكتبة المركزية بجامعة ذمار فيبلغ عدد العاملين فيها 12 عامل، وقد اعتمد الباحث العاملين في كلا المكتبتين المركزيتين الذين يعملون في مجال الخدمات المباشرة والخدمات غير المباشرة إضافة إلى نواب مدراء العموم فقط كمجتمع لدراسته وتم استثناء العاملين في

\* تم تحكيم الاستبيان من قبل كل من :

- أ.د حشمت قاسم، أستاذ علم المكتبات والمعلومات بجامعة القاهرة.
- أ.د جاسم جرجيس، أستاذ ورئيس برنامج الماجستير للمكتبات والمعلومات بالجامعة الأمريكية بديي.
- أ.د محمد عودة عليوي، أستاذ علم المكتبات والمعلومات بجامعة البصرة.
- أ.د حسام الدين مصطفى، أستاذ علم المكتبات والمعلومات بجامعة القاهرة.
- أ.م.د خالد عتيق سعيد، أستاذ علم المكتبات والمعلومات المشارك بجامعة صنعاء.

## العدد الخامس عشر ————— مجلة المكنبات والمعلومات ————— يناير 2016

المجالات الخدمية مثل : عمال النظافة، العاملين في مجال الأمن، السكرتارية)، وقد بلغ إجمالي عدد العاملين الذين تم توزيع الاستبيانات عليهم 54 عامل، 43 منهم في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء، و 10 في المكتبة المركزية بجامعة ذمار، وقد تم استرجاع 50 استبيان، 40 من المكتبة المركزية بجامعة صنعاء، و 10 من المكتبة المركزية بجامعة ذمار.

### الدراسات السابقة :

هناك العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاص، نورد منها ما يلي :

### الدراسات الأجنبية :

دراسة كل من (Sivankalai, S and Thulasi Kavitha Yadav) بعنوان إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الأكاديمية، هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم واقع استخدام أسلوب إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الأكاديمية في الهند من خلال العاملين المتخصصين في تلك المكتبات، بالإضافة إلى التعرف على المشاكل والصعوبات التي وجهت هؤلاء العاملين في تطبيق هذا الأسلوب واقتراح المعالجات المناسبة للتخلص من تلك الصعوبات، وقد اعتمد الباحثان على الاستبيان في جمع المعلومات المتعلقة بهذه الدراسة بالإضافة إلى أدبيات الموضوع، وأكدت الدراسة على ضرورة الاهتمام بالعاملين في المكتبات الأكاديمية وتطوير قدراتهم ومهاراتهم من خلال إشراكهم في الندوات وورش العمل وأعمال المؤتمرات الخاصة بإدارة الجودة الشاملة بالإضافة إلى ضرورة تفعيل بعض البرامج والفعاليات داخل المكتبات الأكاديمية التي من شأنها التسويق للخدمات التي تقدمها تلك المكتبات وتقديم خدمات معلوماتية ذات جودة عالية.(1)

دراسة كل من (Galyani , Golnessa and Moballeghi, Mostafa) بعنوان إدارة الجودة الشاملة في قطاعات المكتبات والمعلومات، سعت هذه الدراسة إلى التعريف

---

(1) Sivankalai, S and Thulasi Kavitha Yadav, Total Quality Management in Academic Libraries: A Study. International Journal of Educational Research and Technology. \_ Vol. 3, Issue 1 (March 2012).\_ PP 66 – 72.

بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، والمراحل التي مرت بها بداية من نشأتها في اليابان وحتى انتقالها إلى الولايات المتحدة وبلدان أخرى، كما استعرضت هذه الدراسة مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجالات الصناعية وانتقالها إلى قطاع الخدمات، بما في ذلك المكتبات، وعرضت هذه الدراسة أيضاً تجارب لبعض المكتبات التي طبقت مبادئ الجودة الشاملة في أعمالها، وقامت هذه الدراسة بسرد بعض الصعوبات التي واجهت بعض المكتبات في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة فيها.<sup>(1)</sup>

الدراسة التي أعدها (Begum , S. Siraj Nissa) والمعنونة بإدارة الجود الشاملة في المكتبات الأكاديمية وتناولت هذه الدراسة ابرز المفاهيم لإدارة الجودة الشاملة على المستوى العام وفي مجال المكتبات والمعلومات وخاصة المكتبات لجامعية وأكدت على أهمية رضا المستفيد وضرورة الإيفاء بمتطلباته الحالية والمستقبلية والتركيز على توفير ذلك من خلال تصميم خدمة مناسبة، كما أكدت على أهمية التغذية الراجعة من المستفيدين المنتظمين للمكتبة الجامعية من خلال استبيان يمكن الحصول على معلومات لتحسين الخدمة المكتبية، وركزت الدراسة على دور العاملين واعتبارهم الخط الأمامي الذين يلعبون دوراً أساسياً في مجال المكتبات الجامعية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أبرزها : أن المكتبات عينة البحث لم تأخذ أي خطوة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة وينبغي أن تعتمد قياسات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الأكاديمية على بدائل الأيزو 9000 لمحدوديتها في القياس في حقل المكتبات والمعلومات.<sup>(2)</sup>

دراسة (Johannsen ,Carl) وقد هدفت هذه الدراسة إلى قياس واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في عدد من المكتبات ومراكز المعلومات في عدد من الدول الأوربية والحصول على نتائج مرضية عن مستوى جودة الإدارة والتعرف على إمكانية ربط عدد من المتغيرات مع جودة الإدارة، وأسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج من أهمها أن نسبة 28٪ من المكتبات موضوع الدراسة لم تتخذ أي خطوة نحو تطبيق إدارة الجودة

- 
- (1) Galyani Moghaddam, Golnessa and Moballeghi, Mostafa Total Quality Management in Library and Information Sectors. The Electronic Library. \_ Vol.26, No.6(2008),\_ pp. 912-922.  
(2) Begum , S. Siraj Nissa. Total Quality Management In The Academic Library.- library philosophy and practice.\_ Vol.5, No.2(2003) \_pp.1-3.

الشاملة و الوصول إلى نتيجة مفادها الحاجة إلى أيجاد معايير أخرى غير معايير الأيزو 9000. (1)

#### الدراسات العربية :

دراسة وحيد موسى سعد الموسومة (إدارة الجودة الشاملة في المكتبات : دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية ) ، (2) وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات المصرية واستخدمت الدراسة مقياس (ف.أ.ز. يثامل) لقياس ولاء المستفيدين بعد تطويعه ليتماشى مع خدمات المعلومات الالكترونية ، وكذلك تصميم واقتراح الخطوات التنفيذية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات المصرية ، وتم تطبيق هذه الدراسة على عينة من المكتبات المصرية التي تتيح خدمات المعلومات الالكترونية ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي (مع التركيز على المنهج المسحي ومنهج تحليل الوثائق) في دراسته ، و من ابرز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة الأتي :

- يميل التوجه العام نحو الموافقة على جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات الالكترونية المقدمة من خلال المكتبات عينة الدراسة.
- أظهرت النتائج وجود درجة عالية من التباين بين المكتبات قيد الدراسة في الأبعاد المطروحة لقياس الجودة.
- تبين من خلال الدراسة الميدانية عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية المطروحة وأدراك العملاء لجودة خدمات المعلومات الالكترونية المقدمة.
- وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أبرزها : أن يكون التحسين المستمر هدفاً استراتيجياً للمكتبات ، وفهم متطلبات المستفيدين ومحاولة تجاوزها وذلك من خلال إعلام جميع العاملين بهذه المتطلبات.

---

(1) Johannsen ,Carl. strategic issues Quality management: theoretical consideration.\_ journal of information science.- vol.22 ,N.4(1995) pp. 133-144.

(2) وحيد موسى سعد. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009. ص 340.

دراسة جنان صادق عبد الرزاق و سهامه غفوري علي المعنونة (تطبيق إدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات المحوسبة في مكتبة الجامعة المستنصرية : وفق متطلبات مواصفات الأيزو 9000 - 9004)،<sup>(1)</sup> وهدفت الدراسة إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأسسها على خدمات المعلومات المحوسبة في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية لمعرفة درجة رضا المستفيدين عن جودة خدمات المعلومات عند مقارنتها مع نظام الأيزو 9000 - 9004، وتم استخدام منهج دراسة الحالة وذلك لدراسة الواقع الفعلي للحالة المعنية وتم تصميم نموذج استمارة عمل وحدة المعلومات المحددة فيها قواعد البيانات المصممة عمليا ( الكتب والرسائل الجامعية ) إضافة إلى خدمات البحث الآلي للمستفيدين . وتم تحليل الاستمارة المصممة لوحدة المعلومات للتعرف على مدى تطابق مواصفات الأيزو 9000 - 9004 لتحقيق ادارة الجودة الشاملة للخدمات باستخدام الأساليب الإحصائية (المتوسط والانحراف المعياري) وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها :

- وجود حالة ضياع في أوقات انجاز الإجراءات الخاصة بعملية الإدخال.
- أن أعلى نسبة استرجاع لقواعد المعلومات الخاصة بالأقراص المكتتزة كانت خلال يوم 2002/7/30

دراسة عزة بنت محمد الغامدي الموسومة (تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على العاملين بمكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة )،<sup>(2)</sup> وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع التطبيق العملي ومدى التزام إدارة المكتبات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة فيما يتعلق بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، وبحث إمكانية الاستفادة من هذه المفاهيم في تنظيم عمل المكتبات الجامعية، وكذلك ملاحظة القصور في أداء العاملين في تلك المكتبات ومحاولة تقويمه بما يتفق مع مبادئ

---

(1) جنان صادق عبد الرزاق ، سهامه غفوري علي. تطبيق إدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات المحوسبة في مكتبة الجامعة المستنصرية: وفق متطلبات مواصفات الأيزو 9000-9004. - المجلة العراقية للمعلومات. - مج9، ع1-2(2008). ص ص 23-44.

(2) عزة بنت محمد الغامدي. - تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على العاملين بمكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة. - (رسالة ماجستير)، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الإدارة والاقتصاد، 2006م. 198 ص.

ومنهج إدارة الجودة الشاملة ، وكذلك الوقوف على آراء المستفيدين من المكتبات الجامعية فيما يتعلق بنظام عمل المكتبات الجامعية ومعرفة إلى أي مدى ينسجم ذلك مع مبادئ ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي كانت من أهمها :

أن إدارة المكتبة الجامعية تعمل بشكل جيد على تطبيق برامج الجودة من أجل تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين منها رغم أنها في مراحل النمو والتطور ، ومعناها وضوح الرؤية الفلسفية عند إدارة الجامعة لآليات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في قطاع المكتبات.

قدرة الطلبة وأعضاء هيئة التدريس عن التعبير عن آرائهم فيما يتعلق بنوعية الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية وذلك لأنهم أكثر تفاعلا مع المكتبة وأكثر إدراكا لدورها واستفادة من خدماتها.

لوحظ أن مستوى اعتماد إدارة المكتبة على اختبارات القدرات عند تعيين الموظفين كان متوسطا.

دراسة هشام عبد الله عباس بعنوان (قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة) ،<sup>(1)</sup> هدفت الدراسة إلى التعريف بمفهوم الجودة وأهميتها بالنسبة للمكتبات الجامعية وأهم المعايير القياسية الخاصة بالجودة ، وتناولت الدراسة تطبيقات مقاييس جودة الخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات ، واعتمد الباحث في قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة على المقياس العالمي SERVQUAL وهو مقياس الفجوة بين توقعات المستفيدين لجودة الخدمات وإدراكهم لها ، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من بينها أن مستوى جودة الخدمة المقدمة من قبل المكتبة موضوع البحث منخفضة مما يدل على انخفاض مستوى الأداء وهذا يتطلب إعادة النظر في جميع أبعاد الخدمة ، وأكدت الدراسة على أهمية المقياس المستخدم وإمكانية نجاحه عند إجراء بعض التغييرات كما أكد الباحث على اختلاف توقعات المستفيدين من المكتبة حيث انه في كل زيارة يحمل المستفيد توقعات

(1) هشام عبد الله عباس. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. \_ مج11، ع1، (2005). ص ص 35-51.



جديدة مما انعكس على أن تكون المعايير والأبعاد التي يُقوم على أساسها المستفيد جودة الخدمة الفعلية مختلفة باختلاف عدد مرات الزيارة، كما أظهرت نتائج الدراسة بان حالة الرضا والارتياح قد تحققت نسبياً حيث بلغت 79.5% من المستفيدين المرتادين للمكتبة.

#### الإطار النظري للدراسة :

1 / المكتبات الجامعية : المفهوم - الأهمية - الأهداف :  
تعريف المكتبات الجامعية :

تعتبر المكتبات الجامعية بمثابة القلب النابض لمجتمع التعليم العالي فهي مكان للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والباحثين لإجراء بحوثهم وتطوير المعارف الخاصة بهم، ويُقدم أمناء تلك المكتبات والعاملين فيها العديد من الخدمات وتوفير الاحتياجات المتنوعة للمستفيدين منها والتي تقع ضمن اهتماماتهم.<sup>(1)</sup>

والمكتبة الجامعية جزءاً لا يتجزأ من المؤسسة العلمية التابعة لها ولا يمكن الاستغناء عنها، إذ تقوم بمساعدة الجامعة على أداء دورها على أكمل وجه عن طريق خدمة مجتمع الجامعة بمختلف شرائحهم وتخصصاتهم العلمية وتزويدهم بمصادر المعلومات التي يحتاجونها في مناهجهم وأبحاثهم ودراساتهم.<sup>(2)</sup>

هناك العديد من التعريفات للمكتبات الجامعية التي قُدمت من قبل مجموعة من المتخصصين وما ورد في بعض معاجم ومصطلحات علم المكتبات والمعلومات والموسوعات العربية نذكر منها ما يلي :

عرف (هارود) المكتبة الجامعية بأنها : مكتبة أو مجموعة من المكتبات التي تنشئها وتمولها وتديرها الجامعة من أجل تلبية احتياجات الطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس فيها.<sup>(3)</sup>

---

(1) Simmonds, Patience L. Usage of academic libraries: The role of service quality, resources, and user characteristics.- Library Trends.- Vol.49, No.4 (spring 2001). pp 626-627.

(2) السعيد مبروك إبراهيم. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات.- الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر، 2009. ص 11.

(3) ( Harrod, Leonerd Montague. Harrod's librarians glossary of terms: used in librarianship, Documentation and the Book Crafts, and Reference Book.- 5th :rev.ed.- Hants: Gower publishing company, 1984. p 4.

أما الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات فقد عرفت المكتبة الجامعية بأنها : مكتبة أو مجموعة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس، كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات.(1)

#### أهمية المكتبات الجامعية :

لا تقل المكتبات الجامعية أهمية عن الأنواع الأخرى من المكتبات في بناء المجتمع، فهي تسعى إلى تغذية وتنشيط البحوث الأكاديمية من خلال ما تقدمه من خدمات معلوماتية للباحثين والدارسين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، ويعتبرها البعض بمثابة الشريان الحيوي للجامعات، وهذا يؤكد الدور الحيوي لها وفعاليتها في عملية التحصيل الأكاديمي والبحث العلمي، ويتوقف نجاح المكتبة الجامعية على مدى قدرتها وفعاليتها في تقديم خدمات معلوماتية تلبي احتياجات المستفيدين منها في فترة زمنية وجيزة.

ولا يقتصر دور المكتبة الجامعية على توفير أحدث المعلومات فحسب، بل يتعدى ذلك إلى تدريب المستفيدين منها على كيفية الانتفاع منها ومن مواردها وخدماتها على أكمل وجه، ولا بد للمكتبات الجامعية من التواصل المستمر بمستفيديها من أجل تحسين خدماتها بما يلبي طموحاتهم.(2)

ومع ظهور الفهارس على الانترنت والأقراص المدمجة وقواعد البيانات والموارد الالكترونية الأخرى بالإضافة إلى ظهور أساليب جديدة من الخدمات والحصول على المعلومات بدأ دور المكتبة الجامعية يتغير وأصبح بإمكان المستفيدين الاستفادة من المكتبة ومواردها من منازلهم أو أي أماكن أخرى بالإضافة إلى إمكانية وصولهم إلى موارد المكتبات الأخرى دون قيود.(3)

(1) أحمد محمد الشامي، سيد حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات: (عربي).- القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001. ج3. - ص ص 2231-2232. Arabic Encyclopedia of Library, Information, and Computer terms (انجليزي -

(2) محمد صالح بن جميل عاشور. المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية : حاضرها ومستقبلها.- الرياض: دار المريخ، 1992. ص 11.

(3) Simmonds, Patience L. Usage of academic libraries: The role of service quality ,resources, and user characteristics.- Library Trends.- Op cit.-P 628.

كما تلعب المكتبات الجامعية في الدول المتقدمة دوراً بارزاً في محو الأمية المعلوماتية في مجتمع الجامعة بشكل خاص وفي المجتمع المحلي بشكل عام باستخدام الموارد التي تمتلكها والكادر المؤهل الذي يعمل فيها عن طريق البرامج التدريبية وورش العمل التي تقوم بها تلك المكتبات.<sup>(1)</sup>  
أهداف المكتبات الجامعية :

تستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، وبالتالي فإن أهدافها هي أهداف الجامعة، ورسالتها جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة، ولذلك عليها أن تعكس هذه الأهداف، فالمكتبة في الجامعة هي بمثابة القلب للجامعة فهي تقدم خدماتها لطلبة الجامعة بكافة مستوياتهم وأعضاء هيئة التدريس والعاملين والباحثين فيها.<sup>(2)</sup> ويمكن حصر أهداف المكتبات الجامعية في التالي:<sup>(3)</sup>

- 1- دعم وتطوير وخدمة المناهج الدراسية بالجامعة أو الكلية عن طريق اختيار وحفظ المواد المكتبية التي ترتبط بهذه المناهج.
- 2- تيسير وسائل البحث والدراسة من خلال توفير المعلومات ومصادر البحث والمعرفة التي يحتاج إليها الأساتذة والطلاب والباحثون كل في مجال تخصصه.
- 3- تقديم الخدمات المعلوماتية والمكتبية لتيسير سبل البحث والاسترجاع وذلك من خلال ما تصدره من مطبوعات، فهرس، ببلوجرافيات، أدلة، كشافات وغيرها.

---

(1) Maitaouthong, Therdsak; Tuamsuk, Kulthida; Tachamane, Yupin. The roles of university libraries in supporting the integration of information literacy in the course instruction.- Malaysian Journal of Library & Information Science.- Vol. 17, No. 1, (April 2012). P 52.

(2) محمود عبد الله الخوالدة، ماجد محمد الخياط. تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين - دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية. - مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية. - مج 21، ع 1، (يناير 2013). ص 502.

(3) المكتبات الجامعية. - متاح على الموقع :

<http://96907518.blogspot.com/2010/10/blog-post-19.html>

تم الإطلاع عليه بتاريخ 2014/1/28.

- 4- تبادل مطبوعات الجامعة والكليات التابعة لها مع الجامعات والمؤسسات العلمية بالداخل والخارج.
- 5- إعداد برامج تعريفية للطلاب والطالبات وأعضاء هيئة التدريس بالخدمات التي تقدمها وكيفية استخدام مصادر المعلومات.
- 6- تهيئة المناخ المناسب داخل المكتبة للدراسة والبحث.
- 7- المشاركة في تطوير علم المكتبات والمعلومات عن طريق تدريب العاملين، وإقامة المعارض وعقد المؤتمرات والندوات.

### 2/ إدارة الجودة الشاملة :

#### 1-2/ مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM):

في ظل الظروف الراهنة التي يعيشها العالم الآن، والتطورات التقنية وظهور ما يسمى بعصر المعلومات وما ترتب عن ذلك من زيادة حدة المنافسة بين القطاعات والمنظمات التجارية والصناعية والخدمية أصبحت تلك القطاعات والمنظمات مطالبة بتطبيق أساليب حديثة في إدارتها من أجل الارتقاء بجودة منتجاتها وخدماتها، وقد اتجهت العديد من تلك المنظمات سواء الربحية منها أو غير الربحية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها باعتباره نظام فعال لتحسين أداء الأعمال وتقديم منتجات أو خدمات ذات جودة عالية وبالتالي تلبية احتياجات العملاء والحصول على رضاهم.<sup>(1)</sup>

ويوجد العديد من التعريفات لإدارة الجودة الشاملة نستعرض منها ما يلي :

- تُعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها "نظام متكامل وشامل لتخطيط ومراقبة جميع وظائف العمل بحيث يتم إنتاج المنتجات أو الخدمات التي تلبى أو تتجاوز توقعات العملاء، وتعتبر إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية تعتمد في تطبيقها على إشراك العاملين والتحسين المستمر والتركيز على العملاء والتقليل من النفقات وزيادة الأرباح".<sup>(2)</sup>

(1) Sohail, Md., Raza, M. Masoom. Measuring Service Quality in Dr. Zakir Husain Library, J.M.I, New Delhi: A Survey.- Library Philosophy and Practice ( e-journal) , 2012. p 2. 13p.

(2) Definition of total quality management. QFINANCE Dictionary.- Available on: <http://www.qfinance.com/dictionary/total-quality-management.-> Accessed on: 20/3/2014.

- أما معهد المقاييس البريطاني British Standard Institute فعرفها بأنها "فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع، وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة الطرق وبأقل تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقت وقدرات جميع العاملين بشكل مستمر للتطوير".<sup>(1)</sup> وتُعرف إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المتخصصين في مجال المكتبات وعلم المعلومات بأنها :

- " فلسفة ومنهج شامل وأسلوب عمل يغطي كل الأنشطة والعمليات والأفراد بالمكتبة، ويستند إلى ضرورة تحسين مراحل الإنتاج".<sup>(2)</sup>

- أما الهادي فعرفها بأنها : فلسفة الاستغلال الأمثل والتحكم الكامل في الموارد المادية والبشرية بأقصى كفاءة وفعالية حتى يمكن مرافق المعلومات تحقيق أهدافها، وتعتبر إدارة الجودة الشاملة عملية متكاملة، ترتبط ببدء التفكير في أداء الخدمة مروراً بالمراحل والأنشطة المختلفة حتى الانتهاء بالمرجع النهائي المستهدف.<sup>(3)</sup>

مما سبق يتضح لنا أن إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات هي عبارة عن عملية إدارية متكاملة مبنية على تضافر جميع جهود العاملين في المكتبة أو مركز المعلومات في تحسين أدائها والقيام بالأنشطة والأعمال فيها بطريقة صحيحة من أجل تحقيق أهدافها وتلبية احتياجات المستفيدين منها على أكمل وجه.

## 2-2 / مراحل تطور إدارة الجودة الشاملة :

ترجع المصادر إلى أن أقدم الاهتمامات بالجودة ترجع إلى القرن الثامن عشر قبل الميلاد في الحضارة البابلية إبان حكم الملك (حمورابي) الذي سن قانون يعاقب من لم يتقن عمله في البناء بالمثل في حالة انهيار الدار ومقتل أحد ساكنيها وذلك بقتل المسؤول

- 
- (1) محفوظ أحمد جودة. إدارة الجودة الشاملة : مفاهيم وتطبيقات. - ط3. - عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2006. ص 22.
  - (2) ثناء إبراهيم موسى فرحات. إدارة المكتبات ومراكز المعلومات من منظور حديث. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2011. ص 173.
  - (3) محمد هادي. توجهات الإدارة العلمية للمكتبات ومرافق المعلومات وتحديات المستقبل. - مصدر سابق، ص 154-153.

عن بناء الدار، وفي القرن الخامس قبل الميلاد احتوت قوانين الفراعنة على الجودة في بناء المعابد المصرية وجدرانها ودهانها، وكذلك تتجلى الجودة في بناء وتشبيد الأهرامات والنقوش على الأحجار، وبعد الميلاد وضع الرومان قوانين مكتوبة لممارسة مهنة الطب وكانت هنالك إجراءات لمن يخلفها، وعندما جاء الإسلام ركز على الجودة وأكد عليها وأوصى بتطبيقها في كلاً من القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة،<sup>(1)</sup> فقد ورد التأكيد على الجودة ضمناً في قوله تعالى:

﴿وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ﴾،<sup>(2)</sup> وقول الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم: (إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ)،<sup>(3)</sup> أما في العصر الحديث فهناك من يرى بأن إدارة الجودة الشاملة مرت بالمراحل التالية:

#### 1- فحص الجودة Quality Inspection :

بدأت هذه المرحلة مع بداية العشرينات من القرن الماضي في القطاعات الصناعية وكان الهدف الأساسي منها هو عزل واستخراج المنتجات غير الجيدة ومنع وصولها للعملاء، وذلك بالتفتيش على المنتج والتأكد من سلامته وخلوه من العيوب وأنه مطابق للمواصفات الموضوعه له، فهذه المرحلة ليس الهدف منها منع وقوع الأخطاء، بل إن الهدف منها التفتيش على المنتجات واكتشاف الغير صالح منها وإبعادها عن المنتجات المقبولة دون معالجة الأسباب.

---

(1) جنان صاق عبد الرزاق، رشيد حميد مزيد. قياس مستوى جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة القاهرة.- مجلة كلية التربية الأساسية (جامعة بابل).- ع 10 (كانون الثاني 2013). ص454.  
(2) القرآن الكريم، سورة التوبة، الآية 105.  
(3) أحمد نصر الله صبري. مختصر صحيح الجامع الصغير للإمام للسيوطي والألباني.- القاهرة: ألفا للنشر والإنتاج الفني، 2008. ص105.

## 2- مراقبة الجودة Quality Control :

ظهرت هذه المرحلة في بداية الأربعينيات من القرن الماضي، وفي هذه المرحلة تم استخدام الأدوات والأساليب الإحصائية في الرقابة على جودة المنتجات ومطابقتها للمواصفات والتصاميم المحددة لها مسبقاً<sup>(1)</sup>.

## 3- ضمان الجودة Quality Assurance :

بدأت هذه المرحلة في بداية الستينيات من القرن الماضي وشهدت هذه المرحلة تطور أساليب الرقابة على الجودة، وتم التركيز في هذه المرحلة على البحث عن الأسباب الحقيقية التي تؤدي إلى ظهور عيوب في المنتج ومن ثم محاولة منعها من خلال الإجراءات الوقائية

## 4- إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management :

بدأت هذه المرحلة في بداية ثمانينات القرن المنصرم نتيجة للمنافسة القوية بين كلاً من الولايات المتحدة الأمريكية واليابان، ومن أشهر رواد إدارة الجودة الشاملة (ديمنج وكروسبي وجوران)، وأصبحت إدارة الجودة الشاملة في هذه المرحلة ركناً أساسياً من أركان الوظيفة الإدارية للمديرين، إذ يتطلب الاهتمام بكل ما يُمكن المؤسسة من تحقيق التميز سواء لمنتجاتها أم لعملها، وركزت على ضرورة مشاركة جميع العاملين في المؤسسة في تحقيق الجودة من أجل إرضاء العميل وتوفير احتياجاته، كما ظهر في هذه المرحلة مواصفات جديدة للجودة من قبل المنظمات الدولية كالأيزو ISO 9000 كأحد المقاييس الذي يؤخذ بها لتأكيد نظام الجودة<sup>(2)</sup>.

وإذا ما انتقلنا إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات فيشير عباس إلى أنها لم تطبق إلا في وقت متأخر في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث

---

(1) Casas, Alejandro Muñoz. Total Quality Management: Quality Culture, Leadership and Motivation.- (Master Thesis).- Supervisor Alessandro Brun.- POLITECNICO DI MILANO, Dipartimento d'Ingegneria Gestionale,2011.- p13.

(2) عبد الله بن جديع داهي الغفيلي. واقع تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الإشراف التربوي من قبل المشرفين التربويين.- (رسالة ماجستير).-إشراف إبراهيم بن محمود حسين فلاته.- قسم المناهج وطرق التدريس ، كلية التربية، جامعة أم القرى 2011. ص 55.

تم تطبيقها في مكتبات المستشفيات والمكتبات العسكرية وعلى وجه الخصوص في مكتبات الجامعات ومراكز المعلومات الملحقة بالمنظمات التجارية مثل شركة 3M وشركة بيونج، بينما تعد جامعة أوريجون الحكومية Oregon State من أوائل الجامعات التي فكرت في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وذلك في عام 1989، وفي عام 1990 قامت بالتطبيق الفعلي لهذا المفهوم في مكتباتها بهدف تحسين خدماتها واستخدام مصادرها وكذلك تحسين فعالية عملياتها. وتلي استخدام مكتبات جامعة أوريجون الحكومية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة العديد من المكتبات الجامعية أمثال مكتبة كلية هارفارد وغيرها، وتعتبر المكتبات المتخصصة من أوائل المكتبات التي اعتمدت على إدارة الجودة الشاملة، ومن الدول الأخرى التي أخذت بمفهوم الجودة الشاملة في المكتبات كل من بريطانيا والدانمرك وأستراليا على وجه الخصوص،<sup>(1)</sup> وفي وقتنا الحاضر أنتشر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في معظم المكتبات بكافة أنواعها حول العالم.

### 2-3/ أهمية إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية :

تعتبر المكتبات الجامعية منظمات خدمية تقوم بخدمة مجتمع متجانس وتسعى إلى تلبية احتياجاته المعلوماتية وتقديم خدمات عالية الجودة وهذا لا يمكن تحقيقه ما لم تتبنى تلك المكتبات أساليب إدارية تمكنها من تحقيق ذلك، ومن هذا المنطلق سعت المكتبات الجامعية كغيرها من المنظمات - سواءً الربحية منها وغير الربحية - إلى تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة فيها كأسلوب إداري جديد يُمكن من تحقيق أهداف تلك المكتبات،<sup>(2)</sup> وتتميز إدارة الجودة الشاملة (TQM) عن نظم الإدارة الأخرى بأنها تهتم بالعميل وباحتياجاته، وتعمل بأقصى طاقتها للوصول إلى إرضائه وإشباع رغباته، كون الاهتمام بالعميل هو محور كل المنظمات حالياً وفقاً لإدارة الجودة الشاملة

(1) هشام عبد الله عباس. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة.- مصدر سابق ، ص38.

(2) Sivankalai, S., Thulasi Kavitha Yadav, S. Total Quality Management in Academic Libraries: A Study.- International Journal of Educational Research and Technology.- Vol. 3, Issue 1( March 2012).- p66.



(TQM)، فلا فائدة من أي منتج أو خدمة ما لم يوافق احتياجات العميل،<sup>(1)</sup> وتعتبر إدارة الجودة الشاملة بمثابة وسيلة للبقاء والمنافسة بالنسبة لأي منظمة لأنها تركز على إرضاء العميل وتحقيق رغباته وتحسين الأداء في المنظمة بالإضافة إلى المشاركة في أداء الأعمال من قبل العاملين في المنظمة بطريقة صحيحة<sup>(2)</sup> وهناك من يرى أن أهمية إدارة الجودة الشاملة يكمن في ما يتم تحقيقه من فوائد ومزايا عن تطبيق هذا الأسلوب لكل من المكتبة والمستفيد فيها على حد سواء، فالمستفيد يرغب في وقتنا الحاضر في الحصول على منتجات وخدمات ذات جودة عالية تشبع رغباته، أما المكتبة فسوف تحصل على المميزات التالية: (3)

- تعظيم رضا المستفيد وولاءه.
  - تحسين معنويات العاملين وزيادة رضاهم عن وظائفهم.
  - زيادة إنتاجية المكتبة.
  - المساعدة على تكوين ثقافة عمل ملائمة.
  - العمل كفريق واحد واستثمار ذلك في تحقيق أهداف المكتبة.
  - المساعدة في حل المشكلات بطرق إحصائية علمية، وصنع القرارات من خلال فرق العمل.
  - تخفيض تكاليف الخدمات والتشغيل.
- ويرى (الحمالي) نقلاً عن (جابلونسكي) أن أهم مبرر لتبني وتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في أي مؤسسة أو منظمة هو التخلص من المشاكل التي كانت تسببها أنظمة الإدارة البيروقراطية وما تستلزمه من إجراءات مطولة، بالإضافة إلى ضرورة

---

(1) تامر محمد أبو الخير. الجودة الشاملة وتقييم الأداء في المكتبة الأكاديمية: تجربة كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة بجدة.- متاح كملف PDF على:

ص.4. <http://www.hrdiscussion.com/hr23456.html#UynkCD9dUr9>  
(2) Moghaddam, G., Moballegghi, M. Total Quality Management in Library and Information Sectors.- e-LIS(e-prints in library & information science).- (PDF file),2012.- p4.- Available on: <http://eprints.rclis.org/13295/>

(3) السعيد مبروك إبراهيم. مصدر سابق ، ص ص 128 - 129.

## العدد الخامس عشر ————— مجلة المكتبات والمعلومات ————— يناير 2016

التجاوب مع مطالب المستفيدين التي مازالت في ازدياد ، والتي تركز في مجملها على جودة الخدمة.(1)

### 2-4 / أهداف إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية :

هناك العديد من الأهداف التي تحققها المكتبات الجامعية عند تبنيها لفلسفة إدارة الجودة الشاملة ، وتختلف هذه الأهداف من باحث لآخر ومن مجال لمجال آخر أيضاً ، فهناك من يرى أن هذه الأهداف تتمثل في:(2)

- 1- زيادة القدرة التنافسية للمكتبة.
  - 2- زيادة كفاءة المكتبة في إرضاء المستفيدين منها ، والتفوق والتميز على المنافسين.
  - 3- زيادة حركة ومرونة المكتبة في تعاملها مع المتغيرات ، مما يعطيها قدرة أعلى على الاستثمار وتجنب المخاطر والمعوقات.
  - 4- ضمان التحسين المستمر والشامل لكل قطاعات ومستويات وفعاليات المكتبة.
  - 5- زيادة القدرة الكلية للمكتبة على النمو المتواصل.
  - 6- زيادة الربحية وتحسين اقتصاديات المكتبة.
- ويضيف (خضير) إلى تلك الأهداف:(3)
- 1- التخطيط الإستراتيجي قصير وطويل الأجل للمكتبة.
  - 2- تحديد رؤية ورسالة للمكتبة.
  - 3- تقييم الأداء بالمكتبة.

