



مجلة فصلية دولية محكمة تصدر عن مخبر الدراسات في الرقمنة  
و صناعة المعلومات الالكترونية بالمكتبات، الأرشفة و التوثيق  
بجامعة العربي التبسي- تبسة "الجزائر"



*International quarterly journal' issued by Laboratory of studies,  
in digitization and electronic information industry in libraries  
archiving and documentation at the Larbi Tebessi University -Tebessa*

# مجلة ببليوفيليا

دراسات المكتبات و المعلومات

# The Journal of Bibliophilia

for Library and Information Studies

مجلة ببليوفيليا لدراسات المكتبات و المعلومات  
The Journal of Bibliophilia for Library and Information Studies



العدد  
12

%  
12



# ببليوفيليا

مجلة ببليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات

مجلة فصلية دولية محكمة تصدر عن مخبر الدراسات في الرقمنة وصناعة المعلومات الإلكترونية  
بالمكتبات، الأرشيف والتوثيق  
جامعة العربي التبسي - تبسة - الجزائر

## Bibliophilia

*The Journal of Bibliophilia for Library and Information Studies* □

A quarterly international journal, issued by laboratory of studies in digitization and electronic information industry in libraries , archives and - Larbi Tebessi University – Tébessa , Algeria

**ISSN: 2661-7781**

رقم الإيداع القانوني Legal Deposit Number  
January 2019

المجلد: 03 العدد: 12/ ديسمبر 2022  
Volume 03 Issue 12 / December 2022

For correspondence للمراسلة

السيد: رئيس تحرير مجلة ببليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات  
مخبر الدراسات في الرقمنة وصناعة المعلومات الإلكترونية في المكتبات، الأرشيف والتوثيق  
جامعة العربي التبسي- تبسة- طريق قسنطينة-تبسة 12000، الجزائر □

Mr. The Chief Editor of Journal of *Bibliophilia* for Library and Information Studies  
Laboratory of studies in digitization and electronic information industry in libraries,  
archives and documentation

- Larbi Tebessi University – Tébessa , Algeria  
The road of Constantine, Tébessa 12000, Algeria

E-Mail: [bibliophilia.journal@gmail.com](mailto:bibliophilia.journal@gmail.com)

Web: <https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/627>

عدد الصفحات: 193 ص.



جميع حقوق الطبع محفوظة

العنوان: حي فيلاي ع (د) رقم 4 قسنطينة- الجزائر

هاتف ثابت/ فاكس: 0021331922469

هاتف نقال: 00213770378867

البريد الإلكتروني: [souhemediton@yahoo.fr](mailto:souhemediton@yahoo.fr)



المدير الشرفي : البروفيسور عبد الكريم قواسمية

**Honorary director: Pr. A GOUASMIA**

رئيس التحرير : البروفيسور منير الحمزة

**Chief Editor: Pr. Mounir ELHAMZA**

*Secretariat* الأمانة

Nabila Daghboudj نبيلة دغبوج

Dr.Abdelmalik Mouafak د. عبد المالك موفق

تقديم المقالات يكون حصرا

عبر البوابة الجزائرية للمجلات العلمية "ASJP"

The articles are submitted exclusively  
via the Algerian Scientific Journal Platform "ASJP"

<https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/627>

**E-Mail:** [bibliophilia.journal@gmail.com](mailto:bibliophilia.journal@gmail.com)

**ASJP**

Algerian Scientific Journal Platform

## هيئة التحرير *Editorial Team*

رئيس التحرير *Editor in Chief*

أ.د. منير الحمزة

### المحررين المساعدين *Associate Editor*

جامعة العربي التبسي- تبسة- الجزائر	أ.د. بوبكر حفظ الله
جامعة قسنطينة2- الجزائر	أ.د. عبد المالك بن السبيتي
جامعة العربي التبسي- تبسة- الجزائر	أ.د. سوهام بادي
جامعة الجزائر2- الجزائر	أ.د. وهيبه غراممي
جامعة الجزائر2- الجزائر	د. عيسى محاجي
جامعة وهران1- الجزائر	أ.د. محمد صحابي
جامعة وهران1- الجزائر	أ.د. العربي ميلود بن حجار
مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني- الجزائر	أ.د. دحمان مجيد
جامعة بني سويف- مصر	أ.د. رحاب يوسف
جامعة القاهرة- مصر	أ.د. سحر يوسف
جامعة القاهرة- مصر	أ.د. محمد فتحي عبد الهادي
جامعة القاهرة- مصر	أ.د. شريف شاهين كامل
جامعة منوبة- تونس	أ.د. مختار بن هنده
مدرسة علوم المعلومات- الرباط- المغرب	أ.د. نزهة بن الخياط
جامعة طرابلس- ليبيا	أ.د. ماجدة عزو
جامعة الملك عبد العزيز- السعودية	د. حسن عواد السريحي
جامعة الزرقاء- الأردن	أ.د. عمر همشري
جامعة الزرقاء- الأردن	أ.د. محمود حسين الوادي
جامعة المستنصرية- العراق	أ.د. طلال ناظم الزهري
جامعة الخرطوم- السودان	أ.د. فاضل عبد الرحيم
جامعة السلطان قابوس- سلطنة عمان	أ.د. سيف بن عبد الله الجابري
جامعة السلطان قابوس سلطنة عمان	أ.د. نعيمه حسن جبر
جامعة العربي التبسي- تبسة- الجزائر	د. أكرم بوطورة
جامعة العربي التبسي- تبسة- الجزائر	د. بلقاسم مزبوة

جامعة العربي التبسي- تبسة- الجزائر	د. خديجة أولم
جامعة العربي التبسي- تبسة- الجزائر	د. نوار بورزق
المركز الوطني للبحث في الحركة الوطنية وثورة 1954 - الجزائر	د. محمد بونعامة
جامعة الجزائر2- الجزائر	د. عائشة عفاف صحة
جامعة وهران1- الجزائر	د. بنت النبي شايب دراع ثاني
جامعة محمد بوضياف المسيلة- الجزائر	د. بونيف محمد لمين
جامعة محمد لمين دباغين سطيف- الجزائر	د. فارس شاشة
جامعة قالمة- الجزائر	د. محند الدين عيواز
جامعة زيان عاشور- الجلفة - الجزائر	د. عبد القادر كداوة
جامعة سكيكدة- الجزائر	د. مهري سهيلة
جامعة بسكرة- الجزائر	د. كمال مسعودي
جامعة البليدة- الجزائر	د. سميرة قشاييري
جامعة منوبة- تونس	د. أمينة المداني
جامعة منوبة- تونس	د. عبد الرزاق مقدمي
جامعة منوبة- تونس	د. طارق الورفلي
جامعة منوبة- تونس	د. منيرة حميداش
جامعة بنغازي - ليبيا	د. رمضان العيص
جامعة المنيا- مصر	د. أحمد محمد علي عبد المختار
جامعة بني سويف- مصر	د. عبد الرحمان فراج
جامعة المنصورة- مصر	د. علاء علد الستار مغاوري
الجامعة اللبنانية- بيروت- لبنان	د. جهان فقيه
جامعة الملك سعود- السعودية	د. سعد الزهيري
جامعة دنقلا- السودان	د. أميرة علاء الدين صالح محمد
جامعة الكويت- الكويت	د. بشاير الرندي
جامعة الكوفة- العراق	د. حسين زاهر محسن
الجامعة الإسلامية - ماليزيا	د. ناصر يوسف
مركز جمعة الماجد للثقافة والتراث- دبي- الإمارات العربية المتحدة	د. عز الدين بن زغيبية

*Istanbul University- Turkey*

*North Carolina Central University - USA*



*University paris8- France* □

*Université de Montréal Québec- Canada*

*Université de Cheikh Anat. –Dakar- Sénégal*

*Archives Nationales Abu Dhabi- Emirats*

*Arabes Unis*

*Pr. Omer Ishak Oglu*

*Pr. Khaldoun Zreik*

*Pr. Ismail Abdullahi* □

*Dr. Fouad Bendifallah*

*Pr. Bernard Dione*

*Bouharrat soufiane*

## متطلبات إيداع الأبحاث للنشر والتحكيم

### The requirements for submitting research for publication and reviewing

#### قواعد وشروط النشر المعتمدة:

- 1- أن يتعلق البحث المراد نشره بأحد مجالات علوم المكتبات والمعلومات والأرشيف والتوثيق، الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات، أنظمة تسيير المعلومات، والآداب والعلوم الإنسانية.
- 2- أن يكون المقال المرسل للنشر أصيل و يتميز بالإضافة العلمية و ضمن ميادين المجلة.
- 3- أن يكون المقال المرسل جديدا لم يسبق نشره أو مقدما للنشر لدى أي جهة أخرى ويقدم إقرارا بذلك.
- 4- أن يكون المقال في حدود 10 إلى 20 صفحة بما في ذلك قائمة المراجع والملاحق.
- 5- أن يتبع المؤلف الأصول العلمية المتعارف عليها في إعداد وكتابة البحوث وخاصة فيما يتعلق بإثبات مصادر المعلومات وتوثيق الاقتباس.
- 6- يجب أن تتضمن الورقة الأولى العنوان الكامل للمقال باللغة العربية وترجمة لعنوان المقال باللغة الإنجليزية كما تتضمن اسم الباحث، والمؤسسة العلمية والأكاديمية والبلد التابع لها، وكذا المخبر المنتسب إليه، والبريد الإلكتروني بخط Sultan medium حجم 16 للعنوان الرئيسي و حجم 14 للعنوان الفرعي بالنسبة للغة العربية أما اللغة الأجنبية فبخط Times New Roman بحجم 14.
- 7- لا بد أن يدرج ضمن المقال ملخصين باللغة العربية و الإنجليزية و كذا الكلمات المفتاحية في نهاية كل ملخص، الملخصين مجتمعين في حدود مائتي كلمة( بحيث لا يزيد عدد أسطر الملخص الواحد عن 10 أسطر بخط Sakkal majalla حجم 14 للملخص العربي و 12 Times New Roman للملخص باللغة الإنجليزية).
- 8- كتب المادة العلمية العربية بخط نوع Sakkal majalla حجم 14 بمسافة 1 بين الأسطر، العنوان الرئيسي 14Gras Sakkal majalla العناوين الفرعية Sakkal majalla مقاسه 14 Gras ، وعنوان المقال يكتب بخط Sultan medium حجم 16 أما العنوان الفرعي له فيكتب بخط Sakkal majalla حجم 14 Gras.
- 9- هوامش الصفحة أعلى 2.5 - وأسفل 2.5 وأيمن 3 وأيسر 3 ، رأس الورقة 2 ، أسفل الورقة 2 حجم الورقة عادي . (A4)
- 10- يرقم التمهيش والإحالات بطريقة آلية في نهاية المقال .و يلزم الكاتب باحترام أبعديات التوثيق و ترتيب المراجع بطريقة و الكيفية المتعارف عليها، ونظرا لاختلاف طبيعة البحوث تماشيا مع مجالات المجلة و عملا بالتقاليد العلمية المعمول بها في الكثير من الدوريات والمجالات العلمية، تولى الهيئة المشرفة على المجلة أهمية كبيرة لنشر البحوث و الدراسات الميدانية، على أن تتوفر على أهم العناصر المتعارف عليها: مقدمة، الإشكالية، فروض الدراسة أهداف الدراسة و أهميتها، حدود الدراسة، تحديد مصطلحات الدراسة، الإطار النظري، الدراسات السابقة إجراءات الدراسة الميدانية، تتضمن: منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، أدوات الدراسة، إجراءات التطبيق الأساليب الإحصائية عرض نتائج الدراسة ومناقشتها، خاتمة ومقترحات علمية، ودراسات مستقبلية، قائمة المراجع و المصادر. أما الدراسات والبحوث النظرية التحليلية يجب أن تتوفر على مخلص كما هو منصوص عليه في الشروط أعلاه، مقدمة يبين فيها الكاتب مشكلة الدراسة و أهميتها مبرزا الإضافة العلمية في ذلك العناصر الرئيسية و الفرعية للموضوع ليخلص في النهاية إلى تقديم خاتمة، و في النهاية يعرض قائمة المصادر والمراجع.



11- بالنسبة للرسوم البيانية والأشكال التوضيحية في مختلف البحوث ترقيم ترقيما متسلسلا حيث تكتب عناوينها أسفلها، ونفس الشروط بالنسبة للجداول ترقيم ترقيما متسلسلا حسب ورودها في المقال، أما التحليل والتعليق والملاحظات التوضيحية فتكتب في أسفل كل الجدول.

12- المقالات التي لا تحترم الشروط المذكورة تعد مرفوضة و يتم إعادتها من أجل إعادة صياغتها حسب شروط وضوابط النشر في المجلة.

#### ضوابط تحكيم الأعمال ومراجعتها:

- 1- لإجازة نشر المقالات المرسلة إلى المجلة تخضع إلى فحص والتدقيق الأولي من قبل هيئة التحرير، لتحديد مدى التزامها بشروط النشر والقواعد ويحق لهيئة التحرير عدم قبول و رفض نشر مقال.
- 2- تخضع جميع المقالات للخبرة من طرف مُحكمين اثنين من بين الهيئة الاستشارية والعلمية للمجلة ذوي خبرة بمجال موضوع المقال لمراجعته وتحديد مدى صلاحيته للنشر؛ وفي حالة عدم اتفاق المحكمين يحال المقال إلى محكم ثالث أين يكون رأيه مرجحا لقرار رئيس التحرير في قبول أو رفض المقال. وهنا يلتزم ويتقيد الباحث بالتعديلات المطلوبة.
- 3- لا يقدم الباحث أي رسوم مقابل تحكيم أو نشر مقاله، ويحصل كل باحث على شهادة بالنشر في المجلة في حال نشر مقاله بأحد أعداد المجلة.
- 4- المقالات المنشورة في المجلة لا تعبر إلا عن رأي أصحابها فقط، ويتحمل أصحابها المسؤولية الأخلاقية والقانونية لأي خرق في أخلاقيات البحث العلمي وحقوق الملكية الفكرية.
- 5- جميع الحقوق محفوظة لمجلة *ببليوفيليا* لدراسات المكتبات والمعلومات الصادرة عن مخبر الدراسات في الرقمنة وصناعة المعلومات الإلكترونية بالمكتبات، الأرشيف والتوثيق بجامعة العربي التبسي تبسة-.

- الأبحاث والدراسات والمقالات المنشورة بالمجلة تعبر عن رأي أصحابها، وتخضع للتحكيم العلمي الأكاديمي.
- ترتيب نشر الأبحاث والدراسات والمقالات بالمجلة يخضع لضرورات الإخراج الصحفي وليس للمفاضلة العلمية.

# المحتويات

## SUMMARY

الصفحات pages	عنوان المقال /إسم المؤلف Title of the article / Author name	الرقم Number
11	الإفتتاحية <i>Editorial</i>	
23-12	البنية الموحدة للأوراق العلمية المقدمة إلى المجلات العربية المتخصصة في علم المعلومات والمكتبات لمتطلبات الإتاحة الرقمية <i>The unified structure of scientific papers submitted to Arab journals in the information and library science for the requirements of digital availability</i> أ.د. طلال ناظم الزهيري-الجامعة المستنصرية-العراق	01
51-24	المكتبات العمومية فاعل محلي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030: تجارب دولية رائدة <i>Public libraries A local Actor in achieving sustainable development goals 2030: Leading international experiences</i> د. مراد منسل -جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة-الجزائر	02
97-52	إستخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم <i>Usage of Decision Supported Systems at Governmental Academic Libraries in Khartoum</i> د. مصعب محمد علي محمد -جامعة أم درمان الإسلامية (السودان)	03
141-98	استخدام تطبيقات الحكومة الذكية في مجتمع إدارة المعرفة ودورها في التنمية المستدامة: رؤية استشرافية <i>Smart government applications in the knowledge management society and its role in sustainable development: Forward-looking vision</i> د. عصام أحمد عيسوي-جامعة القاهرة-مصر	04
172-142	الابتكار الإبداعي وتكنولوجيا المعلومات ودورها في زيادة الأنشطة وتطويره في المكتبات الجامعية العراقية <i>Creative innovation and information technology and their role in increasing and developing library activities in central libraries in Iraqi universities .</i> د. غالب عبد الكريم عزيز-جامعة بغداد-العراق	05
193-173	استراتيجية المكتبة الجامعية في دعم البحث العلمي خلال أزمة جائحة كورونا: معهد الخرطوم الدولي للغة العربية نموذجاً <i>University library strategy in supporting scientific research during the Covid-19 Pandemic, Khartoum International Institute for the Arabic Language as a model</i> د. أحمد محمد عثمان -الجامعة التكنولوجية-السودان	06

## □ إفتتاحية العدد

يعد علم المكتبات والمعلومات ملتقى العلوم والمعارف، على اعتبار أن كل هذه العلوم والمعارف تعتمد على مصادر المعلومات باختلاف أنواعها وأشكالها من جهة، وهي تنتج مواد ومصنفات علمية، أدبية، فنية وغيرها من جهة ثانية، وبالتالي فهي تأخذ منه وتضيف إليه في نفس الوقت، لأنه العلم الذي يعنى بتجميع ومعالجة وحفظ وإتاحة مصادر المعلومات، ومن ثم تيسير سبل الإفادة من هذه المصادر في المكتبات ومراكز المعلومات والتوثيق والأرشيف في ظل البيئة التقليدية، فضلا عن المكتبات الرقمية والمستودعات الرقمية وقواعد البيانات ومواقع الأرشيفات وغيرها في ظل البيئة الرقمية.

وقد شقت البحوث والدراسات في مجال المكتبات والمعلومات طريقها منذ فترة، حيث أصدرت الكتب والمجلات وعقدت الندوات والملتقيات والمؤتمرات في مختلف دول العالم، والتي تناولت العديد من الموضوعات ذات العلاقة، محاولة بذلك تغطية أهم الموضوعات لا سيما الحديثة منها، وبالتالي فقد أصبح لهذه البحوث والدراسات مكانة مرموقة في الساحة العلمية. بل وإن العديد من التخصصات الأخرى أصبحت تأخذ وتقتبس من هذه البحوث، وهذا يدل بشكل واضح على أهمية هذا العلم وما ينشره المتخصصون في هذا المجال ومساهمته في ترقية البحث العلمي وتحقيق التنمية في مختلف مجالات الحياة وطينا وعربيا ودوليا، مع التأكيد على ضرورة مواصلة ودعم وترقية كل هذه الجهود المبذولة سواء تعلق الأمر بتطوير المؤسسات الوثائقية بشكل عام، أو ترقية البحث العلمي في مجال المكتبات والمعلومات ليزداد أثره ونفعه عبر المكان والزمان.

د. حسان مداسي

أستاذ محاضر

جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية

قسنطينة - الجزائر

## البنية الموحدة للأوراق العلمية المقدمة إلى المجلات العربية المتخصصة في علم المعلومات والمكتبات لتطلبات الإتاحة الرقمية

### *The unified structure of scientific papers submitted to Arab journals in the information and library science for the requirements of digital availability*

أ.د. طلال ناظم الزهيري<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> الجامعة المستنصرية (العراق)، [drazzuhairi@gmail.com](mailto:drazzuhairi@gmail.com)

تاريخ النشر: 2022 / 12 / 30

تاريخ القبول: 2022 / 10 / 10

تاريخ الإرسال: 2022 / 07 / 21

#### ملخص

لا تزال المجلات العربية بشكل عام، والمتخصصة في مجال المعلومات والمكتبات بشكل خاص، تتخلف عن نظيراتها العالمية فيما يخص وجود بنية موحدة للأوراق العلمية، إذ يكتفي معظمها بوضع ضوابط وشروط للنشر والتي غالبا ما تكون متقاربة مع بعضها البعض إلى حد التشابه. بالتالي، يهدف البحث إلى بيان أهمية وجود بنية عربية موحدة للأوراق العلمية تعتمدها المجلات العربية المتخصصة في مجال المعلومات والمكتبات. كما يهدف البحث إلى تقديم مقترح مفصل لبنية عربية موحدة للأوراق العلمية قابل للنقاش والتعديل ليكون نواة لبنية متكاملة تتفق عليه الجهات والمنظمات والجمعيات العربية المتخصصة لإقرارها واعتمادها لتكون أول بنية عربية موحدة للأوراق العلمية على مستوى العالم العربي تتلاءم مع متطلبات الإتاحة الرقمية. الكلمات المفتاحية: ضوابط النشر، المجلات الأكاديمية، مجلات الوصول الحر، المجلات الإلكترونية. النشر العلمي، الاتصال العلمي.

#### Abstract

*Arab journals in general and specialized in the field of information science and libraries in particular still lag behind their global counterparts due to the lack of a unified structure for scientific papers, as most of them*

\* المؤلف المرسل: أ.د. طلال ناظم الزهيري، الإيميل: [drazzuhairi@gmail.com](mailto:drazzuhairi@gmail.com)

*are satisfied with setting controls and conditions for publication that are often close to each other. Therefore, the research aims to show the importance of a unified Arab structure for scientific papers adopted by Arab journals specialized in the field of information and libraries. The research also aims to present a detailed proposal for a unified Arab structure for scientific papers that can be discussed and modified to be the nucleus of an integrated structure agreed upon by specialized Arab bodies, organizations and associations for approval and adoption to be the first. The Unified Arab Structure for Scientific Papers.*

**Keywords:** *publishing controls, academic journals, free access journals, electronic journals. Scientific publishing, scientific communication.*

## مقدمة

يعد النشر العلمي أحد أهم الممارسات الأكاديمية للعلماء والباحثين في مختلف صنوف المعرفة إذ ينظر له على أنه أكثر قنوات الاتصال العلمي الرسمي قبولاً وانتشاراً في الأوساط الأكاديمية والعلمية. لهذا السبب تحظى المجالات العلمية باهتمام متزايد من قبل المنظمات والمؤسسات العلمية والتعليمية حتى أصبحت من أهم ركائزها كونها المنفذ المفضل لنشر البحوث والدراسات العلمية فضلاً عن أهميتها بوصفها أهم مصادر المعلومات في الوقت الحاضر، ومع هذه الأهمية تزايد عدد المجالات العلمية بشكل كبير جداً لذا كان لا بد من إقرار معايير ومواصفات شكلية وتنظيمية تحافظ على رصانتها ومكانتها العلمية وتضمن أطر موحدة تحظى بقبول الأوساط الأكاديمية واليوم لا تكاد تخلو أي مجلة علمية رصينة من وضع ضوابط النشر الخاصة بها. وهذا الأمر أصبح من أهم بنود الاعتمادية لأي مجلة بصرف النظر عن التخصص الموضوعي أو فترات الصدور ومع انتشار مبادرات الوصول الحر قامت بعض المجالات بتعديل بعض بنود تلك الضوابط لتكون أكثر ملائمة لأغراض الإتاحة الرقمية مع هذا نجد ان الباحث العربي بشكل عام سواءً من احتراف الكتابة أو من لا زال في بداياته، غالباً ما يباشر في كتابة ورقته العلمية قبل ان يقرر أين سينشرها بالتالي يجد نفسه ملزم بتعديل ورقته لتتوافق مع ضوابط هذه المجلة أم تلك. وفي حالة رفضها يعيد توجيهها إلى مجلة أخرى بعد ان يكرر عملية التعديل. على العكس من الباحث الغربي، الذي اعتاد على كتابة الأوراق العلمية بعد ان يقرر متى ينشرها وفي أي مجلة، بالتالي هو مطلع مسبقاً على شروط وضوابط تلك المجلة.

اما المشكلة الأكثر تعقيداً، هي ان المجالات العربية بشكل عام، والمتخصصة في المعلومات بشكل خاص، ليس لها معيار محدد متفق عليه لبنية الأوراق العلمية، والذي يراد منها توزيع محتوى الأوراق العلمية على أقسام ثابتة بمضامين متغيرة. بالتالي نجد ان البحوث والدراسات العربية في مجال المعلومات غالباً ما تكون طويلة نسبياً وقد يتجاوز عدد صفحاتها الأربعين صفحة أو أكثر ، وتختلف فيما بينها في توزيع المحتوى، مقابل هذا تجد ان الأوراق العلمية في المجالات العالمية موجزة، وفيها تركيز دقيق على أصل الموضوع، حتى ان بعض الأوراق لا يتجاوز عدد صفحاتها الثلاثة فقط، والسبب في هذا التباين يرجع إلى نظام النشر في المجالات العالمية ملتزم بمعايير محدد لبنية الأوراق العلمية بالإضافة إلى تعليمات النشر و القوالب المتعارف عليها، في الوقت الذي لا نجد لحد الآن معيار عربي موحد لبنية الأوراق العلمية يأخذ بنظر الاعتبار خصوصية اللغة العربية و التخصص الموضوعي لهذا نعتقد إن وجود معيار عربي موحد لبنية الأوراق العلمية يستجيب لمتطلبات الإتاحة الرقمية وتلتزم به المجالات في تخصص المعلومات، سوف يكون له أهمية كبيرة في توجيه المسارات البحثية إلى الموضوعات الأكثر حداثة، ويقلل إلى أدنى حد ممكن من التكرار والإسهاب والإثراء غير الضروري، ويسهم في تبسيط إجراءات البحث وتقليص المدة المخصصة لمتطلبات الفحص والتحكيم. فضلاً عن أهميته في تحقيق التقارب مع نمط النشر في المجالات العالمية. لذا نسعى في هذا البحث، الى التعرف على مبادئ اعتماد بنية الأوراق العلمية في المجالات العالمية ومحاولة الافادة منها في تقديم بنية عربية موحدة متوافقة مع طبيعة المجالات العربية المتخصصة في مجال المعلومات والمكتبات، خاصة تلك التي توفر الإتاحة الرقمية لأعدادها.

## 1. بنية الأوراق العلمية

قراءة الأعمال الأدبية يتطلب من القارئ السير في نمط تسلسلي من البداية حتى النهاية، وهذا الأمر مفروض عليه من الكاتب الذي التزم هو نفسه بثوابت البناء القصصي، ذلك البناء الذي جعل من الأحداث حلقات مترابطة يكمل بعضها البعض ويفهم اللاحق من السابق. في الأعمال الروائية على سبيل المثال، هناك ثلاث أجزاء للرواية (البداية، الحكمة، النهاية)، بالتالي لا يمكن تجاهل البداية والانتقال إلى الحكمة أو تجاهل الحكمة والذهاب إلى النهاية<sup>1</sup> هذا الأمر سوف يفقد القارئ المتعة ويبعده عن فهم الرسالة التي يريد الكاتب إرسالها إليه. أما في الأوراق العلمية فالأمر مختلف نوعاً ما فقراءة الورقة العلمية لا يتطلب دائماً النمط التسلسلي وان كان هو الخيار

الأفضل لفهم أشمل وأعمق. لكن تجاهل النمط التسلسلي لا يحدث الضرر ذاته كما في الأعمال الأدبية. لأن طريقة قراءة الأوراق العلمية يمكن ان تختلف من قارئ إلى آخر. وذلك وفقاً لغاياته وأهدافه من الورقة العلمية. اذ يكتفي قسم منهم بالاطلاع على المستخلص وآخرين يذهبون إلى المقدمة والبعض منهم يفضل البدء بالنتائج وطريقة المعالجة وهكذا. هذه الحرية في الاختيار كانت بحاجة إلى وجود بنية موحدة لبناء محتوى الأوراق العلمية يتوافق مع طبيعية التخصصات العلمية وينسجم مع منهجية البحث العلمي فيه.

وفي هذا السياق يشير Day, R. A<sup>2</sup> إلى أن التجربة العلمية لن تكتمل حتى يتم نشر النتائج وهو ما يعكس العلاقة الوثيقة بين البحث العلمي والكتابة العلمية. ولطالما اجتهد العلماء في الطريقة التي يقدمون فيها نتائج أبحاثهم إلى الأقران، وذلك من خلال إعدادها على شكل ورقة علمية لتجد طريقها للنشر في المجلات المتخصصة باعتباره الطريقة الفضلى للاتصال العلمي. وهنا يذكر Laakso, M., Welling, P., & Bukvova, H.<sup>3</sup> إلى ان النشر العلمي شأنه شأن العديد من المبادرات الأخرى الموجهة إلى تقديم المحتوى وتشاركه، كان قد شهد تحديات وفرصاً جديدة مع التنبى الواسع للإنترنت. خاصة بعد ان تطورت معايير تكنولوجيا الويب بسرعة كبيرة. اذ يتم تقديم مقالات المجلات بشكل متزايد واسترجاعها في تنسيقات رقمية عبر الإنترنت بدلاً من المجلدات الورقية المطبوعة. الأمر الذي شجع معظم المجلات الرصينة الى النشر الرقمي كخدمة تكميلية لإصداراتها الورقية. وتجدر الإشارة إلى ان معظم المجلات العلمية كانت قد تخلت عن إصداراتها الورقية مقابل التمسك بالنسخ الرقمية منها، خاصة بعد ان تم حل مشكلة التمويل بتحويل الإنفاق على الباحثين أنفسهم. هذا التوجه الجديد للنشر العلمي تطلب من المجلات تغير بعض البنود الخاصة بضوابط النشر وبنية الأوراق العلمية.

واليوم عندما نفحص الأوراق العلمية الحديثة، نرى تشابهاً معيناً فيها على مستوى التنظيم والشكل. هذا التشابه مستمد من حقيقة أن معظم الأوراق البحثية في العلوم معده بالطريقة نفسها وتظهر في بنية موحدة تعرف باسم [IMRaD] وهي تمثل الحروف الأولى من [Introduction, Method, Result, and Discussion] وهو مصطلح يشير إلى الشكل والإسلوب الذي تعتمده المجلات العلمية وتلزم به الباحثين عند كتابة أوراقهم العلمية.

وفي هذا الصدد يذكر كل من (Nair & Nair, 2014)<sup>4</sup> أن المعهد القومي الأمريكي للمعايير: [American National Standards Institute ANSI] كان قد اعتمد هذا المعيار لأول مرة عام (1972). لكنه تأخر إلى عام (1979) حتى طبقت معظم المجلات العالمية ليكون بنية موحدة

للأوراق العلمية. ولقد قدم (Nair & Nair, 2014)<sup>5</sup> تفصيل للأقسام الرئيسية للمعيار وكما مبينة في الجدول التالي:

القسم	المضمون
العنوان	عن ماذا يدور موضوع الورقة
بيان التأليف	اسماء وعناوين الباحثين المشاركين في كتابة الورقة
الكلمات المفتاحية	كلمات معبرة عن مضمون الورقة دون تكرار لما ورد في العنوان
المستخلص	وصف ملخص لمضمون الورقة
المقدمة	اهداف الورقة واهميتها والمشكلة التي تحاول حلها
المنهجية	الإجراءات والأدوات التي استخدمها البحث لإنجاز الورقة
النتائج	ما الذي توصلت اليه الورقة
المناقشة	ما الذي تعنيت النتائج وما هي التفسيرات حولها
الاستنتاجات	ما هو الممكن وغير الممكن في ضوء النتائج
الشكر والتقدير	العرفان للجهات والافراد الذي قدموا العون للباحث
المصادر	المراجع التي استخدمها الباحث
الملاحق	المواد والوثائق التي اعتمد عليها الباحث

#### جدول 1: بين الأقسام الرئيسة لمعيار IMRaD

من ناحية أخرى، وجدنا أن المجالات العربية المتخصصة في مجال المعلومات والمكتبات، لا تضع لنفسها بنية موحدة متفق عليه للأوراق العلمية، وتكتفي بوضع ضوابط وشروط للنشر قد يرد فيها تنويه عن تسلسل المحتوى، وبعد فحص تلك الضوابط في المجالات العربية المتخصصة في مجال المعلومات والمكتبات الموضحة في الملحق رقم (1)، يمكننا تلخيص أهم البنود المشتركة على النحو التالي:

1. الجوانب الشكلية والتنظيمية. تشارك جميع المجالات التي تم فحصها في وضع المتطلبات التنظيمية والشكلية على الورقة العلمية المقدمة. مثل الحد الأقصى لعدد الصفحات ونوع الخط وحجمه وطريقة إدراج الجداول والأشكال والصور.
2. حقوق الملكية الفكرية. هناك شبه اجماع بين المجالات في اعلام الباحثين ان ملكية الورقة العلمية تتحول إلى جهة النشر بعد نشرها. وتحمل الباحث مسؤولية الامانة العربية.



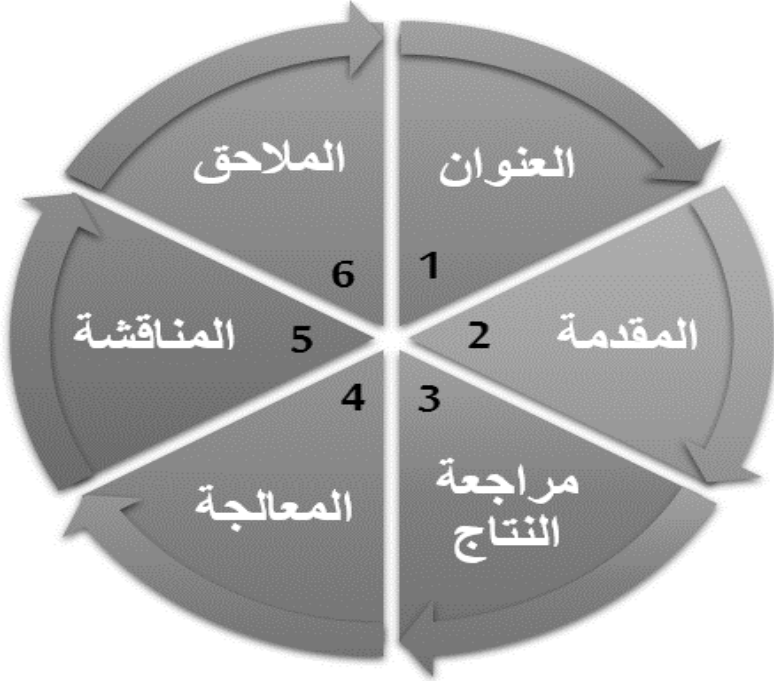
3. الأصالة والجودة العلمية. يذكر فيها أهمية البحث كونه أصلياً ولم يتم نشره مسبقاً في مكان آخر.
4. التحكيم والتقييم. وهي تعليمات خاصة بالطريقة التي تتبعها المجلة في تحكيم الأوراق العلمية.
5. الاستشهادات المرجعية. تؤكد معظم المجلات على أهمية توثيق المراجع المستخدمة في كتابة الورقة العلمية اذ تتفق اغلبها على استخدام معيار جمعية علم النفس الامريكية APA في توثيق الاستشهادات المرجعية وكتابة المصادر.
6. القوالب الجاهزة. معظم المجلات تكتفي بالتعليمات الخاصة بالجوانب الشكلية والتنظيمية للورقة العلمية. وعدد قليل منها يعتمد القوالب الجاهزة.
7. التنضيد. تشترط معظم المجلات استخدام نظام معالجة النصوص [Words] في كتابة مسودات الأوراق العلمية.
8. ورد في عدد قليل من المجلات تعليمات حول طريقة ترتيب محتوى الأوراق العلمية من العنوان إلى المصادر. لكنها غالباً في إطار الاجتهادات الذاتية.

بشكل عام نعتقد ان الضوابط وشروط النشر لمعظم المجلات المدروسة، هي ذاتها التي كانت موجودة عندما كانت المجلات تصدر بصيغة ورقية فقط. باختلافات بسيطة جداً. حتى ان البعض منها لازال يطالب الباحث تقديم نسخة ورقية من البحث. بالتالي لم تستحدث متطلبات جديدة تتلاءم مع الإتاحة الرقمية للأوراق العلمية. علماً ان الإتاحة الرقمية للأوراق العلمية تستوجب تنفيذ بعض الإجراءات التي من شأنها ان تحسن من ظهورها في محركات البحث. مثل إدراج البيانات الوصفية للملفات وإنشاء الروابط بين الاستشهادات المرجعية ومواقعها على الانترنت. فضلاً عن تضمين الورقة لخصائص نصية مهمة مثل تميز العناوين الرئيسية والعناوين الفرعية بخاصية الرؤوس...الخ.