---

(1) راشد بن محمد الحمالي. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة استطلاعية على مكتبات جامعة الملك سعود- مجلة المكتبات والمعلومات العربية- س23، ع1 (يناير 2003). ص 13 ( 5- 42).

(2) منال طه بركات. واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة (رسالة ماجستير)- إشراف رشدي عبد اللطيف وادي- قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية (غزة)-.2007. ص 36 ص 150.

(3) علي عبد الصمد خضير. الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة- مجلة كلية التربية الأساسية (الجامعة المستنصرية)-. مج18، ع76(2012). ص 590.

4- حدوث تغيير وتطوير في أسلوب الإدارة وجودة الأداء بالمكتبة، والتقليل من الإجراءات الروتينية واختصارها من حيث الوقت والكلفة.

## 5-2 مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية :

تعتبر إدارة الجودة الشاملة فلسفة حديثة تعتمد على استثمار طاقات المنظمة ومواردها البشرية والمالية من أجل تحقيق أهدافها وإشباع حاجات عملائها وتلبية رغباتهم، وهي ذات معالم تتضح حدودها في المبادئ التي تركز عليها، وتشكل هذه المبادئ إطاراً معرفياً ومرجعياً لتطبيق الجودة الشاملة،<sup>(1)</sup> وتعرف المبادئ بأنها : البناء الفكري الفلسفي الذي يستند إليه الجانب العملي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة،<sup>(2)</sup> وتختلف هذه المبادئ باختلاف المنظمات التي تتبنى هذا المفهوم، وكذلك بتباين وجهات نظر الكتّاب والباحثين، فهناك من يرى أن هذه المبادئ يمكن حصرها في:<sup>(3)</sup>

- التركيز على العملاء.
- إيمان والتزام الإدارة العليا بالجودة الشاملة.
- التحسين المستمر.
- الاستجابة بشكل صحيح وسريع لاحتياجات العملاء.
- مشاركة جميع العاملين.
- اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق.
- الإلمام بثقافة إدارة الجودة الشاملة.

في حين يرى عباس أن هناك إجماع على تحديد المبادئ الرئيسية لإدارة الجودة الشاملة، وقد لخصها في النقاط الرئيسية التالية:<sup>(4)</sup>

### 1- التركيز على العميل :

(1) لرقط علي. إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر: المبررات والمتطلبات الأساسية (رسالة ماجستير). إشراف عبد الحميد عبدوني. قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الحاج لخضر (باتنة). 2009. ص45.

(2) محمد بن عبد العزيز الراشد. إدارة الجودة الشاملة: دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في مكتبة الملك فهد الوطنية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج17، ع2 (2011). ص14.

(3) Sivakumar, B., Dominic, J. Application of Total Quality Management in Academic Libraries, Op cit. pp 194-195.

(4) هشام بن عبد الله العباس. ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة. مصدر سابق، ص ص13-16.

تعتمد الجودة في نجاحها على معرفة المستخدمين من المكتبة وتلبية احتياجاتهم ومعرفة توقعاتهم والحصول على رضاهم، ويعتبر العميل أو المستفيد هو الركيزة الأساسية لنجاح أي منظمة، ويهدف هذا التركيز إلى الحفاظ على المستخدمين الحاليين والحصول على مستفيدين جدد، وتجدر الإشارة هنا إلى أن التركيز لا يشمل فقط المستخدمين الخارجيين من المكتبة فقط بل يجب أن يشمل أيضاً العاملين في المكتبة.

## 2- التحسين المستمر :

يتمثل التحسين المستمر في إدخال تحسينات مستمرة على كافة مجالات العمل في المكتبة من أجل مواكبة التغيرات والتكيف معها والإتيان بكل ما هو جديد وبالتالي تحقيق التميز، ومن هذا المنطلق فالتحسين المستمر يعتبر مطلباً ضرورياً لنجاح عمليات تطبيق إدارة الجودة الشاملة،<sup>(1)</sup> ويعتبر مدخل (PDCA CYCLE) الذي تم تطويره من قبل (ديمنج وشوهارت / Deming & Shewhart) من أهم المداخل المعروفة في مجال تصميم مراحل عملية التحسن المستمر، ويتضمن هذا المدخل أربع خطوات هي:

1. خطط (PLAN) : وفي هذه المرحلة يتم التخطيط لتحسين الجودة بعد تحديد المشكلة وجمع البيانات الضرورية وتحليلها.

2. أفع (DO) : تنفيذ الخطة وتطبيق عملية التغيير في نطاق محدود.

3. أفحص (CHECK) : القيام بعملية قياس النتائج وتقييمها.

4. نفذ (ACT) : إذا كانت النتائج إيجابية وناجحة يتم اعتماد خطة التحسين وتعميم تطبيقها على المجالات الأخرى، أما إذا كانت النتائج غير ناجحة فيلزم تعديل خطة التحسين أو إلغائها.<sup>(2)</sup>

## 3- التعاون الجماعي بدلاً من المنافسة :

يركز نظام إدارة الجودة الشاملة على أهمية التعاون بين مختلف المستويات الإدارية في المكتبة بدلاً من التنافس، وهذا يتحقق من خلال تطبيق مبدأ العمل الجماعي

(1) برهان الدين حسين السامرائي. دور القيادة في تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة: دراسة تطبيقية على مصنع سيراميك رأس الخيمة (رسالة ماجستير) \_ الأكاديمية العربية البريطانية\_ 2012\_ ص 85.  
(2) محفوظ أحمد جودة. إدارة الجودة الشاملة : مفاهيم وتطبيقات\_ مصدر سابق\_ ص 182-183.

واحترام آراء الآخرين وإعطائهم الثقة بعملهم والاعتزاز بهم،<sup>(1)</sup> ويهدف هذا المبدأ إلى تقليل الأخطاء ومحاولة التخلص منها من خلال طرح الآراء وتبادل المعلومات ومناقشتها بكل شفافية ووضوح والتعاون البناء ومساندة الإدارة العليا التي تعمل على تهيئة الظروف المناسبة والمحفزة للعمل والتي تدفع العاملين في المكتبة إلى تحمل مسؤولية التحسين المستمر بفعالية وتعاون جماعي تسوده الألفة والمحبة.

#### 4- الوقاية بدلاً من التفتيش :

تُعد الجودة في فلسفة إدارة الجودة الشاملة ثمرة العملية الوقائية وليست العملية التفتيشية فالأولى تعتمد على تطوير فكرة الوقاية لدى العاملين في المكتبة أثناء ممارسة أعمالهم وبالتالي اكتشاف الأخطاء قبل وقوعها مما يوفر الكثير من الجهد والمال الذي كان سيتم استنزافه إذا ما تم تطبيق نظريات الإدارة التقليدية التي تقوم على مبدأ التفتيش بعد عملية تقديم الخدمة،<sup>(2)</sup> ولا بد من توفير وتحديد المعايير والمقاييس التي تمكن العاملين في المكتبة في تحقيق الأداء المنسجم مع تلك المواصفات والمعايير وتساعدهم على تطبيق الرقابة الوقائية للانحرافات والأخطاء التي قد تحصل أثناء أداء الأعمال.<sup>(3)</sup>

#### 5- المشاركة الكاملة :

تستند فلسفة إدارة الجودة الشاملة على أساس أن أهداف أي منظمة تتحقق مع الآخرين ومن خلالهم، لذلك فإنه من الضروري إشراك جميع العاملين داخل المكتبة ضمن الفريق الواحد وتحفيزهم على ذلك،<sup>(4)</sup> ويُعد تفعيل دور العاملين في المكتبة وإشعارهم بأهميتهم من خلال المشاركة وتفويض الصلاحية لهم من أهم النشاطات التي

(1) هشام بن عبد الله العباس. ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة.- مصدر سابق، ص 15.

(2) خالد سعد عبد العزيز بن سعيد. إدارة الجودة الشاملة : تطبيقات على القطاع الصحي.- الرياض: مطبعة العبيكان، 2004. ص 57.

(3) خضير كاظم حمود. إدارة الجودة الشاملة.- ط2.- عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2005. ص 102.

(4) فالج عبد القادر الحوري. تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية: دراسة ميدانية على عينة من المستشفيات الخاصة.- مجلة البصائر.- مج12، ع1 (آذار 2008). ص 154.

يجب التركيز عليها لأنها تزيد من إمكانية تصميم خطة أفضل وتُحسن من كفاءة صنع القرارات من خلال مشاركة العاملين.<sup>(1)</sup>

كما يؤكد نظام إدارة الجودة الشاملة على أهمية استخدام أسلوب اللامركزية والاتصالات الأفقية بدلاً من أسلوب المركزية والاتصالات الرأسية وذلك لدعم فكرة العمل الجماعي بين الأفراد في الأقسام المختلفة.<sup>(2)</sup>

#### 6- اتخاذ القرار بناء على الحقائق :

تمتاز المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة بأن قراراتها تكون مبنية على حقائق وبيانات صحيحة وليس مجرد تكهنات فردية أو افتراضات أو توقعات مبنية على آراء شخصية، ويستخدم نظام إدارة الجودة الشاملة أدوات إحصائية متعددة من أجل التعرف على مستوى ودرجة الانحراف في العمليات الإنتاجية والحصول على نتائج دقيقة وبالتالي اتخاذ القرارات الصحيحة بالإضافة إلى المساعدة في وضع سياسات واستراتيجيات المنظمة.<sup>(3)</sup>

#### 6-2/ المتطلبات الأساسية الواجب توافرها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية :

هنالك مجموعة من الأشياء الواجب توافرها في المكتبات الجامعية من أجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيها هي:<sup>(4)</sup>

1. ضرورة إيمان الإدارة العليا بأهمية مدخل إدارة الجودة الشاملة وأهمية تطبيقها داخل المكتبة.
2. ضرورة وجود أهداف محددة تسعى المكتبة إلى تحقيقها.
3. أن تكون تلك الأهداف معبرة عن احتياجات المستفيدين وتحقق رغباتهم.
4. التأكيد على تعاون كافة إدارات المكتبة في تبني فلسفة الجودة الشاملة.

(1) محمد عبد الوهاب العزاوي. إدارة الجودة الشاملة: مدخل استراتيجي تطبيقي. عمان : إثراء للنشر والتوزيع، 2011، ص 61.

(2) هشام بن عبد الله العباس. ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة. مصدر سابق، ص 16.

(3) المصدر السابق نفسه، ص 16.

(4) نرمين صابر. الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة. (في) مفاهيم الجودة الشاملة وآليات التطبيق في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتدريب والاستشارات الإدارية، 2008، ص 25.

5. إدخال التحسينات على أساليب ونماذج حل مشكلات الجودة وتدريب العاملين عليها.
6. الاعتماد على قاعدة عريضة من المعلومات والبيانات والتي تركز عليها فلسفة إدارة الجودة الشاملة في اتخاذ القرارات داخل المكتبة.
7. منح الصلاحيات اللازمة لكل وظيفة من قبل الإدارة.
8. الابتعاد عن سياسة تخويف العاملين عن طريق الإدارة وتحفيزهم في تحسين الأداء بدلاً عن ذلك.
9. التدريب المستمر للعاملين في المكتبة.
10. تطوير وتحسين الجودة عملي مستمرة وليست محدد بفترة زمنية فقط أو وقتية.

#### 7-2/ خطوات ومراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية :

تمر عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أي منظمة بعدة مراحل ابتداءً بمرحلة التخطيط لكل عملية وانتهاءً بما تم التخطيط له، وينبغي تحديد المدة الزمنية لكل مرحلة وكذلك الطرق والأساليب التي يمكن إتباعها في كل مرحلة من المراحل مع مراعاة ظروف المنظمة وخصوصيتها وحجمها وطبيعة نشاطها،<sup>(1)</sup> ويعتبر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات عملية ليست بالسهلة وتحتاج إلى وقت طويل لاستكمال مراحلها، وهناك العديد من المراحل التي تمر بها عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أي منظمة حددها (المهيدب) نقلاً عن جابلونسكي في التالي:<sup>(2)</sup>

#### • أولاً / المرحلة الصفيرية (مرحلة الإعداد Proportion) :

سميت هذه المرحلة بالصفيرية لأنها تسبق بالفعل مرحلة البناء وتكون لها بداية ونهاية محددة بعكس المراحل الأخرى التي تظهر وتستمر مع الوقت، وفي هذه المرحلة يقوم المديرون التنفيذيون بالمنظمة بمساعدة المدرب المحترف بإعداد وصياغة رؤية المنظمة

---

(1) حامد بن صالح الشمري. إدارة الجودة الشاملة : صناعة النجاح في سباق التحديات. ط2، مزيدة ومنقحة. الرياض : المؤلف، 2004. ص 65.

(2) علي بن عبد الله المهيدب. إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في الأجهزة الأمنية : دراسة تطبيقية على ضباط منطقة الرياض (رسالة ماجستير). إشراف عبد الشافي بن محمد أبو الفضل. قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. 2005. ص71.

## العدد الخامس عشر ————— مجلة المكنبات والمعلومات ————— يناير 2016

وتحديد أهدافها، وإعداد السياسة التي تدعم بشكل مباشر الخطة الإستراتيجية بالمنظمة، وتنتهي هذه المرحلة بالالتزام بتخصيص الموارد الضرورية لتخطيط تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

### • ثانياً / مرحلة التخطيط Planning :

في هذه المرحلة يتم وضع خطة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل المنظمة وتحديد كيفية سير عملية التطبيق من أجل معرفة مدى التقدم المحقق مقارنة بما خطط له، كما يشكل في هذه المرحلة أعضاء المجلس الاستشاري بالمنظمة المعنيين بإعداد خطة التطبيق في ضوء رؤية المنظمة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، بالإضافة إلى إشراك العاملين في المنظمة خلال هذه المرحلة في عملية التخطيط، ويتم تخصيص الموارد اللازمة لعملية التطبيق وجعلها أمراً واقعاً.

### • ثالثاً / مرحلة التقييم والتقدير Assessment :

في هذه المرحلة يتم توفير المعلومات الضرورية لدعم مراحل الإعداد والتخطيط والتطبيق وتبادل ونشر الخبرات، وتتكون هذه المرحلة من المسودات والتقويمات وقوائم الاستقصاء والمقابلات في كل المستويات التنظيمية وكذلك التقويمات الذاتية لتقدير إدراك العاملين في المنظمة كأفراد وجماعات لنواحي القوة والضعف بالمنظمة.

### • رابعاً: مرحلة التطبيق ( التنفيذ Implementation):

في هذه المرحلة يتم اختيار المدربين وتدريبهم ويتم تدريب المديرين والعاملين في المنظمة كما يتم تشكيل فرق العمل وتوفير المراجع والمصادر المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة والتي تساعد نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة في المنظمة.(1)

### • خامساً: مرحلة تبادل ونشر الخبرات Deployment of experiences :

في هذه المرحلة تقوم المنظمة بدعوة جميع وحداتها وإداراتها للمشاركة في عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة واستعراض مهام كل وحدة على حدة وجهودها في مجال عملية التحسين من أجل الاستفادة من خبرة كل وحدة، كما تقوم الإدارة العليا بتقديم

(1) ختيم محمد العيد. إدارة الجودة الشاملة وإستراتيجية المؤسسة: دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز (رسالة ماجستير). \_ إشراف عبد الشافي بن محمد أبو الفضل. \_ قسم العلوم التجارية ، جامعة محمد بوضياف. 2009. ص46.



وتوضيح رؤيتها والترويج للفوائد التي ستتحقق عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة. (1)

## 2-8/ طرق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية :

هناك بعض الطرق التي يمكن للمكتبات الجامعية إتباعها كخطة عمل لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة فيها تتمثل في التالي: (2)

1. تطوير وتحسين اللوحات الإرشادية.
2. تغيير ساعات العمل.
3. إنشاء كتيبات خدمة وحقائب معلومات للإرشاد.
4. استطلاع رأي المستفيدين للوقوف على آرائهم من الخدمات المقدمة لهم.
5. تبسيط إجراءات الإعارة.
6. إيجاد وسيلة سهلة لإرجاع المواد المستعارة.
7. استخدام المرونة في إسناد الأعمال للعاملين.
8. مطالبة الموردين بتوفير البيانات وإكمال الإجراءات على المواد.
9. إعطاء توجيهات وافية وتلقين العاملين الجدد.
10. إيجاد مجموعة استشارية مكتبية للتسيق بين الأقسام والإدارات.
11. متابعة الشكاوي والمقترحات.
12. إدخال التحسينات على المبنى الرئيس للمكتبة.
13. تقديم خدمات إيصال إلكترونية.
14. تطوير برامج تدريب العاملين.
15. تعريف الجمهور إعلامياً بالخدمات الجديدة أو الخدمات التي جرى تغييرها أو تعديلها.
16. افتتاح مكاتب فرعية تابعة للمكتبة الأساسية.
17. تطوير برنامج الوصول إلى المستفيدين الخارجيين.

(1) المصدر السابق نفسه، ص ص 50-51.

(2) محمود صالح إسماعيل، سرمد صديق غازي. مصدر سابق، ص 11.

18. استهداف إيصال الخدمات للفئات الخاصة مثل ذوي الاحتياجات الخاصة.

19. التمتع بالابتسامة الدائمة من قبل العاملين عند التعامل مع المستفيدين.

## 2-9/ أدوات إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية :

تعرف أدوات إدارة الجودة الشاملة بأنها طرق لجمع البيانات وعرضها - في صور أشكال بيانية في كثير من الأحيان - لمراقبة التغيير الذي يعبر عن مدى الاختلاف صعوداً وهبوطاً عن ما تم تحديده مسبقاً،<sup>(1)</sup> وتأتي أهمية هذه الأدوات في كونها تقوم بتبسيط البيانات والمعلومات وفهمها في كثير من الأحيان، وعادة ما تكون هذه الأدوات أقرب لعرض مرئي للأداء المقبول وغير المقبول فهي تصف ما يحدث فقط ولا تصف لماذا حدث،<sup>(2)</sup> وهناك العديد من أدوات إدارة الجودة الشاملة في العالم التي أثبتت كفاءة عالية في الاستخدام، ومن أهم تلك الأدوات التي يمكن استخدامها وتطبيقها في مجال المكتبات والمعلومات :

- تخطيط باريتو Pareto Diagram
- خريطة التدفق Process Flowcharts
- التخطيط البياني لرقابة الجودة Quality Control Diagram
- نموذج حل المشكلات Type of Solving Problems
- المرجع المعياري Benchmarking

## 2-10/ صعوبات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية :

إن مواجهة الصعوبات والمعوقات التي تقف أمام تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية أمرٌ في غاية الأهمية، ولا بد للمكتبات الجامعية من التطبيق السليم والشامل لمفهوم إدارة الجودة الشاملة لتحسين مستويات الجودة وتمكينها من التميز ومواجهة التنافس القائم بين مختلف المؤسسات المعلوماتية، وهناك مجموعة من

(1) محمد بن عبد العزيز الراشد. مصدر سابق، ص 10.  
(2) رشيد حميد مزيد. قياس تطبيق إدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية : دراسة تطبيقية. مصدر سابق، ص 54.

الصعوبات والمعوقات التي قد تعوق أو تؤثر في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية منها ما يلي: (1)

1. عدم اقتناع الإدارة العليا في المكتبات الجامعية بالفوائد التي يمكن أن تجنيها جراء تبنيها لمفهوم إدارة الجودة الشاملة.

2. وجود اللوائح والإجراءات الروتينية المنشودة والتي تتصف بالجمود وعدم المرونة خاصة فيما يتعلق منها بالجوانب المادية مما يشكل عائقاً أمام توفير المخصصات المالية اللازمة لتوفير مقومات ومتطلبات تنفيذ برامج إدارة الجودة الشاملة.

3. اعتماد أنظمة المعلومات القائمة في الجامعات على الأساليب التقليدية وعدم الاستفادة من الأساليب الحديثة والمتطورة في تحسين أداء نظام المعلومات إذ يتم الاعتماد على التقارير الداخلية كمصدر وحيد للمعلومات.

4. ممارسة السياسات والأساليب البيروقراطية والتقليدية في تنفيذ المهام الموكلة للإدارة العليا في تلك المكتبات كالمركزية في اتخاذ القرارات وعدم تفويض السلطة.

5. عدم وجود أجهزة ووسائل رقابية فعالة لتقييم سير العمل في الإدارات والأقسام التابعة لتلك المكتبات مما يخلق نوعاً من الفوضى الإدارية في إنجاز المهام الملقاة على عاتق المسؤولين عن تلك المكتبات.

6. عدم إمكانية الاعتماد على أساليب تقييم أداء العاملين المتبعة والمعتمدة في تلك المكتبات كونها لا تستند على أسس علمية واضحة ومحددة.

7. عدم اهتمام المكتبات الجامعية بتوفير الكوادر المؤهلة والمتخصصة في مجال خدمات المعلومات وإدارة مواقع المكتبات على شبكة الإنترنت وتقديم خدمات المعلومات عن بعد، وعدم القدرة على التعامل مع المعلومات الرقمية.

• نبذة عن المكتبة المركزية بجامعة صنعاء :

(1) دليل هادي أحمد الحري، هشام بن عبد الله عباس. اتجاهات أمينات المكتبات بكليات البنات بجدة نحو تطبيق مبادئ وقيم الجودة الشاملة. - مصدر سابق، ص120.

تم إنشاء المكتبة المركزية بجامعة صنعاء عام 1970 م. عند إنشاء جامعة صنعاء في الحرم الجامعي القديم، وكانت عبارة عن مكتبة تابعة لكلية الآداب والعلوم والتربية آنذاك، وفي عام 1982 م. تم افتتاح المكتبة المركزية لجامعة صنعاء في الحرم الجامعي الجديد،<sup>(1)</sup> وتفتح المكتبة أبوابها للمستفيدين منها من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الثامنة مساءً، ما عدا يوم الخميس والعطلة الصيفية فهي تفتح أبوابها من الثامنة صباحاً وحتى الثانية ظهراً، وفي ظل الأوضاع التي تعيشها البلد فقد توقفت المكتبة عن العمل خلال الفترة المسائية، أما عن الخدمات التي تقدمها المكتبة فتقتصر على خدمتي الإعارة الداخلية والخارجية، خدمة المراجع والإجابة على الاستفسارات المرجعية، خدمة التصوير والاستتساخ، وخدمة الإنترنت.

• نبذة عن المكتبة المركزية بجامعة ذمار :

كانت النواة الأساسية للمكتبة المركزية بجامعة ذمار هي مكتبة كلية التربية بدمار التي تم إنشائها عام 1990م. وكانت هذه الكلية آنذاك تتبع جامعة صنعاء حيث لم يتم إنشاء جامعة ذمار إلا في العام 1996 م،<sup>(2)</sup> وظلت المكتبة التابعة لكلية التربية تؤدي مهامها كمكتبة لكلية التربية إضافة إلى خدمة الطلبة وأعضاء هيئة التدريس من الكليات الأخرى حتى تأسيس المكتبة المركزية بجامعة ذمار عام 2003 م. حيث تم نقل معظم مصادر المعلومات إلى مبنى آخر يقع ضمن مباني كلية الطب البشري وتم اعتماد تسمية المكتبة المركزية على هذا المبنى، وفي أواخر عام 2005 م. تم نقل هذه المكتبة إلى المبنى الجديد للمكتبة المركزية، وتفتح المكتبة أبوابها للمستفيدين منها من الساعة الثامنة صباحاً حتى الثانية ظهراً،<sup>(3)</sup> أما عن الخدمات التي تقدمها المكتبة فتقتصر على خدمة الإعارة بنوعيتها الداخلية والخارجية، خدمة المراجع والإجابة على الاستفسارات المرجعية، خدمة التصوير والاستتساخ، وخدمة الإنترنت.

الإطار العملي للدراسة :

- (1) عبد الله علي الفضلي. المكتبات الجامعية في الجمهورية اليمنية: في إطار النظام الوطني للمعلومات. - صنعاء: النوايت، 2006. ص ص 73-74.
- (2) جامعة ذمار. دليل الطالب للعام الجامعي 2010/2009 م. - ذمار: دار جامعة ذمار للطباعة والنشر، 2009. ص 9.
- (3) مقابلة مع الأستاذ / جمال سريدان - مدير عام المكتبات بجامعة ذمار بتاريخ 2014/9/25 م.

جدول رقم (1)

يبين توزيع العاملين في المكتبتين المركزيتين بجامعة صنعاء ودمار  
الذين شملتهم الدراسة حسب كل من النوع والعمر

الجنس	جامعة صنعاء		جامعة دمار		الإجمالي	
	ع	%	ع	%	ع	%
ذكر	14	35	7	70	21	42
أنثى	26	65	3	30	29	58
الإجمالي	40	100	10	100	50	100
العمر	جامعة صنعاء		جامعة دمار		الإجمالي	
	ع	%	ع	%	ع	%
أقل من 25 سنة	6	15	1	10	7	14
من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة	23	57.5	7	70	30	60
من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة	4	10	2	20	6	12
من 45 سنة إلى أقل من 55 سنة	6	15	0	0	6	12
من 55 سنة فأكثر	1	2.5	0	0	0	2
الإجمالي	40	80	10	20	50	100

من الجدول رقم (1) يتضح لنا أن 65% من العاملين في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء هم من الإناث ويرجع السبب في ذلك إلى أن معظم خريجي قسم المكتبات وعلم المعلومات بجامعة صنعاء هن من الإناث واللاتي تم استيعابهن في المكتبة المركزية بالجامعة، في حين بلغ نسبة الذكور 35% فقط، أما بالنسبة للعاملين في المكتبة المركزية بجامعة دمار من الذكور فقد بلغت نسبتهم 70%، بينما بلغت نسبة الإناث في نفس المكتبة 30%، ويتبين لنا من خلال نفس الجدول أن نسبة الذكور في كلا المكتبتين بلغ 42%، بينما بلغت نسبة الإناث 58%.

أما بالنسبة للعمر فيتضح لنا أيضاً من خلال الجدول السابق أن نسبة 57.5% من العاملين بالمكتبة المركزية بجامعة صنعاء والذين شملتهم الدراسة هم ممن تقع أعمارهم ما بين 25 سنة إلى أقل من 35 سنة، يليهم العاملون الذين أعمارهم أقل من 25 سنة بنسبة بلغت 15%، ونفس النسبة لمن تقع أعمارهم ما بين 45 سنة إلى أقل من 55 سنة، في حين أن 10% منهم كانت أعمارهم ما بين 35 سنة إلى أقل من 45%، وأفاد شخص واحد بنسبة 2.5% أن عمره أكثر من 55 سنة، أما بالنسبة لأعمار العاملين في المكتبة فيتضح لنا من خلال نفس الجدول أن 70% من هؤلاء العاملين هم ممن تقع أعمارهم ما بين 25 سنة إلى أقل من 35 سنة، وبلغ نسبة من كانت أعمارهم ما بين 35 إلى أقل من 45 سنة 20%، وأفادت موظفة واحدة بنسبة 10% أن عمرها أقل من 25 سنة، ويلاحظ أيضاً من الجدول السابق أن نسبة العاملين التي تقع أعمارهم ما بين 25 سنة إلى أقل من 35 سنة قد سجلت أعلى نسبة في كلا المكتبتين حيث بلغت 60%.

جدول رقم (2)

يبين توزيع العاملين في المكتبتين المركزيتين بجامعة صنعاء وذمار  
حسب المؤهل العلمي والتخصص

المؤهل العلمي	جامعة صنعاء		جامعة ذمار		الإجمالي	
	ع	%	ع	%	ع	%
ماجستير	2	5	0	0	2	4
دبلوم عالي	5	12.5	1	10	6	12
بكالوريوس ( ليسانس )	27	67.5	6	60	33	66
دبلوم بعد الثانوية	2	5	1	10	3	6
ثانوية عامة أو ما يعادلها	4	10	2	20	6	12
الإجمالي	40	100	10	100	50	100
التخصص	ع	%	ع	%	ع	%
مكتبات وعلم معلومات	19	47.5	2	20	21	42
تخصص آخر	21	52.5	8	80	39	68
الإجمالي	40	80	10	100	50	100

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (2) أن 67.5% من العاملين بالمكتبة المركزية بجامعة صنعاء حاصلين على البكالوريوس أو الليسانس، في حين أن 12.5% من هؤلاء العاملين يحملون درجة الدبلوم العالي، وأفاد 10 منهم بأنهم حاصلين على الثانوية العامة أو ما يعادلها، أما الحاصلين على درجة الماجستير فقد بلغت نسبتهم 5%، ونفس النسبة للعاملين الحاصلين على دبلوم بعد الثانوية، أما بالنسبة للعاملين في جامعة ذمار فقد أفاد 60% منهم حصولهم على درجة البكالوريوس أو الليسانس، بينما حصل 20% من هؤلاء العاملين على الثانوية العامة، وذكر عامل واحد بنسبة 10% أنه حاصل على درجة الدبلوم العالي، وكذلك أفاد عامل واحد حصوله على دبلوم بعد الثانوية بنسبة 10%، ويتبين لنا من خلال نفس الجدول أن نسبة 66% من إجمالي العاملين في كلا المكتبتين حاصلين على درجة البكالوريوس أو الليسانس، بينما سجل أقل نسبة الحاصلين على درجة الماجستير حيث بلغت نسبتهم في كلا المكتبتين 4%.

أما التخصص العلمي للعاملين في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء فنلاحظ أن 47.5% منهم هم خريجي قسم المكتبات وعلم المعلومات، بينما بلغت نسبة العاملين في نفس المكتبة والذين لم يكن تخصصهم العلمي مكتبات وعلم معلومات 52.5% وتتنوع تلك التخصصات ما بين التاريخ والإدارة والشريعة والتربية واللغة الإنجليزية، وبلغت نسبة العاملين الذين تخصصهم العلمي مكتبات وعلم معلومات بالمكتبة المركزية بجامعة ذمار 20%، في حين أن 80% من العاملين في نفس المكتبة لديهم

العدد الخامس عشر ————— مجلة المكنبات والمعلومات ————— يناير 2016

تخصصات أخرى غير المكتبات وعلم المعلومات مما يدل إلى إفتقار هذه المكتبة إلى الكوادر المؤهلة والمتخصصة.

أما بالنسبة لإجمالي عدد العاملين في كلا المكتبتين الذين كان تخصصهم العلمي مكتبات وعلم معلومات فقد بلغت نسبتهم 42٪، بينما بلغت نسبة من هم خريجوا تخصصات أخرى 68٪ في كلا المكتبتين.

جدول رقم (3)

يبين توزيع العاملين في المكتبتين المركزيتين بجامعتي صنعاء ودمار حسب الوظيفة التي يشغلونها ونوع هذه الوظيفة

نوع الوظيفة	جامعة صنعاء		جامعة دمار		الإجمالي	
	ع	%	ع	%	ع	%
موظف رسمي	21	52.5	4	40	25	50
موظف متعاقد	13	32.5	6	60	19	38
موظف بنظام الساعات	6	15	0	0	6	12
الإجمالي	40	100	10	100	50	100
الوظيفة الحالية	ع	%	ع	%	ع	%
مدير عام	1	2.5	1	10	2	4
نائب مدير عام	3	7.5	0	0	3	6
مدير إدارة	3	7.5	2	20	5	10
رئيس قسم	12	30	2	20	14	28
مختص	18	45	5	50	23	46
غير ذلك	3	7.5	0	0	3	6
الإجمالي	40	100	10	100	50	100

من خلال الإطلاع على الجدول السابق رقم (3) يتبين لنا أن نسبة العاملين الرسميين في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء تبلغ 52.5٪، أما نسبة العاملين المتعاقدين في نفس المكتبة فقد بلغت 32.5٪، في حين أن 15٪ من العاملين في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء أفادوا بأنهم يعملون بنظام الساعات، وهذا النظام تتبعه إدارة الجامعة لتشغيل طلبة الجامعة بالمكتبة حيث تعطي أجر معين عن كل ساعة يعمل فيها هؤلاء الطلبة في المكتبة وهذا الأجر رمزي، وبالنسبة للعاملين الرسميين بالمكتبة المركزية بجامعة دمار فيتضح لنا أن نسبتهم بلغت 40٪، فيما بلغ نسبة العاملين المتعاقدين 60٪ من إجمالي عدد العاملين في المكتبة، أما بالنسبة لإجمالي عدد العاملين الرسميين في كلا المكتبتين فقد بلغ نسبتهم 50٪ في حين بلغ نسبة العاملين المتعاقدين 38٪، وعدد العاملين بنظام الساعات 12٪.

أما بالنسبة للوظيفة التي يشغلها هؤلاء العاملين فيتضح لنا من خلال الجدول السابق أن 45% من العاملين في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء يشغلون درجة مختص، ويشغل 30% منهم يشغلون درجة رئيس قسم، وبلغ نسبة من يشغلون درجة نائب مدير عام 7.5%، ونفس النسبة لمن هم بدرجة مدير إدارة، وكذلك لمن لا يوجد لديهم أي توصيف وظيفي يشغلونه، ويشغل موظف واحد فقط بنسبة 2.5% منصب مدير عام، وقد بلغ نسبة العاملين في المكتبة المركزية الذين يشغلون درجة مختص 50%، في حين أن من يشغل درجة رئيس قسم في نفس المكتبة بلغت نسبتهم 20%، ونفس النسبة أيضاً لمن يشغلون درجة مدير إدارة، ويشغل موظف واحد فقط بنسبة 10% منصب مدير عام.