## 2. المضامين الأساسية للبنية المقترحة

ان فكرة تقديم مقترح متكامل، يتضمن نموذج لبنية الأوراق العلمية متوافق مع خصائص ومتطلبات المجلات العلمية في مجال المعلومات والمكتبات. يجب ان يكون عمل مشترك فيه المؤسسات العلمية والأكاديمية، ويخضع لتقييم لجنة من الخبراء حتى يتم الاتفاق عليه كمييار عربي موحد لبنية الأوراق العلمية. وعليه، يمكن لنا ان نجتهد في بيان أهمية وجود مثل هذه البنية، وما هي المضامين الرئيسية التي يفترض ان تتضمنها، ونترك لتلك الجهات مسؤولية تقديم

مثل هذا المعيار. بالتالي لا باس ان تكون بنية [IMRaD] هي منطلق لبلورة معيار عربي لبنية الأوراق العلمية، مع الأخذ بنظر الاعتبار خصائص منهجية البحث في مجال المعلومات والمكتبات، و طبيعة التداخل بين البحوث والدراسات النظرية والتطبيقية في ذات المجلة. وفيما يأتي بعض الأساسيات التي نقترحها لتكون جزء من المعيار العربي وكما مبينة في الشكل (1):



### الشكل 1: الأقسام الرئيسة للبنية العربية الموحدة للأوراق العلمية

- وفيما يأتي نبين أهم المعلومات المطوب تضمينها في كل قسم من هذه الأقسام الخاصة بالبنية الموحدة وتتوافق مع متطلبات الإتاحة الرقمية وكما يأتي:
1. صفحة العنوان. نقترح ان تتضمن هذه الصفحة:
    - العنوان الكامل للورقة العلمية.
    - اسم الباحث أو الباحثين مكتوب بالصيغة المعتادة له في الأوراق السابقة. بمعنى المحافظة على صيغة ثابتة للاسم.
    - مع كل اسم يجب ذكر الشهادة واللقب العلمي فضلاً عن البلد والمؤسسة التي يعمل بها.

- البريد الإلكتروني الرسمي له.
  - رابط إلى حسابه على Google Scholar أو على الشبكات الأكاديمية (اختياري).
  - رابط إلى حساباته على شبكات التواصل الاجتماعي (اختياري).
  - رابط إلى صفحته الشخصية أو موقعه الشخصي أو صفحته ضمن الموقع الرسمي للمؤسسة التي يعمل بها. (اختياري).
  - رابط لسيرته الذاتية (اختياري)
  - ب- المستخلص. ويتضمن وصف دقيق ومختصر عن المضامين الموضوعية للورقة العلمية ويفضل ان يكون باللغتين العربية والانكليزية. ولا يتجاوز عن (300) كلمة.
  - مجموعة من الكلمات المفتاحية لا تقل عن (4) يراعى فيها عدم تكرارها بالعنوان.
  - رابط إلى ورقة بحثية للباحث نفسه تتكامل أو تتقارب مع الورقة الحالية (اختياري).
2. المقدمة: بيان مفصل يتضمن ما يأتي:
- أ. تمهيد مقتضب لموضوع الورقة
  - ب. مشكلة وتساؤلات البحث.
  - ت. أهمية واهداف البحث.
3. مراجعة للناتج الفكري. ويتضمن هذا القسم ما يأتي:
- أ. الإطار النظري لموضوع البحث
  - ب. أهم المصطلحات والمفاهيم ذات العلاقة.
  - ت. الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات البحث.
4. المعالجة. وتتضمن ما يأتي:
- أ. منهجية البحث وحدوده
  - ب. مجتمع وعينة البحث.
  - ت. ادوات جمع البيانات
  - ث. المعالجات الاحصائية والمقاييس الكمية والنوعية.
  - ج. عمليات التحليل والمعالجة.
  - ح. النتائج المستخلصة.
5. المناقشة. وهو الجزء المخصص لمناقشة نتائج البحث ويتضمن ما يأتي:

- أ. أهم الاستنتاجات بناء على النتائج.  
 ب. مقترحات وتوصيات.  
 ت. رؤية مستقبلية وارشادات لمن يأتي لاحقا.  
 6. **الملاحق**. كل ما استعان به الباحث لإنجاز بحثه ويتضمن ما يأتي:  
 أ. مصادر المعلومات التي اعتمد عليها.  
 ب. الوثائق والمستندات ذات العلاقة.  
 ت. نماذج من الأدوات التي استخدمها في جمع البيانات.

مجمل المضامين التي قدمناها لتكون جزء من بنية عربية موحدة للأوراق العلمية لمتطلبات الإتاحة الرقمية من خلال المجالات المتخصصة في مجال المعلومات، يمكن التعبير عنها بشكل مختصر [TILPDA] وهي عبارة عن الحروف الأولى لكل قسم من أقسام البنية المقترحة مع التأكيد ان بعض المضامين لا يشترط استخدامها كلها الا في حالة الاستخدام والافادة منها.

### 3. مناقشة

بداية علينا ان نقر ان الإتاحة الرقمية للأوراق العلمية من خلال المجالات الرقمية تعطي مساحة من التفاعل أكبر بكثير مع مثيلاتها الورقية. ولعل أبرز هذه الميزات هي سهولة الاتصال بالباحث والتعرف عليه عن قرب والاطلاع على نتاجه الفكري السابق واهتماماته الموضوعية ولا شك أن نجاح أي بنية عربية للأوراق العلمية يجب ان يحقق هذه الغاية. في اتجاه آخر يمكن دائماً من خلال الإتاحة الرقمية تحقيق الترابط الموضوعي بين البحث الحالي والبحوث والدراسات المشار اليه. لذا يجب ان نحرص على تتضمن رابط النص الكامل في الاستشهاديات المرجعية طالما كان ذلك ممكنا. ومما لا شك فيه، ان وجود بنية موحدة يجب ان يتكامل مع القوالب الجاهزة للمجلات التي تعد وسيلة فعالة في بناء نمط متشابه لكل الأوراق المنشورة.

وهنا لا بد ان نشير إلى ان كل المجالات المدروسة كانت تحتوي على ضوابط نشر ولكن بمسميات مختلفة، منها الضوابط، التعليمات، الارشادات، المبادئ...الخ. ويظهر عليها التشابه إلى حد كبير باختلافات بسيطة في الجوانب الشكلية. كما لا حظنا ان معظم المجالات تلك لا تدعم وجود قالب جاهز لمحتوى الأوراق العلمية. بالتالي يقع على عاتق هيئة التحرير اعادة التنسيق مرة اخرى لمحتوى الأوراق العلمية لتكون ملائمة للمواصفات الخاصة بالمجلة. وحتى الان لا يوجد هناك معيار متفق عليه لبنية الأوراق العلمية، اذ وجدنا ان هناك مساحة من الحرية للباحثين في تنظيم

محتوى اوراقهم العلمية. معظم المجلات تتجاهل بعض ضوابطها خاصة الحد الاقصى لعدد الصفحات.

وعلية نوصي كل المجلات المتخصصة في مجال المعلومات ان تعتمد على قالب معد بحرفية عالية، ويفضل ان تكون هذه القوالب موحدة في معظم المجلات حتى يألفها الباحثون والقراء. وهنا لا بد ان نشير ان البنية الموحدة يمكن ان تسهم في تبسيط إجراءات النشر وتخفف الأعباء عن هيئات تحرير المجلات، فضلاً عن أهميتها للباحثين الذين لا يعود عليها التعديل المستمر في المواصفات الشكلية والتنظيمية لأوراقهم العلمية. كما من المهم الإشارة إلى ان وجود بنية موحدة لا يغني عن وجود ضوابط ومبادئ للنشر المعهودة في المجلات حالياً. لكننا نوصي بأهمية مراجعتها وتهذيبها والالتزام بها لتكون متوافقة مع خصائص البيئة الرقمية. وأخيراً نوصي الأقسام العلمية والاتحادات والجمعيات العلمية المتخصصة في مجال المعلومات إلى أهمية مراجعة الأفكار المطروحة للبنية المقترحة وبالإمكان الأخذ بها أو التعديل عليها لتكون بنية عربية موحدة تعتمد عليها المجلات العربية المتخصصة في مجال المعلومات والمكتبات وبذلك نحقق السبق على باقي التخصصات العلمية الأخرى، التي لم تعتمد لحد الآن مثل هذه البنية على حد علم الباحث.

### مصادر ومراجع الدراسة

1. Day, R. A.. The Origins of the Scientific Paper: The IMRAD Format. **Amarical Medical Association Journal**, (1989) 16-18. Retrieved from <http://www.amwa.org/default/publications/journal/scanned/v04.2.pdf>
2. Laakso, M., Welling, P., & Bukvova, H.. **The Development of Open Access Journal Publishing from 1993 to 2009**. *PLOS ONE*. (2011) doi: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0020961>
3. Nair, P. R., & Nair , V. D.. **Organization of a Research Paper: The IMRAD Format. In: Scientific Writing and Communication in Agriculture and Natural Resources**. **Springer**. (2014) Retrieved from <https://gato-docs.its.txstate.edu/jcr:dbfbbad9-c91f-4fcb-bdc3-81d096c39893/IMRAD.long.pdf>
4. فريبا سبکروج، کاتبون فلاحي، و طاهرة جالدره.. **دراسة وتحليل عناصر البنية الهيكلية (الموضوع، الحكمة، والرؤية) لرواية اساتذة الوهم لعلي البدر**. اداب الكوفة. (2019)



## هوامش الدراسة

<sup>1</sup> فريبا سبکروج، کاتيون فلاحي، و طاهرة جالدره. دراسة وتحليل عناصر البنية الهيكلية (الموضوع، الحكمة، والرؤية) لرواية اساتذة الوهم لعلي البدر. اداب الكوفة. (2019).

<sup>2</sup> Day, R. A.. The Origins of the Scientific Paper: The IMRAD Format. *Amarical Medical Association Journal*, 16-18. Retrieved from <http://www.amwa.org/default/publications/journal/scanned/v04.2.pdf>

<sup>3</sup> Laakso, M., Welling, P., & Bukvova, H. (2011). **The Development of Open Access Journal Publishing from 1993 to 2009.** *PLOS ONE*(1989). doi: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0020961>

<sup>4</sup> Nair, P. R., & Nair , V. D.. **Organization of a Research Paper: The IMRAD Format. In: Scientific Writing and Communication in Agriculture and Natural Resources.** Springer. (2014) Retrieved from <https://gato-docs.its.txstate.edu/jcr:dbfbbad9-c91f-4fcb-bdc3-81d096c39893/IMRAD.long.pdf>

<sup>5</sup>Nair, P. R., & Nair , V. D. . *Op-cit.*, p. 25

## ملاحق الدراسة

### المجلات التي تم فحص ضوابط وتعليمات النشر فيها.

1. مجلة المكتبات والمعلومات: مجلة محكمة نصف سنوية تهتم بشؤون المكتبات والتوثيق والمعلومات وتكنولوجياها الحديثة، تصدر عن مخبر بحث: تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية.
2. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات مجلة إلكترونية علمية محكمة نصف سنوية، تقوم بنشر المقالات التي تمثل البحوث الأصلية.
3. مجلة "علم" هي دورية علمية محكمة يصدرها الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) مرتين في السنة
4. مجلة ببلي فيليا لدراسات المكتبات والمعلومات. مجلة فصلية تصدر عن جامعة العربي التبسي تبسة
5. المجلة العراقية للمعلومات والمكتبات. مجلة علمية محكمة نصف سنوية، تصدرها الجمعية العراقية للمكتبات والمعلومات.
6. المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات. مجلة نصف سنوية محكمة متخصصة تعنى بنشر الدراسات والبحوث العلمية في مجال الأرشيف والتوثيق والمكتبات والمعلومات. تصدر عن مؤسسة التميمي.
7. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. مجلة علمية دولية محكمة تصدر عن الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات
8. المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات. مجلة فصلية محكمة متخصصة تصدرها جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية، تنشر أبحاثها في مجال العلوم الإنسانية.
9. المجلة المغربية للتوثيق والمعلومات. مجلة علمية محكمة يصدرها المعهد العالي للتوثيق بجامعة منوبة تونس، تنشر أبحاثها باللغات العربية والإنجليزية والفرنسية.
10. المجلة العراقية لدراسات المعلومات والمكتبات والتوثيق. مجلة علمية محكمة نصف سنوية، تصدر عن جمعية اختصاصي المعلومات والمكتبات والتوثيق العراقية.
11. المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات. مجلة علمية محكمة فصلية. تصدر عن الجمعية العراقية لتكنولوجيا المعلومات.
12. المجلة الجزائرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف. مجلة علمية محكمة تصدر عن جمعية المكتبات والمعلومات الجزائرية.
13. المجلة السورية للمعلومات. دورية علمية محكمة متخصصة في مجال المكتبات والمعلومات وتقاناتها تصدر عن الجمعية السورية للمكتبات
14. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات: مجلة علمية دولية محكمة تصدر فصليا عن الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات.
15. المجلة الدولية للمعلوماتية. هي مجلة علمية محكمة، متخصصة في مجال الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات تصدر نصف سنوية عن جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية في المملكة العربية السعودية
16. المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات. هي مجلة محكمة متخصصة في علوم المكتبات والأرشيف والتوثيق والمعلومات تصدر بتونس منذ عام 1997 عن مؤسسة التميمي للبحث العلمي والمعلومات.
17. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات: دورية علمية محكمة نصف سنوية يصدرها قسم المكتبات والوثائق وتقنية المعلومات بكلية الآداب-جامعة القاهرة.
18. مجلة المكتبات والمعلومات العربية. مجلة علمية محكمة تصدر عن دار المريح أربع مرات في السنة. تعنى بالدراسات والأبحاث وعروض الكتب في مجال المكتبات والمعلومات والأرشيف.
19. المجلة العربية الدولية لإدارة المعرفة" تصدر فصليا عن المؤسسة العربية لإدارة المعرفة.
20. المجلة الليبية للمكتبات والمعلومات والأرشيف. تصدر عن الجمعية الليبية للمكتبات والمعلومات.

### ملحق المجلات التي تم فحص ضوابط وتعليمات النشر فيها

## المكتبات العمومية فاعل محلي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030: تجارب دولية رائدة

### *Public libraries a local Actor in achieving sustainable development goals 2030: Leading international experiences*

د. مراد منسل<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> مخبر الدراسات في الرقمنة وصناعة المعلومات الإلكترونية في المكتبات، التوثيق، الأرشيف-  
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي- تبسة (الجزائر)، [menassel.m11@gmail.com](mailto:menassel.m11@gmail.com)

تاريخ النشر: 2022/12/30

تاريخ القبول: 2022/10/10

تاريخ الإرسال: 2022/09/29

#### ملخص

"إننا نعلن اليوم عن إرساء 17 هدفا من أهداف التنمية المستدامة و 169 غاية مرتبطة بها، وهي أهداف وغايات متكاملة وغير قابلة للتجزئة، ولم يسبق قط لزعماء العالم أن تعهدوا بالعمل معا وبذل المساعي المشتركة بشأن خطة سياساتية بهذا القدر من الاتساع وعلى هذا النطاق العالمي، فنحن نشد الرجال معا للسير نحو التنمية المستدامة..." هكذا توصف الوثيقة الختامية لمؤتمر قمة الأمم المتحدة لاعتماد خطة التنمية لما بعد عام 2015 والتي توشحت بعنوان بارق "تحويل عالمنا خطة التنمية المستدامة لعام 2030"، لتأسس من خلالها لاستراتيجية أممية وجهود انمائي عالمي لتحويل هذا العالم الى مكان افضل للعيش المشترك، وبالنظر لعالمية أهداف التنمية المستدامة، ستكون كل دولة مسؤولة عن وضع وتنفيذ الاستراتيجيات المحلية الكفيلة بتفعيلها والوصول إليها، وفي هذا الاطار تبرز المكتبات العمومية كأحد الدعامات المحلية الفاعلة في تطبيق واناذ مختلف الاستراتيجيات والبرامج التي تأسس لشراكة حقيقية وفاعلة بغرض تحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030 بوصفها مؤسسات وسيطة لنقل المعارف واطاحة المعلومات الضرورية لاتخاذ مختلف القرارات ذات العلاقة بالتنمية من جهة وكفاعل انمائي محلي من وجهة أخرى. الكلمات المفتاحية: المكتبات العمومية-التنمية المستدامة-أهداف التنمية المستدامة 2030.

\* المؤلف المرسل: مراد منسل، الإيميل: [menassel.m11@gmail.com](mailto:menassel.m11@gmail.com)



## Abstract

*Today, we announce the establishment of seventeen sustainable development goals and another 169 associated goals, which are integral and indivisible objectives and goals. World leaders had never pledged before to work together and realize their common political endeavors on such a wide-ranging, together, we attend to move towards a sustainable development ...»*

*That was the conclusion of the final document of the United Nations that Summit for the adoption of the Development Plan beyond 2015, which entitled as "Transforming our world: the 2030 Sustainable Development Plan," The aim of this document is to create a global strategy and development effort to create a better place for shared living. Despite the universality of the goals of sustainable development, each country will be responsible for developing and implementing local strategies to activate and access them.*

*In this context, public libraries stand out as one of the most important local actors in implementing and enforcing the various strategies and plans that have been established for a real and effective partnership to achieve the goals of sustainable development 2030 as intermediate institutions for transferring knowledge and providing the necessary information for various development-related decisions on the one hand, and as a local development actor on the other hand.*

**Keywords:** *Public Libraries - Sustainable Development - Sustainable Development Goals 2030.*

## مقدمة

لقد جاءت الأهداف التي وضعتها الأمم المتحدة والتي تعرف أيضاً باسم الأجندة العالمية 2030 كروية استراتيجية لتنمية شاملة ومستدامة ودعوة عالمية للعمل من أجل القضاء على الفقر وحماية كوكب الأرض وضمان تمتع جميع الشعوب بالسلام والازدهار بحلول عام 2030، اذ وافقت جميع الدول الأعضاء بمنظمة الأمم المتحدة والبالغ عددهم 193 دولة -علاوة على مئات الآلاف من الجهات أصحاب العلاقة- على رؤية بعيدة المدى لمستقبلنا الجماعي، وهو ما تجسد فعلياً في خارطة طريق انمائية ورؤية استراتيجية للتنمية المستدامة عرفت بأهداف التنمية المستدامة حتى العام 2030، وقدمت هذه الأهداف السبعة عشر بوصفها الأهداف المستقبلية التالية التي يطمح العالم

لتحقيقها بعد الأهداف الإنمائية للألفية (2000-2015)، والتي تغطي أربعة مواضيع رئيسية وهي المواضيع البيئية، الاجتماعية، الاقتصادية والشركات.

تعد المكتبات العمومية من أهم المؤسسات الفاعلة على المستوى المحلي في تعزيز أجندة العمل الإنمائية الأممية هذه والعمل على تحقيق واندفاع أهدافها باعتبارها مؤسسات تضطلع بأدوار مجتمعية بالأساس كما تحاول جهودها لأن تكون شريكا في تحقيق التنمية الاقتصادية وفاعلا محليا في خلق وعي بيئي وبعث ما بات يعرف بالاستدامة البيئية انطلاقا من كونها مؤسسات وسيطة في نقل المعارف والمعلومات الضرورية لأي عمل تنموي في بعده الاقتصادي، الاجتماعي أو البيئي، وقد تأسس ذلك واقعا منذ اعتماد مجلس الجمعية الأمريكية للمكتبات الـ American ALA Library Association في المؤتمر والمعرض السنوي للجمعية العام 2015 القرار التاريخي بأهمية المكتبات في هذا المشروع الحضاري العالمي المتعلق بالتنمية المستدامة وضرورة الاسهام فيه كشريك في تحقيق أهداف الاستراتيجية الإنمائية للتنمية المستدامة 2030.

## الجانب المنهجي للدراسة

### 1-1 مشكلة الدراسة

لقد كان المسعى الدولي والمقصد من وضع رؤية استراتيجية للتنمية المستدامة وتحديد أهدافها وغاياتها في أجندة عمل إنمائية دولية هو ارساء ارضية للتعاون والعمل مع جميع الشركاء وبشكل عملي حتى يتمكن المجتمع الدولي بمختلف هيئاته الدولية ومؤسساته الوطنية والاقليمية من اتخاذ الخيارات الصحيحة لتحسين الحياة بطريقة مستدامة للأجيال القادمة، على ضوء اطار من المبادئ والغايات الواضحة لجميع البلدان لتعتمدها وفقا لأولوياتها وخطتها الإنمائية الوطنية والمحلية مع تسليط الضوء على التحديات البيئية التي يواجهها العالم بأسره وضرورة تكاتف الجهود في اطار من الشراكة لمواجهتها.

وقد نحت مؤسسات المكتبات العمومية- التي لم تكن استثناء- كفاعل محلي، على غرار كل المؤسسات والهيئات والمنظمات الدولية والاقليمية المعنية بهذا التوجه الإنمائي العالمي، انطلاقا من كونها مؤسسات محلية ذات بعد اجتماعي وثقافي وبيئي واقتصادي ايضا، وتضطلع بمهام مجتمعية متعددة، وتضع في أجندة اهتماماتها الرئيسة هذا التوجه الأممي، الذي يأخذ بعين الاعتبار مسألة التنمية بأبعادها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئية، وعملت على الاسهام فيه ومارست دورها المنوط بها كشريك في عملية التنمية، بغرض تعزيز التنمية المستدامة وتحقيق اهدافها منذ اعتماد مجلس الجمعية الأمريكية للمكتبات الـ American Library ALA

Association في المؤتمر والمعرض السنوي للجمعية العام 2015 القرار التاريخي بأهمية المكتبات في هذا المشروع الحضاري العالمي المتعلق بالتنمية المستدامة. وقد تم تعزيز وتفعيل هذا التوجه من خلال اعطاء المكتبات عموما، والعمومية على وجه التخصيص دورا رائدا في أجندة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ورؤيتها لفترة الممتدة من 2015 الى 2030 من خلال تعزيز وتحقيق رؤيتها التنموية المستدامة والممثلة بسبعة عشر (17) هدفا وما مجموعه مائة وتسعة وسبعون (179) غاية تشمل التنمية بأبعادها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وهو ما سعى اليه حثيثا الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات *International IFLA* federation of Library Association من خلال المشاركة في وضع أجندة الأمم المتحدة 2030 ودعوته الى ادراج الحق في الوصول للمعلومات، وصون التراث الثقافي والحضاري ومحو الأمية العالمية والوصول لتقنية المعلومات والاتصالات كأهداف واضحة المعالم في أجندتها للتنمية المستدامة 2030.

وتأتي هذه الدراسة لنطرح من خلالها اشكالية التنمية المستدامة ومساهمة المكتبات العمومية كشريك في الجهد الأممي للتنمية المستدامة وكمؤسسات فاعلة في مجالات التنمية المحلية بأبعادها المختلفة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، في تعزيز وتحقيق أهدافها وفق ما اقرته الأمم المتحدة بأجندة 2030 لنطرح التساؤل التالي: كيف تسهم المكتبات العمومية كفاعل محلي في تحقيق التنمية المستدامة وفق ما تم اقراره من اهداف في أجندة الأمم المتحدة 2030 على ضوء مختلف التجارب الدولية في المجال؟

## 2-1 تساؤلات الدراسة

انطلاقا من التساؤل المحوري المعبر عن اشكالية الدراسة، وبغرض القاء الضوء على مختلف الافكار المتعلقة بموضوع الدراسة يمكن تفريع التساؤل المحوري الى مجموعة من الاسئلة الجزئية كما يأتي:

- 1- كيف يمكن اعتبار المكتبات العمومية شريكا محليا في عملية التنمية وفاقا للاستراتيجية الانمائية للتنمية المستدامة 2030؟
- 2- ماهي أجندة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 2030؟ وما الدور الذي يناط بالمكتبات العمومية كشريك في عملية التنمية المحلية في انفاذها وتحقيق اهدافها؟

3- ما أبرز التجارب الدولية الرائدة التي أسست للدور المحلي الفاعل للمكتبات العمومية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030 وأسهمت في ترجمة تلك الأهداف الأممية الى واقع انمائي؟

### 3-1 أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة في انها تطرح للبحث موضوع مستجدا يتعلق أساسا بموضوع التنمية المستدامة في اطارها الأممي واستراتيجيتها الانمائية 2030 وأهدافها السبعة عشر(17) والتي تؤسس لشراكة دولية لتفعيل فكر تنموي مستدام وتحقيق تنمية شاملة ومستدامة بأبعادها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، كما تتحدد اهميتها، عطفًا على ذلك، كون هذه الدراسة تتعلق بمؤسسات مجتمعية كالمكتبات العمومية وتبيان كيف يمكن لهذه المؤسسات المحلية ذات الطابع الخدمي رأسا أن تسهم في حركية التنمية بأبعادها المتعددة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في اطار ما يعرف بأجندة الأمم المتحدة ورؤيتها للتنمية المستدامة 2030، من خلال مختلف الأدوار التي تناط بها كفاعل تنموي محلي وكذا الآليات التي تجندها بغرض الاسهام في هذا الجهد الأممي كشريك محلي حقيقي وتحقيق أهدافه.

### 4-1 أهداف الدراسة

- تأتي هذه الدراسة انطلاقا من عنوانها المحدد لها لتبلغ مجموعة من الأهداف لعل أهمها التالي:
- الاضاءة على دور المكتبات العمومية باعتبارها مؤسسات وسيطة لنقل المعارف والمعلومات وكيانات ذات طابع خدمي بالأساس، كشريك في عملية التنمية المحلية في إطار ما يعرف بأجندة التنمية المستدامة 2030.
  - التعريف بأجندة الأمم المتحدة 2030 على ضوء أهدافها السبعة عشر(17) الرئيسية وكذا اهدافها الفرعية (المقاصد أو المؤشرات) والتي تغطي التنمية بأبعادها الثلاث الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وتأسس لكفالة تنمية محلية شاملة ومستدامة.
  - ابراز دور المكتبات العمومية في انفاذ أجندة التنمية المستدامة 2030 من خلال التعرض لمجموعة من التجارب الرائدة في المجال.

### 5-1 منهج الدراسة

بغرض تحقيق اهداف الدراسة، واطاءة مختلف الافكار ذات العلاقة بموضوعها، سنعتمد على منهج وصفي لعرض مختلف الافكار المتعلقة بالمكتبات العمومية ودورها الريادي والشريك في

عملية التنمية المستدامة وتحديد مختلف الادوار التي تناط بها للإسهام في عملية التنمية المحلية، وذكر بعض التجارب الدولية الرائدة التي أدرجها الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات الـ *IFLA* في بعض الوثائق الصادرة عنه والتي ترجمت تلك الاهداف الدولية الى واقع انمائي محلي.

#### 6-1 الدراسات السابقة

تأتي دراسة (عبد الله، 2017)<sup>1</sup> على سوية عالية من الأهمية نظرا لكونها ركزت على ابراز دور المكتبات كشريك للحكومات في صنع التنمية من خلال توفير المعلومات واتاحتها بكافة صورها، وكذا تحقيق العدالة الاجتماعية وتوفير سبل العيش الكريم للأجيال الحالية والمستقبلية، كما تسهم نتائج هذه الدراسة في دعم وتشجيع صانعي السياسات ومتخذي القرار والمهتمين بالقضايا التنموية على الرفع من قيمة المكتبات العامة ككيانات ومصادر قوية للتنمية المستدامة.

وقد حددت الباحثة هدفا رئيسا لدراستها تمثل رأسا بتعظيم ودعم دور المكتبات العامة كشريك في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال طبيعة المهام والخدمات والأنشطة التي تقدمها، كما جاءت دراسة الباحثة لتلزم مجالا موضوعيا تمثل على وجه التحديد بالبعد الثقافي والاجتماعي للتنمية المستدامة واسهام المكتبات العامة المصرية في تفعيلها وتحقيق ما يندرج ضمن هذين البعدين من أهداف. وقد توصلت الباحثة الى مجموعة من النتائج صنفتها وفاقا لمجموعة من العناوين تمثلت بتاريخ انشاء المكتبات محل الدراسة، الجهة التابعة لها، الموقع الإلكتروني، مواعيد فتح المكتبة، الموارد المالية، المقتنيات، العاملون، الدورات التدريبية، خدمات المكتبات والمعلومات، البرامج والأنشطة، والمشكلات التي تواجه المكتبات العامة المصرية محل الدراسة. كما وقد ضمننت الباحثة دراساتها مجموعة من التوصيات لعل أهمها: ضرورة العمل على زيادة ميزانية المكتبات العامة من أجل تطوير أدائها وتحقيق أهدافها الثقافية والاجتماعية والتعليمية والبيئية، وسد مختلف الثغرات ونقاط الضعف في صورة المبنى، الأجهزة، المقتنيات، والخدمات التي تقف حجر عثرة امام تعظيم دور المكتبات كشريك في تحقيق التنمية المستدامة، وكذا اقامة شراكات فعالة من أجل الانخراط في أنشطة التنمية المستدامة مثل ورش العمل والندوات والمحاضرات، مع ضرورة حشد الدعم واقناع الحكومات ومتخذي القرار بالحاجة الى مصادر كافية وخدمات مكتبية عالية الجودة تسهم في تنفيذ أهداف التنمية المستدامة والتخطيط لتوسيع خارطة انتشار المكتبات في المجتمعات النائية.

جاءت دراسة (الرندي، 2017)<sup>2</sup> لتركز على أجندة الأمم المتحدة ورؤيتها للتنمية المستدامة 2030 وعرض رؤية دولة الكويت في التعامل مع الأجندة ومحتوياتها من خلال التركيز على دور المكتبات

ومراكز المعرفة الكويتية في دعم وتنفيذ أهدافها. وقد هدفت الدراسة الى استعراض الخطة التنموية في دولة الكويت ودور المكتبات ومراكز المعرفة في تحقيق أهدافها والتي تتناسب مع أهداف التنمية المستدامة التي اقترتها هيئة الأمم المتحدة العام 2015 وصادقت دولة الكويت على تفعيلها وتحقيق اهدافها على المدى الطويل من خلال ابراز دور المعارف والمعلومات ونقلها وايصالها بشكل فاعل، كعنصر فاعل في احداث التغييرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية وانجاح استراتيجية التنمية المستدامة.

وقد استعرضت الباحثة في بداية دراستها، بعد بسط استراتيجية التنمية المستدامة وأهدافها الـ 17 التي أقرتها هيئة الأمم المتحدة، خطة التنمية في الكويت وأهدافها الاستراتيجية على ضوء رؤية أمير الكويت المحددة لاستراتيجية التنمية حتى عام 2035، القائمة على 06 (ستة) أهداف استراتيجية، تمثلت بزيادة الناتج المحلي الإجمالي ورفع مستوى معيشة المواطن، القطاع الخاص يقود التنمية وفق آليات محفزة، دعم التنمية البشرية والمجتمعية تطوير السياسات السكانية، الادارة الحكومية الفعالة وتعزيز الهوية الاسلامية والعربية. ثم عرجت على الجانب المهم في دراستها، من خلال تقديم بيان الإفلا (IFLA) عن المكتبات والتنمية، والذي شدد فيه الاتحاد الدولي للمكتبات على أهمية دور المكتبات في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال التأكيد على مجموعة من العناصر التي تؤسس للمكتبة كشريك مهم وفاعل في استراتيجية التنمية المستدامة.

كما عرضت الباحثة لواقع المكتبات ومراكز المعرفة والثقافة في دولة الكويت ومساهمتها في عملية التنمية مستندة الى استعراض كل نوع من هذه المكتبات وكيفية اسهامها في عملية التنمية والادوار التي تناط بها بغرض تفعيل خطة التنمية الوطنية ورؤية أمير الكويت 2035، والتي تتوافق مع استراتيجية التنمية المستدامة 2030 وأهدافها. وختمت الباحثة دراستها بالتأكيد على اهتمام دولة الكويت بالمكتبات ومراكز المعرفة والمعلومات، بالنظر للأدوار الفاعلة التي تناط بها في عملية التنمية، من خلال تركيزها على بناء الإنسان الذي يعد محورا رئيسا في اي استراتيجية تنمية، كما خلصت الى مجموعة من التوصيات لعل أهمها: تطوير مراكز المعلومات والمعرفة، وتحديد داخل الوزارات والهيئات الحكومية لما للمعلومات من دور في اتخاذ القرارات الصحيحة لتحقيق التنمية المستدامة. وكذا دعم البحث العلمي والباحثين ومراكز البحوث وربط سياسات البحوث وناتج البحوث بالواقع الكويتي.

جاءت دراسة (السريحي، 2017)<sup>3</sup> لتؤكد على أن فرص الحصول على المعلومات بشكل متساو ومرن ومستدام والتغلب على المشكلات المتعلقة بالأمية المعلوماتية وإشاعة الوعي المعلوماتي في مجتمعات المعرفة هو اتجاه العصر الضروري والحيوي لدعم مفهوم وتطبيق التنمية المستدامة. وهو ما تضطلع به المجتمعات الانسانية في كل الدول والمكتبات كمؤسسات فاعلة فيها، من خلال الاعتماد على المعلومات والمعرفة لتطوير أدائها وإسهامها في عملية التنمية المستدامة. وهدفت دراسة السريحي الى تبيان دور المكتبات في التنمية المستدامة وإبراز ما يمكن ان تقوم به هذه المكتبات كمؤسسات للمعلومات في دعم هذه الاستراتيجية الأممية للتنمية المستدامة. من أجل ذلك، استخدمت الباحثة منهج تحليل المحتوى Content Analysis لتحليل الدراسات ذات العلاقة بموضوع التنمية المستدامة ودور المكتبات في احداث التنمية مع اعطاء نماذج لمكتبات بغرض إبراز هذه الأدوار واقعا. كما ركزت السريحي في جانب من دراستها على دور الشبكات الاجتماعية في دعم دور المكتبات في تفعيل هذا الاتجاه التنموي المستدام. عرضت السريحي لمجموعة من المحاور المهمة في دراستها، تمثلت بـ: ماهية التنمية المستدامة والأبعاد الثلاثة التي تتكأ عليها ممثلة بالنمو الاقتصادي، الادماج الاجتماعي Social Inclusion، وحماية البيئة، كما بسطت أهم الجهود الدولية في مجال التنمية المستدامة على غرار أهداف الألفية الثمانية 2000-2015 ورؤية 2030 واهدافها ال 17 لتحقيق التنمية المستدامة، التنمية المستدامة وإسهام المكتبات، إضافة الى تبيان أفضلية المكتبات للعمل كشريك مع الحكومات المحلية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة. كما تعرضت الباحثة لجهود الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات افلا IFLA وتفاعله ودعمه لهذه الاستراتيجية التنموية بداية من خلال بيان الاتحاد عن المكتبات والتنمية والذي أسس لما يمكن أن تضطلع به المكتبات كشريك في عملية التنمية من أدوات وآليات وبرامج ومبادرات لتحقيق أهداف التنمية المستدامة ورؤية الأمم المتحدة 2030، كما عرضت لنماذج لمكتبات ناجحة اسهمت ودعمت أهداف التنمية المستدامة أجندة الأمم المتحدة 2030.