#### جدول رقم (4)

يبين عدد سنوات الخبرة للعاملين في المكتبتين المركزيتين بجامعة صنعاء

الإجمالي		جامعة ذمار		جامعة صنعاء		عدد سنوات الخبرة
%	ع	%	ع	%	ع	
26	13	4	2	22	11	أقل من 5 سنوات
42	21	10	5	32	16	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
14	4	4	2	10	5	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
4	2	2	1	2	1	من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة
14	7	0	0	14	7	من 20 سنة فأكثر
100	50	20	10	80	40	الإجمالي

وعند سؤال العاملين في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء عن سنوات الخبرة التي قضاها وهم يعملون في مجال المكتبات والمعلومات وكما هو موضح من الجدول رقم (4) نجد أن 40% من هؤلاء العاملين بلغت سنوات خبرتهم ما بين 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، وأشار 27.5% منهم بأن سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات، في حين بلغت نسبة من تقع خبرتهم من 20 سنة فأكثر 17.5%، وأفاد 12.5% من العاملين بالمكتبة بأن خبرتهم تقع ضمن الفترة من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة، وأتى في المرتبة الأخيرة شخص واحد بنسبة 2.5% ممن تبلغ خبرته ما بين 15 سنة إلى أقل من 20 سنة، ويتضح لنا أيضاً من نفس الجدول أن 50% من إجمالي عدد العاملين في المكتبة المركزية بجامعة ذمار كانت خبرتهم ما بين 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، وأفاد عاملان بنسبة 20% بأن خبرتهم أقل من 5 سنوات، كما أجاب أيضاً عاملان بنسبة 20% بأن خبرتهم تقع ضمن الفترة من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة، وأشار شخص واحد بنسبة 10% بأنه يمتلك خبرة تقع ضمن الفترة من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة.



العدد الخامس عشر ————— مجلة المكنبات والمعلومات ————— يناير 2016

ويلاحظ من الجدول السابق أيضاً أن نسبة العاملين في كلا المكتبتين الذين كانت خبرتهم تقع ما بين 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات بلغت 42%، وجاء في المرتبة الأخيرة العاملين الذين كانت خبرتهم من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة بنسبة 4%.

جدول رقم (5)

يبين مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة من قبل العاملين في المكتبتين المركزيتين بجامعتي صنعاء ودمار حسب الفقرات

القيم	ت	جامعة صنعاء		جامعة دمار		الإجمالي	
		المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري
التدريب على المستفيد	1	2.88	0.911	3.60	0.843	3.02	0.937
	2	3.35	1.292	3.80	0.789	3.44	1.215
	3	2.88	0.822	3.60	0.843	3.02	0.869
	4	2.05	1.011	2.10	1.101	2.06	1.018
	5	2.18	0.958	2.00	1.247	2.14	1.010
التحصين المستمر	6	2.68	1.023	3.20	0.919	2.78	1.016
	7	1.80	0.883	1.60	0.699	1.76	0.847
	8	2.35	1.051	2.70	1.059	2.42	1.052
	9	2.60	1.050	2.50	0.972	2.58	1.071
	10	2.30	8.53	2.50	1.269	2.34	0.939
	11	2.05	0.959	2.50	0.972	2.14	0.969
	12	1.85	1.001	1.90	0.876	1.86	0.969
	13	2.18	1.035	3.20	0.919	2.38	1.086
	14	2.23	1.000	1.50	0.707	2.08	0.986
	15	2.63	0.952	3.10	0.568	2.72	0.904
التعاون الجماهيري بدلاً من الملقمة	16	2.93	1.047	3.10	0.994	2.96	1.029
	17	2.63	1.079	3.30	1.059	2.76	1.098
	18	2.43	1.107	3.40	0.966	2.62	1.141

العدد الخامس عشر \_\_\_\_\_ مجلة المكنبات والمعلومات \_\_\_\_\_ يناير 2016

19	2.90	1.105	2.30	1.059	2.78	1.112	تطبيق إلى حد ما
20	2.23	1.074	3.00	0.866	2.38	1.067	لا تطبيق
21	3.23	1.000	3.30	0.823	3.24	0.960	تطبيق إلى حد ما
22	2.53	1.037	3.00	1.054	2.62	1.048	تطبيق إلى حد ما
23	2.55	1.154	3.60	0.516	2.76	1.135	تطبيق إلى حد ما
24	2.28	0.987	3.20	0.422	2.46	0.973	لا تطبيق
25	3.25	1.193	3.10	1.101	3.22	1.166	تطبيق إلى حد ما
26	2.98	1.050	1.80	1.476	2.74	1.226	تطبيق إلى حد ما
27	3.73	0.905	3.00	1.414	3.58	1.052	تطبيق
28	2.88	1.159	3.10	0.994	2.92	1.122	تطبيق إلى حد ما
29	3.08	0.997	2.90	0.568	3.04	0.925	تطبيق إلى حد ما
30	2.25	1.193	2.80	1.229	2.36	1.208	لا تطبيق
31	2.30	0.992	1.60	0.843	2.16	0.997	لا تطبيق
32	2.38	1.055	2.40	1.075	2.38	1.048	لا تطبيق

من خلال الإطلاع على الجدول السابق رقم (5) يتضح لنا أن هناك تباين في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة حسب الفقرات بين كلاً من العاملين في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء والعاملين في المكتبة المركزية بجامعة ذمار حيث نجد ما يلي :

سجلت الفقرة رقم 27 والتي تنص على " العاملون المتخصصون في مجال المكتبات والمعلومات الموجودون بالمكتبة يؤثرون إيجاباً على العمل في المكتبة وتحسين جودة الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيدين " أعلى متوسط حسابي من بين أجمالي الفقرات الخاصة بمبادئ الجودة الشاملة من قبل العاملين في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء حيث بلغ متوسطها الحسابي 3.73 بانحراف معياري مقداره 0.905، بينما سجلت

## العدد الخامس عشر ————— مجلة المكنبات والمعلومات ————— يناير 2016

الفقرة رقم 2 والتي تنص على تسعى المكتبة والعاملون فيها إلى كسب ثقة المستفيدين منها " أعلى متوسط حسابي من بين أجمالي الفقرات الخاصة بمبادئ الجودة الشاملة من قبل العاملين في المكتبة المركزية بجامعة ذمار حيث بلغ متوسطها الحسابي 3.80 بانحراف معياري مقداره 0.789.

حلت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم 7 والتي تنص على " تفي الميزانية المرصودة للمكتبة بتوفير احتياجات المستفيدين المعلوماتية وتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم " في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 1.80 وانحراف معياري 0.883، بينما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم 14 والتي تنص على " هناك تعاون بين المكتبة والمكتبات الجامعية الأخرى في مجال تلبية احتياجات المستفيدين منها وتطوير خدماتها على المستوى الوطني " في المكتبة المركزية بجامعة ذمار حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 1.50 وانحراف معياري 0.707.

وجود تفاوت بسيط بين المتوسطات الحسابية الخاصة بمعرفة مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المكتبتين المركزيتين بجامعتي صنعاء وذمار حسب الفقرات.

سجلت الفقرة رقم 27 والتي تنص على " العاملون المتخصصون في مجال المكتبات والمعلومات الموجودون بالمكتبة يؤثرون إيجاباً على العمل في المكتبة وتحسين جودة الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيدين أعلى متوسط حسابي من بين أجمالي الفقرات الخاصة بمبادئ الجودة الشاملة من قبل العاملين في كلا المكتبتين حيث بلغ متوسطها الحسابي 3.58 بانحراف معياري مقداره 1.052، في حين أتت الفقرة رقم 7 والتي تنص على " تفي الميزانية المرصودة للمكتبة بتوفير احتياجات المستفيدين المعلوماتية وتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم " في المرتبة الأخيرة من حيث معرفة مدى تطبيقها في كلا المكتبتين حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 1.76 وانحراف معياري مقداره 0.847.

يتضح من الجدول السابق أيضاً بأن عدد فقرات مبادئ الجودة الشاملة التي يتم تطبيقها في كلا المكتبتين بلغت 17 فقرة بنسبة 53.125٪، بينما بلغ عدد الفقرات التي لا يتم تطبيقها في كلا المكتبتين 15 فقرة بنسبة 46.785٪، ويختلف مدى التطبيق بين فقرات مبادئ الجودة الشاملة حيث بلغ مستوى التطبيق إلى حد ما 15 فقرة بينما سجلت فقرتان مستوى تطبيق فقط.

العدد الخامس عشر ————— مجلة المكنبات والمعلومات ————— يناير 2016

ولمقارنة مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء والمكتبة المركزية بجامعة ذمار حسب المبادئ فنلاحظ من خلال الجدول رقم (6) يتضح لنا ما يلي :

وجود تباين بين متوسطات تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بين كل من المكتبة المركزية بجامعة صنعاء والمكتبة المركزية بجامعة ذمار. سجل مبدأ الوقاية بدلاً من التفتيش أعلى متوسط حسابي من بين مبادئ الجودة الشاملة كافة في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء حيث بلغ 2.87 بانحراف معياري مقداره 0.904، في حين أن مبدأ اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق سجل أعلى متوسط حسابي من بين مبادئ الجودة الشاملة في المكتبة المركزية بجامعة ذمار حيث بلغ 3.40 بانحراف معياري مقداره 0.395.

جدول رقم (6)

يبين متوسط مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المكتبتين المركزيتين بجامعة صنعاء ودمار حسب المبادئ

مدى التطبيق	الإجمالي		جامعة ذمار		جامعة صنعاء		مبادئ الجودة الشاملة
	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
ينطبق إلى حد ما	0.689	2.47	0.592	3.02	0.699	2.66	التركيز على المستفيد
لا ينطبق	0.666	2.26	0.508	2.40	0.702	2.22	التحسين المستمر
ينطبق إلى حد ما	0.075 2	2.70	0.401	3.07	0.800	2.62	التعاون الجماعي بدلاً من المنافسة
ينطبق إلى حد ما	0.863	2.93	0.669	3.15	0.904	2.87	الوقاية بدلاً من التفتيش
ينطبق إلى حد ما	0.970	2.61	0.395	3.40	0.973	2.41	اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق
ينطبق إلى حد ما	0.634	2.80	0.410	2.62	0.673	2.85	مشاركة العاملين في المكتبة
ينطبق إلى حد ما	0.601	2.67	0.320	2.88	0.641	2.61	الإجمالي

جاء في المرتبة الأخيرة من بين مبادئ الجودة الشاملة من حيث تطبيقها في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء مبدأ التحسين المستمر بمتوسط حسابي مقداره 2.22 وانحراف معياري بلغ 0.702، وسجل نفس المبدأ أيضاً أقل متوسط حسابي في المكتبة المركزية بجامعة ذمار حيث بلغ 2.40 وانحراف معياري مقداره 0.508.

سجل مبدأ الوقاية بدلاً من التفتيش أعلى متوسط حسابي من بين مبادئ الجودة الشاملة كافة في كلا المكتبتين حيث بلغ 2.93 بانحراف معياري مقداره 0.863، بينما جاء في المرتبة الأخيرة من حيث التطبيق في كلا المكتبتين مبدأ التحسين المستمر بمتوسط حسابي مقداره 2.26 وانحراف معياري بلغ 0.666.

بلغ عدد المبادئ التي يتم تطبيقها إلى حد ما في كلا المكتبتين 5 مبادئ، بينما نجد أن مبدأ التحسين المستمر لا يتم تطبيقه في كلا المكتبتين.

بلغ إجمالي المتوسط الحسابي لجميع مبادئ الجودة الشاملة 2.67 بانحراف معياري مقداره 0.601 ويدل ذلك إلى تطبيق هذه المبادئ في كلا المكتبتين إلى حد ما.

#### جدول رقم (7)

يوضح اختبار (T-TEST) للعينات المستقلة لمعرفة مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وفقاً لتغير الجامعة

مستوى الدلالة (sig.)	ت (t) درجة الحرية	جامعة ذمار			جامعة صنعاء			مبادئ الجودة الشاملة
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
0.147	-1.476	0.592	3.02	10	0.699	2.66	40	التركيز على المستفيد
0.463	-0.739	0.508	2.40	10	0.702	2.22	40	التحسين المستمر
0.122	-1.574	0.401	3.07	10	0.800	2.62	40	التعاون الجماعي بدلاً من المنافسة
0.373	-0.899	0.669	3.15	10	0.904	2.87	40	الوقاية بدلاً من التفتيش
0.000	-4.985	0.395	3.40	10	0.973	2.41	40	اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق
0.240	1.190	0.410	2.62	10	0.673	2.85	40	مشاركة العاملين في المكتبة
0.029	-2.287	0.320	2.88	10	0.641	2.61	40	الإجمالي

وللتعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة حسب متغير الجامعة التي تتبعها المكتبة عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) يتبين لنا من خلال الجدول رقم (7) ما يلي :

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق مبدأ " اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق " بين المكتبة المركزية بجامعة صنعاء والمكتبة المركزية بجامعة ذمار حيث بلغ مستوى الدلالة (0.00) وهو أقل من (0.05) بمعنى أنه يوجد اختلاف جوهري في تطبيق هذا المبدأ في كلا المكتبتين.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة الأخرى حسب متغير الجامعة التي تتبعها المكتبة حيث سجلت مستويات الدلالة لتلك المبادئ

العدد الخامس عشر ————— مجلة المكنبات والمعلومات ————— يناير 2016

رقماً أعلى من مستوى الدلالة المطلوب والبالغ مقداره (0.05) ، بمعنى أنه لا يوجد اختلاف جوهري في تطبيق تلك المبادئ في كلا المكتبتين.

أما عن مدى وجود فروق جوهرية في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة إجمالاً حسب الجامعة التي تتبعها المكتبة فيتضح لنا من خلال نفس الجدول أن مستوى الدلالة لإجمالي تطبيق تلك المبادئ بلغ (0.029) وهو دال إحصائياً لأنه أقل من (0.05) ويدل ذلك على وجود فروق جوهرية في تطبيق تلك المبادئ في كلا المكتبتين.

جدول رقم (8)

يوضح اختبار (T-TEST) للعينات المستقلة لمعرفة مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وفقاً لمتغير النوع

مستوى الدلالة (sig.)	ت (t) درجة الحرية	أناث			ذكور			مبادئ الجودة الشاملة
		الإحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الإحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	
0.025	2.321	0.671	2.55	29	0.643	2.99	21	التركيز على المستفيد
0.096	1.697	0.670	2.13	29	0.631	2.44	21	التحسين المستمر
0.013	2.572	0.756	2.48	29	0.646	3.01	21	التعاون الجماعي بدلاً من المنافسة
0.019	2.426	0.783	2.69	29	0.875	3.26	21	الوقاية بدلاً من التفتيش
0.003	3.103	0.922	2.27	29	0.856	3.07	21	اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق
0.272	1.110	0.577	2.71	29	0.702	3.92	21	مشاركة العاملين في المكتبة
0.005	2.968	0.563	2.47	29	0.552	3.95	21	الإجمالي

يتضح لنا من خلال الإطلاع على الجدول رقم (8) الخاص بالتعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة حسب متغير النوع (الجنس) عند مستوى الدلالة (a=0.05) باستخدام اختبار (T-TEST) للعينات المستقلة مايلي :

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق عدة مبادئ للجودة الشاملة حسب متغير النوع (الجنس) وهذه المبادئ هي : مبدأ " التركيز على المستفيد " حيث بلغ مستوى الدلالة له (0.025) ، مبدأ " التعاون الجماعي بدلاً من المنافسة " عند مستوى دلالة (0.013) ، مبدأ " الوقاية بدلاً من التفتيش " عند مستوى دلالة مقداره (0.019) ، ومبدأ " اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق " عند مستوى دلالة (0.003) ، ويستدل من ذلك على وجود فروق جوهرية في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة حسب النوع حيث وأن مستوى الدلالة لهذه المتغيرات أقل من (0.05).

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمبدأ " مشاركة العاملين في المكتبة " حسب متغير النوع حيث سجل هذا المبدأ مستوى دلالة مقداره (0.272) وهو أعلى من مستوى الدلالة المطلوب والبالغ مقداره (0.05) ، بمعنى أنه لا يوجد اختلاف جوهري في تطبيق هذا المبدأ حسب النوع.

أما عن مدى وجود فروق جوهرية في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة إجمالاً حسب النوع فيتضح لنا من خلال نفس الجدول أن مستوى الدلالة لإجمالي تطبيق تلك المبادئ حسب النوع بلغ (0.005) وهو دال إحصائياً لأنه أقل من (0.05) ويدل ذلك على وجود فروق جوهرية في تطبيق تلك المبادئ حسب النوع.

#### جدول رقم (9)

يبين اختبار (ONE WAY ANOVA) لمعرفة مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وفقاً لمتغير الوظيفة الحالية التي يشغلها العاملون في المكتبتين المركزيتين بجامعة صنعاء وذمار

مستوى الدلالة (sig.)	ف (f) درجة الحرية	مبادئ الجودة الشاملة
0.595	0.743	التركيز على المستفيد
0.571	0.778	التحسين المستمر
0.301	1.253	التعاون الجماعي بدلاً من المنافسة
0.797	0.469	الوقاية بدلاً من التفتيش
0.780	0.493	اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق
0.442	0.978	مشاركة العاملين في المكتبة
0.747	0.538	الإجمالي

من الجدول رقم (9) المتعلق بمعرفة ما إذا كان يوجد هنالك فروق جوهرية في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة حسب متغير الوظيفة الحالية التي يشغلها العاملون في المكتبتين المركزيتين بجامعة صنعاء وذمار فقد أعتمد الباحث إختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) وتبين أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق تلك المبادئ حسب متغير الوظيفة الحالية التي يشغلها العاملون في كلا المكتبتين حيث وأن مستويات الدلالة لجميع تلك المبادئ سجلت أرقاماً أعلى من مستوى الدلالة المطلوب والبالغ مقداره (0.05).

ولمعرفة ما إذا كان يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في كلا المكتبتين حسب متغير عدد سنوات الخبرة للعاملين في المكتبتين فقد أعتمد الباحث أيضا اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) ويتبين لنا وكما هو واضح من الجدول رقم (10) أن مبدأ واحد فقط هو " مشاركة العاملين في المكتبة " سجل فرقا ذوى دلالة إحصائية بلغ مقداره (0.037) وهو أقل من (0.05) بمعنى أنه يوجد فروق جوهرية في تطبيق هذا المبدأ حسب عدد سنوات الخبرة للعاملين في كلا المكتبتين، في حين أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق المبادئ الأخرى للجودة الشاملة حسب متغير عدد سنوات الخبرة كونها سجلت مستوى دلالة أعلى من (0.05).

#### جدول رقم (10)

يبين اختبار (ONE WAY ANOVA) لمعرفة مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة للعاملين في المكتبتين المركزيتين بجامعة صنعاء وذمار

مستوى الدلالة (sig.)	ف (f) درجة الحرية	مبادئ الجودة الشاملة
0.113	1.984	التركيز على المستفيد
0.069	2.347	التحسين المستمر
0.289	1.288	التعاون الجماعي بدلاً من المنافسة
0.908	0.250	الوقاية بدلاً من التفتيش
0.140	1.829	اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق
0.037	2.796	مشاركة العاملين في المكتبة
0.086	2.188	الإجمالي

ومن الجدول رقم (11) الخاص بمعرفة ما إذا كان يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في كلا المكتبتين حسب متغير المؤهل العلمي للعاملين في المكتبتين وفقاً لإختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) يتضح لنا عدم وجود فروق جوهرية في تطبيق تلك المبادئ حسب



متغير المؤهل العلمي للعاملين في كلا المكتبتين حيث سجلت جميع مبادئ الجودة الشاملة مستوى دلالة أعلى من (0.05).

### جدول رقم (11)

يبين اختبار (ONE WAY ANOVA) لمعرفة مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي للعاملين في المكتبتين المركزيتين بجامعة صنعاء وذمار

مستوى الدلالة (sig.)	ف (f) درجة الحرية	مبادئ الجودة الشاملة
0.541	0.784	التركيز على المستفيد
0.646	0.627	التحسين المستمر
0.796	0.416	التعاون الجماعي بدلاً من المنافسة
0.127	1.897	الوقاية بدلاً من التفتيش
0.251	1.394	اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق
0.886	0.286	مشاركة العاملين في المكتبة
0.560	0.755	الإجمالي

### النتائج والتوصيات :

#### أولاً / النتائج :

- 1) وجود تباين في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بين كلا من المكتبة المركزية بجامعة صنعاء والمكتبة المركزية بجامعة ذمار، ويختلف مدى التطبيق بين كلا المكتبتين حسب المبادئ وكذلك حسب الفقرات.
- 2) يتم تطبيق بعض مبادئ الجودة الشاملة في كلا المكتبتين بطريقة عشوائية دون وجود خطة مكتوبة تحدد آلية التطبيق ومراحلها.
- 3) بلغ عدد المبادئ التي يتم تطبيقها إلى حد ما في كلا المكتبتين 5 مبادئ، بينما نجد أن مبدأ التحسين المستمر لا يتم تطبيقه في كلا المكتبتين.
- 4) توجه كلا المكتبتين العديد من الصعوبات التي تحول دون تطبيق أسلوب الجودة الشاملة بالمفهوم العلمي من أهمها : عدم وجود الميزانية الكافية، عدم إيمان القيادات العليا بالجامعة بأسلوب إدارة الجودة الشاملة، عدم وجود دورات تدريبية وتأهيلية للعاملين في كلا المكتبتين، وعدم تشجيع العاملين في كلا المكتبتين على الابتكار وتبني الأفكار التي من شأنها تحسين الأداء في المكتبة.

(5) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق مبدأ " اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق " فقط بين المكتبة المركزية بجامعة صنعاء والمكتبة المركزية بجامعة ذمار وفقاً لمتغير الجامعة.

(6) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق عدة مبادئ للجودة الشاملة حسب متغير النوع (الجنس) وهذه المبادئ هي : مبدأ "التركيز على المستفيد، مبدأ "التعاون الجماعي بدلاً من المنافسة"، مبدأ "الوقاية بدلاً من التفتيش"، ومبدأ "اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق".

(7) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة حسب متغير الوظيفة الحالية التي يشغلها العاملون في كلا المكتبتين.

(8) عدم وجود فروق جوهرية في تطبيق تلك مبادئ الجودة الشاملة في كلا المكتبتين حسب متغير المؤهل العلمي للعاملين فيهما.

#### ثانياً / التوصيات :

من أجل الارتقاء بالوضع الراهن للمكتبة يوصي الباحث بما يلي :

(1) إعداد وتأهيل العاملين في المكتبتين المركزيتين بجامعة صنعاء وذمار وخصوصاً في مجال إدارة الجودة الشاملة.

(2) عمل خطة متكاملة لتحسين الوضع الراهن في كلا المكتبتين، وتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بالطريقة العلمية الصحيحة وفقاً لآلية مكتوبة ومدروسة ومحددات فيها مراحل التطبيق والفترة الزمنية اللازمة للتطبيق.

(3) الاستفادة من تجارب المكتبات العربية في تحسين الوضع الراهن لكلا المكتبتين وخصوصاً في مجال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة.

(4) إستحداث إدارة أو قسم خاص بالجودة ضمن الهيكل التنظيمي بالمكتبة يتولى مسؤولية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بالمكتبة ويقوم بإجراء الدراسات والبحوث المتعلقة بتحسين جودة الأداء والأعمال في المكتبة.

(5) تحفيز العاملين على أداء الأعمال بالصورة الصحيحة، وتشجيعهم على الابتكار وتبني إبداعاتهم التي من شأنها تحسين أعمال المكتبة وخدماتها.

- (1) Sivankalai, S and Thulasi Kavitha Yadav, Total Quality Management in Academic Libraries: A Study. International Journal of Educational Research and Technology.- Vol. 3, Issue 1 (March 2012).- PP 66 - 72
- (2) Galyani Moghaddam, Golnessa and Moballeghi, Mostafa Total Quality Management in Library and Information Sectors. The Electronic Library.- Vol.26, No.6(2008),- pp. 912-922.
- (3) Begum, S. Siraj Nissa. Total Quality Management In The Academic Library.- library philosophy and practice.- Vol.5, No.2(2003)-pp.1-3.
- (4) Johannsen, Carl. strategic issues Quality management: theoretical consideration.- journal of information science.- vol.22 ,N.4(1995) pp. 133-144.
- (5) وحيد موسى سعد. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009. 340 ص.
- (6) جنان صادق عبد الرزاق، سهامه غفوري علي. تطبيق إدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات المحوسبة في مكتبة الجامعة المستنصرية: وفق متطلبات مواصفات الأيزو 9000-9004.- المجلة العراقية للمعلومات.- مج9، ع1-2(2008). ص ص 23-44.
- (7) عزة بنت محمد الغامدي.- تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على العاملين بمكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة.- (رسالة ماجستير)، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الإدارة والاقتصاد، 2006م.- 198 ص.
- (8) هشام عبد الله عباس. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبدالعزيز بجدة.- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية.- مج11، ع1(2005). ص ص 35-51.
- (9) Simmonds, Patience L. Usage of academic libraries: The role of service quality ,resources, and user characteristics.\_ Library Trends.\_ Vol.49,No.4 (spring 2001).\_ pp 626-627.
- (10) السعيد مبروك إبراهيم. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات.- الإسكندرية : دار الوفاء للطباعة والنشر ، 2009.- ص 11.
- (11) Harrod, Leonerd Montague. Harrod's librarians glossary of terms: used in librarianship, Documentation and the Book Crafts, and Reference Book.\_ 5th :rev.ed.\_ Hants: Gower publishing company, 1984.\_ p 4.
- (12) أحمد محمد الشامي، سيد حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات: Arabic Encyclopedia of Library, Information, and Computer terms (عربي).- القاهرة : المكتبة الأكاديمية، 2001.- ج3.- ص ص 2231-2232.
- (13) محمد صالح بن جميل عاشور. المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية : حاضرها ومستقبلها.- الرياض : دار المريخ ، 1992.- ص 11.
- (14) Simmonds, Patience L. Usage of academic libraries: The role of service quality ,resources, and user characteristics.\_ Library Trends.\_ Op cit.\_ P 628
- (15) Maitaouthong, Therdsak; Tuamsuk, Kulthida; Tachamane, Yupin. The roles of university libraries in supporting the integration of information literacy in the course instruction.\_ Malaysian Journal of Library & Information Science.\_ Vol. 17, No. 1, (April 2012).\_ P 52.
- (16) محمود عبد الله الخوالدة، ماجد محمد الخياط. تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين - دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية.- مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية.- مج 21، ع1 (يناير 2013).- ص 502.
- (17) المكتبات الجامعية.- متاح على الموقع : [http://96907518.blogspot.com/2010/10/blog-post\\_19.html](http://96907518.blogspot.com/2010/10/blog-post_19.html) - تم الإطلاع عليه بتاريخ 2014/1/28.

- (18) Sohail, Md., Raza, M. Masoom. Measuring Service Quality in Dr. Zakir Husain Library, J.M.I, New Delhi: A Survey.\_ Library Philosophy and Practice ( e-journal) , 2012.\_ p 2. 13p
- (19) Definition of total quality management. QFINANCE Dictionary.\_ Available on: - <http://www.qfinance.com/dictionary/total-quality-management.-> Accessed on: 20/3/2014.
- (20) محفوظ أحمد جودة. إدارة الجودة الشاملة : مفاهيم وتطبيقات.- ط3.- عمان : دار وائل للنشر والتوزيع 2006. ص 22.
- (21) ثناء إبراهيم موسى فرحات. إدارة المكتبات ومراكز المعلومات من منظور حديث.- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2011.\_ ص173.
- (22) محمد محمد الهادي. توجهات الإدارة العلمية للمكتبات ومرافق المعلومات وتحديات المستقبل.- مصدر سابق، ص 153-154.
- (23) جنان صاق عبد الرزاق، رشيد حميد مزيد. قياس مستوى جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة القاهرة.- مجلة كلية التربية الأساسية (جامعة بابل).- ع10 (كانون الثاني 2013).- ص454
- (24) القرآن الكريم ، سورة التوبة ، الآية 105.
- (25) أحمد نصر الله صبري. مختصر صحيح الجامع الصغير للإمام للسيوطي والألباني.- القاهرة: ألفا للنشر والإنتاج الفني، 2008.\_ ص105.
- (26) Casas, Alejandro Muñoz. Total Quality Management: Quality Culture, Leadership and Motivation.- (Master Thesis).- Supervisor Alessandro Brun.- POLITECNICO DI MILANO, Dipartimento d'Ingegneria Gestionale,2011.- p13.
- (27) عبد الله بن جديع داهي الغفيلي. واقع تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الإشراف التربوي من قبل المشرفين التربويين.- (رسالة ماجستير).- إشراف إبراهيم بن محمود حسين فلاتة.- قسم المناهج وطرق التدريس ، كلية التربية، جامعة أم القرى 2011. ص 55.
- (28) هشام عبد الله عباس. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة.- مصدر سابق ، ص 38.
- (29) Sivankalai, S., Thulasi Kavitha Yadav, S. Total Quality Management in Academic Libraries: A Study.- International Journal of Educational Research and Technology.- Vol. 3, Issue 1( March 2012).- p66.
- (30) تامر محمد أبو الخير. الجودة الشاملة وتقييم الأداء في المكتبة الأكاديمية :تجربة كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة بجدة.- متاح كملف PDF على:  
<http://www.hrdiscussion.com/hr23456.html#.UynkCD9dUr9.4> . ص 4.
- (31) Moghaddam, G., Moballegghi, M. Total Quality Management in Library and Information Sectors.- e-LIS(e-prints in library & information science).- (PDF file),2012.- p4.- Available on: <http://eprints.rclis.org/13295/>
- (32) السعيد مبروك إبراهيم. مصدر سابق ، ص ص 128 - 129.
- (33) راشد بن محمد الحمالي. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة استطلاعية على مكتبات جامعة الملك سعود.- مجلة المكتبات والمعلومات العربية.- ص23، ع1 (يناير 2003). ص 13 ( 5 - 42).
- (34) منال طه بركات. واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة (رسالة ماجستير).- إشراف رشدي عبد اللطيف وادي.- قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية (غزة).- 2007. ص 36 ص 150
- (35) علي عبد الصمد خضير. الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة.\_ مجلة كلية التربية الأساسية (الجامعة المستنصرية).- مج18، ع76(2012). ص 590.
- (36) لرقط علي. إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر: المبررات والمتطلبات الأساسية (رسالة ماجستير).- إشراف عبد الحميد عبدوني.- قسم علم النفس وعلوم التربية ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية ، جامعة الحاج لخضر (باتنة)- 2009.\_ ص45.
- (37) محمد بن عبد العزيز الراشد. إدارة الجودة الشاملة: دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في مكتبة الملك فهد الوطنية.\_ مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية.\_ مج17، ع2 (2011).- ص14.

(38) Sivakumar, B., Dominic, J. Application of Total Quality Management in Academic Libraries, Op cit.\_ pp 194-195.

(39) هشام بن عبد الله العباس. ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة\_ مصدر سابق، ص 13-16.

(40) برهان الدين حسين السامرائي. دور القيادة في تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة: دراسة تطبيقية على مصنع سيراميك رأس الخيمة (رسالة ماجستير) \_ الأكاديمية العربية البريطانية\_ 2012\_ ص 85.

(41) محفوظ أحمد جودة. إدارة الجودة الشاملة : مفاهيم وتطبيقات\_ مصدر سابق\_ ص 182-183.

(42) هشام بن عبد الله العباس. ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة\_ مصدر سابق، ص 15.

(43) خالد سعد عبد العزيز بن سعيد. إدارة الجودة الشاملة : تطبيقات على القطاع الصحي\_ الرياض : مطبعة العبيكان ، 2004\_ ص 57.

(44) خضير كاظم حمود. إدارة الجودة الشاملة\_ ط2\_ عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 2005\_ ص 102.

(45) فالح عبد القادر الحوري. تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية: دراسة ميدانية على عينة من المستشفيات الخاصة\_ مجلة البصائر\_ مج12، ع1 (أذار 2008)\_ ص 154.

(46) محمد عبد الوهاب العزاوي. إدارة الجودة الشاملة: مدخل استراتيجي تطبيقي\_ عمان : إثراء للنشر والتوزيع ، 2011\_ ص 61.

(47) هشام بن عبد الله العباس. ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة\_ مصدر سابق، ص 16.

(48) المصدر السابق نفسه، ص 16.

(49) نرمين صابر. الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة.(في) مفاهيم الجودة الشاملة وآليات التطبيق في المكتبات ومراكز المعلومات\_ القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتدريب والاستشارات الإدارية ، 2008\_ ص 25.

(50) حامد بن صالح الشمري. إدارة الجودة الشاملة : صناعة النجاح في سباق التحديات\_ ط2، مزيدة ومنقحة\_ الرياض : المؤلف، 2004\_ ص 65.

(51) علي بن عبد الله المهديب. إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في الأجهزة الأمنية : دراسة تطبيقية على ضباط منطقة الرياض (رسالة ماجستير)\_ إشراف عبد الشافي بن محمد أبو الفضل\_ قسم العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية\_ 2005\_ ص 71.

(52) ختيم محمد العبد. إدارة الجودة الشاملة وإستراتيجية المؤسسة: دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز (رسالة ماجستير)\_ إشراف عبد الشافي بن محمد أبو الفضل\_ قسم العلوم التجارية ، جامعة محمد بوضياف\_ 2009\_ ص 46.

(53) المصدر السابق نفسه، ص 50-51.

(54) محمود صالح إسماعيل، سمر صديق غازي. مصدر سابق ، ص 11.

(55) محمد بن عبد العزيز الراشد. مصدر سابق ، ص 10.

(56) رشيد حميد مزيد. قياس تطبيق إدارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية : دراسة تطبيقية. مصدر سابق، ص 54.

(57) دليل هادي أحمد الحربي، هشام بن عبد الله عباس. اتجاهات أمينات المكتبات بكليات البنات بجدة نحو تطبيق مبادئ وقيم الجودة الشاملة\_ مصدر سابق، ص 120.

(58) عبد الله علي الفضلي. المكتبات الجامعية في الجمهورية اليمنية: في إطار النظام الوطني للمعلومات-صنعا: الثوابت، 2006. ص 73-74.

(59) جامعة ذمار. دليل الطالب للعام الجامعي 2010/2009م. - ذمار: دار جامعة ذمار للطباعة والنشر، 2009. ص 9.