وقد خلصت السريحي في نهاية دراستها المكتبات وإسهامها في التنمية المستدامة الى مجموعة من النتائج، حيث أكدت على ان هذا دور المكتبات جاء مكملا للدور المرهلي للأمم المتحدة وتبنيها لبرامج الحفاظ على البيئة ومكافحة التلوث، من خلال دعم وكفالة الوصول للمعلومات واتاحتها للجميع وإشاعة الوعي المعلوماتي وتنظيم إتاحة مصادر المعلومات وتكوين الشراكات والقيام بمبادرات في مجالات الصحة والتعليم وتمكين المرأة وحقوق الانسان ومنع التمييز العنصري والعنف ضد الأطفال ودعم البرامج الصناعية والزراعية. مؤكدة دعم الاتحاد الدولي لجمعيات

المكتبات IFLA رؤية المكتبات هذه، من خلال تبني مبادرات وبرامج التمويل والمشاركة في إطار مبادئ أساسية تكفل العدالة في الوصول للمعلومات والعدالة في توزيعها على مختلف فئات المستفيدين. وختتمت السريحي دراستها بالتعرض لموضوع الشبكات الاجتماعية وتطويع المكتبات لهذه الأداة العصرية واستخدامها في دعم وتعزيز التنمية المستدامة، وعرضت نماذج لاستخدامات الفايبر بوك والتويتير واليوتيوب والمدونات كتطبيقات ومن خلال ما تتيحه من امكانات تساعد في الاسهام في تفعيل التنمية المستدامة.

جاءت دراسة (الشدياق، 2017)<sup>4</sup> لتركز على أجندة الأمم المتحدة ورؤيتها للتنمية المستدامة 2030 وما يمكن لأمناء المكتبات كفاعلين اساسيين في المكتبات أن يقدموه من خلال تفعيل أهدافها وترجمتها واقعا وتحقيق هدف الشراكة الحيوية من أجل تحويل عالمنا. وقد عرضت الشدياق مجموعة من القضايا الرئيسية التي عكفت دوما المكتبات على الاهتمام بها وبسطت مختلف الآليات والبرامج التي عالجت بها نماذج من المكتبات العامة تلك القضايا، ومثال ذلك محو الأمية، اتخاذ القرارات المدروسة في مجالات متعددة منها الشخصي (الفقر، الصحة، التعليم...) ومنها ما يندرج تحت مسمى القضايا الوطنية (الحفاظ على التراث الثقافي، النمو الاقتصادي، ادارة المياه والصرف الصحي، المساواة بين الجنسين...)، كما عرضت نماذج اخرى لمكتبات مدرسية، جامعية (اكاديمية)، وطنية، خاصة، ومكتبات الجمعيات الوطنية واسهامها في مجالات مختلفة كالتعليم المستدام، صون التراث الثقافي، المكتبات البيئية للأطفال، سفارات المعرفة، الورش التدريبية.... وخلصت الشدياق الى أن زيادة فرص الوصول الى المعلومات والمعارف ركن رئيس من عناصر التنمية المستدامة، وصمام الأمان لتفعيل اهدافها وتحقيقها، كم أكدت على ضرورة أن تمارس المكتبات دورا فاعلا على المستوى المحلي والوطني لتعزيز التنمية المستدامة من جهة، والزامية تمويل الحكومات لهذه المكتبات للقيام بهذا الدور بكل كفاءة وفعالية من وجهة أخرى.

#### 7-1 مصطلحات الدراسة

**1-7-1 المكتبات العمومية:** هي تلك الكيانات التي تمارس " دورًا رئيسيًا في توفير وإتاحة الوصول إلى الموارد الوثائقية الضرورية، كما تسهم في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كما تعمل على كفالة الحرية الفكرية والحفاظ على القيم الديمقراطية والحقوق المدنية".<sup>5</sup> وستركز هذه الدراسة على مختلف المكتبات العمومية التي شكلت نماذج رائدة في تفعيل الاستراتيجية الأممية للتنمية المستدامة 2030 وتحقيق أهدافها.



**1-7-2 التنمية المستدامة:** تعرف على أنها: "مجموعة من الأنشطة التي وضعت من أجل تلبية احتياجات الأجيال الحالية دون المساس برفاهية الأجيال القادمة."<sup>6</sup> وتركز هذه الدراسة على مجموع الأنشطة التي تمارسها المكتبات العمومية كشريك محلي في عملية التنمية بغرض تفعيل الأجندة الأممية للتنمية المستدامة 2030 وتحقيق أهدافها على ضوء مختلف التجارب الرائدة في المجال.

**1-7-3 أجندة 2030 للتنمية المستدامة:** أجندة عمل أممية تتكون من "أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر (17) وغاياتها أو مقاصدها الـ 169 (الأهداف الفرعية) وهي العمود الفقري لخطة (رؤية) عام 2030. التي تأخذ في الاعتبار البعد الاقتصادي والبعد الاجتماعي والبعد البيئي للتنمية المستدامة. وتدمج لأول مرة القضاء على الفقر والتنمية المستدامة في جهاز مشترك."<sup>7</sup>

## الجانب النظري للدراسة

### 1-2 تعريف المكتبات العمومية

إن مكتبات المطالعة العمومية هي تلك المنظمات المجتمعية التي تقع مسؤولية انشائها على عاتق الحكومات، بغرض خدمة فئات المجتمع على اختلافها، ويمكن اجمال جهود المكتبات العمومية في كونها "تتيح الوصول الى المعارف والمعلومات والادب الانشائي من خلال طائفة من الموارد والخدمات التي تؤدي على قدم المساواة الى جميع اعضاء المجتمع بغض النظر عن العنصر او الجنسية او السن او الجنس او الدين او اللغة او المكانة الاقتصادية او الوظيفية او المستوى التعليمي."<sup>8</sup> وقد تبنت اليونسكو عام 1994 البيان الرسي للمكتبات العامة، وهو إعلان مبادئ يهدف إلى تقديم إرشادات حول تأسيس وإدارة المكتبات العامة ومكتبات المدارس في العالم كما يعلن أنّ المكتبات العامة هي مصادر محلية للمعرفة. وهي « شرط أساسي لاكتساب العلم مدى الحياة، والاستقلال في اتخاذ القرار، والتنمية الثقافية للأفراد والجماعات» ويهدف القيام بهذا الدور الهام في تطوير الأفراد والمجتمعات، نعتقد أنّه على المكتبات العامة ليس فقط أن تؤمن الوصول إلى المعلومات، ولكن أيضاً أن تنظم برنامجاً منتظماً للنشاطات."<sup>9</sup>

### 2-2 المكتبات العمومية كشريك في عملية التنمية المستدامة

لقد كانت مشاركة الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات International federation of IFLA Library Association في وضع أجندة الأمم المتحدة 2030 الخطوة الحقيقية الأولى لوضع المكتبات على الطريق الصحيح كشريك في عمليات التنمية وصياغة السياسات التنموية المحلية

ودعوته الى ادراج الحق في الوصول للمعلومات، وصون التراث الثقافي والحضاري ومحو الأمية العالمية والوصول لتقنية المعلومات والاتصالات كأهداف واضحة المعالم في أجندتها للتنمية المستدامة 2030 وقد جاء ذلك جليا في بيان الإفلا IFLA عن المكتبات والتنمية والذي وضع العلاقة بين هذه الكيانات المعلوماتية ومختلف عمليات التنمية المحلية والذي أكد على أن المكتبات العمومية تعد آلية قوية لتطبيق برامج التنمية المستدامة كالاتي " يُعد الحصول على المعلومات حقًا من حقوق الإنسان التي تواجه مشكلة الفقر ويدعم التنمية المستدامة، وتُعد المكتبات المكان الوحيد الذي يوفر المعلومات لأفراد المجتمع في كثير من المجتمعات؛ لتطوير التعليم واكتساب مهارات جديدة وتوفير فرص عمل وإقامة مشروعات اقتصادية واتخاذ القرارات الصائبة فيما يخص الزراعة والصحة ومعالجة المشاكل البيئية، كما تلعب المكتبات دورًا فريدًا كشريك مهم في التنمية من خلال توفير المعلومات بكافة صورها وتقديم البرامج والخدمات المعرفية في ظل التغير المتسارع الذي تشهده المجتمعات"<sup>10</sup>

ولفهم دور المكتبات كشريك محلي فاعل في التنمية المستدامة، تؤكد الإفلا IFLA على مجموعة من الأسباب تذكرها الباحثة نوال محمد عبد الله موجزة في دراستها الموسومة بـ "المكتبات العربية كشريك في تحقيق التنمية المستدامة: المكتبات المصرية العامة نموذجاً" كما يلي:

- منح المكتبات الأفراد فرص للجميع: توجد المكتبات في كل مكان في الحضر والريف، في الجامعات، في المدارس في أماكن العمل في أماكن العبادة، كما تخدم الجميع بغض النظر عن أصلهم وجنسياتهم او نوعهم أو أعمارهم أو قدراتهم، او دياناتهم أو ظروفهم الاقتصادية أو انتماءاتهم السياسية.
- تمكن المكتبات الأفراد من تحقيق تنميتهم الذاتية: تدعم المكتبات المجتمعات والتي من خلالها يستطيع كل الأفراد أن يقوموا بالتعلم والخلق والابتكار. كما تقوم المكتبات بدعم ثقافة التعلم والتفكير النقدي بالإضافة الى ان يستطيع الأفراد أن يسخروا التكنولوجيا والانترنت للارتقاء بحياتهم. كما تقوم المكتبات بحماية حقوق المستفيدين في اتاحة المعلومات في بيئة آمنة.
- تمنح المكتبات اتاحة المعرفة العالمية: تقدم المكتبات الاتاحة الملائمة للمعلومات في كل أشكالها (مخطوطة مطبوعة مسموعة مرئية او رقمية) كما تقدم الدعم الرسمي والغير الرسمي للتعلم مدى الحياة. كما تقوم بحفظ التراث الثقافي والمعلومات الأصلية والأولية،

فضلا عن أنها تعد الشريك الطبيعي لتوفير الاتاحة العامة للمعلومات وتكنولوجيا الاتصالات وشبكات مصادر المعلومات.

- يمنح المكتبيون ارشادا خبيرا حيث: يقوم المكتبيون بإعطاء التدريبات والدعم للحصول على المعلومات للمجتمع والأفراد، كما أنهم القائمون على الحفاظ على التراث الثقافي والهوية.
- المكتبة جزء من مجتمع متعدد المساهمة: تعمل المكتبة بشكل فعال وفي مختلف الظروف مع العديد من المجموعات المساهمة في المجتمع، حيث تقوم بتقديم البرامج والخدمات مع الحكومة المحلية والوطنية والمجموعات المجتمعية والمؤسسات الخيرية وهيئات التمويل، وشركات القطاع الخاص والعام، كما أن المكتبيين هم الذين لديهم القدرة على مشاركة الحكومات ومنظمات المجتمع المدني وإدارة الأعمال في تحقيق السياسات.
- الاعتراف بدور المكتبات في تطوير السياسات: يلعب المكتبيون دورًا أساسيًا في إتاحة المعلومات والخدمات الشبكية الضرورية لتحقيق التنمية المستدامة، لذا يجب على صانعي السياسات أن يعززوا من دور المكتبات ويستغلوا مهارات القائمين عليها والعاملين في مجال المعرفة؛ لحل مشاكل التنمية على مستوى المجتمع.<sup>11</sup>

### 3-2 المكتبات العمومية وأهداف التنمية المستدامة 2030

1-3-2 اجندة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 2030: وهي عبارة عن استراتيجية تنموية تأخذ بعين الاعتبار الأبعاد الثلاثة لعملية التنمية المستدامة ممثلة بالبعد الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، وقد اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة في "أيلول/سبتمبر 2015، خطة التنمية المستدامة لعام 2030 (خطة عام 2030) وأهدافها السبعة عشر للتنمية المستدامة، التي تشمل مختلف التخصصات والقطاعات والمؤسسات. وتتسم الخطة الجديدة بالطابع المتكامل للعديد من التحديات التي تواجهها البشرية: من عدم المساواة بين الجنسين إلى عدم ملاءمة البنية التحتية؛ ومن بطالة الشباب إلى التدهور البيئي. وقد أكد زعماء العالم، في ديباجة خطة عام 2030، أنهم مصممون على حماية كوكب الأرض من التدهور، بسبل منها الاستهلاك والإنتاج المستدامان، والإدارة المستدامة للموارد الطبيعية، واتخاذ إجراءات عاجلة بشأن تغير المناخ، بحيث يمكن أن يلي الكوكب احتياجات الأجيال الحالية والمستقبلية.<sup>12</sup>

كما تعرف هذه الأجندة بأهدافها والمعروفة كذلك باسم الأهداف العالمية وهي "دعوة عالمية للعمل من أجل القضاء على الفقر وحماية كوكب الأرض وضمان تمتع جميع الناس

بالسلام والازدهار. وتستند هذه الأهداف السبعة عشر إلى ما تم احرازه من نجاحات في تحقيق الأهداف الإنمائية للألفية (2000-2015)، كما تشمل كذلك مجالات جديدة مثل تغير المناخ، وعدم المساواة الاقتصادية، وتعزيز الابتكار، والاستهلاك المستدام، والسلام، والعدالة، ضمن أولويات أخرى، ان هذه الأهداف مترابطة - وغالبا ما يكمن مفتاح النجاح في تحقيق هدف بعينه في معالجة قضايا ترتبط بشكل وثيق بأهداف أخرى. وتقتضي أهداف التنمية المستدامة العمل بروح الشراكة وبشكل عملي حتى يمكننا اليوم اتخاذ الخيارات الصحيحة لتحسين الحياة، بطريقة مستدامة، للأجيال القادمة. وهي توفر مبادئ توجيهية وغايات واضحة لجميع البلدان لكي تعتمد عليها وفقا لأولوياتها مع اعتبار التحديات البيئية التي يواجهها العالم بأسره".<sup>13</sup>

وتتوزع تلك الأهداف والغايات الواردة بالاستراتيجية الانمائية 2030 للتنمية المستدامة على خمسة مجالات رئيسة تتمثل كما ورد في قرار جمعية الأمم المتحدة في دورتها السبعون (70) بالآتي: الناس: لقد عقدنا العزم على إنهاء الفقر والجوع، بجميع صورهما وأبعادهما، وكفالة أن يمكن لجميع البشر تفعيل طاقاتهم الكامنة في إطار من الكرامة والمساواة وفي ظل مناخ صحي. الكوكب: نحن مصممون على حماية كوكب الأرض من ال تدهور، بطرق منها توخي الاستدامة في الاستهلاك والإنتاج، وإدارة موارد الكوكب الطبيعية بصورة مستدامة، واتخاذ إجراءات عاجلة بشأن تغير المناخ، حتى يمكن له دعم احتياجات الأجيال الحالية والمقبلة. الازدهار: لقد عقدنا العزم على كفالة أن يتمتع جميع الناس بحياة يظلمها الرخاء تلي طموحاتهم، وأن يتحقق التقدم الاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي في انسجام مع الطبيعة. السلام: نحن مصممون على أن نشجع على قيام مجتمعات يسودها السلام والعدل ويوجد فيها الجميع متسعا لهم، مجتمعات تخلو من الخوف ومن العنف. فلا سبيل إلى تحقيق التنمية المستدامة دون سلام، ولا إلى إرساء السلام دون تنمية مستدامة.

الشراكة: لقد عقدنا العزم على حشد الوسائل اللازمة لتنفيذ هذه الخطة من خلال تنشيط الشراكة العالمية من أجل التنمية المستدامة، على أساس روح من التضامن العالمي المعزز، مع التركيز بوجه خاص على احتياجات الفئات الأشد فقرا والأكثر ضعفا، وبمشاركة من جميع ال بلدان وجميع أصحاب المصلحة وجميع الشعوب.<sup>14</sup>

وفي خطة الأمم المتحدة لعام 2030، تم الاعتراف بالوصول إلى المعلومات كهدف في إطار الهدف 16 من أهداف التنمية المستدامة: تعزيز المجتمعات السلمية والشاملة من أجل تحقيق التنمية

المستدامة، وتوفير إمكانية الوصول إلى العدالة للجميع إنشاء مؤسسات فعالة وشفافة وخاضعة للمساءلة على جميع المستويات، كما نص الهدف 16.10 على ضمان حصول الجمهور على المعلومات وحماية الحريات الأساسية، وفقا للتشريعات الوطنية والاتفاقات الدولية. وسوف يعمل الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات مع جمعيات ومؤسسات المكتبات وأعضاؤه في 150 بلدا على ضمان استعدادها لدعم تنفيذ أهداف التنمية المستدامة في بلادها ومن خلال خدمات وبرامج المكتبات، بما في ذلك إمكانية وصول الجمهور إلى تقنية المعلومات والاتصالات. وتوفر المكتبات وسيلة أساسية للوصول الي الناس من خلال دعم الإدماج الرقمي عبر النفاذ إلى تقنية المعلومات والاتصالات، وتكريس موظفين لمساعدة الناس على تطوير مهارات رقمية جديدة.<sup>15</sup>

**2-3-2 دور المكتبات العمومية في انفاذ أجندة 2030:** تعد المكتبات العمومية تلك الكيانات المعلوماتية والمؤسسات الفاعلة المحلية التي بإمكانها دعم الرؤية الاستراتيجية الانمائية للأمم المتحدة، والاسهام في انفاذ أجندة العمل 2030 لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، وبالنظر لاتساع جغرافية انتشارها، فهناك " حول العالم 320 ألف مكتبة عامة، وأكثر من مليون مكتبة برلمانية، ووطنية، وجامعية، وعلمية وبحثية، ومُتخصصة تضمن أن المعلومات والمهارات اللازمة لاستخدامها مُتاحة للجميع، مما يجعل المكتبات مؤسسات حيوية في عصرنا الرقمي، كما تُقدم المكتبات البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وتُساعد الناس على تنمية قدراتهم في استخدام المعلومات بكفاءة، وتحفظ المعلومات لضمان وصولها للأجيال القادمة، كما أنها توفر شبكة موثوق بها من المؤسسات المحلية التي يُمكنها الوصول بكفاءة لكل فئات الشعب.<sup>16</sup> كما تُسهم المكتبات وإتاحة المعلومات في انفاذ أجندة الأمم المتحدة 2030 من خلال مجموعة من المبادرات والبرامج تذكرها دراسة(السريعي، 2017) كما يأتي:

- الوصول للمعلومات والذي ظل هو القضية الأبرز لدى الكثير من الباحثين والاختصاصيين الاجتماعيين لسنوات طويلة أجريت خلالها العديد من الدراسات التي تستكشف آفاق الوصول واستغلال المعلومات المتاحة لدعم جميع اهداف التنمية المستدامة في كل العالم وكل اقتصاديات الدول الآخذة في النمو.

- تعزيز برامج محو الأمية العالمية، بما في ذلك محو الأمية المعلوماتية والتقنية مع تقديم كل البرامج والتطبيقات التي من شأنها تنمية وزيادة الوعي المعلوماتي ومهارات القراءة والكتابة الرقمية. وتزايد أهمية هذا الجانب في اقتصاديات الدول الآخذة في النمو حيث تحتاج الكثير من شعوبها الى تعزيز قدراتهم البشرية وتدريبهم وزيادة فرص تعليمهم لرفع قدرة العامل

البشري في النهاية على رفع معدلات النمو للناتج المحلي الاجمالي والتغلب على مشاكل البطالة والعمالة المقنعة ومشاكل التدريب.

- المساهمة في تضيق الفجوة المعلوماتية بين شعوب العالم والاخذة في الاتساع، حيث تمكن المكتبات العامة من تسيير الوصول للمعلومات، وهو الامر الذي يساعد الحكومة المحلية والمجتمع المدني وقطاع الأعمال على فهم الاحتياجات المحلية والملحة من المعلومات على نحو أفضل.
- تعمل المكتبات العمومية على دعم التنمية المستدامة بتوفير شبكة من المواقع لتقديم الخدمات المتنوعة لبرامج والخدمات الحكومية، وتوفر المكتبات بالتالي المجهود والوقت الذين يمكن ان يهدرا بسبب عناء البحث عن البرامج الحكومية والتي قد لا يكون الترويج الحكومي لها كافيا بسبب قلة الموارد المادية او عدم استطاعة افراد المجتمع وخاصة المهمشين النفاذ لها بالطرق التقليدية.
- تعزز المكتبات العمومية على تعزيز الاندماج الرقمي من خلال النفاذ الى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولذلك فهي تقوم بتوفير الاخصائيين لمساعدة الناس على تطوير خدمات رقمية جديدة تساعدهم على تنمية مهاراتهم في التفكير والابداع والابتكار.
- يتيح مجال عمل المكتبات العمومية في قلب المجتمع البحثي والأكاديمي فرصة التطوير المستمر لخدماتها وبرامجها لدعم اهداف التنمية المستدامة، ويستخلص المجتمع ثمار الفكر البحثي في تحقيق أفضل استخدام يتيح تحسين مستوى معيشتهم ودعم قدراته وبالتالي دعم اقتصاده وتنمية مجتمعه.
- بما أن الوصول للمعلومات الصحية والبيئية والزراعية هو من صميم اهداف التنمية المستدامة، توفر المكتبات العمومية امكانية الوصول الى الأوعية المعرفية من كتب وبحوث ومجلات علمية ووسائط سمعية وبصرية وتوفير البنية التحتية الرقمية ذات الصلة بها للاستخدام الامثل للموارد الاقتصادية. وهنا تسرع الوسائل الخاصة بشبكات الاعلام الاجتماعية من تحقيق هذه الاهداف بسبب وجود التفاعل والتواصل المستمر فضلا عن عنصر الاتاحة وقلة التكاليف وبساطة الاستخدام.
- تتعاظم قدرة المكتبات العمومية بشكل مستمر على توفير الامكانيات ووسائل الاتصال التقليدية والمتقدمة وتنفيذ برامج محو الامية للأطفال والنساء والكبار وفئات السكان

المهمشين، وهو الأمر الذي سيشكل اسهاما هاما للهنوض بمستويات التعليم ورفع معدلات الوعي بين الشعوب.

كما تدعم المكتبات نجاح التنمية المستدامة وتحقيق اهدافها من خلال (تضيف الدراسة):

- دعم عمليات التعلم الذاتي للأفراد.
- خلق بيئة اجتماعية وثقافية جاذبة.
- فتح افاق برامج وشراكات لتطوير الافراد عبر ورش عمل وانشطة مستمرة في مجالات كالصحة والزراعة والتعليم والمهارات والتدريب وغيرها.
- استضافة أنشطة مؤسسات المجتمع المدني والحكومي الفاعلة، والمساهمة في قضايا التنمية والتطوير في المجتمع وعقد شراكات معها مثل الغرف التجارية والصناعية والمعاهد والشركات.
- تقديم الخبرات والاستشارات والخبراء.
- دعم البرامج التثقيفية في شتى المجالات الموضوعية من صحية واجتماعية ومهارات.<sup>17</sup>

#### 4-2 تجارب دولية رائدة:

لم تعد المكتبات العمومية تركز الى تلك المهمات الكلاسيكية التي عرفت بأدائها على غرار نقل المعارف والمعلومات وتوفير مواد المعرفة المختلفة لخلق بيئة معرفية ذات بعد تثقيفي للمتدربين علميا والمستفيدين من خدماتها، بل تعداه الى أدوار جديدة حتمتها المرحلة في ظل فلسفة وفكر التنمية المستدامة، وتحت لواء الاستراتيجية الانمائية للتنمية المستدامة وأجندة 2030، وهو ما أكدت عليه كل الجهود المبذولة والوثائق الصادرة عن الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات وكل الهيئات المنضوية تحت لوائه، من أنه حان الوقت لأن تضطلع المكتبات بدورها الريادي والشريك في عملية التنمية بمختلف ابعادها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وحتمية مشاركتها في هذا الجهد الدولي الانمائي وتفعيل وتعزيز أهداف التنمية المستدامة 2030 على المستوى المحلي والاقليمي والوطني والدولي.

وسنعرض في هذه المحطة لبعض التجارب الرائدة لنماذج من المكتبات العمومية التي حاولت جهودها لأن تفعل أجندة الأمم المتحدة واستراتيجيتها الإنمائية ورؤيتها للتنمية المستدامة 2030 من خلال عرض لبعض اسهاماتها من نشاطات وبرامج في مختلف المجالات العلمية والمعرفية، الاقتصادية الصحية والاجتماعية وبما يتوافق مع الأهداف الاستراتيجية الانمائية عطفًا على بعض التوصيات لواقعي السياسات لإدراج المكتبات ضمن سياساتهم وخططهم وبرامجهم

كفاعل انمائي محلي. وسنعمد في عرض هذه التجارب على وثيقة<sup>18</sup> الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات الـ IFLA والموسومة بـ UN ACCÈS ET DES OPPORTUNITÉS POUR TOUS : Comment les bibliothèques contribuent à l'Agenda 2030 des Nations Unies.

**الهدف1:** القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان: تُساعد المكتبات العامة الناس بإتاحة المعلومات والتدريب على المهارات على تطوير حياتهم وتدعم اتخاذ الحكومات والمُجتمعات والجهات الأخرى لقرارات قائمة على المعلومات، كما تدعم الحد من الفقر وزيادة رفاهية الجميع في كل مكان.

سلوفينيا: تستضيف مكتبة مدينة ليجوبلا جانا خدمة لتقديم معلومات عن التوظيف تُساعد حوالي 1200 شخص في السنة، منهم بلا مأوى، ومن يحصلون على مستحقات ومُساعدات اجتماعية في الحصول على وظيفة. تُدرب المكتبة الناس على المهارات الإعلامية ومهارات محو الأمية المعلوماتية وعمل السيرة الذاتية اللازمة للتقديم على وظيفة. وبما أن المكتبة تستقبل العديد ممن لا مأوى لهم من جمهورها والذي يُعاني منهم الكثير من إدمان المخدرات فهي تعمل عن قرب مع مركز منع ومعالجة الإدمان التابع للمُستشفى الجامعي للطب النفسي في ليجوبلا جانا؛ لدعم إعادة تأهيلهم واندماجهم في المُجتمع.

سريلانكا: إن برنامج مكتبة نيناسالا الإلكترونية مُبادرة برعاية الحكومة؛ لزيادة المعرفة الرقمية وإتاحة التكنولوجيا لأفقر فئات الامة، والذين عادة ما يسكنون المناطق النائية. ويعمل ثلاثمائة مركز على مستوى سريلانكا على تدريب الجمهور على أساسيات الحاسب الآلي، وكيفية الوصول إلى المعلومات عبر الإنترنت، كما تُتيح مُتسعًا من المعارف المرتبطة بالإطار المحلي.

**الهدف 2:** القضاء على الجوع وتوفير الأمن الغذائي والتغذية المحسنة وتعزيز الزراعة المستدامة. تتيح المكتبات بما فيها المكتبات الزراعية معلومات عن المحاصيل، والسوق، وأساليب الزراعة التي تُساعد في إنتاجية زراعية أفضل.

رومانيا: ساعد المكتبيون الذين دربتهم 100.000 Biblionet مزارع في الحصول على 187 مليون دولار من خلال تقديم خدمات الإنترنت والكمبيوتر بين عامي 2011/2014 حيث قرر أكثر من ألف مكتبي الذين شاركوا في التدريب تقديم الخدمة في المكتبات المحلية بدعم من عمدة كل مدينة والذين أدركوا مزايا هذه الخدمة للمُزارعين. ساعد البرنامج المُزارعين على تعلم كيفية استخدام



التكنولوجيا المتأخرة في المكتبات للحصول على الاستثمارات المحاسبية وتقديمها للحكومة مما يوفر الوقت والمال، وتم الاهتمام بالاحتياجات المحلية لضمان القدرة على البيع.

**الهدف 3:** ضمان تمتع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الأعمار: تلعب المكتبات الطبية، ومكتبات المستشفيات دورًا أساسيًا في البحث الطبي الذي يدعم أن تكون الصحة العامة أفضل وتُساعد إتاحة المعلومات الصحية في المكتبات العامة على البقاء على علم بحالتهم الصحية والبقاء بصحة جيدة.

أستراليا: كشف تقرير صدر في عام 2014 أن المستشفيات، والجهات الحكومية، وغيرها من الجمعيات والمؤسسات المعنية بالرعاية الصحية تكسب خمسة دولارات أسترالية مُقابل كل دولار 5 تستثمره في المكتبات.

كيريستان: بدأت كيريستان والتي واجهت وباء السل برنامج وقائي مكثف، قامت بحملة " لا للسل" بالشراكة مع مؤسسات المجتمع المدني مثل مشروع HOPE والصليب الأحمر لجعل المكتبات العامة تدعم أهداف الحكومة. وبعد ثلاثة منح من EIFL (المعلومات الالكترونية للمكتبات) برنامج المكتبات للابتكار عممت مبادرات " لا للسل" في 190 مكتبة في الأماكن النائية تم خلالها تدريب 800 شخص على رفع الوعي بالسل، كما جرت مُناظرات عامة حوله حضرها 5600 شخص.

أوغندا: مازال العاملون في مجال الطب والصحة في الأماكن النائية في أوغندا يواجهون صعوبات في الوصول إلى المعلومات الأساسية اللازمة: لضمان جودة الرعاية الصحية. نشرت هيئة المعلومات الصحية في أوغندا التابعة لجامعة Makere والتي تعيد صياغة المعلومات الدراسية في صورة مطبوعة للذين لا يستطيعون الاطلاع عليها من العاملين في مجال الصحة، بما في ذلك معلومات عن الأمراض والأمور المتعلقة بالصحة، وتوزع على 1500 وحدة صحية منها مستشفيات، ومراكز صحية، ومنظمات غير هادفة للربح، ومكاتب الصحة البعيدة ولجان الخدمات الاجتماعية وأعضاء البرلمان. إنه واحد من المصادر القليلة للمعلومات المحدثة في المناطق النائية في أوقات الأمراض مثل انتشار الكبد الوبائي.

**الهدف 4:** ضمان التعليم الجيد المنصف والشامل للجميع وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع: تقع المكتبات في قلب المدارس، والجامعات، والكليات في كل الدول، وتدعم المكتبات برامج محو الأمية وتوفر مكانًا آمنًا للتعلم، وتدعم الباحثين على إعادة استخدام البحث والبيانات لخلق معارف جديدة.

هولندا: يعمل Bookstart مع مراكز الرعاية الصحية، والمكتبات العامة، والصفين الأول والثاني الابتدائي لتقديم الكتب وبرامج محو الأمية ل 75000 طفل حتى عمر 4 سنوات، وهو البرنامج الذي تدعمه الحكومة ويهدف إلى ترسيخ التعاون بين المؤسسات التي تعمل على محو أمية الأطفال. السويد: تعمل مكتبة مدينة مالمو على رآب الفجوة الرقمية وتشجيع الاندماج الاجتماعي والاستدامة. يُقدم المركز التعليمي التابع للمكتبة باسم "ابداً" حيث يتعلم المُستخدمون الذين يفتقرون إلى خبرة التعامل مع العالم الرقمي، كيف يستخدمون البريد الإلكتروني، والتعامل مع الإنترنت، وضبط إعدادات الخصوصية. يتردد على المكتبة الكثير من المهاجرين، وخاصةً الأطفال الذين يأتون وحدهم الذين يُمكنهم الحصول على أدوات مُصممة لتطوير قدرتهم على القراءة والكتابة وعمل الواجبات المدرسية.

سنغافورة: يشارك مجلس سنغافورة الوطني للمكتبات (NLB) المواطنين من خلال البرامج والخدمات، داخل وخارج المكتبات، في الواقع وعبر الانترنت. كما يُراعي المجلس انتباهه إلى السكان الذين لا يستطيعون التنقل ويواجهون صعوبة في الوصول إلى المكتبات. عمل المجلس مع شركاء؛ لتقديم برامج مُخصصة ومكتبات مُتنقلة في صورة حافلات تُمكن مدارس ذوي الاحتياجات الخاصة، ودور الأيتام ودور المُسنين من الوصول إلى مُقتنيات وخدمات المكتبات، وتتشابه هذه الخدمات إلى حد كبير مع الخدمات المُقدمة في المكتبة الفعلية، حيث تكون المُقتنيات جيدة، وهناك خدمات استعارة، ومكتبيون للمُساعدة وبرامج لرواية القصص.

**الهدف 5: تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين كل النساء والفتيات:** تدعم المكتبات العدالة بين الجنسين من خلال توفير مساحات آمنة للاجتماع للبنات والسيدات، حول حقوقهم والصحة، وتقديم برامج حول الاتصالات والمعلومات ومحو الأمية مما يدعم السيدات في بناء مهاراتهم التجارية.

أوغندا: تُقدم مكتبة أوغندا الوطنية برنامج تدريب على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات مُصمم خصيصاً للمزارعات. يُمكنهن من الاطلاع على التوقعات الجوية، وأسعار المحاصيل، ويدعمن في خلق أسواق على الإنترنت يُزيد هذا البرنامج من رفاهية النساء الاقتصادية من خلال المهارات التكنولوجية.

نيبال: تساعد مُبادرة بناء القدرات التي أطلقها مركز المعلومات والمصادر تحت اسم READ's (التعليم الحضري والتنمية) السيدات والبنات على خلق رؤية لحياتهن والتحكم فيها، يشمل هذا البرنامج تمكينهن من ندوات وورش عمل حول حقوق المرأة، والمساواة بين الجنسين، والصحة،

والعنف ضد المرأة، وغيرها من القضايا. تُشجع المكتبة السيدات على التسجيل في مجموعات تلتقي في جانب منفصل من المكتبة كل شهر حيث يشعرون بالحرية التامة في الحديث عن كل ما يُفكرون فيه. تشمل الدورات العملية دورات لمحو الأمية، والحساب، واللغة الإنجليزية، والاتصالات والمعلومات، والمهارات التجارية، وكيفية تجهيز وعرض المنتجات للبيع، كما توفر هذه المراكز تدريبات على المهارات الحياتية، ومحو الأمية الرقمية وعدم معرفة التكنولوجيا.

**الهدف 6:** ضمان توافر المياه وخدمات الصرف الصحي للجميع.

**الهدف 7:** ضمان حصول الجميع بتكلفة ميسورة على خدمات الطاقة الحديثة الموثوقة والمستدامة: تُقدم المكتبات معلومات عن المياه، واستخدام الطاقة، والصرف الصحي، وتُعد المكتبات العامة في العديد من الأماكن المكان الوحيد الذي يصل منه الناس إلى النور والكهرباء: كي يقرأوا، ويدرسوا، ويتقدمون للحصول على وظائف.

هندوراس: تلعب مكتبة سان خوان المجتمعية دورًا أساسيًا في توفير مياه آمنة للمجتمع بأسره من خلال مشروع تحلية المياه الذي أسسته المكتبة في الميدان الرئيسي بالمدينة.

المملكة المتحدة: يستطيع المستخدمون في مكتبات كرويدون ودربي وغيرها من مدن المملكة المتحدة استعارة أجهزة توضح أكثر الأجهزة استهلاكًا للطاقة، مما يُمكن الناس من تغيير معدلات استهلاكهم إياها.

**الهدف 8:** تعزيز النمو الاقتصادي المطرد والشامل للجميع والمستدام، والعمالة الكاملة والمنتجة وتوفير العمل اللائق: يُمكن التداول الحر وتكنولوجيا الاتصالات للجميع والمعلومات والمهارات في المكتبات من التقديم على وظائف، وكتابة مواد تدعمهم، والحصول على الوظيفة الملائمة.

الاتحاد الأوروبي: يحصل 250.000 شخص في الاتحاد الأوروبي كل عام على وظائفهم من خلال المكتبات العامة وساعدت المكتبات العامة 4.1 مليون أوروبي في استفساراتهم عن التوظيف، بل وساعدت أكثر من مليون ونصف المليون شخص في التقديم على وظيفة. يُمكن التداول الحر للمعلومات وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الناس من التقديم على الوظائف التي أصبحت موجودة على الإنترنت.