(60) مقابلة مع الأستاذ / جمال سريدان - مدير عام المكتبات بجامعة ذمار بتاريخ 2014/9/25

العدد الخامس عشر \_\_\_\_\_ مجلة المكنبات والمعلومات \_\_\_\_\_ يناير 2016

دار النخلة للنشر  
مؤسسة تهتم بمجالات  
النشر والطباعة والتوزيع  
والأعمال الفنية

دار  
النخلة  
شركة طابعة - توزيع - اصنافية

النخلة

رسالتنا

www.anakhlalbooks.com

محلة الجد الشمالي - طريق 11 يونيو - طرابلس هاتف / فاكس +218214623783 +218925090224 محمول

## نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية وأثرها على إدارة الأزمات

( دراسة تطبيقية على الإدارة العامة لشركة الاتصالات النوعية بطرابلس )

د. خالد مسعود يحي الباروني (★)

### مستخلص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية على مستوى إدارة أزمات بشركة الاتصالات النوعية بليبيا ، حيث تمثلت مشكلة الدراسة في العبارة التالية "ما مدى تأثير نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية على إدارة الأزمات بالشركة قيد الدراسة " ، ومن أجل تحقيق هدف الدراسة تم صياغة فرضية رئيسية نصت على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام معلومات الرقابة الإستراتيجية على إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية".

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، عن طريق استخدام أسلوب المسح الشامل، حيث تمثل مجتمع الدراسة في جميع القيادات الإدارية الذين لهم علاقة مباشرة بنظام معلومات الرقابة الإستراتيجية وإدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية بالإدارة الرئيسية في طرابلس، وهم القيادات الإدارية بالشركة، وتم توزيع عدد 66 صحيفة استبيان على كافة القيادات الإدارية (المدير العام ومدراء الإدارات ورؤساء الأقسام) وموظفي إدارة المعلومات بالإدارة العامة للشركة قيد الدراسة، وخضعت عدد 56 صحيفة استبيان للتحليل الإحصائي، كما استخدمت الاستبيان لجمع البيانات اللازمة من مفردات مجتمع الدراسة، واستخدم الباحث برنامج spss في تحليل بيانات الدراسة.

(★) أستاذ الإدارة الإستراتيجية المساعد - كلية الاقتصاد - جامعة طرابلس.

وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها :

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام معلومات الرقابة الإستراتيجية على إدارة الأزمات، حيث أن مستوى نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية مسؤول عن تفسير (82.3%) من التغيرات التي تحدث في فاعلية إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية، مما يعني صحة الفرضية التي قامت عليها الدراسة.
- وجود قصور في البنية التحتية لنظام تقنية المعلومات بشركة الاتصالات النوعية، وهذا القصور تمثل في وجود قصور في نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية بشركة الاتصالات النوعية.
- وجود ضعف في نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية بشركة الاتصالات النوعية.
- وجود ضعف في مستوى إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية.

#### المقدمة :

مع تسارع وتيرة التقدم التكنولوجي، بدأ يتسع نطاق الاعتماد على الاتصالات وتقنية المعلومات ليشمل مختلف المجالات الحيوية بما فيها إدارة الكوارث والأزمات، وعقب الأزمة المالية العالمية والكوارث الطبيعية التي ضربت العالم في الآونة الأخيرة، برزت أهمية تقنية المعلومات كأداة فاعلة في إدارة الأزمات والطوارئ من خلال دورها في تثقيف العامة حول طبيعة التهديدات والكوارث والسبل المثلى لمواجهتها والتعامل معها ورصد الواقع العملي وجمع ونشر المعلومات حول المناطق المتأثرة وإبلاغ المسؤولين الحكوميين ومؤسسات الإغاثة بالاحتياجات العامة والخاصة، فضلاً عن تسهيل المناقشات حول مدى الجاهزية والقدرة على الاستجابة للكوارث الطبيعية والاقتصادية والبيئية وغيرها، لذلك بدأت الحكومات ومؤسسات القطاع الخاص والجهات المعنية في مختلف أنحاء العالم تفعيل قنوات التواصل والعمل المشترك مع المنظمات المحلية والإقليمية والدولية وغير الحكومية فيما يتعلق بحالات الكوارث والأزمات لتكثيف الجهود في مجال رفع مستوى الوعي حول دور الاتصالات وتقنية المعلومات في تعزيز الأمن الاجتماعي ودعم الخطط الاستباقية لمواجهة الأزمات. ولأن نقص المعلومات الكمية والكيفية أهم معوقات اتخاذ القرار، ولأن عدم دقة البيانات وعدم صحتها وحداشتها،



ونقص الأجهزة والأساليب الحديثة لحفظها وتنسيقها، وفقدان التنسيق، وقلة نظم الاتصال الفعالة يؤدي إلى بعثرة الجهود والجهل بالقرارات وعدم الاهتمام بعنصر الوقت، وقلة أساليب الجدولة الزمنية والمتابعة الدورية للقرارات الصادرة والخوف من المسؤولية، وتردد بعض متخذي القرارات في مواجهة الأزمات والتخطيط لها، كل ذلك يدل على أهمية المعلومات والتكنولوجيات الحديثة التي يقدمها نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية في مواجهة الأزمات والتخطيط لها والرقابة على مراحلها.

### القسم الأول / الإطار العام ومنهجية الدراسة

#### مشكلة الدراسة :

نظراً لأهمية تقنية المعلومات ودورها الواضح في نجاح المنظمات وتجنب الأزمات خاصة أزمات قطاع الاتصالات، وأهميتها في تجنب الخسائر المتكررة الناتجة عن الأزمات، فكر الباحث في البحث عن أثر نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية في الكشف المبكر للأزمات وكيفية التحوط لهذه الأزمات ومحاولة وضع الحلول لتجنب الوقوع مرة أخرى في هذه الأزمات.

وعند زيارة الباحث لشركة الاتصالات النوعية وإجراء بعض المقابلات مع المسؤولين بها، تبين له وجود العديد من الظواهر التي تدل على ضعف الاهتمام بمكونات نظام تقنية المعلومات ومنها نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية، كما لاحظ الباحث استخدام أساليب وأدوات تقنية قديمة الطراز ولم يتم تطويرها منذ فترة، وحيث أن الشركة لا يوجد بها إستراتيجية لتطوير نظام تقنية المعلومات وما يرتبط منها من نظم فرعية وأهمها نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية، بالإضافة إلى أن الشركة لازالت بصدد تطوير خطط إستراتيجية للعديد من مجالات وأبعاد إدارة الأزمات، فإن الشركة في ضوء مظاهر ضعف مستوى الاهتمام بمكونات نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية، قد تواجه الشركة مخاطر حدوث أزمات مستقبلية تهدد مستقبلها في ميدان عملها، الأمر الذي أثار لدى الباحث التساؤل التالي الذي تتبلور حوله مشكلة الدراسة:

(ما مدى تأثير نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية على إدارة الأزمات بشركة

الاتصالات النوعية).

ويتفرع من التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية المطبق بالشركة قيد الدراسة؟
  - ما مستوى إدارة الأزمات بالشركة قيد الدراسة؟
- فرضية الدراسة :**

بنيت هذه الدراسة على الفرضية التالية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام معلومات الرقابة الإستراتيجية على إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية.

**أهداف الدراسة :**

1. تحليل أثر نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية على إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية.
  2. معرفة مستوى إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية.
  3. التعرف على مدى اهتمام إدارة شركة الاتصالات النوعية بمكونات نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية، ومدى إدراك الإدارة لأهميتها في إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية.
- أهمية الدراسة :**

1. تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعان يحتاجان للمزيد من الاهتمام في ليبيا وهما نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية وإدارة الأزمات، وقد تكون هذه الدراسة من الدراسات القليلة في هذا المجال بليبيا.
2. إن شركة الاتصالات النوعية تعد من الشركات المعرضة بصفة مستمرة لحدوث أزمات بسبب التخريب الذي يحصل من وقت لآخر، ولكونها مركزاً مهماً للدولة للحصول على المعلومات.
3. تركز هذه الدراسة على جانب مهم يحتاج للمزيد من التطوير والاهتمام، لأن تقنية المعلومات وفروعها وبالأخص نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية يعد مجال سريع التطور، لذلك وجب الاهتمام به وسرعة اتخاذ القرارات بشأن تطويره.

**منهجية الدراسة :**

أ. **منهج الدراسة :** تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، حيث أن هذا المنهج أكثر ملائمة لطبيعة موضوع الدراسة، بحيث يمكن من خلاله دراسة

الظاهرة محل الدراسة، وكذلك يهدف هذا المنهج لجمع الحقائق والبيانات عن الظاهرة مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيراً كافياً وتحليلها و استخلاص دلالاتها.

ب. أداة جمع البيانات : قام الباحث باعتماد صحيفة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة، مع الاستعانة ببعض المقابلات الشخصية غير المخططة لجمع المعلومات الأولية للتعرف على أبعاد مشكلة الدراسة.

ج. مجتمع الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين الذين لهم علاقة مباشرة بنظام معلومات الرقابة الإستراتيجية وإدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية بالإدارة الرئيسية في طرابلس، وهم تحديداً المدير العام في الشركة ومدراء الإدارات، ورؤساء الأقسام وموظفي قسم نظم المعلومات بالشركة، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة المتمثل في (66) موظف فقد سعى الباحث للحصول على أدق النتائج لذلك اعتمد أسلوب المسح الشامل لجمع البيانات من مجتمع الدراسة. وقد تم توزيع (66) استبيان، حيث كان الغير معادة منها (08) استبيانات، وبعد فحص الاستبيانات للتعرف على مدى صلاحيتها للتحليل، تبين أن هناك (02) استبيان تم استبعادها لعدم مطابقتها للإجابة السليمة، أي أن عدد الاستبيانات المسترجعة والقابلة للتحليل (56) استبيان بنسبة إرجاع (84.84%).

#### حدود الدراسة :

- الحدود المكانية : تم إجراء هذه الدراسة في نطاق الإدارة الرئيسية بشركة الاتصالات النوعية في طرابلس.
- حدود زمانية : استغرقت هذه الدراسة أربع شهور لإنجازها في صورتها النهائية.
- حدود موضوعية : تناولت هذه الدراسة تحليل أثر نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية (المتغير المستقل) على إدارة الأزمات (المتغير التابع) بشركة الاتصالات النوعية.

#### الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

لتحقيق أهداف وفرضية الدراسة وتحليل البيانات الأولية التي تم جمعها من مفردات مجتمع الدراسة، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة

بالاعتماد على استخدام برمجية الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Statistical Package for Social Sciences" والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS) الإصدار 20، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي قام الباحث باستخدامها:

1. اختبار كرونباخ ألفا (البياتي، 2005 : 49).
2. الوسط الحسابي (تشاو، 2004 : 86).
3. الانحراف المعياري (تشاو، 2004 : 114).
4. اختبار (T) (العماري، العجيلي، 2000 : 195).
5. الانحدار الخطي البسيط (جودة، 2008 : 267).
6. معامل الارتباط (جودة، 2008 : 256).

#### مصطلحات الدراسة :

- **المعلومات :** هي " بيانات تم تصنيفها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، أي أنها بيانات مُعالجه " ( السامرائي وآخرون، 2005 : 35).
- **نظم المعلومات :** هو " أسلوب منظم لجمع المعلومات عن الماضي والحاضر ومعلومات تساعد في التنبؤ بالمستقبل والخاصة بعمليات المنظمة الداخلية والخارجية لأجل مساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات الخاصة بالتخطيط والرقابة والعمليات الأخرى " (الطائي، 2009 : 24).
- **قاعدة البيانات :** هي " حزمة من البيانات المترابطة منطقياً " وبالتالي يمكن القول إن قاعدة البيانات هي ترتيب منظم من ملفات الأعمال المتكاملة " وكل ملف في قاعدة البيانات يتكون من العناصر الآتية: (ياسين، 2010 : 151).
- **نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية :** هو " نظام مبنى على الحاسب الآلي والذي يهدف إلى مساعدة متخذ القرار في الرقابة والتحكم بالوظائف والعمليات الإستراتيجية وذلك باستخدام البيانات والنماذج التحليلية المتقدمة في التعامل مع المشكلات شبه المهيكلة وغير المهيكلة". (Tallon et al, 2011: 77).
- **الأزمة :** هي "فترة حرجة أو حالة غير مستقرة تنتظر تتدخل أو تغييراً فورياً. كما أن الأزمة تعني: نقطة تحول، أو موقف مفاجئ يؤدي إلى أوضاع غير مستقرة، وتحدث نتائج غير مرغوب فيها، في وقت قصير، ويستلزم اتخاذ قرار محدد

للمواجهة في وقت تكون فيه الأطراف المعنية غير مستعدة، أو غير قادرة على  
المواجهة. (العتيبي وآخرون، 2014: 13).

■ **إدارة الأزمة :** إدارة الأزمات في أبسط صورها "هي القدرة على إدارة المنظمة قبل  
وأثناء وبعد حدوث الأزمة"، كما تعرف إدارة الأزمات على أنها "مجموعة من  
الخطوات والإجراءات اللازمة للتعامل مع وضع غير عادي وغير طبيعي لتجنب  
الاضطراب النفسي وتقليل الأضرار والخسائر في الأرواح والممتلكات قدر  
الإمكان، أما فاعلية إدارة الأزمات فهي القدرة على منع الأزمات أو الحد من  
آثارها إذا وقعت والهدف للسعي من اجل منع الأزمات من الوقوع وان ندير بشكل  
أفضل تلك التي تقع" (الحملوي، 1995 : 9).

**عرض وتحليل بيانات الدراسة :**

**تصميم أداة الدراسة :**

بناءً على طبيعة البيانات الأولية اللازمة للدراسة، وعلى طبيعة المنهج المتبع في  
الدراسة وأهدافها، قام الباحث بتصميم استبيان خصيصاً لهذه الدراسة، معتمداً في ذلك  
على الإطار النظري وعلى بعض الدراسات والأبحاث السابقة ذات الصلة بموضوع  
الدراسة.

حيث تم تقسيم الاستبيان إلى محورين رئيسيين بالإضافة للبيانات الأساسية

وهي:

1. المحور الأول تضمن مجموعة العبارات المتعلقة بنظام معلومات الرقابة  
الإستراتيجية.

2. المحور الثاني تمثل في مجموعة العبارات المتعلقة بإدارة الأزمات.

**اختبار صدق وثبات أداة الدراسة :**

**أ. صدق أداة الدراسة :**

استخدم الباحث صدق المحكمين : وهو عرض أداة جمع البيانات الأولية على  
مجموعة من المحكمين المتخصصين في موضوع الدراسة بصفة خاصة وطرق البحث  
بصفة عامة، وذلك حتى يدلوا برأيهم في الأداء من جوانب عديدة منها : الشكل،

## العدد الخامس عشر ————— مجلة المكنبات والمعلومات ————— يناير 2016

والصياغة، والترتيب، وسلامة البنود أو الأسئلة، ومدى مناسبتها للموضوع المراد قياسه (أبو النصر، 2004 : 183).

وقام الباحث بإعداد الصورة المبدئية لعبارات استبيان الدراسة بعد الإطلاع على العديد من المراجع العلمية، والدراسات السابقة في مجال موضوع الدراسة الحالية، وبعد مناقشة بعض الزملاء الأكاديميين، تم إجراء بعض التعديلات عليه والتوصل إلى الصورة الأولية للاستبيان، وبعد ذلك قام الباحث بعرض الاستبيان على عدد من المحكمين، وذلك للتأكد من مدى ملائمة عبارات الاستبيان لمجتمع الدراسة، وأن العبارات تقيس ما وضعت لقياسه، وتجب عن أسئلة محاور الدراسة، بالإضافة إلى مدى ملائمة معيار الإجابات المستخدمة للأسئلة الواردة في الاستبيان، وقد أشار الزملاء المحكمون إلى بعض من الملاحظات والاقتراحات والتي تم أخذها بعين الاعتبار، ومن ثم التوصل إلى الصورة النهائية للاستبيان.

ب. ثبات أداة الدراسة :

يقصد بثبات أداة جمع البيانات دقتها واتساقها، بمعنى أن تعطي أداة جمع البيانات نفس النتائج إذا تم استخدامها أو إعادة مرة أخرى تحت ظروف مماثلة.

(أبو النصر، 2004 : 184).

ولقياس مدى ثبات محاور الدراسة استخدم الباحث معادلة (ألفا كرونباخ)، وهذا الاختبار يقيس درجة تناسق إجابات المستقصى منهم على كل الأسئلة الموجودة بالمقياس، وإلى المدى الذي يقيس فيه كل سؤال نفس المفهوم، وتكون قيمة معامل كرونباخ ألفا ما بين (0،1) ويبين مدى الارتباط بين إجابات مفردات مجتمع الدراسة فعندما تكون قيمة معامل كرونباخ ألفا صفراً، فيدل ذلك على عدم وجود ارتباط مطلق ما بين إجابات مفردات مجتمع الدراسة، أما إذا كانت قيمة معامل كرونباخ ألفا واحد صحيح فهذا يدل على أن هناك ارتباط تام بين إجابات مفردات مجتمع الدراسة، ومن المعروف أن أصغر قيمة مقبولة لمعامل كرونباخ ألفا هي (0.6) وأفضل قيمة تتراوح بين (0.7 إلى 0.8) وكلما زادت قيمته عن (0.8) كان ذلك أفضل، والجدول التالي رقم (1) يبين معامل ثبات محاور الدراسة.

جدول رقم (1)

نتائج اختبار كرونباخ ألفا لمحاو الدراسة

ت	المحاو	المجموع	
		عدد العبارات	ألفا كرونباخ
1	نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية	10	0.792
2	إدارة الأزمات	15	0.661

يتضح من الجدول السابق رقم (1) أن معامل ثبات محاو الدراسة (معامل ألفا كرونباخ) قد تراوح بين (0.661 ، 0.792) لمختلف محاو الدراسة. واستخدم الباحث طريقة التجزئة النصفية على محاو الدراسة، وتعتمد هذه الطريقت على تجزئة عبارات كل محور إلى نصفين (زوجية، وفردية)، ويتم حساب العلاقة أو مدى الارتباط بين درجات هذين النصفين، وظهرت النتائج في الجدول التالي رقم (2).

جدول رقم (2) نتائج اختبار التجزئة النصفية لمحاو الدراسة

ت	المحاو	المجموع	
		معامل الارتباط بيرسون	معامل الثبات (سبيرمان براون)
1	نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية	0.671	0.803
2	إدارة الأزمات	0.532	0.695

يتضح من الجدول السابق رقم (2) أنه توجد علاقة ارتباط بين أجزاء محاو الدراسة، حيث أن معامل ارتباط بيرسون بين النصف الفردي والزوجي للمحاو تراوح بين (0.532 ، 0.671)، كما إن معامل ثبات (سبيرمان براون) بين النصف الفردي والزوجي للمحاو تراوح بين (0.695 ، 0.803)، وتعد هذه القيم عالية ومناسبة للتحقق من ثبات المقياس.

وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات مقياس الدراسة مما يجعله

على ثقة بصحة المقياس وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على تساؤلات الدراسة.

**العرض الوصفي للبيانات الأولية :**

**1. الجنس :**

الجدول رقم (3) التوزيع التكراري لفردات مجتمع الدراسة حسب فئات الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
83.9%	47	ذكور
16.1%	09	إناث
100.0%	56	المجموع

## العدد الخامس عشر ————— مجلة المكنبات والمعلومات ————— يناير 2016

نلاحظ من الجدول السابق رقم (3) أن التوزيع التكراري والنسبي لمفردات مجتمع الدراسة تمثلت في نسبة (83.9%) للذكور، ونسبة (16.1%) للإناث، ومؤشر ارتفاع نسبة الذكور كما أوضح نتائج الجدول يؤشر على احتمالية استقرار العمالة بالشركة وانخفاض نسبة الغياب عن العمل الذي قد يرتفعان في حالة ارتفاع نسبة الإناث بالشركة، كما يؤشر على احتمالية توفر قدرات قادرة على استيعاب التقنيات والتعامل مع الأزمات والتخطيط لها وإدارتها لأن إدارة الأزمات مرتبطة إلى حد بعيد بالعقلانية والمنطق وحسن التدبير والتصرف.

### 2. العمر :

الجدول رقم (4) التوزيع التكراري لمفردات مجتمع الدراسة حسب فئات العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	12	21.4%
من 30 إلى أقل من 40 سنة	28	50.0%
من 40 إلى من 50 سنة	13	23.2%
من 50 سنة فأكثر	03	5.4%
المجموع	56	100.0%

من خلال بيانات الجدول السابق رقم (4) يتضح أن نسبة (50.0%) من مفردات مجتمع الدراسة أعمارهم (من 30 إلى أقل من 40 سنة)، ونسبة (23.2%) أعمارهم (من 40 إلى أقل من 50 سنة)، ونسبة (21.4%) أعمارهم (أقل من 30 سنة)، ونسبة (5.4%) أعمارهم (من 50 سنة فأكثر). ويتبين من الجدول أن غالبية مفردات مجتمع الدراسة هم من الشباب اللذين تقل أعمارهم عن 50 سنة وهذا طبعاً مؤشراً جيداً على امتلاك الشركة لطاقت شبابية يمكنها استيعاب التغيير والتقنيات المتجددة والمتطورة، كما أن هذا مؤشر جيد على الصحة النفسية والبدنية اللازمين للتعاظم مع تقنيات وأساليب إدارة الأزمات.

### 3. المؤهل العلمي:

الجدول رقم (5) التوزيع التكراري والنسبي لمفردات مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية %
ثانوية عامة أو ما يعادلها	10	17.9%
دبلوم عالي	17	30.4%
ليسانس أو بكالوريوس	23	41.1%
ماجستير	02	3.6%
دكتوراه	01	1.8%
شهادة أخرى	03	5.4%
المجموع	56	100.0%



نلاحظ من خلال بيانات الجدول السابق رقم (5) أن المؤهل العلمي ليسانس أو بكالوريوس لمفردات مجتمع الدراسة هي النسبة الأعلى، فقد بلغ نسبتها (41.1%)، وهي بذلك تسجل النسبة الأكبر بين المؤهلات العلمية الأخرى، و(30.4%) مؤهلهم العلمي دبلوم عالي، و(17.9%) مؤهلهم ثانوية عامة أو ما يعادلها، و(5.4%) مؤهلهم شهادة أخرى غير التي ذكرت، و(3.6%) مؤهلهم العلمي ماجستير، و(1.8%) مؤهلهم العلمي دكتوراه. يبين هذا الجدول أن غالبية مفردات مجتمع الدراسة من حملة المؤهلات العالية وهذا مؤشر لإمكانية المزيد من التأهيل التقني وتوعيتهم وتنمية مهاراتهم في مجال إدارة الأزمات.

#### 4. سنوات الخبرة :

الجدول رقم (6) التوزيع التكراري لمفردات مجتمع الدراسة حسب فئات سنوات الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	سنوات الخبرة
30.4%	17	أقل من 5 سنوات
39.3%	22	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
19.6%	11	من 10 إلى أقل من 15 سنوات
10.7%	06	من 15 سنة فأكثر
100.0%	56	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (6) أن من سنوات خبرتهم (من 5 إلى أقل من 10 سنوات) بمجتمع الدراسة هم النسبة الأعلى، فقد بلغت نسبتها (39.3%)، و(30.4%) سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنوات)، ونسبة (19.6%) سنوات خبرتهم (من 10 إلى أقل من 15 سنوات)، وإن ما نسبته (10.7%) سنوات خبرتهم (من 15 سنة فأكثر). وتشير نتائج الجدول إلى الانخفاض النسبي لسنوات خبرة مفردات مجتمع الدراسة حيث أن حوالي 69% منهم خبرتهم في مجال العمل تقل عن 10 سنوات.

#### 5. الوظيفة:

الجدول رقم (7) التوزيع التكراري لمفردات مجتمع الدراسة حسب الوظيفة

النسبة المئوية %	التكرار	الوظيفة
1.8%	01	مدير عام
16.1%	09	مدير إدارة
35.7%	20	رئيس قسم
46.4%	26	موظف
100.0%	56	المجموع

العدد الخامس عشر \_\_\_\_\_ مجلة المكنبات والمعلومات \_\_\_\_\_ يناير 2016

من خلال بيانات الجدول السابق رقم (7) يتضح أن نسبة (46.4%) من مفردات مجتمع الدراسة موظفون، ونسبة (35.7%) رؤساء أقسام، ونسبة (16.1%) مدراء إدارات، ونسبة (1.8%) مدير عام.

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة :

المحور الأول / نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية :

جدول رقم (8) يوضح آراء مجتمع الدراسة حول نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية

الترتيب	الانحراف المعياري	متوسط المجتمع	درجة الموافقة					نوع الإجابة	العبارة	ت
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
1	1.336	2.32	18	20	07	04	07	ت	يتم تقييم مخرجات نظام معلومات التخطيط الاستراتيجي بصورة دورية	1
			32.1	35.7	12.5	7.1	12.5	%		
5	0.862	2.14	13	25	16	01	01	ت	يتم الاستفادة من نتائج تقييم مخرجات نظام معلومات التخطيط الاستراتيجي	2
			23.2	44.6	28.6	1.8	1.8	%		
6	0.974	2.13	18	18	15	05	00	ت	يتم مناقشة الانحرافات عن مستهدفات الخطط الإستراتيجية للتدريب	3
			32.1	32.1	26.8	8.9	00.0	%		
4	1.208	2.18	22	12	16	02	04	ت	هناك بيانات مصنفة ودقيقة عن نتائج الأداء السابق والانحرافات عن الخطط	4
			39.3	21.4	28.6	3.6	7.1	%		
3	1.183	2.27	17	19	12	04	04	ت	يتم تطبيق أحدث البرامج التقنية في مجال معالجة البيانات الأمر التي يوفر الدقة والموضوعية في مجال الرقابة الإستراتيجية	5
			30.4	33.9	21.4	7.1	7.1	%		
9	0.852	1.96	19	22	13	02	00	ت	ساعد نظام المعلومات الشركة على زيادة فاعلية عناصر الرقابة والمتابعة والشفافية	6
			33.9	39.3	23.2	3.6	00.0	%		
8	0.904	1.98	20	20	13	03	00	ت	يتم الاستفادة من نتائج تقييم مخرجات نظام معلومات التخطيط الاستراتيجي	7
			35.7	35.7	23.2	5.4	00.0	%		
7	0.951	2.07	19	18	15	04	00	ت	هناك دليل عمل وإجراءات تحدد كيفية ومراحل إنجاز العمل المتعلق بالتخطيط الاستراتيجي للتدريب ونظام معلوماته	8
			33.9	32.1	26.8	7.1	00.0	%		
2	1.111	2.30	15	19	15	04	03	ت	يتم محاسبة من يتسبب في إتلاف البيانات والمعلومات أو تسريبها أو الاتجار بها	9
			26.8	33.9	26.8	7.1	5.4	%		
10	0.995	1.75	30	14	10	00	02	ت	هناك إجراءات دقيقة متعلقة بأمن المعلومات لأغراض التخطيط والرقابة	10
			53.6	25.0	17.9	00.0	3.6	%		

الجدول رقم (8) يبين إجابات مفردات مجتمع الدراسة حول محور (نظام

معلومات الرقابة الإستراتيجية) ومن الجدول نلاحظ أن عبارة (يتم تقييم مخرجات نظام معلومات التخطيط الاستراتيجي بصورة دورية) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق) وتساوي (35.7%)، وفي فئة (غير موافق بشدة) بنسبة

(32.1%)، وأن متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.32) بانحراف معياري (1.336).

وجاءت عبارة (هناك إجراءات دقيقة متعلقة بأمن المعلومات لأغراض التخطيط والرقابة) في المرتبة الأخيرة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق بشدة) وتساوي (53.6%)، وفي فئة (غير موافق) بنسبة (25.0%)، وأن متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (1.75) بانحراف معياري (0.995).

ولأجل تحديد درجة الموافقة لإجابات مفردات مجتمع الدراسة على إجمالي العبارات المتعلقة بمحور نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية، تم استخدام اختبار (t) حول المتوسط العام للعبارات المتعلقة بمحور نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية، والجدول رقم (9) يبين ذلك.

الجدول رقم (9) نتائج اختبار (t) حول المتوسط العام لإجابات مفردات مجتمع على محور نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية

مستوى المعنوية المشاهد	قيمة اختبار t	%95 فترة ثقة لمتوسط المجتمع		الانحراف المعياري للمجتمع	متوسط المجتمع
		الحد الأعلى	الحد الأدنى		
0.000	25.505	2.2766	1.9449	0.61929	2.11071

الجدول رقم (9) يبين المتوسط العام لإجابات مفردات مجتمع الدراسة حول (نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية) ومن الجدول يلاحظ أن متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.11071) بانحراف معياري (0.61929)، وأن (95%) فترة ثقة لإجابة هذا المتغير في مجتمع الدراسة يتراوح بين (1.9449 - 2.2766).

وبما أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (25.505) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية (5%) وتساوي (1.671)، كما أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.000) وهو أقل من (5%) مستوى المعنوية المعتمد بالدراسة، مما يشير إلى أن متوسط الإجابة في مجتمع الدراسة حول محور نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية أقل من (3)

العدد الخامس عشر \_\_\_\_\_ مجلة المكنبات والمعلومات \_\_\_\_\_ يناير 2016

المتوسط الافتراضي) (تحت المتوسط)، بما يدل على أن غالبية مجتمع الدراسة يؤكدون على وجود قصور في نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية بشركة الاتصالات النوعية.  
المحور الثاني / إدارة الأزمات :

جدول رقم (10) يوضح آراء مجتمع الدراسة حول إدارة الأزمات

الترتيب	الانحراف المعياري	متوسط المجتمع	درجة الموافقة					الدرجة	العبارة	ت
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
14	0.632	1.52	31	21	04	00	00	ت	النظام الحالي يوفر طرق فعالة لتقييم المخاطر المختلفة للاستفادة منها مستقبلاً	1
			55.4	37.5	7.1	00.0	00.0	%		
6	1.225	2.09	24	14	11	03	04	ت	يوجد اهتمام بجمع واكتشاف علامات الخطر التي قد تكون مؤشرا لوقوع الأزمات	2
			42.9	25.0	19.6	5.4	7.1	%		
4	1.021	2.11	20	15	17	03	01	ت	يوفر النظام وحدة خاصة تعمل على جمع المعلومات الخاصة بالأزمات وتحليلها وتخزينها على قواعد البيانات	3
			35.7	26.8	30.4	5.4	1.8	%		
12	0.848	1.59	34	13	07	02	00	ت	يسهل الحصول على الإمكانات التقنية والمعلوماتية المطلوبة من الأقسام والدوائر عند الحاجة	4
			60.7	23.2	12.5	3.6	00.0	%		
5	1.133	2.09	22	16	11	05	02	ت	يوفر النظام نسخ احتياطية من المعلومات للمحافظة عليها من التلف أو الضياع في حالة حدوث الأزمات	5
			39.3	28.6	19.6	8.9	3.6	%		
7	1.087	1.98	24	16	11	03	02	ت	يتم تقييم خطط وبرامج إدارة الأزمات السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الأزمات المستقبلية	6
			42.9	28.6	19.6	5.4	3.6	%		
8	1.107	1.89	28	13	10	03	02	ت	يؤخذ عامل الوقت بعين الاعتبار عند التعامل مع الأزمات بدقة ويسرعة مناسبة	7
			50.0	23.2	17.9	5.4	3.6	%		
9	1.074	1.79	30	14	09	00	03	ت	يحافظ النظام على سرية الاتصالات والعمليات أثناء الأزمات	8
			53.6	25.0	16.1	00.0	5.4	%		
11	0.776	1.63	30	18	07	01	00	ت	يتم إشراك باقي الأقسام في عمليات تنفيذ خطط إدارة الأزمات أثناء الأزمة	9
			53.6	32.1	12.5	1.8	00.0	%		
13	0.850	1.57	35	12	07	02	00	ت	يساعد النظام التقني الحالي على تخطي الأزمة	10
			62.5	21.4	12.5	3.6	00.0	%		
10	0.606	1.68	22	30	04	00	00	ت	يقوم النظام بتحديد الاحتياجات اللازمة للمواقع المختلفة التي تأثرت بالأزمة لمعالجة تأثيرات الأزمة واستعادة النشاط الاعتيادي	11
			39.3	53.6	7.1	00.0	00.0	%		
2	1.482	2.86	13	13	12	05	13	ت	يحافظ النظام في ظروف الأزمات على اتخاذ الإجراءات اللازمة لمواصلة ممارسة النشاط الاعتيادي دون أي تأثير	12
			23.2	23.2	21.4	8.9	23.2	%		
15	0.620	1.38	38	16	01	01	00	ت	يتم تخزين جميع المعلومات حول الأزمات لفرض الاستفادة منها	13
			67.9	28.6	1.8	1.8	00.0	%		
1	1.511	3.59	09	06	07	11	23	ت	يؤخذ بعين الاعتبار جميع التوصيات والحلول المقترحة لحل الأزمات السابقة	14
			16.1	10.7	12.5	19.6	41.1	%		
3	1.558	2.41	25	08	08	05	10	ت	يتم تقييم خطط وبرامج إدارة	15

			44.6	14.3	14.3	8.9	17.9	%	الأزمات السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من أجل التعامل مع الأزمات المستقبلية
--	--	--	------	------	------	-----	------	---	--

الجدول رقم (10) يبين إجابات مفردات مجتمع الدراسة حول محور (إدارة الأزمات) ومن الجدول نلاحظ أن عبارة (يؤخذ بعين الاعتبار جميع التوصيات والحلول المقترحة لحل الأزمات السابقة) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (موافق بشدة) وتساوي (41.1%)، وفي فئة (موافق) بنسبة (19.6%)، وأن متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (3.59) بانحراف معياري (1.511). وجاءت عبارة (يتم تخزين جميع المعلومات حول الأزمات لغرض الاستفادة منها) في المرتبة الأخيرة، وكانت نسبة الإجابة مرتفعة في فئة (غير موافق بشدة) وتساوي (67.9%)، وفي فئة (غير موافق) بنسبة (28.6%)، وأن متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (1.38) بانحراف معياري (0.620).

ولأجل تحديد درجة الموافقة لإجابات مفردات مجتمع الدراسة على إجمالي العبارات المتعلقة بمحور إدارة الأزمات، تم استخدام اختبار (t) حول المتوسط العام للعبارات المتعلقة بمحور إدارة الأزمات، والجدول رقم (11) يبين ذلك. الجدول رقم (11) نتائج اختبار (t) حول المتوسط العام لإجابات مفردات مجتمع على محور إدارة الأزمات

مستوى المعنوية المشاهد	قيمة اختبار t	95% فترة ثقة لمتوسط المجتمع		الانحراف المعياري للمجتمع	متوسط المجتمع
		الحد الأدنى	الحد الأعلى		
0.000	33.387	1.8900	2.1314	0.45068	2.01071

الجدول رقم (11) يبين المتوسط العام لإجابات مفردات مجتمع الدراسة حول (إدارة الأزمات) ومن الجدول يلاحظ أن متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.01071) بانحراف معياري (0.45068)، وأن (95%) فترة ثقة لإجابة هذا المتغير في مجتمع الدراسة يتراوح بين (1.8900 - 2.1314).

وبما أن قيمة (t) المحسوبة تساوي (33.387) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية (5%) وتساوي (1.671)، كما أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.000) وهو أقل من (5%) مستوى المعنوية المعتمد بالدراسة، مما يشير إلى أن متوسط

الإجابة في مجتمع الدراسة حول محور إدارة الأزمات أقل من (3 المتوسط الافتراضي) (تحت المتوسط)، بما يدل على أن غالبية مجتمع الدراسة يؤكدون على وجود ضعف في إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية.  
القسم الثالث / اختبار فرضية الدراسة :

لاختبار صحة فرضية الدراسة عند مستوى الثقة (95%) ومستوى الدلالة (0.05) والتي تقبل عندها وجود علاقات بين متغيرات الدراسة من عدمها، تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لإيجاد القيم المحسوبة لمعاملات كل من الارتباط (بيرسون) ومعامل الانحدار البسيط ومستوى التباين للقيمة (F) ومقارنتها بقيمة الدلالة الإحصائية (0.05) المعتمدة لقبول أو رفض الفرضية وذلك كما يلي :

▪ قبول الفرضية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لأي اختبار أقل من قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

▪ رفض الفرضية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لأي اختبار أكبر من قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (0.05).

ومن أجل التحقق من إتباع متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي، قام الباحث باحتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) لجميع متغيرات الدراسة، ويشير إلى أن البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء أقل من (1.96) وأكبر من (-1.96)، عند مستوى معنوية (0.05)، والجدول رقم (12) يوضح ذلك.

#### الجدول (12)

نتائج تحليل معامل الالتواء لمتغيرات الدراسة

الرقم	المتغيرات	(Skewness)
1	نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية	0.859
2	إدارة الأزمات	0.582

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الالتواء لجميع متغيرات الدراسة كانت أقل من (1.96) وأكبر من (-1.96)، حيث تراوحت بين (0.582) و (0.859)، لذلك يمكن القول بأنه لا توجد مشكلة تتعلق بافتراض التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة.

**فرضية الدراسة :**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام معلومات الرقابة الإستراتيجية على إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية.

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية ومستوى إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج التالية:

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد علاقة الارتباط بين نظام معلومات معلومات الرقابة الإستراتيجية كمتغير مستقل وإدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية كمتغير تابع، كما هو موضح في الجدول رقم (13).

**جدول رقم (13)**

معامل ارتباط بيرسون بين نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية وإدارة الأزمات

معامل ارتباط بيرسون	العبارة
0.513**	يتم تقييم مخرجات نظام معلومات التخطيط الاستراتيجي بصورة دورية
0.592**	يتم الاستفادة من نتائج تقييم مخرجات نظام معلومات التخطيط الاستراتيجي.
0.450**	يتم مناقشة الانحرافات عن مستهدفات الخطط الإستراتيجية للتدريب
0.511**	هناك بيانات مصنفة ودقيقة عن نتائج الأداء السابق والانحرافات عن الخطط
0.499**	يتم تطبيق أحدث البرامج التقنية في مجال معالجة البيانات الأمر التي يوفر الدقة والموضوعية في مجال الرقابة الإستراتيجية
0.484**	ساعد نظام المعلومات الشركة على زيادة فاعلية عناصر الرقابة والمتابعة والشفافية
0.631**	يتم الاستفادة من نتائج تقييم مخرجات نظام معلومات التخطيط الاستراتيجي
0.502**	هناك دليل عمل وإجراءات تحدد كيفية ومراحل انجاز العمل المتعلق بالتخطيط الاستراتيجي للتدريب ونظام معلوماته
0.635**	يتم محاسبة من يتسبب في إتلاف البيانات والمعلومات أو تسريبها أو الاتجار بها
0.625**	هناك إجراءات دقيقة متعلقة بأمن المعلومات لأغراض التخطيط والرقابة
0.909**	نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية

\*\* ارتباط عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط معنوية (طردية) بين جميع عبارات متغير نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية والمتغير التابع إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية، حيث تراوحت قيم هذه العلاقة بين (0.450) و(0.635) بمستوى معنوية أقل من (0.05)، كما بلغت علاقة الارتباط بين إجمالي عبارات متغير نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية المتغير المستقل والمتغير التابع إدارة الأزمات بشركة

العدد الخامس عشر ————— مجلة المكنبات والمعلومات ————— يناير 2016

الاتصالات النوعية (0.909) بمستوى معنوية (0.01) وهي علاقة ارتباط معنوية (طردية) تعني أنه كلما زادت مستوى نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية زاد معها مستوى إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية (والعكس صحيح).

ولغرض اختبار فرضية الدراسة، تم استخدام تحليل التباين للانحدار، وذلك لإثبات صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة، كما هو مبين بالجدول رقم (14).

جول رقم (14)

نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F	معامل التحديد R2
الانحدار	1	9.230	9.230	256.803	0.000	0.823
الخطأ	54	1.941	0.036			
المجموع	55	11.171				

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار فرضية الدراسة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (256.803) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد بالدراسة (0.05)، وبدرجات حرية (1،54)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل (نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (82.3%) من التباين في المتغير التابع (إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية) وهي قوة تفسيرية مناسبة، مما يدل على أن هناك أثراً للمتغير المستقل نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية في المتغير التابع إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية.

وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار صحة فرضية الدراسة، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط.

الجدول (15)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية على إدارة الأزمات

المتغير المستقل	معامل الانحدار $\beta$	الخطأ العشوائي	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثبات	0.614	0.041	0.909	16.025	0.000
نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية	0.662				



يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل (نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية)، والمتغير التابع (إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية) يمكن تمثيلها بالمعادلة التالية :

$$0.041 + (\text{تجيبية})$$

▪ أي أن هناك أثراً للمتغير المستقل (نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية) في المتغير التابع إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) (0.909) وبدلالة قيمة (t) المحسوبة (16.025) بمستوى دلالة محسوبة (0.000) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد بالدراسة (0.05).

وبناء على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة لفرضية الدراسة يتم قبول الفرضية التي تنص على وجود أثر دال إحصائياً لنظام معلومات الرقابة الإستراتيجية على إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية.  
**نتائج وتوصيات الدراسة :**  
**نتائج الدراسة :**

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام معلومات الرقابة الإستراتيجية على إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية.
- وجود قصور في البنية التحتية لنظام تقنية المعلومات بشركة الاتصالات النوعية، وهذا القصور تمثل في انخفاض مستوى نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية بالشركة.
- وجود ضعف في نظام معلومات معلومات الرقابة الإستراتيجية بشركة الاتصالات النوعية.
- وجود ضعف في مستوى إدارة الأزمات بشركة الاتصالات النوعية.
- غالبية مفردات مجتمع الدراسة هم من فئة الذكور (83.9%)، يؤشر على احتمالية توفر قدرات قادرة على استيعاب التقنيات والتعامل مع الأزمات والتخطيط لها وإدارتها لأن إدارة الأزمات مرتبطة إلى حد بعيد بالعقلانية والمنطق وحسن التدبير والتصرف.

- غالبية مفردات مجتمع الدراسة هم من الشباب اللذين تقل أعمارهم عن 50 سنة وهذا طبعاً مؤشر جيد على امتلاك الشركة لطاقات شابة يمكنها استيعاب التغيير والتقنيات المتجددة والمتطورة والتعامل مع الأزمات والتخطيط لمواجهةها.
- غالبية مفردات مجتمع الدراسة من حملة المؤهلات العالية وهذا مؤشر لإمكانية المزيد من التأهيل التقني وتوعيتهم وتنمية مهاراتهم في مجال إدارة الأزمات.
- الانخفاض النسبي لسنوات خبرة مفردات مجتمع الدراسة حيث أن حوالي 69% منهم خبرتهم في مجال العمل تقل عن 10 سنوات.
- ضعف قدرة نظام معلومات معلومات الرقابة الإستراتيجية في المساهمة في إنجاز الأعمال بالسرعة المطلوبة.
- ضعف مستوى دقة وموثوقية نظام معلومات معلومات الرقابة الإستراتيجية بالشركة قيد الدراسة.
- هناك مشاكل وصعوبات في تخزين جميع المعلومات حول الأزمات لغرض الاستفادة منها.
- هناك ضعف في مستوى تقييم خطط وبرامج إدارة الأزمات السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من اجل التعامل مع الأزمات المستقبلية.
- ضعف مستوى تقييم خطط وبرامج إدارة الأزمات السابقة بقصد تطويرها وتحسينها من اجل التعامل مع الأزمات المستقبلية.
- ضعف مستوى الاهتمام بجمع واكتشاف علامات الخطر التي قد تكون مؤشرا لوقوع الأزمات.
- تبين من نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وجود قصور في نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية بشركة الاتصالات النوعية، حيث أن هذا النظام لا يتبع إجراءات دقيقة متعلقة بأمن المعلومات لأغراض التخطيط والرقابة، وأن هذا النظام لا يساعد الشركة بالشكل المطلوب على زيادة فاعلية عناصر الرقابة والمتابعة والشفافية، كما أن الشركة في الغالب لا تستفيد من نتائج تقييم مخرجات نظام معلومات الرقابة الإستراتيجية.

توصيات الدراسة :

- التغلب على المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات كتوفير الميزانية المناسبة، والبحث على الخبرات والكفاءات لتعاقد معها.
- تطوير خطط وسيناريوهات لإدارة الأزمات، يتم تحديثها بصورة مستمرة واختبارها بشكل فعلى للتأكد من صلاحيتها.
- الاستعانة بشركات وخبراء متخصصين في نظم المعلومات وإدارة الأزمات، وتدريب الموظفين على كيفية إدارة الأزمات.
- العمل على وضع إستراتيجيات وسياسات وإجراءات من شأنها زيادة الاهتمام بإدارة الأزمات، لما لها من أهمية بالغة في مجابهة الأزمات وظروف عدم التأكد.
- رفع مستوى كفاءة العاملين على تقنية المعلومات من خلال تبني برنامج تدريب متكامل لكافة الجوانب، وكذلك تمكين الشركة من مواكبة التطور التكنولوجي في هذا المجال.

مراجع الدراسة :

• المراجع العربية /

1. تشاو، لنكون. الإحصاء الإداري. - تعريب. - عبد المرضي حامد عزام، دار المريخ، الرياض: 2004.
2. العماري، على عبد السلام، العجيلي، على حسين (2000): الإحصاء والاحتمالات النظرية والتطبيق، فاليتا: منشورات ELGA.
3. جودة، محفوظ (2008): التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام spss، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
4. السامراني، سلوى أمين، العبيد، عبد الرحمن، الحميدي، نجم عبد الله، (2005): نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، الطبعة الأولى دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
5. الطائي، محمد عبد الحسن، نعمة، عباس الخفاجي (2009): نظم المعلومات الإستراتيجية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
6. ياسين، سعد غالب (2010): نظم المعلومات الإدارية - تحليل النظم، عمان، دار اليازوري للنشر.
7. العتيبي، تركي عليشة مازن، السراء، محمد بن حسن مشرف، السعيد، أحمد بن عبد الله، هيجان، عبد الرحمن بن أحمد (2014): مدى فاعلية إدارة الأزمات الأمنية في الحرس الوطني الكويتي، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الكويت، الكويت.
8. الحملاوي، محمد رشاد (1995): التخطيط لمواجهة الأزمات والكوارث، دار أبو العبد للطباعة مكتبة عين شمس، مصر.
9. الباروني، خالد مسعود (2013): مذكرات في الإدارة والتخطيط الإستراتيجي، غير منشورة، الأكاديمية الليبية، طرابلس، ليبيا.
10. أبو النصر، مدحت (2004): قواعد ومراحل البحث العلمي دليل إرشادي في كتابة البحوث وإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه، مجموعة النيل، القاهرة، مصر.
11. خشالي، شاكر جار الله، قطب، محي الدين. (2013): فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية.

12. الطائي، محمد عبد الحسن، ونعمة عباس الخفاجي (2009): نظم المعلومات الإستراتيجية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

• المراجع الأجنبية /

1. Tallon, P. P., & Pinsonneault, A. (2011). Competing perspectives on the link between strategic information technology alignment and organizational agility: insights from a mediation model. *Mis Quarterly*, 35(2), 463-486.
2. Gryszkiewicz, A. (2012). Evaluating Design Principles for Temporality in Information Technology for Crisis Management. *International Journal of Information Systems for Crisis Response and Management (IJISCRAM)*, 4(1), 29-46.
3. Hartle, F., Wydra, C., Kohun, F., & Rota, D. (2013). Mobile Technology as an ICT Solution for Crisis Management: An ABET IS Knowledge Interest Area for Service Learning Case Study. *Issues in Information Systems*, 14(2).
4. Leshchenko, N. P. (2013). Crisis management of corporate strategic stability, *Strategic Management*, 18(4), 20-26.
5. Taylor, M. (2010). Organizational Use of New Communication Technology in Product Recall Crises. *The Handbook of Crisis Communication*, 410.
6. Leshchenko, N. P. (2013). Crisis management of corporate strategic stability, *Strategic Management Journal*, 18(4), 20-26.



## الإنترنت في المكنبات

أ. نبيلة محمد الشاوش (★)

### الإنترنت في المكتبات :

لم يعد استخدام تقنيات المعلومات والشبكات وقفاً على نوع معين من أنواع المكتبات في ظل التطورات المتسارعة للتقنية المعلوماتية والاتصالات بعيدة المدى، وحاجة المستفيدين للحصول على معلومات سريعة ومتجددة، مما يتطلب العديد من المكتبات توظيف التقنيات وخدماتها في برامجها ووظائفها المكتبية، وفيما يلي إبراز أهمية الإنترنت واستخدامها في المكتبات.

### (1) المكتبات المتخصصة :

من المعروف والمسلم به أن المكتبات المتخصصة هي التي تقدم الخدمات لباحثين متخصصين أو مستفيدين من معلومات دقيقة جداً وهذا الجانب الخدمي يتطلب جودة وسرعة المعلومات التي تقدم إلي المستفيدين الأمر الذي يلزم المكتبات المتخصصة متابعة التطورات التقنية في المعلومات والاتصالات المتعددة حتى تصل إلي الدور المطلوب منها في تقديم الخدمات للباحثين والمستفيدين، ويأتي دور الإنترنت في المكتبات المتخصصة مهما وذلك في تعزيز الاتصال ما بين المكتبة المتخصصة والباحث لإحاطته بأحدث المعلومات التي تهتمه والتي وصلت حديثاً إلي المكتبة، ودعم مصادر المعلومات المتوافرة بالمكتبة بصورها الغير تقليدية وكذلك تعزيز عمليات بناء وتنمية موارد المكتبة أو تقوية خدمات الإعارة بين المكتبات المتخصصة ودعم خدمات المعلومات العامة والخدمة المرجعية خاصة مثل خدمة البث الانتقائي للمعلومات وتقوية اتصال المكتبة المتخصصة من خلال البريد الإلكتروني مع الباحثين في أي مكان من العالم، وتوزيع المطبوعات الإلكترونية

(★) محاضر مساعد - قسم المكتبات والمعلومات / كلية الآداب (فرع الجفارة) - جامعة طرابلس.

والاشتراك فيها عن بعد وأيضاً دعم البحث العلمي الميداني مثل إرسال الاستبيانات عبر الانترنت وإمداد الباحثين بعناوين الهيئات أو المراكز المتخصصة كلاً في مجال تخصصه.

## (2) المكتبات الجامعية :

تلعب المكتبات الجامعية دوراً كبيراً في تنمية المجتمع التي تقع فيه هذه النوعية من المكتبات وخاصة في المجتمعات المتعلمة والمتقدمة، ومن المعروف أن مثل هذه المجتمعات هي دائماً في حاجة إلى النهل من المكتبات لزيادة الحالة المعرفية وخاصة فئة الطلاب الجامعيين الذين يعتمدون على المكتبات الجامعية في دراساتهم الأكاديمية وبحوثهم العلمية والعملية.

وهذه الحالة المعرفية للمجتمع الطلابي ترافقها الحاجة إلى إدخال عنصر التقنية العالية في المكتبات الجامعية، الأمر الذي يحدو بالمكتبات الجامعية إلى البحث دائماً عن أفضل التقنيات المكتبية التي تساعد مجتمع الطلاب في الحصول على أحدث المعلومات الهامة لأبحاثهم ودراساتهم الأكاديمية.

التقنيات المكتبية التي تساعد مجتمع الطلاب في الحصول على أحدث المعلومات الهامة لأبحاثهم ودراساتهم الأكاديمية.

وهذه الحاجة تفرض على المكتبات الجامعية خياراً واحداً لا بديل عنه وهو بث التقنيات الحديثة لتحافظ على المكانة التي تحتلها في المجتمع العلمي المحيط بالمكتبة الجامعية في ظل التنافس الذي تواجهه من شبكات المعلومات العالمية خاصة شبكة الانترنت، فتقنية المعلومات تمنح المكتبات الجامعية فرصة نادرة تعطيها إمكانيات واسعة ومثيرة لتحسين نوعية خدماتها حتى إلى خارج الجامعة، لذا فإن تبني شبكة مثل شبكة الانترنت في خدماتها سيجعل منها مركزاً مفتوحاً يفرض عليها تبني أسلوب جديد في العمليات الفنية الداخلية مثل الاختيار والتزويد والاقتناء والأسلوب الجديد في الاشتراكات في الدوريات والخدمات الببليوغرافية والمرجعية الأكثر حداثة وتطوراً والبحث بالاتصال المباشر في شبكات ومراسد المعلومات العالمية مما يحقق منافع كثيرة من حيث تقديم خدمات أفضل بتكاليف أقل وجهد أقل أيضاً وهذا يعني توفيراً للنفقات وارتفاعاً في الأداء والفاعلية.

ويمكن للمكتبة الجامعية إتباع نظم معين للاستفادة من شبكة الانترنت بحيث تكون الاستفادة متساوية لجميع الطلاب في مختلف أقسام الكليات نظراً للعدد المتزايد من الطلاب سنوياً في جميع التخصصات الأمر الذي يفرض على المكتبات الجامعية توفير حواسيب شخصية تحت تصرف المستفيدين، وتوفير عدد من المكتبيين لخدمات الانترنت وتقديم الإرشادات حولها كما يمكن تخصيص عدد من المكتبيين للمساعدة في استرجاع النصوص الإلكترونية، وفي هذه الحالة يجب على المعلومات مع تحديد عدد الساعات لكل مستفيد سواء كان ذلك يومياً أو أسبوعياً توفيراً للوقت مقارنة مع كثرة الطلاب وتوفيراً للمعلومات لجميع الطلاب.

ويمكن للطالب عند إبحاره في الانترنت أن يحصل على مواد هامة أو مصادر جيدة أو تقارير كما يمكن له أن يحصل على النصوص الكاملة لمقالات الدوريات إلا أنه لا بد من القول أنى هناك الكثير نوعيتها رديئة، لذلك تعمل المكتبة الجامعية على مساعدة طلبتها بالعثور من خلالها المكتبة الجامعية في الحصول على المعلومات الهامة والجيدة في نفس الوقت.

### (3) المكتبات العامة :

يبدو أنه من المستحيل إدخال الانترنت في المكتبات العامة في الدول العربية أو الدول النامية الأخرى لأن هذا يبدو في نظر البعض ترفاً لا لزوم له في خضم الوضع الراهن لهذه الدول، ولهذا سيكون موضوع إدخال الانترنت للمكتبات العامة أو حتى المدرسية هو في الدول المتقدمة والواعية لهذا الأمر فحتى وإن كانت هناك بعض المحاولات فهي محاولات خجولة ومتعثرة، وتقف في سبيلها العديد من العوائق.

وقد أثارَت مسألة إدخال الانترنت في المكتبات العامة جدلاً ونقاشاً بين المتخصصين في الدول المتقدمة بين مؤيد ومترئ، إلا أن الولايات المتحدة الأمريكية وكندا تبنتا هذا الأمر وبدأتا العمل فعلياً على تنفيذه بصورة واسعة وسريعة.

أما بنسبة للدول الأوروبية فما زالت تسير بخطى بطيئة لتحقيق ذلك حيث أدخلت المكتبات العامة في ألمانيا نسبة 6% خدماتها الآلية وخاصة مكتبة (كولن) العامة حيث أدخلت الانترنت سنة 1994، أما مكتبة شتوتغارت فقد أدخلت الانترنت سنة 1995، وفي

## العدد الخامس عشر ————— مجلة المكتبات والمعلومات ————— يناير 2016

عام 1997 أصبح هناك تعاون بينها وبين مكتبة مدينة (لودفيجبورج) لإيجاد سوق كتاب مشترك.

أما في باريس فقد أدخلت مكتبة جورج بومبيدو الانترنت عام 1992 وجعلت فهارسها وخدماتها ومقتنياتها في خدمة المستفيدين، وهي مكتبة عامة تأسست سنة 1977 وتحتوي على 40000 وعاء وتستقبل يوميا حوالي 10000 مستفيد.

أما في بريطانيا فقد أسهمت جمعية المكتبات البريطانية في تشجيع المكتبات العامة على استخدام الانترنت من خلال العروض المجانية وذلك لسد الفجوة بين شرائح المجتمع القادرين وغير القادرين في الحصول على المعلومات واستخدام الانترنت. (1)

### (4) المكتبات المدرسية :

يفضل العديد من الطلبة أو التلاميذ استخدام الانترنت لحدثة المعلومات التي توفرها، ولتفضيلهم المصادر الالكترونية على مصادر المطبوعة، واستطاعت الشبكة أن تقدم العديد من خدمات المعلومات للتلاميذ مثل التعليم مهارة القراءة والمهارات المكتبية وساعدت أيضا في تطوير المناهج الدراسية كما عززت دور المكتبيين في المساهمة الجادة في العملية التعليمية التربوية في المدرسة، إلا أن عملية الاستخدام هذه لا تخلو من بعض المخاوف والشكوك للآباء والمربين من تعرض التلاميذ إلى مواقف غير مناسبة وقضايا منافية للأخلاق للمواقع المشبوهة. (2)

وفى التعليم ما فوق الإلزامي، بدأت المدارس على اختلاف أنواعها في الاستفادة من التقنيات على الخط المباشر في توسيع فرص وإمكانيات الوصول إلى مصادر المعلومات والمعرفة، لدعم كفاءة وفاعلية العملية التعليمية وتدريب المناهج وإمداد المعلمين والطلاب بالمواد والمعارف التي تعزز تعلمهم وتكسيبهم مهارات جديدة للتعامل مع الحياة المحيطة بهم. (3)

(1) مجبل لازم المالكي. "الانترنت ومجالات استخدامها في مكتبات ومراكز المعلومات".- العربية 3000. ع4 . ص2.  
(2) نفس المصدر السابق، ص ص 7، 8.  
(3) محمد هادي. تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات : مع معجم شارح للمصطلحات.- القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001. ص 211.



### الانترنت في العمليات المكتبية :

تلعب الانترنت دورا مهما في العمليات الفنية بالمكتبات بجميع أنواعها بعد تطور السريع والهائل في هذه التقنية الفريدة في الشبكة وشيوع نظم المعلومات والشبكات وإقامة مرصد المعلومات الضخمة والمتوازنة بتطوير المهارات الفنية لأمناء المكتبات والموظفين في الأقسام الأخرى لغرض توفير أرقى أنواع الخدمات الأمر الذي من شأنه الرفع من قيمة المكتبة وبرامجها والقائمين على إدارتها وخدماتها، فهذه الخدمات المعلوماتية أصبحت رهن بكفاءة المتخصصين في المكتبة ومهارتهم في الاسترجاع الدقيق والسليم للمعلومات المرغوبة، كما أن وسائل الاتصال والإجراءات المعدة لتسهيل عمليات التخزين والاسترجاع والبيث قد تيسرت بفضل دخول الانترنت في الإجراءات الفنية في المكتبة الواحدة.

### أولا / الانترنت في قسم الفهرسة :

تستخدم الانترنت في أقسام الفهرسة لعدة أغراض من بينها فهرسة المصنفات التي تقتتها المكتبة والغرض الآخر هو عدم تكرار نفس الفهرسة لكتاب سبق أن تمت فهرسته سواء كان في نفس المكتبة أم مكتبة أخرى، وهذا يتضح بعد الدخول إلى قواعد فهارس ضخمة مثل قاعدة (oclc) مركز المكتبات المتصلة بالحاسوب ومعرفة أنه لا يوجد سجل بالوصف الببليوغرافي للكتاب في هذه القاعدة، ففي هذه الحالة يقوم بفهرسة الكتاب وإضافته إلى القاعدة، حيث توفر الفهارس الآلية عبر شبكة الانترنت الكثير من الوقت والجهد والمال وذلك للدور الذي لعبه (oclc) في الفهرسة التعاونية عبر الموقع [www.oclc.org](http://www.oclc.org) ويشترط لكل مكتبة تدخل على هذا الموقع أن تكون على معرفة بكلمة السر أو المرور بعد أن تشترك في هذه القاعدة.

ونظرا لهذا الجهد الذي قامت به قاعدة (oclc) فقد أصبح من السهل على أي مفرس في أي مكان من العالم الحصول على معلومات الفهرسة عن أي كتاب يرغب في فهرسته.

### فوائد الفهرسة على الانترنت :

1. إمكانية البحث عن السجلات الببليوغرافية في المكتبات أخرى.

2. الوصول إلى مواقع فهارس لبعض المكتبات الأخرى مثل فهرس مكتبة الكونجرس على الموقع [www.oclc.gov](http://www.oclc.gov) وفهرس مكتبة جامعة كاليفورنيا.

3. الوصول عبر الانترنت أيضا إلى أدوات فهرسة متعددة مثل قوائم رؤوس الموضوعات لمكتبة الكونجرس وأدلة مارك على الموقع [www.oclc.gov/marc](http://www.oclc.gov/marc).

4. تبادل المعلومات والآراء بين المهرسين كتاب أو بأدوات الفهرسة وتشيت بيانات ببيوغرافية.

#### ثانيا / التزويد عبر الانترنت :

يستخدم أمناء المكتبات والمسؤولين على إداراتها في التعرف على ما هو جديد من كتب ودوريات ومراجع وأية مصنفات أخرى، وتقدم بعض الشركات التجارية خدمات راقية في بيع الكتب على الانترنت ومن أشهرها شركة أمازون على مواقع [www.amazon.com](http://www.amazon.com) وقد بدأت خدماتها باستلام طلبات الشراء وإرسال الكتب بالبريد للمستفيد وقد أضافت الآن بعض المصنفات الأخرى مثل الدوريات والتسجيلات الموسيقية... الخ. (1)

ويوفر نظام أمازون أيضاً بيانات ببيوغرافية هامة عن مصنفات التي لديها وتحتوى على سعر الكتاب والشحن وهناك خصومات هامة عند بيع الكتب والمصنفات الأخرى.

أما في الوطن العربي فهناك شركة المكتبة على الموقع [www.almaktabah.com](http://www.almaktabah.com) وشركة النيل والضرات، وهذه الشركات تستخدم نفس طريقة أمازون.

ويعتبر قسم التزويد من الأقسام المهمة في المكتبة ومن الضروري إدخال الانترنت في عملية التزويد من حيث تبادل المعلومات بين المسؤولين عن هذه الأقسام في المكتبات سواء كانت مكتبات متخصصة أو عامة أو جامعية أو حتى خاصة.

---

(1) محمد محمد أمان. الانترنت في المكتبات ومراكز المعلومات. - تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2000، ص ص52-54، ص 56، ص66.

ثالثا / الاشتراك بالدوريات عبر الانترنت :

أصبحت الدوريات المقدمة بأشكال مطبوعة من أكثر المشاكل إزعاجاً للمكتبيين في الوقت الحاضر غداً إن عدد الدوريات وتكاليف الاشتراك بها يزداد بشكل مقلق، الأمر الذي دعا العديد من المكتبات ومراكز المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية إلى إلغاء الاشتراكات في دوريات تصل قيمتها إلى 21 مليون دولار، وأيضا مكتبة جامعة تورنتو بكندا قامت بتقليص حجم الدوريات بنسبة 8،12% رغم ارتفاع نسبة دعم ميزانية الدوريات بها.

وقد أصبحت مقالات الدوريات متوافرة للمستفيدين عبر الانترنت فهناك الآلاف من الصحف والدوريات الالكترونية التي تنشر سنويا من خلال الانترنت والتي لا يمكن حصرها.

رابعا / الانترنت في قسم المراجع :

للانترنت دور كبير في قسم المراجع في جميع أنواع المكتبات، فقد تغير الشكل التقليدي لقسم المراجع من مجرد كتب موضوعية على الأرفف يرجع إليها الموظف أو المستفيد حين الحاجة إلى مجموعة من الحواسيب متصلة بشبكات معلوماتية تربط الباحث أو المستفيد في هذه المكتبة بالمكتبات الأخرى سواء كانت داخل المكتبة أو خارج المدينة أو الدولة.

ونظرا لكفاءة الكثير من المستفيدين باستخدام الحواسيب المتصلة بالانترنت أصبح من السهل عليهم أن يتعاملوا مع أجهزة وقواعد ونظم المعلومات الالكترونية وبذلك أصبح دور أمين قسم المراجع في المكتبة عبارة عن مرشد يساعد الباحثين في الوصول إلى المعلومات أو يدلهم على المزيد منها. (1)

وتعتبر موسوعة (who is who) من أشهر المراجع في الانترنت، وأيضا تتفاوت مصادر المعلومات المتاحة على الانترنت فهناك فهرس المكتبات الموضوعية على الشبكة وهناك المراجع مثل دوائر المعارف والقواميس والبليوغرافيات. (2)

(1) مجيل لازم المالكي. "الانترنت ومجالات استخدامها في المكتبات ومراكز المعلومات". العربية 3000، ع 4 ، س2.

(2) محمد أمان. الانترنت في المكتبات ومراكز المعلومات :- تونس : المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، 2000، ص 35

### الانترنت كوسيلة تعليمية :

أصبح للانترنت دور أساسي في تطوير العملية التعليمية للمساعدة في تحسين جودة أداء المدارس والتعريف بأخر التطورات والبحوث المتاحة وتنمية أداء المدرسين في صقل مواهب التلاميذ في المواد الدراسية التي يقومون بتدريسها وأيضا تساعد الانترنت في تطوير برامج محو الأمية وتعليم الكبار.

وتحتوى الانترنت على العديد من المعلومات المتصلة بالتعليم وخاصة المصادر التعليمية والتربوية للمراجع والمعلومات التي تهتم كل المشتغلين بالتعليم.

كما أصبحت الانترنت تقدم إمكانيات جديدة للتعليم المفتوح والتعليم عن بعد لتسهيل إمداد الطلاب والدارسين المتواجدين في المناطق النائية بالمجموعات الريفية والصحراوية بالتسهيلات التعليمية اللازمة لتنميتهم والتمكين من التعلم المستمر مدى الحياة.

كمساعدات الانترنت في التحاق الطلاب وتسجيلهم في مقررات دراسية تقدمها بعض المؤسسات كالجامعات للحصول على شهادات دراسية تقدم لمن يجتازها، وبهذه الطريقة برز مفهوم المدرسة الافتراضية او الجامعة الافتراضية والتي تشبه المدرسة التقليدية.<sup>(1)</sup>

### الفيروس والحماية منه في الانترنت :

وجدت الفيروسات قبل استخدام الانترنت أي منذ ظهور الحواسيب في الولايات المتحدة الأمريكية.

هذه الفيروسات هي عبارة عن برامج تقوم بأعمال تخريبية لبرامج الحواسيب والمعلومات المخزنة عليه وقد سمى مجازا نظرا للعمل التخريبي الذي يقوم به مثل فيروسات المرض في جسم الإنسان التي تؤدي في النهاية إلى موته بشكل سريع أو بطيء، وفيروسات الحاسوب تقوم بأعمال تخريبية عديدة منها :

1. \_محو محتويات القرص الصلب بالكامل أو العبث بها.

(1) محمد محمد الهادي. تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات : مع معجم شارح للمصطلحات. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001. ص238.