الولايات المتحدة الأمريكية: في نيويورك تقوم مكتبة كوينز العلمية الصناعية التجارية ومكتبة بروكلين للعمل والتجارة بعمل مسابقات لأفضل خطط عمل توجه المستخدمين، وتستهدف

أصحاب المشاريع الحاليين والمحتملين حيث يُشكل المهاجرون 25% من مُستخدمي مكتبة بروكلين 29% منهم بلا عمل أو بلا عمل مُناسب، وأكثر من نصفهم لهم دخل أقل من المتوسط في نيويورك. **الهدف 9:** إقامة بنى تحتية قادرة على الصمود، وتحفيز التصنيع الشامل للجميع والمستدام وتشجيع الابتكار: تقع المكتبات في قلب الحياة البحثية والأكاديمية، وتُتيح الإنترنت عالي السرعة، والبنية التحتية اللازمة للبحث، والمُتخصصين المحترفين. تمثل المكتبات العامة والتعليمية في العديد من البلدان الجهة الأساسية أو الوحيدة التي تُقدم خدمة الإنترنت بتكلفة قليلة أو بلا تكلفة، وهو ما يُزيد بدوره التواصل.

لاتفيا: عاد استثمار كل دولار بعائد قيمته 2 دولار (بصورة مُباشرة وغير مُباشرة) بين عامي 2008 و2010 وكان عائد استخدام الإنترنت في المكتبات العامة أعلى إلى أكثر من 3 دولار مُقابل كل دولار تم استثماره.

فنلندا: يُمكنّ العمل العلمي المفتوح الذي تستضيفه مكتبة فنلندا الوطنية الوصول إلى المؤلفات والبيانات البحثية، وأساليب البحث التي يستخدمها الجميع. إن التداول الحر أحد المبادئ الرئيسية؛ لزيادة إتاحة وتداول المعلومات.

**الهدف 10:** الحد من انعدام المساواة داخل البلدان وفيما بينها: يُعد الإنصاف في حق الحصول على المعلومات، وحرية التعبير، والخصوصية، ومبادئ أساسية لاستقلالية الفرد. تُساعد المكتبات على الحد من عدم المساواة في توفير مساحات مدنية آمنة مفتوحة لكل سكان المناطق الحضرية والريفية حول العالم.

منغوليا: لا يستطيع مُعظم ضعاف البصر والمكفوفين (15.000) الحصول على عمل ويتلقون دعمًا ضعيفًا جدًا أو لا يتلقون دعمًا من الأساس.

عالميًا: تعمل المكتبات بلا حدود على إتاحة المعلومات والمصادر في مخيمات اللاجئين من خلال صندوق الأفكار، والذي يُمكن الناس من الوصول إلى المعلومات من خلال توصيلات الإنترنت، والذي يتضمن كتبًا، برعاية المفوضية العليا للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين UNHCR.

**الهدف 11:** جعل المدن والمستوطنات البشرية شاملة للجميع وآمنة وقادرة على الصمود ومستدامة: تلعب المكتبات دورًا أساسيًا في حماية وحفظ التراث الوثائقي الذي لا يُقدر بثمن بكل أشكاله للأجيال القادمة، تقوي الثقافة المُجتمعات المحلية وتدعم الوصول إلى عدم التهميش والتنمية المُستدامة في المدن.

مالي: في عام 2013 احتلت الجماعات المسلّحة شمال مالي وتمبكتو، المدينة الشهيرة بتراثها الثقافي والكم الهائل من المكتبات العامة والخاصة الموجود بها وما تضمه من تراث لا يُقدر بثمن، ولحماية المخطوطات أثناء فترة الاحتلال قام متطوعون بتحويلهم إلى باماكو بدعمٍ دولي، ومنذ ذلك الحين تم الاحتفاظ بهذه المخطوطات في العاصمة وهي الآن تحت الترميم والرقمنة. لقد كانت المكتبات في خط المواجهة أثناء تهريب تراث مالي الفريد وحفظه.

الصين: في يناير 2015 أنشأت أول مكتبة في مترو بكين "M Subway Library" افتتحت في محطة مترو مكتبة الصين الوطنية (NLC) في خط المترو الرابع، تهدف هذه المكتبة إلى التوسع وتقديم خدمات جديدة، ومصادر عالية الجودة من المكتبة الوطنية، مثل تحميل الكتب الرقمية مجاناً، ونقل الثقافة المحلية، والترويج للقراءة خارج إطار الدراسة، إن المارين هم القراء والقراء هم المارون في هذه المكتبة، وبذلك تصبح مكتبة المترو محطة قراءة للجميع.

كولومبيا: تُعد المكتبات العامة جزءاً لا يتجزأ من خطة تجديد مدينة مديلين بكولومبيا، والتي تقع وسط أكثر المُجمّعات حرماناً في أطراف مديلين، وأصبحت المكتبات مراكزاً للتنمية الاجتماعية التي تُخاطب الحاجة إلى مساحات اجتماعية وتعليمية أكبر، توفر سلسلة المكتبات العامة أدوات وبرامج تعليمية تعود بالنفع على المُجمّعات المحلية، وتُشكل مُنطلقاً للمزيد من التنمية الحضرية والمشروعات الخضراء.

**الهدف 12:** ضمان وجود أنماط استهلاك وإنتاج مستدامة،

**الهدف 13:** اتخاذ إجراءات عاجلة للتصدي لتغير المناخ وآثاره،

**الهدف 14:** حفظ المحيطات والبحار والموارد البحرية واستخدامها على نحو مستدام لتحقيق التنمية المستدامة،

**الهدف 15:** حماية النظم الإيكولوجية البرية وترميمها وتعزيز استخدامها على نحو مستدام، وإدارة الغابات على نحو مستدام، ومكافحة التصحر، ووقف تدهور الأراضي وعكس مساره، ووقف فقدان التنوع البيولوجي: إن المكتبات مؤسسات مُستديمة تُشارك المصادر في المُجتمع وعلى المستوى الدولي والتأكد من وصول الجميع إلى المعلومات، تلعب جميع المكتبات دوراً هاماً في إتاحة البيانات، والأبحاث والمعرفة التي تدعم البحث القائم على معلومات وإتاحة معلومات للجمهور عن التغير المناخي، والدور الأساسي الذي يلعبه حفظ المعارف الخاصة بالشعوب الأصلية، والتي تشمل صنع القرار على المستوى المحلي بشأن الاتجاهات الأساسية في الحياة، ومنها الصيد، واستخدام الأرض، وإدارة المياه.

الولايات المتحدة الأمريكية: إن مكتبة تراث التنوع البيولوجي مكتبة رقمية متاحة للجميع تابعة لمكتبات سميثونيان لأبحاث التنوع البيولوجي والتي تضم أكثر من 46 مليون صفحة بحثية من أكثر من 170000 مجلد نُشر بين القرن الخامس عشر والقرن الحادي والعشرين بما يتعدى الأربعين لغة. يستخدم العلماء البيانات في تحديد الفصائل الجديدة، وعمل الخرائط السكانية، وتطوير النظام البيئي، والعلم بنماذج التغير المناخي المستقبلية. يُمكن استخدام مثل هذه البيانات لوضع سياسات الحفظ، والتنمية المستدامة، وإدارة المصادر إدارة مسؤولة، تضمن مجموعة البيانات قدرة الجميع وفي كل مكان على الحصول على المعلومات التي يحتاجونها للدراسة وحفظ الفصائل والنظم البيئية الموجودة على الأرض.

سنغافورة: لقد عملت مكتبة سنغافورة الوطنية مع رعاة رسميين؛ لبناء مكتبة خضراء للأطفال والتي تُقدم مجموعة مُقتنيات عن الحفاظ على البيئة وبرامج التعليم العام التفاعلي، والتي تهدف بشكل لافت إلى مُساعدة الأطفال على فهم التغير المناخي، الأكثر من ذلك أن المبنى مصنوع من مواد مُعاد تصنيعها، وهو ما يؤكد رسالة المكتبة في الحفاظ على البيئة. تعمل المكتبة الوطنية أيضًا على ضمان اتباع أفضل ممارسات استخدام الطاقة والموارد والحد من الهدر، وقد حصل مبنى قيادة المكتبة الوطنية في مايو 2013 على جائزة جرين مارك البلاتينية من سلطات البناء والتشييد في سنغافورة.

**الهدف 16:** تعزيز المُجتمعات المسألمة والشاملة للتنمية المُستدامة، وتوفير الحصول على العدالة للجميع وبناء مؤسسات فعالة وقابلة للمُحاسبة وشاملة على كافة المستويات: وكي ندرك إتاحة المعلومات بصورة كاملة، يحتاج كل فرد إلى إمكانية الوصول إلى المعلومات واكتساب مهارات استخدامها بكفاءة كما يوضح إعلان ليون لإتاحة المعلومات والتنمية. إن المكتبات لديها المهارات والمصادر التي كُمتها من مُساعدة الحكومات، والمؤسسات والأفراد على التواصل، وصُنع المعلومات واستخدامها بكفاءة من أجل التنمية.

مولدوفا، جورجيا، أوكرانيا: إن شراكة الحكومات المُنتفحة (OGP) مؤسسة تعمل مع حكومات الدول الأعضاء للالتزام بالشفافية، والمشاركة المدنية، ومحاربة الفساد، ومُحاسبة الحكومات. لقد التزمت شراكة الحكومات المُنتفحة باشتمال الهدف 16 في حُطتها التنفيذية، وقد تم بالفعل الالتزام بإتاحة المكتبات والمعلومات كجزء من حُطتها التنفيذية في مولدوفا، وجورجيا، وأوكرانيا، يحضر المكتبيون في هذه البلاد اجتماعات المجتمع المدني؛ للمُساعدة في وضع الخطة التنفيذية

الوطنية، ورفع الوعي بدور المكتبات وإتاحة المعلومات في تحقيق أهداف شراكة الحكومات المنفتحة.

عالمياً: فيما يتفق مع استراتيجيته في القضاء على الفقر المدقع بحلول عام 2030 ، تُتيح مكتبة البنك الدولي للعاملين به وللمجتمع العالمي بأسره إمكانية الحصول على المعلومات والخدمات ذات الصلة؛ لترسيخ مُشاركة المعرفة، والحكم الرشيد، والتنمية الاقتصادية. تقوم مجموعة من أكفأ المتخصصين على الأسئلة التنموية، والبحث عن المعلومات من مصادر مُتعددة داخلية وخارجية، ويعرفون العاملين بالمُقتنيات، والمصادر والخدمات التي تتسق مع أولويات البنك التنموية تروج المكتبة أيضاً للشفافية والمساءلة على نطاقٍ أوسع ببناء القدرات اللازمة لإتاحة الوصول إلى المعلومات حول العالم، ويُعد عمل المكتبة جزءاً لا يتجزأ من التنمية العالمية من خلال الإتاحة العامة للوصول للمعلومات.

سويسرا: إن مكتبة *The Globethics.net* مكتبة رقمية تُتيح وبالمجان الوصول إلى آلاف النصوص الكاملة عن القيم وما يرتبط بها من مبادئ، وبالمساهمة في تطوير إتاحة المصادر المعرفية حول القيم تهدف هذه المبادرة العالمية إلى تطوير مُشاركة المعرفة، وخاصة من الشمال إلى الجنوب ومن الجنوب إلى الشمال، والمساهمة في التنمية من خلال بالترويج للقيادة المسؤولة، والحكم الرشيد، والقيم القائمة على صُنع القرار.

**الهدف 17: تقوية وسائل تنفيذ وإعادة تنشيط الشراكة العالمية للتنمية المستدامة:** تُشكل المكتبات شبكة عالمية من المؤسسات القائمة على المجتمع المُستعدة لدعم خطط التنمية المحلية والوطنية، كما أنها مصدر لتطوير صُنع القرار.

كندا: إن مكتبة العلوم الوطنية، والمجلس الوطني للبحوث، هم الرعاة المُشاركين لعمل للمكتبة الفدرالية للعلوم، وهو المشروع الذي يجمع مكتبات الوزارات العلمية الفدرالية لعمل منصة مُشتركة للاستكشاف والإتاحة، يهدف ذلك لضمان مكتبات وخدمات المعلومات للباحثين والموظفين في الحكومة للتأكد من إتاحة المصادر والمُقتنيات للكنديين. إن هذا المشروع التزام من شراكة الحكومات المنفتحة تجاه كندا تحت مظلة التزام المعلومات المفتوحة.

## خاتمة

تعد المكتبات كمؤسسات وسيطة في نقل المعارف والمعلومات، كيانات فاعلة على المستوى المحلي لبعث شراكة حقيقية من شأنها دفع عجلة التنمية المحلية في ابعادها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وتفعيل فكر الاستدامة الانمائية وتحقيق أهداف الاستراتيجية الأممية

ورؤية الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 2030، من أجل ذلك وجب على واضعي السياسات والبرامج والخطط الإنمائية على المستوى المحلي الأخذ بعين الاعتبار المكتبات العمومية ودورها الفاعل في أحداث التنمية المحلية، من خلال تفعيل التوصيات التالية:

- **ضعوا المكتبات في خطط التنمية:** ستُحدد خطط التنمية الوطنية قدرًا كبيرًا من نفقات الحكومة وأولوياتها، قد تكون هذه الخطط خطة قومية واحدة، أو خطط متفرقة واسعة النطاق، للإدماج الرقمي، أو التنمية الاجتماعية. سواءً احتاج الجمهور إلى معلومات عن أسعار المحاصيل أو أين يجدون الرعاية الطبية، أو مدى التطور في مشاركة المعلومات. تكمن خصوصية دور المكتبات في الوصول بالمعلومات إلى الفئات المُهمشة وفي الأزمان والمراحل الانتقالية.

- **الشراكة مع المكتبات:** تستطيع المكتبات الدخول في شراكة مع الحكومة وغيرها من الجهات؛ لتنفيذ الاستراتيجيات والبرامج للتأكد من الوصول للجميع. تستطيع المكتبات دعم وتعزيز خطة الأمم المتحدة 2030 بأسرها، وتدعم القضاء على الفقر، واستدامة الزراعة والانتاج، والتعليم الجيد، والصحة، وكل الأهداف الأخرى تستطيع الحكومات أن تجد في المكتبات شريكًا قويًا، موفرًا في الحرب للقضاء على الفقر، والتنمية الاقتصادية، وإتاحة التعليم للجميع.

- **العمل مع المكتبات على رفع الوعي بأهداف التنمية المستدامة،** وما تعنيه على المستوى المحلي: يُطلب من كل دولة، في إطار خطة الأمم المتحدة 2030 أن تتأكد من معرفة الجميع بأهداف التنمية المستدامة بدايةً من المؤسسات المُستفيدة وصولاً إلى الجمهور وما أهميتها للجميع يستطيع المكتبيون المساعدة بتقديم المعلومات عن الأهداف وآخر ما توصلت إليه لصانعي القرار وللجمهور. كما يمكن أن:

- تشارك المكتبات معلومات عن أهداف التنمية المُستدامة وأولويات التنمية المحلية في المجتمعات التي تقوم على خدمتها وعبر الحدود، وأن توصل الناس بمعلومات عن الأهداف عبر الإنترنت.
- تلعب المكتبات التي تعمل كمستودعات أو مراكز معلوماتية تابعة للأمم المتحدة دورًا أساسيًا في نقل معلومات من الأمم المتحدة والبحث، والحصول على تغذية راجعة تساعد صُناع القرار على تحقيق الأهداف.



## مصادر ومراجع الدراسة

### باللغة العربية

- 1- الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. مرفق المكتبة العامة: مبادئ الاقلا/اليونسكو التوجيهية لتنميته. [مطبوعة].
- 2- جمعية الأمم المتحدة للبيئة التابعة لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة. الاستراتيجية المتوسطة الأجل المقترحة للفترة 2012-2018. 2016.
- 3- الرندي، بشاير سعود. دور المكتبات ومراكز المعرفة في دعم وتنفيذ أهداف التنمية المستدامة في دولة الكويت. اعلم. ع20. يوليو 2017.
- 4- السريحي، منى. دور المكتبات في دعم أهداف التنمية المستدامة: دراسة نظرية. اعلم. ع20. يوليو 2017.
- 5- الشدياق، رندة. خطة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 2030 ودور أمناء المكتبات. اعلم. ع20. يوليو 2017.
- 6- عبد الله، نوال محمد. المكتبات العربية كشريك في تحقيق التنمية المستدامة: المكتبات المصرية العامة نموذجاً. Cybrarians journal. العدد 48. ديسمبر 2017.
- 7- مؤسسة هينرخ بل HEINRICH BOLL STIFTUNG مكتب الشرق الأوسط (2009). التنشيط في المكتبات العامة: نصائح عامة واقتراحات محددة. [مطبوعة]. أهداف التنمية المستدامة. متاح على الرابط: <http://www.arabstates.undp.org/content/rbas/ar/home/sustainable-development-goals.html>. تاريخ الزيارة: 2019/01/27.
- 8- الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA. إتاحة الفرص للجميع: كيف تسهم المكتبات في خطة الأمم المتحدة 2030. [كتيب]. متاح على الرابط: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-ar.pdf>. تاريخ الزيارة: 2019/01/29.
- 9- الجمعية العامة للأمم المتحدة. تحويل عالمنا: خطة التنمية المستدامة لعام 2030. متاح على الرابط: [https://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/ares70d1\\_ar.pdf](https://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/ares70d1_ar.pdf).
- 10- حايك، هيام. التفكير المستدام: المكتبات وحلول مبادرات التنمية المستدامة من أجل عالم أفضل. متاح على الرابط: <https://cutt.us/f6uad>. تاريخ الزيارة: 2019/01/26.