2. تغيير بعض بيانات في نظام التشغيل بحيث لا يمكن تشغيل الجهاز بدون أن تقوم بمحو نظام التشغيل وإعادة تثبيته.
  3. تغيير البيانات والمعلومات على رقيقة بدء التشغيل مما يستوجب تغييرها أو تغيير اللوحة الأم بالكامل mother board.
  4. تقوم بعض الفيروسات أو البرامج بتغيير التطبيقات الموجودة على الجهاز بحيث تأتي النتائج خاطئة.
- يوجد العديد من الفيروسات تصل أحيانا إلى مئات الآلاف تصدر من مختلف دول العالم ومن أشهر أنواع الفيروسات فيروس (مايكل أنجلو وليو نار دو دافنشي) و(فيروس الحب).
- وقد ظهر فيروس جديد يسمى (بغ باير) ويعرف كذلك بـ (تاناتوس) وهذا الفيروس يعطل نظام الحماية في أجهزة الحاسوب ، والفيروس لم يتسبب في حدوث مشكلات رئيسية لمستخدمي الحاسوب ويعود سبب ذلك إلى أن برمجته تتحصر في إفسال عمل المنافذ الاتصال ونسخ الفيروس ذاته دون تدمير الملفات.<sup>(1)</sup>
- ويطلق على منتجي الفيروسات بقراصنة الحاسوب أو (الهاكرز) وهذه الفئة لها تاريخ طويل مع الفيروسات وكلمة الهاكرز مأخوذ من الكلمة الانجليزية (hack to) الفعل وتصرف إلى كلمة الفاعلين (hackers) تصنيف في اللغة العربية كلمة (هاكر) ثم استحدثت منها كلمة أخرى لتصبح (تهكير) مهيمنة على الإعلام العربي.
- بدأ الظهور الفعلي للهاكرز في منتصف السبعينيات من القرن الماضي مع ظهور الأجيال الأولى من الحواسيب و التي كانت تربط بعض الجامعات الأمريكية والأوربية معا، ويعود لهذه الفترة أول وثيقة تحدد من هم الهاكرز فيما يعرف بينهم حتى الآن (Jargen file).
- وتكون لديهم منذ فترة مبكرة توجه عام يحدد رسالتهم في الحياة ألا وهي حل المشكلات، فالعالم من وجهة نظرهم مليء بالمشاكل التي بحاجة إلى حلول مبتكرة،

---

(1) صحيفة العرب اللندنية . س25، ع 6503 بتاريخ 2002/10/7 فمن هم الهاكرز.

وأصبح لديهم إيمان عام بأن الحاسوب سوف يغير وجه العالم إلى الأفضل، وتأسس في النهاية ميثاق شرف يحدد مبادئ الهاكرز الأساسية وهي :

1. إن المعرفة والمعلومات ينبغي أن تكون في متناول من يريدونها من دون أي قيود.
2. إن الهاكرز الحقيقيي يتميز بالفضول الشديد الذي يعطيه متعة كبيرة، ولا يقف أي عائق يحول بينه وبين التعلم من أي مصدر وفي نفس الوقت، فإن الهاكرز نفسه يظل مصدراً مفتوحاً لمن يطلب المساعدة أو المعرفة مما لديه.
3. إن الهاكرز لا يضع ثقته في السلطات أياً كان مصدرها.

وكان للهاكرز دور كبير في تشكيل تقنية المعلومات كما نعرفها الآن خاصة في مجال البرمجيات والتفعيل السريع للانترنت، فقد أنتجوا العديد من البرامج المتميزة بدءاً من برامج الألعاب والتسلية إلى برامج الأنظمة المعقدة والكبيرة والتي أصبحت جزءاً مهماً من البنية الأساسية لعالم الحاسوب وتتميز برامجهم بالمجانبة، فالهاكرز هم من أكبر منتجي البرامج المجانية في عالم البرمجيات.

وتعود سبب شهرتهم إلى منتصف الثمانينيات من القرن الماضي مع انتشار الحواسيب الشخصية وفتح شبكة الانترنت للجميع في بداية التسعينيات من القرن الماضي، الأمر الذي سهل لهم الدخول إلى الشبكات بجميع أنواعها وهجومهم على المواقع الحساسة مثل وزارة الدفاع الأمريكية (البنيتاجون) أو الشركة المشهورة (مايكروسوفت)، وكذلك المصارف العالمية وكسر شفرة البطاقات الائتمانية، وينقسم الهاكرز إلى ثلاثة أنواع :

**النوع الأول :** وهم المبرمجون الذين يعتبرون أنفسهم الهاكرز الحقيقيين أو الورثة الحقيقيون للهاكرز الأوائل، وهذا النوع من المبرمجين لا يهدفون إلى الإيذاء ويخترقون فقط الشبكات الكبرى هدفهم في ذلك المشاركة الحرة في المعلومات ورفض احتكار المعرفة.

**النوع الثاني :** وهم الذين يتلاعبون بشركات الاتصالات والبرمجيات الأمر الذي دعا الشركات الكبرى إلى الدخول مع شركات الانترنت في مجال الاتصال عبر الانترنت بعد أن فشلت في إيقافهم.

**النوع الثالث:** وهو الأكثر شهرة حيث يهدفون إلى التسلل إلى المنظومات والشبكات مهما كان حجمها بهدف التخريب فقط ويتم ذلك بشل الموقع على الشبكة وتعجزها عن العمل أو بزرع الفيروسات المدمرة أو بخلق ملفات قادرة على سرقة ملفات المعلومات من المواقع المستهدفة، وغالباً ما تكون هذه الأعمال التخريبية بهدف الابتزاز أو إثبات الشخصية أو لمجرد العبث وفعل الشر فقط.<sup>(1)</sup>

#### **برامج الحماية من الفيروسات :**

الفيروسات عبارة عن برنامج، فكل فيروس يظهر يعكف خبراء البرمجيات على دراسته ومن ثم كتابة البرنامج المضاد له، وهذه العملية تستغرق بعض الوقت، ومن أشهر برامج مكافحة الفيروسات:

- Dr. Solomon s anti – virus 7.0
- F – Prot Professional 2.15
- IBM Antivirus 3.0.1
- Inoculan Antivirus 5.0 for window95
- McAfee virus scan
- Norton Antiviral
- Pc-cillin Antivirus 6.0
- Thunder Byte Anti- virus Utilities 8.0.3

وقد قام باختيار برامج مكافحة الفيروسات، الموقع التالي الذي يمكن زيارته والاطلاع عليه لمعرفة المزيد من البرامج الجديدة.

<http://www1.pcworld.com>

#### **كيفية الحماية من الفيروسات :**

يعتبر نسخ البرامج و الملفات من جهاز إلى آخر من أول الطرق التي ينتقل بها الفيروس وتدمر ما بهذه الحواسيب ولمعرفة الوسائل التي ينتقل بها الفيروس وينتشر، ويجب أن نعرف أولاً الوسائل التي ينتقل بها الفيروس وهي عديدة وكثيرة منها :

#### **(1) القرص المضغوط CD- ROM**

ويأتي عن طريق تبادل هذه الأقراص بين الأشخاص وخاصة برامج الألعاب أو البرامج الخاصة.

---

(1) حنا جرجس. "الهكرز .. ثوار ام ارهابيون". - مجلة العربي الكويتية ع 519، س 2002، ص ص 145 - 156.

## (2) القرص الصلب Hard disk

وهي طريقة يستخدمها الأشخاص المتقدمين في مجال الحاسوب، حيث يتم تركيب قرص صلب تابع، أو بنقل المعلومات الموجودة في قرص صلب إلى آخر باستخدام ما يعرف بـ Lap Link.

## (3) الانترنت The internet

عندما نتصل ببعض المواقع المنتشرة في العالم و الاطلاع على بعض المواقع أو البرامج التي قلما تكون هذه البرامج عبارة عن فيروسات دون أن ندري وخاصة التي تقدم المساعدات المجانية أو التجريبية التي يمتلكها الهاكرز دون أية ضمانات من احد.

### خامساً البريد الالكتروني :

كما هو معروف فإن البريد الالكتروني هو عبارة عن رسائل صادرة أو واردة أو مجموعة أخبار، فبعض المحترفين يقومون بتوزيع أفكارهم في صورة رسائل أو مجموعة أخبار وبمجرد أن نقوم بفتح الرسالة ينتقل الفيروس إلى الجهاز ويدمره. والفيروس يدمر الجهاز والمعلومات التي توجد بالجهاز، وتعتبر المعلومات أكثر أهمية من الجهاز الذي يحويها ولهذا فإن حماية المعلومات أهم بكثير من حماية الجهاز، فالجهاز يمكن تعويضه بجهاز آخر أو تصليحه، أما المعلومات فمن الصعب جدا تعويضها خاصة عندما تكون المعلومات مهمة جدا أو حساسة حتى ولو فقدنا بعضها منها من الصعب الحصول عليها مرة أخرى.

ولحماية المعلومات يعتمد كثير من الخبراء على توصيل وحدة حفظ المعلومات إلى الخادم أو الزبون الخاص بالشبكة ويتم اخذ نسخة من قواعد المعلومات والبرامج المختلفة وفي معظم الأحيان يتم اخذ النسخة الاحتياطية يوميا قبل إغلاق الشبكة في نهاية كل يوم ويتم حفظ الأشرطة المنسوخة في مكان بعيد عن غرفة الحواسيب لحمايته.

ويتم الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية لعدة أيام أو حتى لعدة شهور يمتد إلى سنة لتكون مرجعا يمكن استخدامه للحصول على معلومات معينة فقدت لسبب أو لآخر.



والانترنت فيها الكثير من المعلومات سواء كانت هذه المعلومات ملفات صوت أو صورة أو رسم أو كلمات، حيث يمكن تقسيم أو تصنيف المعلومات إلى قسمين من حيث صيغة الاستخدام.

#### مواقع عامة :

ومعلوماتها تتطلب حماية قليلة من الاستخدام وذلك لان الهدف من هذه المواقع هو توفير المعلومات والخدمات للمستخدمين بشكل عام وليس لأشخاص محددين.

#### مواقع خاصة :

وهذه المواقع تتطلب مستوى حماية أكثر تعقيداً وقوة والسبب في ذلك حساسية المعلومات وأهميتها مثل الصفقات التجارية و المالية التي تتم يوميا عن الانترنت حيث هناك ملايين أرقام الحسابات المصرفية المتواجدة على الشبكة، وهناك ملايين المعلومات والمراسلات التي ترسل وتستقبل عبر الانترنت كل هذا يتطلب حماية دقيقة من الاستخدام الغير مرخص له. (1)

أما حماية جهاز الحاسوب فيمكن التحكم في ذلك من خلال تجنب استخدام الأقراص المضغوطة وعدم تبادل الأقراص إلا من أشخاص متخصصين في المجال ونثق بهم وبأسلوب عملهم، إلا البريد الالكتروني الذي لا يمكن التحكم فيه وذلك لشيوع العناوين الالكترونية وسهولة الدخول إليها ووضع أي رسالة مهما كان حجمها، فالفيروسات اغلبها تنتقل عبر البريد الالكتروني في شكل رسائل مجهولة المصدر وفي هذه الحالة يمكن إتباع الخطوات الآتية لتجنب الوقوع في شرك الفيروسات وخاصة القوية والمدمرة منها :

- 1 . لا يتم فتح الرسائل مجهولة المصدر.
- 2 . محو الرسائل التي يتم الشك فيها بمجرد الاطلاع على عناوينها.
- 3 . عدم فتح الرسائل الملحقة في البريد إلا من أشخاص نعرفهم ونثق بهم.
- 4 . استخدام مصفاة البريد الالكتروني.

(1) مراد شلبياء، علي فاروق. مقدمة إلى الانترنت. - عمان: دار المسيرة، 2001. ص 29.

الانترنت في العالم العربي :  
أولا / ليبيا :

دخلت الانترنت إلى ليبيا عن طريق الهيئة العامة للمعلومات والتوثيق والاتصالات، وكان ذلك في شهر ابريل سنة 1996، وكانت اول صفحة نشرت للهيئة في سنة 1997، بعنوان ([www.nidaly.org](http://www.nidaly.org)).

واستمر هذا الحال حتى سنة 1998، حيث تم تغيير الاشتراك عن طريق الشركة العامة للبريد بعد أن كان الاتصال يتم عن طريق الخط الدولي، وذلك بعد انخفاض سعر المكالمات الدولية إلى سعر المكالمات المحلية.

وتعتبر الآن الشركة العامة للبريد المزود الرئيسي لخدمات الانترنت، وهي متصلة بالانترنت عن طريق كابل بحري بسرعة 155 ميغا بايت عن طريق ايطاليا وكانت أول وسيلة اتصال اعتمد في الانترنت 30 مودم، ثم زاد العدد إلى 980 مودم، ويشترك عبر الشركة العامة للبريد حوالي 67 جهة عامة وبسعة تطورت من 128 كيلو بايت / ثانية إلى 1,5 ميغا بايت وعنوان الشركة العامة للبريد [www.bareedlibya.com](http://www.bareedlibya.com)

ثم انتشرت الانترنت في مختلف المدن الليبية وأصبحت لها شعبية كبيرة بين كل فئات الشعب، حيث زاد العدد من 30000 مشترك بعدد نقاط توزيع 20 محطة على مستوى ليبيا.

كما زاد عدد مزودي الخدمات عبر الانترنت إلى أربع شركات خاصة هي :

(1) شركة ليبيا للاتصالات.

(2) شركة عالم الاتصالات الحديثة.

(3) شركة تقنية الحاسبات.

(4) شركة بيت الشمس.

ثانيا / سوريا :

تم إدخال الانترنت إلى سوريا في أواسط التسعينيات من القرن العشرين وكانت الوسيلة الوحيدة للاتصال مع الانترنت هي المكالمات الدولية.

وتوجد شبكة بيانات عامة هي (Syria Pac) تعمل بسرعة 9,6 ميغا بايت / ثانية توصل المدن الرئيسية مع بعضها البعض.

ثالثا / لبنان :

في سنة 1996 أدخلت الجامعة الأمريكية مزود معلومات يعمل في الخدمة للمستفيدين بشكل عام وهذا المزود خاص بالمعلومات الفورية الخاصة بالجامعة الأمريكية وصفحتها على الانترنت هي <http://www.aub.au.lb> وبريدها الالكتروني [http@layla.aub.au.lb](mailto:http@layla.aub.au.lb) ، ويوجد في لبنان أربع شركات تؤمن الاتصال بشبكة الانترنت وهي :

(1) شركة data management متعاقدة مع شركة British telecom.

(2) شركة Incont متعاقدة مع شركة IBM.

(3) شركة Net المتعاقدة مع شركة Sprint.

(4) شركة Bignet التي تؤمن اتصالا غير مباشر مع الانترنت عبر خدمات .Compuserve

رابعا / فلسطين :

من المعروف أن شركة Alnet هيئة غير حكومية وعضو رسمي في مجلس التعليم العالي الفلسطيني، وتخطط هذه المؤسسة لكي تصبح المزود الرئيسي لخدمة الانترنت للجامعات والكليات ومراكز الأبحاث الأكاديمية الفلسطينية في مناطق الحكم الذاتي، وعنوان المؤسسة <http://www.planet.com>

خامسا / الأردن :

تم في الأردن الاتصال بالانترنت في شهر أكتوبر من سنة 1995 عبر المجلس الوطني للمعلومات الذي تتوفر له وصلة مع الولايات المتحدة الأمريكية عبر مؤسسة Sprint Lin وكذلك يوفر المجلس الاتصال المباشر لمؤسسات القطاع العام والجامعات الأردنية وعنوان صفحة المجلس <http://petra.nic.gov.jo> والبريد الالكتروني [info@nic.gov.jo](mailto:info@nic.gov.jo)

سادسا / مصر :

تعتبر مصر من أوائل الدول العربية التي اتصلت بالانترنت ، وكان ذلك عام 1993 ويعتبر المجلس الأعلى للجامعات المصرية المركز الرئيسي ونقطة تجمع شبكة الجامعات المصرية و بوابة مصر إلى شبكة الانترنت.

وتتصل شبكة الجامعات المصرية مع المراكز والمعاهد الأكاديمية والبحثية والهيئات الحكومية والغير حكومية، عبر أكثر من 40 خطاً، بعضها نقاط انترنت كاملة والبعض الآخر لا يزال نقاطا للبريد الالكتروني فحسب، وتوجد في مصر الآن جهات تقوم بتزويد خدمات الاتصال بشبكة الانترنت وهي :

(1) شركة الهاتف المصرية التي تقدم بعض خدمات الانترنت من خلال شبكة المعلومات العامة.

(2) الشبكة القومية المصرية التي تقدم بعض خدمات الانترنت كالبريد الالكتروني.

(3) شركة Intovch التي تعد شريكة Info net services corporation في مصر وتقدم خدمات الاتصال الكامل بشبكة الانترنت.

(4) مركز ريتسك ritsec ويقدم خدمة البريد الالكتروني لشبكة انترنت وخدمة الاتصال بها لشركات الأعمال بما في ذلك شركات القطاع الخاص.

#### سابعا / السعودية :

تعتبر الجامعات السعودية من أكثر الجهات المشتركة في الانترنت التي لها اتصالات لما لها من أهمية في دعم البحث العلمي والعملية التربوية، حيث تتصل الجامعات مثل جامعة الملك فهد للبترول والمعادن مع شبكة (بيتيت / Bitnet) الأمريكية للاتصالات الالكترونية بوصلة بطيئة السرعة (9600 bps) تسمح بتبادل البيانات مع شبكة انترنت عبر البريد الالكتروني فقط وترتبط هذه الشبكة بعدد كبير من المعاهد ومراكز البحوث في أكثر من 50 بلد في العالم.

وأدخلت إلى خدمات النشرات الالكترونية ما عرف باسم خدمة صحارى للنشرات الالكترونية وأدخلت صحارى في عام 1994 خدمة صحارى انترنت Shara internet serves التي تقدم خدمة البريد الالكتروني لشبكة انترنت وخدمة المجموعات الإخبارية التي توفر إمكانية النقاش حول العديد من مناحي الحياة وعناوين الصفحات هي :

<http://www.ccse.keupm.edu.sa> جامعة الملك فهد للبترول و المعادن

<http://ee.wpi.edu./zakhar/a/upm.html> بريدها الالكتروني

وأيضاً [suhaib@ccse.kfupm.edu.sa](mailto:suhaib@ccse.kfupm.edu.sa)

نشرة صحارى الالكترونية <http://ee.wip.edu./zakharia/sahara.html>

<http://www.seismo.uny.edu>

والبريد الالكتروني [sysop@sahara.com](mailto:sysop@sahara.com)

اختصارات أسماء الدول العربية في شبكة الانترنت :

الرمز	الدولة
LY	ليبيا
DZ	الجزائر
BH	البحرين
EG	مصر
IQ	العراق
JO	الأردن
SA	السعودية
KW	الكويت
LB	لبنان
MA	المغرب
OM	عمان
PS	فلسطين
QA	قطر
SO	الصومال
SD	السودان
SY	سوريا
TN	تونس
AE	الإمارات
YE	اليمن

العدد الخامس عشر \_\_\_\_\_ مجلة المكنبات والمعلومات \_\_\_\_\_ يناير 2016

المراجع :

أولاً / الكتب :

- (1) مجبل لازم المالكي. "الانترنت ومجالات استخدامها في مكتبات ومراكز المعلومات".- العربية 3000 ع.4. س2.
- (2) محمد محمد الهادي. تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات : مع معجم شارح للمصطلحات.- القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001.
- (3) محمد محمد أمان. الانترنت في المكتبات ومراكز المعلومات.- تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2000.
- (4) مراد شلباية، علي فاروق. مقدمة إلى الانترنت.- عمان: دار المسيرة، 2001.

ثانياً / الدوريات :

- (1) حنا جرجس. "الهكرز.. ثوار ام اراهبيون".- مجلة العربي الكويتية. ع 519، س 2002.
- (2) صحيفة العرب اللندنية . س25، ع 6503 بتاريخ 2002/10/7 فمن هم الهكرز.
- (3) مجبل لازم المالكي. "الانترنت ومجالات استخدامها في مكتبات ومراكز المعلومات".- العربية 3000 ع.4. س2.



## الجودة الشاملة ونقيع الأداء في المكنبات الأكاديمية ( تجربة كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة بجدة )

أ. تامر محمد أبو الخير (★)

t1lrc@yahoo.com

### مستخلص :

تتناول هذه الورقة موضوع الجودة وتقييم الأداء في المكتبات الأكاديمية ، من خلال مناقشة بعض التعريفات التي تناولت مفهوم الجودة والتقييم بوجه عام ، والجودة والتقييم في المكتبات الأكاديمية على وجه الخصوص ، والجودة والتقييم في مكتبة كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة بجدة على وجه أكثر خصوصية ، وتلقي الورقة الضوء على الغرض الرئيس لتقييم الأداء داخل المكتبات الأكاديمية والذي يمكن من خلاله تحديد مقياس بداية Benchmark بحيث يظهر المستوى الحقيقي للأداء داخل المكتبة الأكاديمية. و توضح ورقة العمل أن التقييم يعتبر أحد عناصر النجاح الأساسية لأي مكتبة أكاديمية. كما تحاول الورقة أن تقدم مجموعة من المقترحات التي يمكن تنفيذها فعليا داخل المكتبات الأكاديمية ، وتقدم ورقة العمل تجربة كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة بجدة والتي تم تقييم الأداء فيها.

### كلمات مفتاحيه :

الجودة الشاملة - مؤسسات التعليم العالي - المكتبة الأكاديمية - تقييم الأداء - مؤشرات التقييم - معايير التقييم - طرق التقييم.

(★) مدير مكتبة كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة بجدة ومسؤول وحدة الجودة بها / عضو فخري بمكتبة الأهرام للبحث العلمي - مصر.

### مشكلة الدراسة :

إن تحديد مشكلة الدراسة تتوقف على الإجابة عن عدة تساؤلات نجملها في:

- ما المقصود بإدارة الجودة الشاملة؟
- ما المقصود بالتقييم داخل المكتبات الأكاديمية؟
- ما المقصود بالتقييم بالنسبة لأخصائي المكتبات الأكاديمية ؟

### الهدف من الدراسة :

تهدف ورقة العمل إلى إلقاء الضوء على :

- كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة بجدة والبرامج التي تقدمها.
- الجودة الشاملة وعلاقتها بالتعليم الجامعي.
- معايير تقييم الأداء داخل مؤسسات التعليم العالي.
- التدريب والتطوير لأخصائي المكتبات والمعلومات، وأهمية ذلك بالنسبة لتطوير المكتبات ذاتها.
- عناصر التدريب والتطوير لأخصائي المكتبات والمعلومات.
- الاستفادة من نتائج هذا البحث عند محاولة تطوير قسم أو إدارة في المكتبات الأكاديمية.

### منهجية الدراسة :

هذه الدراسة ذات طبيعة وصفية لجوانب من الموضوع المتناول تعتمد على الرجوع إلى أفضل المصادر المتاحة وأحدثها من الكتب والمراجع والمقالات والدوريات المتخصصة بالإضافة إلى مواقع الإنترنت المتخصصة، كما تم تعزيز هذا المنهج من خلال أدوات أخرى مساندة مثل الاطلاع على التقارير والأدلة والنشرات التعريفية.

### المقدمه :

يعيش الإنسان اليوم عصر المعلومات التي تنعكس آثارها على قطاعات عديدة، ويرتكز نجاح العمل على مثلث: الإدارة الجيدة، الخطة الجيدة، التكنولوجيا المناسبة، وقد يتوفر لدى المؤسسة أفضل الكوادر وميزانية مناسبة وخطة عمل رائعة، وعلى الرغم من كل ذلك قد لا يمكن تحقيق النجاح إذا كانت نظم الإدارة المستخدمة متخلفة نسبياً، ويؤدي ذلك إلى إهدار الأموال مع الوقت و بدون تحقيق نتيجة ملموسة.



وقد كثر الحديث في الآونة الأخيرة عن الجودة الشاملة وأهميتها بالنسبة للعديد من المؤسسات بوجه عام، وبالنسبة للمؤسسات التعليمية بوجه خاص، حتى أن إدارة الجودة الشاملة (TQM) Total Quality Management أصبح تخصصا أكاديميا، بل لا يكاد يمر يوما إلا ونسمع أن هناك جهة تدريبية تقدم دورة تعريفية وأخرى تدريبية عن إدارة الجودة الشاملة.

وتعبر المكتبات الأكاديمية بصدق ووضوح عن مدى الوعي داخل المؤسسات التعليمية بإمكانية تطبيق الجودة الشاملة لخدمة المجتمع داخل وخارج المؤسسة التعليمية، وانعكاس ذلك على مستوى الخدمات التعليمية التي تقدم من خلال المكتبات الأكاديمية.

- تقدم هذه الورقة أربعة مباحث بالإضافة إلى النتائج والتوصيات وبعض المصادر العربية والأجنبية.
  - المبحث الأول : يناقش مفهوم الجودة الشاملة.
  - المبحث الثاني : يناقش عناصر المكتبة الأكاديمية.
  - المبحث الثالث : يناقش تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات على عناصر المكتبة الأكاديمية.
  - المبحث الرابع : المكتبة الأكاديمية وإدارة الجودة الشاملة.
  - المبحث الخامس : تجربة كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة بجدة.
  - ملحق (1) نماذج لبعض المكتبات الأكاديمية في الدول المتقدمة.
  - نتائج البحث - التوصيات - المصادر.
- المبحث الأول / مفهوم الجودة الشاملة :**

كثر الحديث في الآونة الأخيرة عن الجودة الشاملة وأهميتها بالنسبة للعديد من المؤسسات بوجه عام، وبالنسبة للمؤسسات الأكاديمية بوجه خاص، حتى أن إدارة الجودة الشاملة (TQM) Total Quality Management أصبح تخصصا أكاديميا في أكثر من جهة، بل لا يكاد يمر يوما إلا ونسمع أن هناك جهة تدريبية تقدم دورة تعريفية وأخرى تدريبية عن إدارة الجودة الشاملة.

فالجودة الشاملة وفقا لتعريف المعهد الأمريكي للمعايير هي "مجموعة من السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعلها قادرة على الوفاء باحتياجات محددة." (1)

ويرى الباحث أن مفهوم الجودة ليس جديدا على ثقافتنا، فمن أوائل العلوم التي ارتبطت بنا كمسلمين هو علم التجويد الذي يعني بكيفية تلاوة كتاب الله عز وجل، وإذا رجعنا إلى تعريف علم التجويد وجدنا التعريف يقول أن التجويد في اللغة يعني التحسين، يقال فلان جيد أي حسن، إذا فمن الممكن أن نعرف الجودة الشاملة ببساطة بأنها " التحسين المستمر وفقا لآليات محددة ومعايير متفق عليها مسبقا من قبل الخبراء كل في تخصصه".

وعلى ذلك فإدارة الجودة الشاملة (TQM) تهتم بتحسين المنتج أو الخدمة التي تقدمها المؤسسة وتواصل التحسين لتشمل جودة الخدمات وجودة الإجراءات وجودة الفعاليات وجودة التوثيق وجودة التسويق وجودة الدعاية والإعلان التغذية الراجعة..الخ. وتتميز إدارة الجودة الشاملة (TQM) عن نظم الإدارة الأخرى بأنها تهتم بالعمل وباحتياجاته وتعمل بأقصى طاقتها للوصول إلى إرضاء العميل وإشباع رغباته. فالاهتمام بالعمل هو محور اهتمام كل المؤسسات حاليا وفقا لإدارة الجودة الشاملة (TQM) فأى منتج لا فائدة له بدون أن يوافق احتياجات العميل، أيضا مهما تكلفت الدعاية والإعلان وخطط التسويق فلا فائدة مرجوة من كل ذلك بدون أن يكون العميل هو محور الاهتمام أولا وأخيرا.

#### معايير إدارة الجودة الشاملة : (2)

##### المحور الأول :

"بدون العميل لا يوجد عمل"، "العميل دائما على حق"، تبدو الحاجة إلى إنشاء إدارة خاصة بخدمة العملاء أكثر إلحاحا مما سبق".

(1) فيصل الحداد. خدمات المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. - ص130.

(2) فيصل الحداد : مرجع سابق. ص 133.

وعلى الرغم من أن العبارات السابقة ليست وليدة اليوم، إلا أنها وفقا لإدارة الجودة الشاملة تطرح مرة أخرى وفقا لقواعد محددة من شأنها أن تطور فعليا العمل عن ذي قبل.

#### المحور الثاني :

التطلع للجودة يعني التطلع لمصادر غير تقليدية للمعلومات، فالتقليدية في الإدارة تقف حجر عثرة أمام التحديث، وبدون مصادر غير تقليدية للمعلومات تصبح الجودة مجرد شعار جديد أو ثوب جديد على جسد متهالك، وعلى ذلك فينبغي للمدير أن يتحول بدوره إلى قائد يشارك بنفسه في العمل ويفوض مرؤوسيه ويشرف على منظومة العمل لضمان تحسن المنتج ومن ثم ضمان استمرارية تحسن المنتج.

#### المبحث الثاني / عناصر المكتبة الأكاديمية :

تعتبر المكتبة المصدر الرئيسي للمعلومات كما تلعب المكتبة الدور الرئيسي في كتابة وتوثيق الأبحاث والتقارير لأن قيمة البحث أو التقرير تعتمد اعتمادا كليا على عدد المصادر والمراجع التي استخدمت فيه وحادثة تلك المصادر والمراجع.<sup>(1)</sup> والمكتبة هي مكان يتجمع فيه كل ما يتفاعل معه الفرد بقصد التعلم بشكل مقصود أو عرضي لاكتساب مهارات وخبرات تعليمية.

و المكتبة الأكاديمية هي المكتبة التي تخدم طلاب البكالوريوس وطلاب الدراسات العليا بالإضافة إلى خدمة الباحثين وأعضاء هيئة التدريس.

ويمكن تصنيف مصادر التعلم داخل المكتبة إلى نوعين رئيسيين هما :

#### مصادر تعلم بشرية :

وتتمثل في مجموع الأفراد المحيطين بالتعلم، الذين يتفاعل معهم لاكتساب

خبرات تعليمية<sup>(2)</sup>

(1) عبد العزيز العقيلي : تقنيات التعليم والاتصال. ص 436.

(2) رياض السيد : مدخل إلى علم الحاسوب. ص 28.

**مصادر تعلم غير بشرية :**

وتتمثل في كل ما هو غير بشري ويحيط بالمتعلم في البيئة التعليمية فيكتسب خبرات تعليمية مقصودة أو غير مقصودة نتيجة التفاعل معها ويشمل هذا النوع المصادر التالية :

**الأجهزة :**

وتشمل كافة أنواع المعدات والأجهزة والأدوات التي تستخدم في إنتاج مواد تعليمية أو عرض هذه المواد وتلك، وهذه الأجهزة يتعامل معها المتعلم عن قصد داخل المؤسسة التعليمية، وتمثل الأجهزة مصدرا للتعلم إما باكتساب خبرات حول الأجهزة ذاتها واستخداماتها وكيفية تشغيلها وصيانتها، وإما باستخدامها في إنتاج أو عرض مواد تعليمية محددة.<sup>(1)</sup>

**المواد :**

وتشمل كافة أوعية المعرفة التي تحمل المعلومات للمتعلم بشكل نظامي أو غير نظامي، مقصود أو غير مقصود، وتمثل المواد التعليمية مصدرا للتعلم إما باكتساب خبرات حول تلك المواد وطبيعة كل منها وطرق إنتاجها، أو باكتساب خبرات مما تحتويه من معلومات وأفكار.

وتعتبر مراكز مصادر التعلم عن بيئة تعليمية جديدة تتضمن أنواعا متعددة من مصادر المعلومات ليتعامل معها المتعلم وتتيح له فرصة اكتساب المهارات والخبرات وإثراء معارفه عن طريق التعلم الذاتي.

تضم المكتبات الأكاديمية العديد من الكتب والمراجع في كافة الموضوعات، بالإضافة إلى الدوريات إضافة إلى أن كثير من المكتبات الأكاديمية الآن مزودة بحاسبات آلية متصلة بالإنترنت internet units لخدمة الرواد والباحثين، ومزودة بقوائم لتغذية بالمراجع والدوريات العلمية، ووحدات فيديو تعليمي individual video unit تستخدم في التعلم الفردي، ووحدات لعرض الوسائط المتعددة وتشغيل الأقراص الضوئية المدمجة CDs units، والأقراص الرقمية المدمجة DVDs، ووحدات للخرائط maps unit تستخدم لتقريب المفاهيم الكونية ونظم المعلومات الجغرافية، وكذلك توجد بالمكتبات

---

(1) رياض السيد : مدخل إلى علم الحاسوب. ص 29.

الأكاديمية الآن وبشكل واسع خدمات مستخلصات الأبحاث، وخدمات البث الانتقائي للمعلومات لخدمة الطلاب والباحثين ذوى التوجهات الخاصة في الأبحاث، وقامت المكتبات الأكاديمية بتطوير خدمة الملفات الوثائقية بإعداد ملفات موثقة في كافة الموضوعات والقضايا المعاصرة " السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية... الخ " وعلى كافة الأصعدة المحلية والعربية والعالمية حتى يتسنى للباحثين والمراكز البحثية ومتخذي القرار أن يستفيدوا من هذه المعلومات. وذلك من خلال أهم المراجع والكتب العربية والأجنبية التي تفتتها كل مكتبة وكذلك من خلال مجموعة الصحف التي تضمها كل مكتبة بالإضافة إلى المواقع الموجودة على شبكة الإنترنت.<sup>(1)</sup>

#### المبحث الثالث / تأثير تكنولوجيا المعلومات على المكتبة الأكاديمية :

إن تأثير تكنولوجيا المعلومات على المكتبة الأكاديمية يعنى وجود خدمات تقدم عن طريق ما يسمى بالإدارة الإلكترونية للمكتبات، وتقوم الإدارة الإلكترونية على ركنين أساسيان:

##### الأول: توفير الخدمات للرواد والباحثين عبر شبكة الإنترنت.

ويوفر هذا الركن سهولة كبيرة لتعامل الطلاب والباحثين مع الإدارة الإلكترونية، وتصبح خدمات المكتبة الإلكترونية متوفرة 24 ساعة يوميا، و 7 أيام في أسبوعيا.

أما الركن الثاني : فهو تفاعل جمهور الباحثين مع خدمات المكتبة الإلكترونية.

ويؤسس هذا الركن علاقة متينة بين إدارة المكتبة وروادها، إذ يوفر لإدارة المكتبة الإلكترونية طرقا سهلة للاطلاع على آراء رواد المكتبة من الطلاب والباحثين، والتعرف على الأفكار المبدعة، وتوظيفها في المصلحة العامة.

والجدير بالذكر انه لا توجد إدارة إلكترونية بدون موظف يستطيع التعامل مع ضرورات العصر الإلكتروني، وانه لا يكفي مجرد توفير التكنولوجيات الضرورية

---

(1) لانكستر : تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات. ص 15.

لأي مشروع لكي يكون مشروعاً ناجحاً، إذ يجب أولاً تدريب الموظفين كي يتمكنوا من فهم التكنولوجيات الحديثة وطرق التعامل مع هذه التكنولوجيات. ويجب ثانياً إيجاد المستفيد الإلكتروني القادر على الاستفادة من الخدمات التي ستوفرها إدارة المكتبة الإلكترونية على شبكة الإنترنت، ويتطلب هذا الأمر تدريباً مكثفاً لمرتادي المكتبات.

### تأثير تكنولوجيا المعلومات على النشر الإلكتروني للنتائج الفكرية :

أثر التطور التكنولوجي على وسائط حفظ المعلومات فتعددت أشكال الوثائق وأنواعها، فمن الورق إلى المصغرات كالميكروفيلم والميكروفيش، ومع ظهور الكمبيوتر ظهرت الاسطوانات والأشرطة الممغنطة، ثم ظهرت الاسطوانات والأشرطة البصرية بظهور الفيديو والتلفزيون، ثم ظهرت الاسطوانات المضغوطة compact discs، مثل CDs و DVDs ويمكن لاسطوانة DVD واحدة أن تضم الموسوعة البريطانية بمجلداتها مع كشافاتها وخرائطها وصورها.<sup>(1)</sup>

ولقد اهتم الناشر باستخدام هذا النوع من الاسطوانات ليصدرها الموسوعات والمعاجم والأدلة عليها، حتى يسروا على الباحث مهمته، ويضعوا بين يديه اسطوانة صغيرة خفيفة يتنقل بها أينما يشاء ويصل إلى المعلومات متى يشاء. وهذه الاسطوانات يتم تحديثها باستمرار بدلاً من إعادة طبع المرجع وتحديثه كل فترة، إذ أن إعادة الطبع والتحديث الورقي يكون مكلفاً للمكتبات حتى تقوم بشراء الطبعة الحديثة للمطبوعات التي تشكل مرجعاً أساسياً فيها.

إن وجود مكتبة إلكترونية رقمية يعنى وجود أفراد لديهم وعي تكنولوجي يتيح لهم كيفية التعامل مع أوعية المعلومات الحديثة والأجهزة المتطورة بلا تخوف من التكنولوجيا الحديثة، ولا توجد مكتبة إلكترونية بدون شبكات معلومات تمتاز بالتكامل والكفاءة، ولا توجد شبكات معلومات بدون اتصالات، ولا اتصالات بدون العنصر البشري القادر على تفهم روح العصر ومتطلباته، ولا عنصر بشري بدون دعم مادي يوفر له الدورات والمنح التدريبية والرواتب والمكافآت.

---

(1) فيصل الحداد : مرجع سابق. ص 157.

إن التطور السريع الذي حدث في مجال الكمبيوتر وتنافس الشركات في الإنتاج أدى إلى انتشار هذه الأجهزة في معظم المكتبات ومراكز المعلومات بل تعدتها إلى كافة المؤسسات حتى غزت البيوت، كما أدى هذا التطور إلى غزارة في الإنتاج وسرعة في التطوير، مما دفع المكتبات ومراكز المعلومات إلى أن تقوم ببناء ما يسمى "قواعد البيانات" التي يمكن استخدامها لتخزين الفهارس والكشافات الخاصة بالدوريات.

#### المبحث الرابع / المكتبة الأكاديمية وإدارة الجودة الشاملة :

كما سبق ذكره أن المكتبة الأكاديمية هي المكتبة التي تخدم طلاب البكالوريوس وطلاب الدراسات العليا بالإضافة إلى خدمة الباحثين وأعضاء هيئة التدريس.

أي أن المكتبة الأكاديمية تعتبر هي القمة بالنسبة للمكتبات الأخرى، نظراً لأنها تخدم الصفوة من المجتمع "طلاب العلم والباحثين" مما ينعكس على المجتمع ككل من التفاعل والرقى.

فبالإضافة إلى الوظائف التقليدية للمكتبة من اقتناء وفهرسة وتصنيف وإعارة وخدمات مرجعية... الخ. تقوم المكتبة الأكاديمية بتقديم خدمات أخرى هامة مثل تقديم الخدمات المعلوماتية وتوفير مصادر المعلومات التي تدعم البرامج الدراسية والبرامج البحثية.

لذلك قامت وزارة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية ممثلة بـ "الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي" بإعداد قائمة بالمعايير المطلوبة للاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي داخل المملكة وجاء من ضمن هذه المعايير معايير خاصة بالمكتبات الأكاديمية.

والهدف الرئيس لمعايير الاعتماد الأكاديمي هو تحسين جودة العملية التعليمية مما ينعكس على خدمة المجتمع ككل.

ويعرف بول موشر<sup>(1)</sup> الجودة في المكتبات بأنها "الفائدة أو العائد الذي يتحقق من مقتنيات المكتبة للمستفيدين منها للوفاء باحتياجاتهم في أعمالهم، وكذلك للإدارات

---

(1) لانكستر : تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات ص. 15.

## العدد الخامس عشر ————— مجلة المكنبات والمعلومات ————— يناير 2016

والبرامج التي تتبع المنظمة"، ويرى الحداد أن المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة تتطلب:

- مشاركة العاملين.
- التدريب المستمر.
- فرق حل المشكلات.
- الطرق الإحصائية.
- وضع الأهداف طويلة الأمد.
- التفكير المتواصل بالتحسين.
- الإقرار بأن النظام وليس الأشخاص هو المسئول عن أوجه القصور.

بينما يحدد ريجز المبادئ المميزة لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات الأكاديمية

على أنها:

1. الإدارة بالحقيقة: اتخاذ القرارات بعد تحليل دقيق للبيانات التي جرى تجميعها.
  2. إلغاء الحاجة لإعادة العمل مرة ثانية: يعني تبسيط العمل المكتبي مع التأكد من صحته
  3. احترام الناس وأفكارهم: تشجيع العاملين على المشاركة بآرائهم.
  4. تفويض السلطة: الثقة بالعاملين ومنحهم السلطة اللازمة لتحسين العمل.
- ويقترح سيركن بعض الطرق التي يمكن استخدامها كخطة عمل لتطبيق

الجودة الشاملة:

- 1) إنشاء كتيبات خدمة وحقائب معلومات للإرشاد.
- 2) استطلاع رأي المستفيدين للوقوف على آرائهم من الخدمات المقدمة لهم.
- 3) تطوير اللوحات الإرشادية.
- 4) تغيير ساعات العمل.
- 5) تبسيط إجراءات الاستعارة.
- 6) إيجاد وسيلة سهلة لإرجاع المواد المستعارة.
- 7) استخدام المرونة في إسناد المهام للموظفين.
- 8) مطالبة الموردين بعمل بيانات وإجراءاتها على المواد.



- 9) إعطاء توجيهات وافية وتلقين الموظفين الجدد.
- 10) إيجاد مجموعات استشارية مكتبية للتسيق بين الأقسام.
- 11) متابعة واقتناء الشكاوى والمقترحات.
- 12) إدخال تحسينات على المبنى الرئيس للمكتبة.
- 13) تطوير برنامج الوصول للعملاء الخارجيين.
- 14) افتتاح مكاتب فرعية تابعة للمكتبة الأساسية.
- 15) تعريف الجمهور دعائياً بالخدمات الجديدة أو الخدمات التي جرى تغييرها.
- 16) تطوير برامج تدريب العاملين.
- 17) تقديم خدمة إيصال الوثيقة الالكترونية.
- 18) استهداف إيصال الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة.
- 19) تمتع بالابتسامة الدائمة.

والحديث عن الاعتماد الأكاديمي يستحضر الحديث عن التقييم.

#### مفهوم التقييم :

يرى البعض أن التقييم واحد من فروع البحث ، حيث يعني بتطبيق " المنهج العلمي " لتحديد مدى نجاح الأداء لبرنامج ما على سبيل المثال...  
ويذهب البعض الآخر إلى أن التقييم له دوره في اتخاذ القرار ، حيث يعمل - التقييم - على جمع البيانات اللازمة لتحديد أي من الاستراتيجيات المطروحة مناسبة لتحقيق المطلوب.

بينما يرى فريق ثالث أن التقييم هو أحد مكونات الإدارة الأساسية.  
ويرى الهجرسي أن هناك الكثير من المجالات التي يمكن أن تدخل مجالات التقييم بالنسبة للمكتبات مثل:

1. معايير إنتاج الأوعية.
2. معايير الاختيار والاقتناء.
3. معايير التنظيم الفني والضبط البيولوجرافي.
4. معايير الخدمة والاسترجاع.
5. معايير الإدارة والنظم.

وبتفصيل ما سبق وفقا للهجرتي نجد أنه ذكر الآتي:

#### **معايير إنتاج الأوعية :**

أهم عنصر يقوم عليه وجود المكتبة بعد العنصر البشري، هو أوعية المعلومات، ومن الممكن وضع معايير معينة، للأوعية التي تصدر وتنتشر من أجل مجموعات المكتبة، بحيث يؤخذ في الاعتبار نوعية المستفيدين، إلى جانب نوعيات وكثافات الاستخدام المتوقع لهذه الأوعية، وعلى الناشرين أن يلتزموا بهذه المعايير في إنتاج تلك الأوعية التي تكون مجموعات المكتبات، ومن الطبيعي كذلك أن تكون بعض هذه المعايير عامة أو عالمية، إلى جانب معايير فرعية أو وطنية تأخذ في الاعتبار القوميات والبيئات المتفاوتة.

#### **معايير الاختيار والاقتناء :**

هناك مجال للمعايرة في وظيفة الاختيار والاقتناء بالمكتبات، وتبدأ المعايرة هنا بالإجراءات الروتينية، لترشيد خطوات العمل فيها وبيان مواقعها الوظيفية، وتحديد الأنماط الإجرائية التي تتخذ بالنسبة لكل خطوة وبكل موقع. وتنتهي إلى قواعد الاختيار.

#### **معايير التنظيم الفني والضبط الببليوجرافي :**

ويعتبر ذلك أوسع مجالات المعايير الوحدية، من قواعد وإرشادات وتقنيات، ولعل ذلك يرجع إلى أن الضبط الببليوجرافي للأوعية هو أول متطلبات الاستفادة من الإنتاج الفكري.

#### **معايير الخدمة والاسترجاع :**

وتبدأ المعايرة هنا بالإجراءات الروتينية وبعض النماذج لترشيد خطوات العمل فيها وبيان مواقعها، لتحديد الأنماط الإجرائية التي تتخذ في كل خطوة وبكل موقع.

#### **معايير الإدارة والنظم :**

يوجد مجال كبير لأنواع شتى من المواصفات، والتقبيسات، والأنماط.. الخ، والمجال هنا يشمل: المباني والأثاث، والميزانية، والمقتنيات، وهيئة العمل، بكل ما تتضمنه تلك العناصر من تجهيز وتدريب وتنسيق.

### أغراض التقييم :

لعل من أبرز الأسباب التي تدعو مسئولو المكتبات لإجراء تقييم لما يقدمونه

كالتالي:

- 1- الرغبة في وضع مقياس يظهر مستوى ما أنجزوه من خدمات، وهذا المقياس بمثابة نقطة بداية Benchmark، ومن خلال هذا المقياس يمكن الحكم على النتائج من خلال مقارنتها بمقياس البداية.
  - 2- المقارنة بين مجموعة من المكتبات، أو بين مجموعة من الخدمات المكتبية.
  - 3- الاستمرار في تقديم خدمة معلوماتية محددة من خلال تقييم هذه الخدمة.
  - 4- تحديد المصادر المحتملة لتراجع المستوى أو الفشل.
- ويرى أور<sup>(1)</sup> 1973 Orr أن الحاجة إلى التقييم لدعم الوظيفة الإدارية تعتمد على

بعض المسؤوليات على النحو التالي :

- 1- تحديد أهداف المنظمة.
  - 2- توفير الموارد اللازمة لبلوغ هذه الأهداف.
  - 3- تحديد البرامج والخدمات المطلوبة لانجاز هذه الأهداف.
  - 4- التأكد من استخدام الموارد المخصصة لكل نشاط بحكمة.
- كما ناقش الاعتماد المتبادل بين الموارد المخصصة للخدمة، وقدرة هذه الخدمة، والمكاسب التي تتحقق منها، في إشارة إلى أنه إذا تساوت كل المعطيات الأخرى فإن قدرة هذه الخدمة تزداد مع إنفاق الموارد، وتزداد الإفادة بتوافر قدرة هذه الخدمة.
- مع ملاحظة أن الزيادة في واحد من هذه المتغيرات لا تحقق بالضرورة زيادة مقابلة في متغير آخر، فزيادة نسبة الموارد لا يضمن زيادة قدرة خدمة معينة بنفس درجة الزيادة.

### المبحث الخامس / تجربة كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة بجده : تعريف بالكلية :

- كلية أهلية غير ربحية متخصصة في السياحة والضيافة والإدارة.
- مؤسسة تعليمية مستقلة تابعة لجامعة الفيصل (مؤسسة الملك فيصل الخيرية).
- الكلية معتمدة من وزارة التعليم العالي.

(1) حلمي فودة، عبد الرحمن صالح: المرشد في كتابة الأبحاث. ص 105.

## العدد الخامس عشر ————— مجلة المكنبات والمعلومات ————— يناير 2016

- الكلية متعاونة أكاديميا مع العديد من الجهات الأكاديمية في أوروبا وأمريكا وأستراليا.
  - تقدم الكلية درجة البكالوريوس في عدة تخصصات مثل: "إدارة الأعمال، نظم المعلومات الإدارية، المحاسبة، إدارة المشروعات الصغيرة، التسويق، التمويل، إدارة السياحة، إدارة الضيافة، بالإضافة إلى تفرد الكلية بتقديم درجة البكالوريوس في الحج والعمرة".
  - تمنح الكلية درجة الدبلوم في الإدارة.
- الكلية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة :**

استجابت الكلية لتوجيهات وزارة التعليم العالي بالملكة ممثلة في "الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي" التي قامت مشكورة بإعداد قائمة بالمعايير المطلوبة للاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي داخل المملكة، وكانت الاستجابة ممثلة في إنشاء وحدة لتوكيد الجودة وتحسينها حسبما جاء في مسودة "الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي".

فالكلية تعمل على إنتاج، ونقل، وتطبيق المعرفة عن طريق البحث العلمي، وتشئة مهنيين، وباحثين على مستوى رفيع من المهارة في عدد من المجالات من خلال البرامج التي تقدمها على مستوى البكالوريوس - حتى الآن - والدراسات العليا مستقبلا، والأبحاث.

اهتمت الكلية بشكل خاص إلى الوصف المقدم في:

- التعلم والتدريس.
- مصادر التعلم.
- الأجهزة والمنشآت.
- البحث العلمي.

### آفاق البرامج :

تقدم الكلية برامج في أكثر من ثلاثة مجالات من مجالات المعرفة.

### مستوى البرامج المقدمة :

التزمت الكلية بتقديم برامج للحصول على درجة البكالوريوس في أكثر من ثلاثة مجالات من مجالات المعرفة، وكذلك أن تقدم برامج تصل إلى مستوى الدكتوراه

في قطاع واحد - على الأقل - في هذه القطاعات، وبرامج تصل إلى مستوى الماجستير - على الأقل - في قطاع ثان، على ألا تقل نسبة الطلبة المتحقيين بالدراسات العليا عن 10٪ من عدد الطلاب، وعلى ألا تقل نسبة الطلبة المسجلين للحصول على درجات عن طريق البحث العلمي عن 2.5٪.

كذلك اهتمت الكلية بمسودة إجراءات التقويم الذاتي الأولي لمستوى الجودة القائم في أنشطة كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة بجدة والتي تعتبر بمثابة نقطة الانطلاق الأولى في عملية التخطيط الاستراتيجي لضمان الجودة وتحسينها.

وكان الاهتمام على النحو التالي:

أولاً / الاستعدادات التي تمت للقيام بعملية التقويم الذاتي الأولي :

(1) **الإعلان الرسمي عن التقويم** : قام صاحب الصلاحية بإعلام المسؤولين في الكلية عن عملية التقويم الذاتي الأولي وحث الجميع على التعاون والمشاركة في نجاح التقويم.

(2) **الهدف العام للتقويم** : تم التأكيد بأن الهدف من التقويم الذاتي الأولي ليس توجيه نقد لأحد، بل تقديم أساس معياري تتطرق منه الكلية لوضع إستراتيجية مستقبلية للتحسين.

(3) **قيادة الفريق** : تم تعيين مسئولاً عن وحدة الجودة ليقود عملية التقويم الذاتي الأولي.

(4) **إستراتيجية عمل اللجنة** : قام المسؤول عن عملية التقويم الذاتي الأولي بالتعاون مع أعضاء اللجنة الرئيسية بوضع آلية عمل مفصلة عن خطوات تنفيذ هذه العملية.

(5) **عضوية اللجنة** : تكونت اللجنة الرئيسية من ممثلين لجميع الوحدات الأكاديمية والإدارية في الكلية.

(6) **الحملة الإعلامية** : عقدت الكلية اجتماع عام ومنظم تم فيه إعلان أن الكلية ستقوم بعملية تقويم ذاتي أولي للجودة، مع توضيح بعض جوانب عملية التقويم الذاتي الأولي وأهدافه ومتطلباته، وخطواته ومراحله، بالإضافة إلى ذكر بعض الفوائد المتوقعة منه.

- (7) **مشاركات الأفراد** : وضع الإعلان أساليب المشاركة التي يمكن للأفراد من داخل الكلية الإسهام من خلالها بتقديم اقتراحاتهم لنجاح عملية التقويم الذاتي الأولى.
- (8) **اسس عملية التقويم** : تمت عمليات التقويم وفقاً للمعايير الإحدى عشر التي حددتها الهيئة كمعايير لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي.  
ثانياً / طريقة تنفيذ التقويم الذاتي الأولي :
- (1) **استخدام مقاييس التقويم**: تم استخدام مقاييس التقويم الذاتي الخاصة بمعايير الجودة.
- (2) **اعتماد الخطط والآليات**: تم تحديد جميع خطط تنفيذ جوانب التقويم الذاتي الأولى من قبل رئيس اللجنة الرئيسة أو من قبل اللجنة ككل قبل البدء في تنفيذها، لضمان دقة التنفيذ.
- (3) **إسهام المسؤولين في الكلية في التقويم الذاتي**: حرصت اللجنة الرئيسة على أن يكون لمسؤولي الإدارات والوحدات والأنشطة العلمية والإدارية في الكلية دور مباشر في عملية التقويم الذاتي الأولى لهذه الأنشطة، مع أخذ اقتراحاتهم وتوجيهاتهم بعين الاعتبار.
- (4) **إسهام المستفيدين بصورة مباشرة من أنشطة الكلية في التقويم الذاتي**: تم الاستفادة من مشاركات الأفراد المستفيدين بصورة مباشرة من أنشطة الكلية، بما في ذلك الطلبة وغيرهم من أصحاب المصلحة ممن ليس لهم علاقة مباشرة بعملية التقويم الذاتي الأولى، وذلك لتحقيق قدر معين من الحيادية الموضوعية في الحكم على أداء الكلية.
- ومن ضمن ما قامت به كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة تطبيق ما جاء في مسودة المعايير المطلوبة للاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي خاصة المعيار السادس: مصادر التعلم.
- حيث يقصد بمصادر التعلم هنا أمور مثل المكتبات والمعامل التي تحرص الكلية على فتحها في أوقات تناسب الطلاب؛ مع توفير أفراد مؤهلين لمساعدة الطلاب في البحث والاسترجاع..الخ.

كما توفر الكلية للطلاب أماكن للاستذكار بشكل فردي، أو جماعي في بيئة تحفز البحث العلمي الجاد، كما تحرص على تقييم الخدمات وتحسينها وفقا لآراء الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

ويتألف هذا المعيار من المكونات الأساسية التالية:

1. التخطيط والتقييم.
2. التنظيم.
3. مساندة المستخدمين.
4. المصادر.

تمثل المكتبة الشريان الرئيس للكلية. حيث تم توفير أحدث الكتب مع توفير ملحقات الكتب من شرائح وخلافه لتعزيز عملية التعلم.

وتلبي مكتبة الكلية احتياجات برامجها، كما تقدم خدمات أخرى، مثل توفير الأبحاث العلمية، وقواعد المعلومات، الدوريات العلمية، والانترنت.

نظراً للتطورات في تكنولوجيا المعلومات والمرونة المتزايدة في طرق تقديم المقررات. لم تعد المكتبات مخزناً للكتب والدوريات بل أصبحت بوابة للمعرفة المطلوبة من أجل البحث العلمي في سياق عالمي. كما أصبحت مركز تعلم يقدم خدمات معلوماتية بأولوية كبرى.

تظهر حالياً أشكال تعاون حديثة بين أعضاء هيئة التدريس وأخصائيو المكتبات، بغرض تقديم خدمات معلوماتية لمجتمع المؤسسة من طلاب، وأعضاء هيئة تدريس. يتم تخطيط هذه الخدمات بالتعاون بين الجميع، بحيث تلبي الخدمات المقدمة احتياجات التعلم. تتراجع حالياً أهمية مؤشرات الكفاءة التقليدية، مثل عدد الكتب، والمجلات العلمية، على حين تزداد أهمية مؤشرات أخرى تتعلق بتوافر أنظمة المعلومات، وسرعة الحصول على المادة المطلوبة، ومعدلات النجاح في الحصول على المعلومات.

كما قامت الكلية بعمل تقارير عن الآتي:

- ✓ مدى رضا المستخدمين عن مكتبة الكلية.
- ✓ عدد المنشورات والمجلات في حقول الدراسة المختلفة.

العدد الخامس عشر \_\_\_\_\_ مجلة المكنبات والمعلومات \_\_\_\_\_ يناير 2016

✓ عدد الكتب والمجلات وإجمالي عدد المنشورات مقارنة بوجود طلاب الدوام الكامل.

✓ عدد قواعد المعلومات الشبكية المتاحة داخل المكتبة.

✓ متوسط عدد النسخ المتوفرة لكل كتاب من كتب المكتبة.

✓ نسبة المخصصات المالية للإنفاق على المواد والمعدات التعليمية.

مكتبة الكلية في أرقام

الموضوع	الوصف / العدد
مواعيد فتح المركز	من 8 صباحاً إلى 3 مساءً
عدد الدواليب	23
المقتنيات: كتب، مراجع، مواد سمعية، وسائط متعددة، ودوريات.	أكثر من 5000 عنوان
متوسط العدد السنوي للمقتنيات الجديدة	500 عنوان "جاري العمل على زيادة ذلك"
متوسط العدد السنوي لاشتراكات الدوريات	20 دورية في شكل إلكتروني
الأثاث المتاح للرواد	8 طاولات و 50 مقعداً، بالإضافة إلى خمس وحدات قراءة فردية
النظام الآلي للمركز	تستعمل المكتبة النظام الآلي المتكامل LRC IS وهو نظام تم تصميمه داخل الكلية
عدد أجهزة الكمبيوتر	6 أجهزة، بالإضافة إلى شبكة لاسلكية للإنترنت
أقسام المكتبة ووحداتها الأساسية	العموميات - الأديان- العلوم الاجتماعية - اللغات - العلوم البحتة -التكنولوجيا-الفنون - الآداب - التاريخ والجغرافيا والترجم- الرسائل الجامعية - الإهداءات المميزة
العمليات الفنية	الفهرسة: بناء على قواعد التقنين الدولي للوصف البيبليوجرافي وقواعد الفهرسة المقررة ألياً.التصنيف: نظام ديوي العشري، قائمة سيرز لرؤوس الموضوعات وقائمة رؤوس الموضوعات العربية
الخدمات	الإرشاد، البحث البيبليوجرافي، المراجع، التوثيق، الإعارة، الإنترنت.
الأنشطة الثقافية	محاضرات
برامج التدريب	في مجالات المكتبات والمعلومات والبرامج الأساسية والكمبيوتر والإنترنت.
نظام الإعارة	يسمح نظام المركز بإعارة 3 كتب لمدة 14 يوماً تجدد لمدة أخرى.
متوسط عدد الزوار في اليوم الواحد	25
متوسط عدد المواد المعارة في الشهر	35
قياس معدلات الأداء	يعد المركز تقاريراً أسبوعية وشهرية وفصلية وسنوية لقياس معدلات الأداء في مختلف الخدمات والأنشطة والوظائف لاتخاذ الإجراءات المناسبة لتحقيق المعدلات المستهدفة.



والجدير بالذكر أن مكتبة الكلية تستخدم نظاما آليا تم تصميمه وبرمجته داخل الكلية، وتمت تسميته بنظام معلومات مركز مصادر التعلم Learning Resources Center Information System (LRCIS) ويتكون النظام من الآتي :

Learning Resources Center Information System.

Main Menu :

- 1- Basic Data
  - 2- Material
  - 3- Publication
  - 4- Conference
  - 5- Transaction
  - 6- Search
  - 7- Reports
  - 8- Calendar
  - 9- About
  - 10- Quite
1. Basic Data
    - 1/1 Dewey Data
    - 1/2 Author Data
    - 1/3 Publisher Data
    - 1/4 Supplier Data
    - 1/5 Member Data
    - 1/6 Subject Data
    - 1/7 Semester Data
    - 1/8 Country Data
  2. Material
  3. Publication
    - 3/1 Periodicals
    - 3/2 Papers
  4. Confernces
  5. Transaction
    - 5/1 Student Services
    - 5/2 Member Services
    - 5/3 Acquisition
      - 5/3/1 Material Order
      - 5/3/2 Material Receipt
  6. Search
    - 6/1 Material
      - 6/1/1 Title
      - 6/1/2 Subject
      - 6/1/3 Dewey Classification
      - 6/1/4 Author
      - 6/1/5 Publisher
    - 6/2 Periodicals
      - 6/2/1 Title
      - 6/2/2 Dewey Classification

العدد الخامس عشر \_\_\_\_\_ مجلة المكنبات والمعلومات \_\_\_\_\_ يناير 2016

- 6/3 Papers  
6/3/1 Title  
6/3/2 Subject  
6/3/3 Dewey Classification  
6/3/4 Author  
6/3/5 Periodicals  
6/4 Conferences  
6/4/1 Title  
6/4/2 Dewey Classification

7. Report  
8. Calendar  
9. About  
10. Quite

الممارسة الجيدة في توفير مصادر التعلم :

ما مدى الجودة	هل هذا صحيح	المطلوب
		<b>1.6 التخطيط والتقييم :</b>
		تتوفر لدى المؤسسة سياسات واضحة لتنمية المكتبة وغيرها من مصادر التعلم.
		ترتبط هذه السياسات باحتياجات البرامج التي تقدمها المؤسسة.
		تتوفر لدى المؤسسة إستراتيجية واضحة لمصادر التعلم ترتبط ارتباطاً مباشراً بالأولويات.
		الإستراتيجية الخاصة بتطوير البرامج حيث تقوم المؤسسة بتعديل هذه الإستراتيجية عند الحاجة، كما تتلاءم مع البرامج الجديدة التي تقوم المؤسسة بإدخالها.
		تقوم المؤسسة مرة كل عامين على الأقل بتقييم كفاءة المكتبة والمواد المتوافرة بمركز المصادر.
		تشمل إجراءات التقييم استبيانات لأراء المستخدمين من أعضاء هيئة التدريس، والطلاب لاستطلاع مدى رضائهم، ومدى استخدامهم، ومدى اتفاق الخدمات المقدمة مع متطلبات التدريس والتعلم في المؤسسة، ونطاق الخدمات المقدمة، مع مقارنة ذلك بالخدمات التي تقدمها المؤسسات المماثلة، ورضى مستخدمي هذه الخدمات عنها.
		قامت المؤسسة بوضع قائمة أولويات تتعلق بالحصول على المواد والخدمات المطلوبة التي تتفق مع احتياجات المستخدمين.
		يقوم أعضاء هيئة التدريس المسنولون عن المقررات والبرامج بتقديم المشورة بصفة دورية حول المواد اللازمة لمساندة عمليتي التدريس والتعلم.
		يقوم العاملون بالمكتبة بشكل دوري بمراجعة الكتب، والمراجع لضمان توافرها في متناول المستخدمين لمواجهة متطلبات المقررات التي تقدمها المؤسسة.
		<b>2.6 التنظيم /</b>
		تفتح المكتبة، ومراكز المصادر، وأماكن الخدمات ذات العلاقة، أبوابها لساعات طويلة لضمان توافر خدماتها في متناول المستخدمين.
		يقوم العاملون في المكتبة بحفظ الكتب حسب ترتيب مناسب، وبغرض عرضها حسب النظم المتعارف عليها.
		تتوافر اتفاقات تعاون مع مكتبات ومراكز مصادر أخرى، يتم بموجبها تبادل الخدمات والاستعارات.
		تتوافر أنظمة معتمدة لتسجيل استعارة واسترداد الكتب، ومتابعة كفاء للمواد التي انتهت فترة إعارتها.
		تشارك المكتبة في عضوية قواعد المعلومات على الشبكة العالمية، فضلاً عن المجالات العلمية؛ لتوفير المادة العلمية اللازمة للمقررات والبرامج التي تقدمها.
		القواعد للحفاظ على بيئة تتلاءم مع الدراسة والبحث.
		تتوافر قواعد تنظم السلوك داخل المكتبة، كما يقوم طاقم العاملين بالمكتبة بفرضها.
		تتوافر أنظمة أمن لمنع ضياع محتويات المكتبة والاستخدام السببي للشبكة العالمية.

	<b>3.6 دعم المستخدمين /</b>
	تقدم المكتبة دورات تدريبية وإرشادية للطلاب الجدد وغيرهم من المستخدمين بغرض تعريفهم بالخدمات التي توفرها المكتبة لهم.
	توفر المؤسسة طاقما من المختصين لمساعدة المستخدمين على إجراء الأبحاث والحصول على المعلومات التي يريدونها، وطرق استخدام هذه المعلومات.
	تستخدم المكتبة نظاما يعمل على الاستجابة السريعة لطلبات الاستعارة من مكتبات أخرى، كما تتوافر بها خدمات بحث مساعدة لتحديد مصادر المعلومات داخل وخارج المؤسسة.
	يقوم بالعمل طاقم من المختصين المؤهلين في حقل إدارة المكتبات وتكنولوجيا المعلومات.
	<b>4.6 المصادر والأينية /</b>
	توفر المؤسسة دعما ماليا كافيا لتغطية احتياجات شراء الكتب والمجلات وغيرها من مصادر المعلومات، والفهرسة، والمعدات، والخدمات، فضلا عن تطوير النظام.
	لا تسعى المؤسسة إلى توفير خدمات الإنترنت والاستعارة من المكتبات الأخرى بغرض التقليل من التزامها بتوفير مصادر المعلومات داخل جدران المكتبة ذاتها.
	توفر المكتبة أماكن مناسبة لاستيعاب الكتب والدوريات العلمية تجعلها في متناول اليد.
	تتوافر في المكتبة ومراكز التعلم حاسبات حديثة لتمكين المستخدمين من الحصول على المادة العلمية التي يريدونها.
	تتوافر بالمكتبة معدات تصوير مزودة بنظام دفع مالي كفاء.
	تتوافر بالمكتبة كتب ومجلات علمية ومصادر معلومات أخرى بكل من اللغتين العربية والإنجليزية لسد احتياجات البرامج التي تقدمها المؤسسة والأبحاث التي تقوم بها.
	توفر المكتبة الخدمات اللازمة للدراسة والبحث سواء للاستخدام الفردي أو للمجموعات الصغيرة، وبشكل يتلاءم مع أعداد الطلبة في المؤسسة.
	توفر المكتبة الخدمات اللازمة لاحتياجات أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا.

## ملحق (1)

### نماذج لبعض المكتبات الأكاديمية في الدول المتقدمة

#### مقدمة :

يقدم هذا الملحق نماذج تطبيقية لبعض المكتبات الأكاديمية في الدول المتقدمة ، ولقد تم العرض لهذه التجارب بأسلوب العرض المسحي الذي يتناول كل تجربة على حدة ، ولقد تم أخذ النماذج محل الدراسة من أكثر من دولة حتى يمكن ملاحظة الاختلاف النوعي لكل دولة ، حيث أن لكل دولة ملامحها الخاصة التي تميزها عن غيرها ، مثل الحضارة والقوانين ، والمناخ والبعد الجغرافي والبعد التاريخي.. الخ.

وأخذت النماذج من : المملكة المتحدة كنموذج لقلب أوروبا التقليدي ، ومن الولايات المتحدة الأمريكية التي تبرز كنموذج جديد لمفهوم الحضارة المادية البحتة التي أخذت على عاتقها تقديم كل ما من شأنه لفت الانتباه وتلبية الاحتياجات المستقبلية بشكل واسع ، ومن اليابان كنموذج لبلدان الشرق الأقصى بغموضها المثير ونظامها المحير.

❖ مكتبة (تات) كلية راجنت- / المملكة المتحدة :

تضم المكتبة :

- 38.000 مجلد.
- 300 دورية علمية ومتخصصة، بالإضافة إلى الجرائد اليومية من فرنسا وإيطاليا وإسبانيا والولايات المتحدة الأمريكية، وبالطبع المملكة المتحدة.
- تضم المكتبة توليفة ضخمة من الأشرطة السمعية والبصرية، مع توفر إمكانية الاستماع أو المشاهدة لهذه الوسائط بشكل فردي أو جماعي.<sup>(1)</sup>
- تمت فهرسة وتصنيف وتسجيل جميع أوعية المعرفة على نظام إلكتروني.
- توفر شبكة قاعدة بيانات المكتبة إمكانية الولوج إلى كافة الأوعية من خلال الحرم الجامعي لأكثر من 20 قاعدة بيانات، وكذلك العناوين المرتبطة بمصادر المعلومات عن طريق الإنترنت " hyper link " .
- يمكن طبع كافة المعلومات أو تحميلها على وسائط تخزين واسترجاع إلكترونية بسهولة ويسر.
- تضم المكتبة تقارير عن السوق والجرائد المحلية والدولية إضافة إلى الدوريات العلمية المتخصصة مثل :

Economist, Financial times, the times, the guardian, the independent and the wall street journal,..etc.

- تغطي قواعد البيانات الموضوعات المتخصصة في : إدارة الأعمال، العلوم الاجتماعية، المعارض الحالية والمراجع العامة.
- تقدم المكتبة خدمة تصفح الجرائد الإليكترونية، التي تمكن المستخدمين من البحث داخل الجريدة عن الموضوع محل الاهتمام.
- يعتبر موقع المكتبة على الويب بوابة الدخول لمصادر المعلومات داخل وخارج الكلية، حيث يوفر إمكانية الولوج إلى المصادر الجيدة للمؤسسات التربوية العليا.

(1) ماهر إسماعيل صبري. من الوسائل التعليمية إلى تكنولوجيا التعليم. ص 210-211.

- تعقد ورش عمل للتدريب على استخدام قاعدة البيانات، مع تقديم نصائح خاصة للواجبات المتكاملة.

#### ❖ مركز (الدهام دوبارتس التعليمي) ليفربول - المملكة المتحدة :

يعتبر مركز "الدهام دوبارتس" التعليمي التابع لجامعة "جون مور" بليفربول، ببريطانيا نموذجاً حديثاً للمكتبة الأكاديمية والدور الذي يمكن أن تلعبه تلك المكتبات.

ومما تجدر الإشارة إليه أن هذا المركز ليس وليد اليوم ولكنه تطوير وتحديث لمكتبة الجامعة السابق ذكرها، فبعد أن كانت هذه المكتبة عبارة عن أروقة معمدة لعدة قرون مضت، وصلات حجرية عارضة لكتب أثرية بين الظلال والأثرية - خرجت هذه المكتبة إلى الضوء في ثوبها الجديد وسطعت متحوّلة إلى التكنولوجيا العالية ذات الجودة الرفيعة والإبهار اللامحدود، ويعبر مركز "الدهام دوبارتس التعليمي" عن الدور التثقيفي الهام للمكتبات الأكاديمية، ومدى إمكانية توظيف التكنولوجيا لتخدم بصدق حركتي التعليم والتعلم، ويعتبر هذا المركز مركز تعليمياً ثقافياً متعدد الأغراض ويعبر عن الوحدة اللانهائية للمكتبة والكمبيوتر، كما يوفر المركز نظرة ثاقبة للوضع الذي يجب أن تكون عليه المكتبات الأكاديمية الجديدة، وكيفية الأداء، وكيفية المتابعة والحصول على تقارير متابعة دقيقة أولاً بأول<sup>(1)</sup>.

#### ❖ مكتبة (جون روس) جامعة أريزونا - الولايات المتحدة الأمريكية :

تعتبر هذه المكتبة من المكتبات الجديرة بالدراسة نظراً لما تحويه من مراجع هامة في القانون تبلغ واحد وثلاثون ألف (31.000) مجلد ومثلها من وحدات مجلدات الميكروفيلم.

وتشمل هذه المجموعة مختارات عديدة من تقارير القضايا الإنجليزية والأمريكية، وظروفها، والتعاملات القانونية، والدوريات، والموسوعات، والمختارات، والمواد الإدارية.

(1) المرجع السابق. ص 210.

كما تشمل هذه المجموعة أيضاً مجموعات خارجية من مجالات القانون الدولي، والقانون الأمريكي الأصل والمكسيكي، ومن ثم يمكن القول : إن هذه المكتبة تمثل داراً لكتب القانون في أمريكا. (1)

○ وتضم المكتبة :

- معمل للكمبيوتر يحتوي على ثلاثين موقفاً بجانب "ليكسيس، ووستلو" التي يحوى كل منها عشرة محطات تشغيل رئيسية.
- سبعة وعشرين قاعة للاجتماعات والدراسة.
- مركز لخدمات الميكرو فيلم.
- قاعة فصل دراسي.

#### ❖ مكتبة جامعة (كانساي) المركزية - اليابان :

تعد هذه الجامعة باكورة المكتبات التي أنشئت بمدينة أوساكا، وتعد هذه المكتبة مكتبة مركزية للجامعة كلها، حيث أن كليات الجامعة الست لم تخصص مكتبة مستقلة لكل كلية، وإنما ركزت جميع المواد والمراجع في مبنى واحد ضخم يمثل مكتبة لكل كليات الجامعة، وتشتمل هذه المكتبة على فرعين :

مكتبة الطلاب ومكتبة الأبحاث للجامعة كلها وقد خصص لكل من النوعين منطقة مستقلة، الطابقان العلويان للطلبة، والطوابق التي تحت الأرض للباحثين. ولقد تم جمع الكميات الضخمة من الدوريات والمراجع في الطابق الرئيسي، وذلك لتمكين كل من طلبة الدراسات العليا والباحثين من استخدام المواد، لتشجيع التبادل والتفاعل بين كليات الجامعة المختلفة.

وتعد سعة هذه المكتبة ضخمة جداً، حيث تضم بين أرففها مليوني كتاب (مع وجود مائتي ألف كتاب بخزائن الكتب المفتوحة) وتتسع لجلوس 1628 قارئاً. (2)

نتائج البحث :

قدمت هذه الورقة مناقشة لموضوع الجودة وتقييم الأداء في المكتبات الأكاديمية، من خلال مناقشة بعض التعريفات التي تناولت مفهوم الجودة والتقييم بوجه

(1) المرجع السابق. ص 211.

(2) المرجع السابق. ص 211.

## العدد الخامس عشر ————— مجلة المكتبات والمعلومات ————— يناير 2016

عام، والجودة والتقييم في المكتبات الأكاديمية على وجه الخصوص، والجودة والتقييم في مكتبة كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة بجدة على وجه أكثر خصوصية. كما قدمت ورقة العمل تجربة كلية الأمير سلطان للسياحة والإدارة بجدة والتي تم تقييم الأداء فيها.

### التوصيات :

- نشر الوعي بأهمية تطبيق مفهوم الجودة الشاملة بين أفراد المجتمع.
- الاستفادة من التجارب السابقة في تطوير وإدارة المكتبات الأكاديمية.
- ابتكار حلول جديدة للإدارة والخدمات الأكاديمية.
- ضرورة التعاون بين المكتبات الأكاديمية العربية في مجال تطوير وميكنة المكتبات.
- ضرورة التعاون بين المكتبات الأكاديمية العربية في مجالات التخطيط والتشغيل والمتابعة والدعم الفني بهدف العمل على توافق أنشطة المكتبات الفنية وفقا للمعايير الدولية.
- العمل على تنمية الكوادر البشرية، من خلال دورات تدريبية على أحدث تكنولوجيا المعلومات لأخصائي المكتبات والمعلومات.

### المصادر:

- (1) فيصل الحداد. خدمات المكتبات الجامعية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة.
- (2) عبد العزيز العفيلي : تقنيات التعليم والاتصال.
- (3) رياض السيد : مدخل إلى علم الحاسوب.
- (4) لانكستر : تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات.
- (5) حلمي فودة، عبد الرحمن صالح : المرشد في كتابة الأبحاث.
- (6) ماهر إسماعيل صبري : من الوسائل التعليمية إلى تكنولوجيا التعليم.
- (7) عبد القادر الكاملى "من انتقال ناجح إلى الإدارة الإلكترونية". - دورية انترنت العالم العربي، العدد الثامن (يونيو 2000).
- (8) احمد الحنيان، "ملتيميديا الانترنت والتعليم". - دورية آفاق الإنترنت، العدد 36، (مارس 2001).

(9) Library services , available at:

:[www.regants.ac.uc/tatelibrary/services.html](http://www.regants.ac.uc/tatelibrary/services.html)

(10) محمد ماجد خلوصى: ابنية المكتبات العامة والخاصة.



نراج مكنبية



الدكتور / عاشور محمد علي الشخي

أولا / الببانات الشخصية :

- الاسم : د. عاشور محمد علي الشخي.
- تاريخ ومكان الميلاد : 1970/3/18 (القوارشة - بنغازي).
- جهة العمل : قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب - جامعة بنغازي.
- البريد الالكتروني : dr.ashoor1970@gmail.com

المؤهلات العلمية :

- ليسانس آداب تخصص المكتبات والمعلومات - جامعة بنغازي، 1993.
- ماجستير تخصص المكتبات والمعلومات - جامعة بنغازي، 2000.
- دكتوراه تخصص المكتبات والمعلومات - جامعة الإسكندرية، 2007.

الدرجات العلمية :

- معيد 1996 - 2000.
- محاضر مساعد 2000/5/18.
- محاضر 2007/10/1.



## العدد الخامس عشر ————— مجلة المكنبات والمعلومات ————— يناير 2016

▪ أستاذ مساعد 2010/10/1.

▪ أستاذ مشارك 2014/10/1.

### المهام والوظائف :

- منسق الدراسات العليا بقسم المكتبات والمعلومات 2001 - 2003.
- رئيس قسم المكتبات والمعلومات بجامعة بنغازي 2008 - 2014.
- مدير مكتب المطبوعات والنشر بجامعة بنغازي 2010 - 2013.
- رئيس تحرير موقع جامعة بنغازي الالكتروني 2008 - 2010.
- رئيس فرع جمعية المكتبات الليبية بينغازي اعتبارا من 2009.
- رئيس اللجنة التحضيرية للندوة العلمية التي نظمتها جامعة بنغازي في 7 - 8 /5/2008 تحت عنوان (النشر الجامعي في ليبيا : الواقع والرؤى المستقبلية).
- رئيس اللجنة التحضيرية للمؤتمر الدولي الذي نظمته جامعة بنغازي في 25 - 26 /3/2014 تحت عنوان (المكتبات الجامعية في ليبيا : دراسة الواقع واستشراف المستقبل).

### التدريس والإشراف العلمي :

- يقوم حالياً بالتدريس بمرحلة الدراسة الجامعية والدراسات العليا بقسم المكتبات والمعلومات بجامعة بنغازي.

### قام بالتدريس بصفة متعاون في الأقسام العلمية التالية /

- قسم المكتبات والمعلومات بجامعة عمر المختار (البيضاء).
- قسم الصحافة بكلية الإعلام بجامعة بنغازي / مقرر فن صناعة ونشر الكتاب.
- قسم الإعلام بكلية الفنون والإعلام بجامعة عمر المختار (درنة) مقرر التوثيق الإعلامي.
- قسم معلم الفصل بكلية التربية بجامعة بنغازي (قمينس) مقرر المكتبة المدرسية.
- قسم علم النفس بكلية التربية بجامعة بنغازي (سلوق) مقرر المكتبة والبحث.

### الإشراف على الرسائل العلمية ومناقشتها ونشاطات علمية أخرى :

### يشرف حالياً على الرسائل العلمية التالية:

- قسم المخطوطات بالمكتبة المركزية بجامعة بنغازي دراسة في الخدمات المقدمة - قسم المكتبات والمعلومات بجامعة بنغازي.
- حركة نشر كتب التراث في ليبيا - قسم المكتبات والمعلومات بجامعة بنغازي.
- مدى الاستفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية في الرسائل العلمية المجازة بالأكاديمية الليبية للدراسات العليا ببنغازي في الفترة (2004 - 2013): دراسة تحليلية، قسم المكتبات والمعلومات بجامعة بنغازي.
- ساهم في مناقشة عدد من رسائل التخصص العالي الماجستير بجامعة بنغازي وطرابلس والأكاديمية الليبية للدراسات العليا.
- ساهم في تقييم بعض الأبحاث المقدمة للترقية العلمية في جامعتي بنغازي وطرابلس.
- ساهم في تقييم بعض المؤلفات المقدمة للنشر في جامعة بنغازي.
- ساهم في تقييم أداء متقدمين لشغل وظيفة عضو هيئة تدريس ببعض أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات الليبية.

### الإسهامات العلمية المنشورة :

- نشر العديد من المقالات العلمية في دوريات محكمة محلية وعربية منها
- 1- المصاحف الخطية بمكتبة جامعة قاريونس المركزية ومركز جهاد الليبيين للدراسات التاريخية : دراسة تحليلية. مجلة كلية الآداب - جامعة بنغازي، 2007.
  - 2- التحكيم العلمي في الدوريات الجامعية الليبية. مجلة كلية الآداب - جامعة بنغازي . 2008.
  - 3- اتجاهات النشر في الدوريات الجامعية الليبية (مجلة كلية الآداب بجامعة قاريونس نموذجاً). مجلة المكتبات والمعلومات - دار النخلة طرابلس. مارس 2010.
  - 4- مشكلات نشر الكتاب الجامعي. بحث مشارك به في أعمال الندوة العلمية التي نظمتها جامعة بنغازي في 7 - 8 / 5 / 2008 تحت عنوان (النشر الجامعي في ليبيا : الواقع والرؤى المستقبلية).

## العدد الخامس عشر ————— مجلة المكنبات والمعلومات ————— يناير 2016

- 5- الرسائل العلمية المجازة في فرع الأكاديمية الليبية للدراسات العليا بنغازي دراسة في الاتجاهات الموضوعية والكمية، مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات بجامعة القاهرة، سبتمبر 2013.
- 6- المخطوط العربي وأهميته في البحث والتحقيق، مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، القاهرة، يوليو 2014.
- 7- النشر الالكتروني وتأثيراته على بيئة البحث العلمي، مجلة المكتبات والمعلومات - دار النخلة، طرابلس، يونيو 2014.
- 8- الضبط الببليوجرافي للإنتاج الفكري في الحضارة العربية الإسلامية . مجلة جامعة بنغازي، 2014.
- 9- المناهج الدراسية بأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات الليبية ودورها في الارتقاء بالخدمة المكتبية ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي الذي نظّمته جامعة بنغازي في 25 - 26 /3/ 2014 تحت عنوان (المكتبات الجامعية في ليبيا : دراسة الواقع واستشراف المستقبل).

### النشاطات الأخرى :

#### شارك في الندوات والمؤتمرات العلمية التالية /


- الملتقى الوطني الأول للمعلومات والتوثيق / الهيئة الوطنية للمعلومات، طرابلس، أكتوبر 1995.
- المؤتمر الخامس عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات تحت عنوان (المكتبة العربية والتنمية الثقافية في عالم متغير) المنعقد بمكتبة الإسكندرية، ديسمبر 2003.
- المؤتمر الدولي الثاني لمركز المخطوطات بمكتبة الإسكندرية بعنوان (المخطوطات الموقعة) في الفترة من 26 - 28 / 4 / 2005
- المؤتمر الدولي الثالث لمركز المخطوطات بمكتبة الإسكندرية بعنوان (المخطوطات الشارحة) في الفترة من 7 - 9 / 3 / 2006
- المؤتمر الدولي الرابع لمركز المخطوطات بمكتبة الإسكندرية بعنوان (المخطوطات المترجمة) في الفترة من 29 - 31 / 5 / 2007

**العدد الخامس عشر ————— مجلة المكنبات والمعلومات ————— يناير 2016**

- ندوة النشر الجامعي في ليبيا الواقع والرؤى المستقبلية، مايو 2008.
- المؤتمر التاسع عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المنعقد بتونس، نوفمبر 2008.
- وكذلك المشاركة في عدد من دورات رفع الكفاءة لأمناء المكتبات المدرسية بمدينة بنغازي في السنوات 2001 و 2008 و 2012.
- مؤتمر المكتبات الجامعية في ليبيا دراسة الواقع واستشراف المستقبل بنغازي، مارس 2014.



## مدخل إلى دراسة الدوريات

	<p>العنوان : مدخل إلى دراسة الدوريات. المؤلف : د. مصطفى مجدي بديوي. مكان النشر : طرابلس - ليبيا. الناشر : دار النخلة للنشر. سنة النشر : 2015. الطبعة : الأولى. القطع : 17 x 24 سم. عدد الصفحات : 144 ص.</p>
--	---

(1) إعداد : فاطمة محمد فارس

عن دار النخلة للنشر صدر كتاب للدكتور : مصطفى بديوي بعنوان  
(مدخل إلى دراسة الدوريات) في طبعته الأولى لسنة 2015.

يقول المؤلف في مقدمة الكتاب: "جاء هذا الكتاب ليمثل خلاصة تدريسي  
لمادة "الدوريات الورقية والالكترونية" بقسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب  
والتربية بجامعة الزيتونة (\*) خلال السنوات من 2009 إلى 2015، لطلاب السنة  
الرابعة". وهو بذلك يبين لنا بأن الكتاب منهجي موجه بالدرجة الأولى لطلاب  
أقسام المكتبات ومعاهد المعلمين والمتخصصين. ويستطرد المؤلف قائلاً: "والواقع  
إنني وجدت نفسي منجذباً لهذه المادة بحيث ألتصقتُ بها طيلة هذه الفترة، حتى أن  
الزملاء في القسم أصبحوا يدفعون لي بها عندما نجتمع في بداية كل عام دراسي

(1) أمينة مكتبة مدرسة المجد الثانوية للبنات / سوق الجمعة : طرابلس - ليبيا.  
(\*) جامعة الزيتونة هو الاسم الجديد لما كان يعرف بجامعة ناصر الأممية.

جامعي بالمجلس العلمي للقسم لتحديد توزيع مواد المنهج، كنت فيها راجياً أن أعيد تدريسها سنة بعد أخرى كلما قرر الزملاء ذلك، وسنة بعد سنة توسع المحتوى المعلوماتي بالمقرر الذي كنت ألقيه على طلابي بالسنوات الأربع (دائماً)، فصار لزاماً عليّ أن أعمل على تحويل هذه المادة (المقرر) لتكون كتاباً منهجياً يُطبع ليفيد الطلاب الذين كانوا يلهثون ورائي في تدوين نقاطٍ شرحي للدوريات، ويسرعون في النقاط كمّ المعلومات الذي كنت أطرحه عليهم دون هوادة حتى إن بعضهم طلب مني أن أطلع ما في جعبتي على شكل مذكرات أمليتها عليهم بسهولة بعد أن أكون قد شرحت المضمون الذي يتطلبه النص".

يقول المؤلف في مقدمته: "من المعلوم أن تاريخ الدوريات جاء بعد تاريخ الكتاب بعقود كثيرة من الزمن، وربما يعتقد البعض ممن يؤرخون للدوريات أنها تعود لتاريخ موغل في القدم، عندما يقرءون فيما ورد في بعض كتب المراجع المتخصصة باللغة العربية، أو بلغات أخرى ممن يشططون في حساب ميلاد الدوريات إلى ما قبل الميلاد، ذلك أن ما ورد حول تاريخ الدوريات بشكلها وشروطها وسماتها كدوريات لا ينطبق على ذلك الشطط، إن هي إلا مغالاة في تاريخ الدوريات لإعطائها بعداً زمنياً لا يمكنها أن تتحمله.

ويستطرد قائلاً: "إننا كمتخصصين في علم المكتبات والمعلومات في حاجة ماسّة إلى إعداد المطبوعات والكتب المنهجية المفيدة لطلاب أقسام المكتبات والمعلومات، وقد أعد هذا الكتاب نتيجة لخبرة طويلة لتدريس مقرر الدوريات لإمكانية إفادة الطلاب من المعلومات حول الدوريات التقليدية والالكترونية من خلال الاستعانة بعدد من مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية".

وقد مهر الأستاذ الدكتور محمد أحمد جرناز أستاذ المكتبات والمعلومات بكلية الآداب / جامعة طرابلس تقديم في بداية هذا الكتاب جاء فيه: "وعلى الرغم من أن بعض العناصر الواردة في هذا الكتاب يحتاج إلى المزيد من البحث والتوسع، إلا أن هذا الكتاب يُعدّ جهداً مميّزاً في موضوع مهم سيكون بعون الله

## العدد الخامس عشر ————— مجلة المكنبات والمعلومات ————— يناير 2016

تعالى خير معين ومساعد لطلبة أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات الليبية بشكل خاص والجامعات العربية بشكل عام، وللقوى العاملة في المكتبات ومراكز المعلومات في كل ما يتعلق بالدوريات الورقية والالكترونية".

اشتمل الكتاب على ثلاثة فصول رئيسية، تناول الفصل الأول شرح وافٍ عن الدوريات الورقية من حيث مفهومها وأهميتها وأنواعها وفهرستها وتصنيفها وتكشيفها، كما اشتمل الفصل الثاني على الدوريات الالكترونية موضحاً تعريفات شاملة وشارحاً لأهميتها وأنواعها، بينما تطرق الفصل الثالث إلى مقارنة بين الدوريات التقليدية والالكترونية.

وقد ظهر للمؤلف حسب ما يقرر في مقدمة الكتاب، أن أبرز أنواع الدوريات هي المجالات العلمية، لهذا فنجده قد قصر جُلّ موضوع هذا الكتاب على هذا النوع من الدوريات.

وينهي المؤلف مقدمته بأنه يقدم جهده هذا، علّه يلقى عناية خاصة من زملاء المهنة، فيزيدون عليه، ويطورون مضمونه، فيكونون للكتاب وللمهنة المكتبية وللمكتبة الليبية إضافات مهمة.





## فعاليات ونوطين مؤتمري المكنبات الجامعية في ليبيا (الواقع وآليات التطوير)

كتب د. عاشور الشخي مراسل المجلة :

تحت شعار ( نحو أداء أفضل لمكتباتنا الجامعية ) وبرعاية وإشراف كلية الاقتصاد بجامعة المرقب بمدينة الخمس نظمت الإدارة العامة للمكتبات بالجامعة مؤتمرها العلمي الأول بعنوان ( المكتبات الجامعية في ليبيا الواقع وآليات التطوير ) وذلك في الفترة من 23 - 24 / 11 / 2015 وسط حضور كبير من المتخصصين والمهتمين من أعضاء هيئة التدريس وسواهم من العاملين في المجال ، وكان هناك طيف متنوع من المشاركات حيث كانت هناك مشاركات من جامعات المرقب وطرابلس وبنغازي ومصراتة والزيتونة والبيضاء والجامعة الأسمرية والجبل الغربي ، بالإضافة إلى مشاركات العاملين في المكتبات ، وغيرها من مؤسسات المعلومات وقد أكد الجميع على أهمية المؤتمر والموضوع الذي يتناوله باعتبار أن المكتبات الجامعية في ليبيا تمر بظروف سيئة للغاية من حيث المجموعات والخدمات ، الأمر الذي ألقى بظلاله على العملية التعليمية والبحث العلمي في جميع الجامعات بليبيا مؤملين أن يساهم هذا المؤتمر في لفت الأنظار إلى ضرورة الاهتمام بهذا المرفق الحيوي الهام.

وقد سعى مؤتمر المكتبات الجامعية في ليبيا الواقع وآليات التطوير إلى تحقيق

جملة من الأهداف من أهمها :

- 1 - التعرف على واقع المكتبات في الجامعات الليبية.
- 2 - طرح آليات لتطوير أداء المكتبات الجامعية في ليبيا.
- 3 - مناقشة آخر التطورات في مجال العمليات الفنية بالمكتبات الجامعية.
- 4 - التعرف على مدى تطبيق معايير الجودة بالمكتبات الجامعية الليبية.



5 - التعرف على مستوى خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية في ليبيا وسبل تطويرها.

وذلك من خلال تناوله للمحاور التالية :

- 1 - واقع المكتبات في الجامعات الليبية.
- 2 - سبل وآليات تطوير المكتبات الجامعية في ليبيا.
- 3 - المكتبات الإلكترونية والرقمية وسيلة لتطوير الخدمات المكتبية في الجامعات الليبية.
- 4 - المكتبات الجامعية في إطار معايير الجودة.
- 5 - واقع خدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية الليبية وسبل تطويرها.
- 6 - أقسام المكتبات بالجامعات الليبية ودورها في دعم المكتبات الجامعية.
- 7 - مستقبل المكتبات الجامعية الليبية في ظل الثورة التكنولوجية.

وقد خلص المؤتمر بعد يومين حافلين من النقاش العلمي البناء إلى جملة من التوصيات تمحورت حول ضرورة الاهتمام بالمكتبات الجامعية وإيلائها العناية الفائقة حتى تتمكن من القيام بدورها الريادي في دعم العملية التعليمية والبحث العلمي بالجامعات الليبية، كما أوصى المؤتمر بضرورة تبني التقنيات الحديثة في مجال تقديم الخدمة المكتبية وضرورة تدريب العاملين والمستفيدين على وسائل وآليات الاستفادة من خدمات المعلومات الحديثة التي تكفل الوصول الحر للمعلومات. كما حث أقسام المكتبات والمعلومات في مختلف الجامعات الليبية والبالغ عددها (14) قسما إلى ضرورة توحيد الجهود فيما يتعلق بتطوير مناهجها لتواكب التطورات الحديثة في المجال وذلك لتحسين الأداء في المكتبات الجامعية وغيرها من مؤسسات المعلومات.

**برنامج المؤتمر :**

حفل المؤتمر بتنظيم رائع على مدى يومين كاملين، على ست جلسات علمية، كانت الجلسة الأولى والثانية في اليوم الأول من المؤتمر، وكانت الجلسات الثالثة والرابعة والخامسة على مستوى محاور موضوع المؤتمر، وكانت الجلسة السادسة ختامية ضمت تلاوة المقررات والتوصيات التي خلص اليها المؤتمر، وكانت الفعاليات العلمية وفق الجدول التالي :

 <b>البرنامج الزمني للمؤتمر الأول</b> <b>حول المكتبات الجامعية في ليبيا</b> <b>(الواقع و آليات التطوير)</b> <b>اليوم الأول _ الإثنين 2015/11/23</b>			
10:00 - 9:00	التسجيل		
10:45 - 10:00	الجلسة الافتتاحية		
	آيات من القرآن الكريم		
	النشيد الوطني		
	كلمة رئيس جامعة المرقب		
	كلمة وكيل الشؤون العلمية بجامعة المرقب		
	كلمة مدير ادارة المكتبات بجامعة المرقب		
	كلمة رئيس اللجنة العلمية للمؤتمر		
	كلمة رئيس الجمعية الليبية للمكتبات		
11:15-10:45	استراحة		
1:30-11:15	الجلسة العلمية الأولى		
	رئيس ومقرر الجلسة		
	أ.د محمد أحمد جرناز - رئيساً		
	أ. رمضان عسكر - مقررًا		
	المحورقات والصعوبات التي تواجه المجلات العلمية المحكمة الصادرة بالجامعات الليبية؛ للتحويل من المكتبة التقليدية إلى المكتبة الإلكترونية		
	د.عادل محمد الشرجي		
	معايير القوى العاملة وتوصيف الوظائف في المكتبات الجامعية		
	أ.د محمد أحمد جرناز		
	أ.حسن امحمدالسعفي		
	التعاون بين المكتبات الجامعية في ليبيا: الحاجة والأسلوب		
	أ.محمد عمر فنوش		
	دور الخدمات المكتبية الجامعية في بحوث طلاب الدراسات العليا بجامعة المرقب		
	أ.علي عمر اليسير		
	استراحة		
5:30-3:30	الجلسة العلمية الثانية		
	رئيس ومقرر الجلسة		
	أ.د ماجدة حامد عزو - رئيساً		
	أ.حسن امحمدالسعفي - مقررًا		
	المقررات الدراسية بأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات الليبية ودورها في تطوير الخدمة المكتبية		
	د.عاشور محمد الشفي		
	د. محمود علي كعبور		
	فنيات تدريب المستفيدين في عالم الزخم المعلوماتي		
	أ. خديجة موسى الفضيل بوعمر		
	المشكلات التي تواجه طلبة كلية الآداب بزليتن في مكتبة الكلية حسب وجهة نظرهم		
	د. فاطمة محمد الجصيدي		
	مقتنيات المكتبات الجامعية لذوي الإعاقة البصرية		
	د. رجاء حسين فرج الحاسي		
	نهاية اليوم الأول		

**اليوم الثاني \_ الثلاثاء 2015/11/24**

10:30-9:00	<b>الجلسة العلمية الثالثة</b>
د. عادل محمد الشربجي - رئيساً أ. خالد الهادي الرياني - مقررًا	رئيس ومقرر الجلسة
د. حنان الصادق بيزان	الخدمات المعلوماتية ... زهان تطوير المكتبات الجامعية اللببية
أ. خالد الهادي الرياني أ. الهادي علي القشطي	المكتبة الالكترونية ودورها في دعم البحث العلمي
أ. ربيعه عثمان القلال	المحتوى الرقمي في المكتبات واهميته للتعليم والبحث العلمي
11:00-10:30	<b>استراحة</b>
1:00 - 11:00	<b>الجلسة العلمية الرابعة</b>
د. حنان الصادق بيزان - رئيساً أ. علي عمر اليسير - مقررًا	رئيس ومقرر الجلسة
د. عبدالسلام محمد المايل	عوامل نجاح شبكة الإنترنت واثرها على العملية التعليمية في ثلاث مدارس لإدارة الاعمال
د.عبد الناصر محمد العباني	المكتبة الإلكترونية ودورها في تطوير عضو هيئة التدريس الجامعي
د. عزة أبوبكر المنصوري	المقررات الدراسية بأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات اللببية ومدى قدرتها التأهيلية لاختصاصي المعلومات
د. فادي عبد الله الحولي	المكتبات ومراكز المعلومات ودورها في تعزيز ثقافة مجتمع المعلومات
4:30-3:00	<b>الجلسة العلمية الخامسة</b>
أ.محمد عمر فنوش - رئيساً د. محمد الهادي الدهوبي - مقررًا	رئيس ومقرر الجلسة
د. لطفية علي الكميثي	المكتبات الجامعية والتقنية
د. محمد الهادي الدهوبي أ. أحمد معمر مغيدر	التخطيط للمكتبات الرقمية في جامعة الزيتونه : دراسة استكشافية
د. محمد أحمد قزيط	مراجع علم الأغذية في مكتبات جامعة مصراتة
د. سامر إبراهيم باخت	نظام "كوما" للمكتبات سماته ودوره في تطوير خدمات المكتبات الجامعية
5:30-4:30	<b>الجلسة الختامية</b>

## العدد الخامس عشر ————— مجلة المكنبات والمعلومات ————— يناير 2016

وكان من ضمن النشاط المتميز للجنة العلمية للمؤتمر وعلى رأسها الدكتور عبد السلام المايل والدكتور محمد الشويرف هي طباعة أعمال المؤتمر وإصدارها في كتاب تم توزيعه على المشاركين، وعموم الحضور في المؤتمر لتعم به الفائدة، وكذلك يعزى للجنة التحضيرية وعلى رأسها الدكتور ابويكر الشريف مدير الإدارة العامة للمكتبات بجامعة المرقب النجاحات الكبيرة وذلك من خلال حسن التنظيم، وكرم الضيافة الذي كان لها ابلغ الأثر في نجاح المؤتمر وبإذن الله تحقيقه لأهدافه.

فتحية لجامعة المرقب العتيدة ومدينة الخمس الرائعة على هذا الجهد والنشاط العلمي الذي يهدف بلا شك إلى الارتقاء بالعملية التعليمية والبحثية في جامعات ليبيا وبلا ريب أنهم أصابوا كبد الحقيقة عندما نبهوا إلى أن المكتبة الجامعية هي أهم مرافق أي جامعة تسعى لأن تكون في مصاف الجامعات المعتبرة.



## نخريج الدفعة السادسة من قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الزينونة

احتفل قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الزيتونة بسوق الأحد بترهونة بتخريج الدفعة السادسة من طلبته خلال هذا العام الدراسي (2014 / 2015)، بإشراف الدكتور مصطفى محمد بديوي رئيس القسم، وقد حضر هذا الاحتفال الأستاذ الدكتور / مختار محمد سالم عميد كلية الآداب والتربية بسوق الأحد، وجميع أعضاء هيئة تدريس بقسم المكتبات والمعلومات، وعدد من أعضاء هيئة التدريس بأقسام اللغة العربية والإعلام والخدمة الاجتماعية وعلم النفس. وكان الطلبة المتخرجين وعددهم ستة طلاب من أصل سبعة قد أكملوا متطلبات المقرر، ومراسيم احتفال التخرج بالدفاع عن مشاريعهم العلمية التي كانوا قد تقدموا بها للأساتذة المشرفين المكلفين، والتي كانت جميعها تتعلق بمواد التخصص.

والطلبة الذين تخرجوا في هذه الدفعة هم:

رقم	الاسم ثلاثي	التقدير العام
1	فاطمة علي أحمد.	جيد //
2	عبد الرحمن الشريف محمد.	جيد //
3	نواره ضوء حمودة.	مقبول
4	وجدان نجم الدين سويسي.	مقبول
5	مفتاح أحمد محمد.	مقبول
6	محمد وافي صالح.	مقبول

ومجلة (المكتبات والمعلومات) تتمنى لهؤلاء الخريجين النجاح والتميز في مجال المكتبات والمعلومات على المستويين العلمي والعملي.



## مجلة المكنبات والمعلومات

### أهداف المجلة :

تهدف مجلة المكنبات والمعلومات الليبية إلى نشر المعرفة العلمية في مجال المكتبات والمعلومات والتوثيق وتقنياتها، وإقامة الصلات بين أخصائيي المكتبات والمعلومات والتوثيق، وكل الهيئات والمؤسسات المتخصصة العامة منها والخاصة، وأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات، داخل ليبيا والوطن العربي والعالم.

### اهتمامات النشر :

- البحوث والدراسات والمقالات، وكل الإنتاج الفكري المتعلق بالمكتبات والمعلومات والتوثيق وتقنياتها.
- نتائج وملخصات وتوصيات المؤتمرات والندوات العلمية على المستوى المحلي والعربي والدولي.
- المراجعات والتقارير والمتابعات المتعلقة بعروض الكتب في مجال المكتبات والمعلومات والتوثيق.
- التعريف بالمكتبات ومؤسسات المعلومات في الوطن العربي والعالم، ونشاطاتها وخدماتها.
- عرض ملخصات عن الرسائل العلمية التي تتم إجازتها في مجال المكتبات والمعلومات بالمؤسسات البحثية والجامعات المحلية والعربية.
- الإعلام عن الضبط الببليوغرافي للإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات وتكنولوجيا المعلومات.
- البحوث والدراسات والمقالات، وكل الإنتاج الفكري المتعلق بالمكتبات والمعلومات والتوثيق وتقنياتها.
- التعريف بالنشاطات العلمية المتعلقة بالكتاب والمكتبات والتوثيق في الوطن العربي.
- نشر الأبحاث والدراسات والمقالات التي تساعد على التطوير المهني للعاملين في مجال المكتبات والمعلومات.
- نشر ترجمات للتعريف بالمتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات والتوثيق في ليبيا والوطن العربي والعالم.