### باللغة الأجنبية:

- 11- <https://dictionnaire.reverso.net/francais-definition/d%C3%A9veloppement+durable>. Site consulté le : 20/05/2018.
- 12- IFLA. *Le rôle des bibliothèques dans la Société de l'information*. Disponible sur : [https://www.ifla.org/files/assets/wsis/Documents/wsis\\_af.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/wsis/Documents/wsis_af.pdf). Date de visite : 26/01/2019.
- 13- IFLA. *La déclaration de l'IFLA sur les bibliothèques et le développement*. Disponible sur : <https://www.ifla.org/FR/publications/la-d-claration-de-l-ifla-sur-les-biblioth-ques-et-le-d-veloppement.date> de visite: 26/01/2019.
- 14- IFLA. UN ACCÈS ET DES OPPORTUNITÉS POUR TOUS : Comment les bibliothèques contribuent à l'Agenda 2030 des Nations Unies. Disponible sur :

<https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-fr.pdf>. Date de visite : 29/01/2019.

15-17objectifs de développement durable. Disponible sur : <https://www.dfae.admin.ch/post2015/fr/home/agenda-2030/die-17-ziele-fuer-eine-nachhaltige-entwicklung.html>. Date de visite : 20/05/2018.

## هوامش الدراسة

<sup>1</sup> عبد الله، نوال محمد. المكتبات العربية كشريك في تحقيق التنمية المستدامة: المكتبات المصرية العامة نموذجاً. Cybrarians journal. العدد 48. ديسمبر 2017.

<sup>2</sup> الرندي، بشاير سعود. دور المكتبات ومراكز المعرفة في دعم وتنفيذ أهداف التنمية المستدامة في دولة الكويت. اعلم. 20 يوليو 2017.

<sup>3</sup> السريحي، منى. دور المكتبات في دعم أهداف التنمية المستدامة: دراسة نظرية. اعلم. 20 يوليو 2017.

<sup>4</sup> الشدياق، رندة. خطة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 2030 ودور أمناء المكتبات. اعلم. 20 يوليو 2017.

<sup>5</sup> IFLA. **Le rôle des bibliothèques dans la Société de l'information**. Disponible sur : [https://www.ifla.org/files/assets/wsis/Documents/wsis\\_af.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/wsis/Documents/wsis_af.pdf). Date de visite : 26/01/2019.

<sup>6</sup> <https://dictionnaire.reverso.net/francais-definition/d%C3%A9veloppement+durable>. Site consulté le : 20/05/2018.

<sup>7</sup> 17objectifs de développement durable. Disponible sur : <https://www.dfae.admin.ch/post2015/fr/home/agenda-2030/die-17-ziele-fuer-eine-nachhaltige-entwicklung.html>. Date de visite : 20/05/2018.

<sup>8</sup> الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. مرفق المكتبة العامة: مبادئ الافلا/اليونسكو التوجيهية لتنميته. [مطبوعة]. ص 7.

<sup>9</sup> مؤسسة هينز بل HEINRICH BOLL STIFTUNG مكتب الشرق الأوسط (2009). التنشيط في المكتبات العامة: نصائح عامة واقتراحات محددة. [مطبوعة]. ص 2.

<sup>10</sup> IFLA. **La déclaration de l'IFLA sur les bibliothèques et le développement**. Disponible sur : <https://www.ifla.org/FR/publications/la-d-claration-de-l-ifla-sur-les-biblioth-ques-et-le-d-veloppement.date> de visite: 26/01/2019.

<sup>11</sup> عبد الله، نوال محمد. المكتبات العربية كشريك في تحقيق التنمية المستدامة: المكتبات المصرية العامة نموذجاً. ع 48. 2017. ص 16.

<sup>12</sup> جمعية الأمم المتحدة للبيئة التابعة لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة. الاستراتيجية المتوسطة الأجل المقترحة للفترة 2018-2012. 2016. ص 4.

<sup>13</sup> أهداف التنمية المستدامة. متاح على الرابط: <http://www.arabstates.undp.org/content/rbas/ar/home/sustainable-development-goals.html>. تاريخ الزيارة: 2019/01/27.

<sup>14</sup> الجمعية العامة للأمم المتحدة. تحويل عالمنا: خطة التنمية المستدامة لعام 2030. متاح على الرابط: [https://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/ares70d1\\_ar.pdf](https://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/ares70d1_ar.pdf).

<sup>15</sup> حايك، هيام. التفكير المستدام: المكتبات وحلول مبادرات التنمية المستدامة من أجل عالم أفضل. متاح على الرابط:

<https://cutt.us/IJ2u3>. تاريخ الزيارة: 2019/01/26.

<sup>16</sup>الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات *IFLA*. إتاحة الفرص للجميع: كيف تسهم المكتبات في خطة الأمم المتحدة

**2030**. [كتيب]. متاح على الرابط: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries->

[development/documents/access-and-opportunity-for-all-ar.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-ar.pdf). تاريخ الزيارة: 2019/01/29.

<sup>17</sup>السريحي، منى. مرجع سابق. ص ص 216-218.

<sup>18</sup> IFLA. **UN ACCÈS ET DES OPPORTUNITÉS POUR TOUS** : Comment les bibliothèques contribuent à l'Agenda 2030 des Nations Unies. Disponible sur : <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-fr.pdf>. Date de visite : 29/01/2019.

## استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم

### *Usage of Decision Supported Systems at Governmental Academic Libraries in Khartoum*

د. مصعب محمد علي محمد<sup>\*1</sup>

<sup>1</sup> جامعة أم درمان الإسلامية (السودان)، [mussab.li14@oiu.edu.sd](mailto:mussab.li14@oiu.edu.sd)

تاريخ النشر: 2022/12/30

تاريخ القبول: 2022/10/12

تاريخ الإرسال: 2022/06/16

#### ملخص

تهدف الدراسة إلى معرفة إمكانية استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم، ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحث المنهج الوثائقي (التاريخي) والمنهج الوصفي التحليلي بشقيه المسحي ودراسة الحالة، ووظفت المقابلة كأداة لجمع البيانات. توصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم بحاجة لاستخدام نظم دعم القرار عمداً مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم على قناعة تامة بأهمية استخدام نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية. كما توصلت الدراسة للعديد من التوصيات أبرزها: استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم. الاستفادة من المقدرات الإدارية لنظم إدارة المكتبات المتكاملة والإحصاءات والتقارير التي توفرها هذه النظم في عملية اتخاذ القرار. يوصي الباحث بدراسة إمكانية ربط نظم دعم القرار مع نظم إدارة المكتبات المتكاملة.

الكلمات المفتاحية: مقاييس المعلومات، نظم المعلومات-نظم المعلومات الإدارية-نظم دعم القرار- اتخاذ القرار-المكتبات الجامعية.

\* المؤلف المرسل: مصعب محمد علي محمد ، الإيميل: [mussab.li14@gmail.com](mailto:mussab.li14@gmail.com)

## Abstract

*The study aims to discover the ability to use Decision Support Systems (DSS) at governmental academic Libraries in Khartoum State, to achieve this goal researcher used historical method and subjective Analysis method both case study and survey, data collected by interview. The study reached several results; the most important findings were Necessity of used (DSS) in Governmental Academic Libraries. Deans of Governmental Academic Universities were satisfied the important of used the (DSS) in Academic Libraries. The study also reached several recommendations, Main recommendations were must use (DSS) in governmental academic libraries. Benefited from management abilities' for libraries Integrated Systems in (statistics reports) to take decision. The researcher recommended to connected (DSS) with Libraries Integrated Systems (LIS).*

**Keywords:** Information System- Management Information System (MIS) - Decision Support Systems (DSS) - Decision taking- University Libraries.

## مقدمة

تُعد عملية اتخاذ القرارات جوهر وظيفة المديرين في مختلف المواقع الإدارية، فعملية اتخاذ القرارات تنتشر في جميع المستويات الإدارية، ويقوم بها كل إداري وتوجد في كل عملية إدارية وفي كل مرحلة من مراحل المشروع، كما أن عملية اتخاذ القرارات عملية أساسية ومهمة في أي مكتبة أو مركز معلومات، وهي محور أساس في الأنشطة الإدارية كما أنها تتغلغل وتتداخل في كل مظهر من مظاهر الأعمال الإدارية للمنظمة، إذ أن المدير يتخذ قرارات كبيرة أو صغيرة، روتينية أو استراتيجية تتعلق بوظائف التخطيط والتنظيم والتوظيف والقيادة والرقابة وغيرها من العمليات الإدارية<sup>1</sup> ويمكن تعريف اتخاذ القرار بأنه "عمل فكري وموضوعي يسعى إلى اختيار البديل الأنسب لحل مشكلة معينة من بين مجموعة من البدائل المتاحة أمام مُتخذ القرار وذلك بالمفاضلة بينها باستخدام معايير مُحددة وبما يتماشى مع الظروف الداخلية والخارجية التي تواجه مُتخذ القرار"<sup>2</sup> تسعى المكتبات الجامعية لتقديم خدماتها والتميز فيها من خلال القرارات التي تتخذها، وتعتمد المكتبات الجامعية في الوقت الحالي على العديد من نظم المعلومات حتى يتسنى لها توفير المعلومات التي تسهم في اتخاذ القرارات التي تُحقق أهدافها، ولكن هنالك الكثير من الأخطاء التي تحدث عند عملية اتخاذ القرارات مثل قصور النظر الذهني لمتخذ القرار فلا يستطيع أن يلم بأبعاد المشكلة؛ فيصدر قراره على أساس أعراض المشكلة ولا يهتم بأبعادها ومن ثم يصل إلى حلول سريعة وغير

ملائمة، كذلك الاعتماد على الخبرات الشخصية التي تؤدي إلى قرارات غير رشيدة وغير فعالة في معظم الأحيان، وعادة ما يتخوف متخذ القرار من النقد فيؤثر هذا على المشكلة حيث تستغرق وقتاً أطول لحلها ولكن يمكنه تفادي ذلك باعتماده لنظام اتصال بالمؤسسة ليساعده على توفير المعلومات الضرورية في صنع القرار، ومن هنا جاءت الحاجة إلى نظم دعم القرار، ويمكننا تعريف نظم دعم القرار بأنها: "نظم مبنية على الحاسوب تتكون من قاعدة بيانات، وقاعدة نماذج، وقاعدة حوار، تُمكن متخذ القرار من دراسة جوانب المشكلات التي تواجهه ومن ثم توفر البدائل المناسبة لاتخاذ القرار (مع تحديد ما سوف يترتب على كل بديل) ولكن لا تحل محل متخذ القرار، وتتصف بسهولة الاستخدام والمرونة في معالجة المشكلات الحديثة والمفاجئة".<sup>3</sup>

ومن خلال هذه الدراسة يسعى الباحث للتعريف بنظم دعم القرار وأنواعها ووظائفها وإمكانية استخداماتها في المكتبات الجامعية ودورها في عملية اتخاذ القرار، كما يسعى إلى معرفة الصعوبات التي تحول دون مقدرة مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم على توفير نظم دعم القرار، ومعرفة مدى قناعة عمداء المكتبات بأهمية نظم دعم القرار.

## الجانب المنهجي للدراسة

### 1. مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في سؤال رئيس هو: (ما مدى إمكانية استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم؟)، ولفهم واستيعاب المشكلة طرح الباحث عدداً من التساؤلات التي تمثل جوهر ولب الدراسة وهي:-

- 1- ما واقع اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم؟
- 2- ما الفائدة التي ستجنيها مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم من استخدام نظم دعم القرار؟
- 3- إلى أي مدى يؤثر استخدام نظم دعم القرار على جودة القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم؟
- 4- ما مدى قناعة عمداء مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم بأهمية نظم دعم القرار في اتخاذ القرار؟
- 5- ما هي الصعوبات التي تحول دون مقدرة مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم على توفير نظم دعم القرار؟

## 2. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف الآتية:-

- 1- التعرف على واقع اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم.
- 2- التعريف بالفوائد التي ستجنيها مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم عند استخدامها لنظم دعم القرار.
- 3- معرفة مدى قناعة عمداء مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم بأهمية نظم دعم القرار.
- 4- التعرف على الصعوبات التي تحول دون مقدرة مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم على توفير نظم دعم القرار.

## 3. أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة من الناحية العلمية في أهمية الموضوع المدروس وهو استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم، يأتي ذلك في ظل قلة الدراسات التي تُعنى بإدارة المكتبات عموماً واتخاذ القرار على وجه الخصوص، كذلك إثراء المكتبة العربية ومراكز البحث العلمي حيث تعتبر هذه الدراسة قاعدة ونقطة انطلاق لمساعدة الباحثين والدارسين في مجال نظم دعم القرار نظراً لندرة الدراسات السابقة في موضوع الدراسة وتشجيعهم لإجراء مزيد من الدراسات في هذا المجال لتطويره في المستقبل.

كما تتمثل أهمية الدراسة من الناحية التطبيقية في لفت انتباه إدارات المكتبات الجامعية الحكومية بولاية الخرطوم إلى أهمية موضوع نظم دعم القرار وأهمية استخدامها، وإبراز جوانب القوة والضعف الناتجة عن استخدامها، وذلك لأنها تقدم مسحاً شاملاً ومتكاملاً لنظم دعم القرار وأهمية تطبيقها في المكتبات الجامعية الحكومية بولاية الخرطوم، كذلك تتمثل الأهمية في الحاجة الماسة للمكتبات الجامعية لرفع مستوى أدائها وترشيد طاقاتها المالية والبشرية وتحسين خدماتها ولعلاج موطن الخلل ومسببات الهدر في الموارد المالية والبشرية والجهد والوقت، يكون ذلك من خلال استخدام نظم دعم القرار وإعادة تصميم العمليات الإدارية تصميمياً إبداعياً ينسجم مع متطلبات العصر.

## 4. حدود الدراسة

وتتمثل في الآتي:-

الحد الموضوعي: استخدام نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية.

**الحد المكاني:** مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم وهي مكتبات الجامعات التالية:-  
جامعة الخرطوم، والنيلين، والسودان للعلوم والتكنولوجيا، وأم درمان الإسلامية، والقران الكريم  
والعلوم الإسلامية، والزعيم الأزهري، وبحري).

**الحد الزماني:** وهو فترة جمع البيانات؛ وقد كانت خلال (أكتوبر 2016م – مارس 2017م).

#### 5. منهج الدراسة

حتى يتم التوصل الى النتائج والتوصيات الخاصة بالمشكلة المراد دراستها قام الباحث بتوظيف  
المناهج العلمية الآتية:-

● **المنهج الوثائقي:** قد تم استخدام هذا المنهج في الإطار النظري، من خلال دراسة أدبيات موضوع  
الدراسة.

● **المنهج المسحي:** المسح هو استخدام طريقة منظمة لتحليل وتفسير وتصوير أو تشخيص  
الوضع الراهن لمؤسسات المعلومات أو المستفيدين أو ما يرتبط بهما، قد قام الباحث بتوظيف  
المنهج المسحي بدراسته من خلال إجراء مسح شامل على مكتبات الجامعات الحكومية بولاية  
الخرطوم.<sup>4</sup>

#### 6. إجراءات الدراسة

**مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في متخذي القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية  
الخرطوم، وهي سبع جامعات تشمل: (جامعة الخرطوم، النيلين، السودان للعلوم والتكنولوجيا، أم  
درمان الإسلامية، القران الكريم والعلوم الإسلامية، الزعيم الأزهري، بحري)، وقد اختار الباحث  
هذه المكتبات باعتبارها من أكبر المكتبات الجامعية بولاية الخرطوم؛ وتخدم عدد كبير من الطلاب  
والباحثين، وهذا قد يعطي الباحث مؤشراً واضحاً لأهمية استخدام نظم دعم القرار بالمكتبات  
الجامعية عموماً أو عدم استخدامها.

**عينة الدراسة:** أعتد الباحث على عينة قصدية مكونة من كل عمداء مكتبات الجامعات  
الحكومية بولاية الخرطوم والبالغ عددها سبع جامعات، وذلك بغرض الحصول على معلومات  
حول اتخاذ القرار بتلك المكتبات والصعوبات التي تواجه عملية اتخاذ القرار بتلك المكتبات،  
كذلك الوقوف على آراء عمداء المكتبات بأهمية استخدام نظم دعم القرار بمكتباتهم.

**أداة الدراسة الميدانية:** اعتمد الباحث على الاستقصاء عن طريق المقابلة لجمع المعلومات من  
عينة الدراسة.



**تصميم استمارة المقابلة:** من أجل الحصول على المعلومات الواقعية لمعرفة إمكانية استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم، قام الباحث بتصميم استمارة مقابلة تم تحكيمها من قبل أربعة أساتذة جامعيين من ثلاثة جامعات حكومية بولاية الخرطوم.

#### 7. مصطلحات الدراسة

• **نظم دعم القرار: (Decision Support Systems (DSS):** هي نظم حاسوبية تقوم بمساعدة الموظفين والإداريين في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل، وتقوم هذه النظام بتوفير البيانات والإحصاءات التي تمكن المسؤولين من اتخاذ القرارات الصحيحة<sup>5</sup>

• **نظم المعلومات الإدارية: (Management Information System (MIS):** هي أنظمة محوسبة صممت بهدف خدمة المديرين في المنظمة، فهدفها بناء أنظمة حاسوبية تكنولوجية تعمل على مساعدة المؤسسات المختلفة في القيام بأعمالها، وتقوم بعدة وظائف من المساعدة المكتبية والقيام بالمهام المحاسبية وتنظيم الاجتماعات، كل هذا وأكثر من كل ما قد يساعد المؤسسات في عملية اتخاذ القرار.<sup>6</sup>

• **نظم المعلومات: (Information System):** هي إجراءات وعمليات منظمة تهدف الى جمع وتوثيق ومعالجة وتخزين المعلومات واسترجاعها، من أجل تأمين احتياجات أكبر قدر من الباحثين وصناع القرار والمستفيدين الآخرين.<sup>7</sup>

#### 8. الدراسات السابقة

هنالك بعض الدراسات التي تتحدث عن نظم المعلومات الإدارية وعن دورها في اتخاذ القرار ولكن بأوجه مختلفة، وغالباً ما كانت تشمل كل أنواع نظم المعلومات الإدارية، وبعضها تغطي نظام المعلومات الإداري (Management Information System) (MIS) فقط، كذلك هنالك بعض الدراسات التي تناولت نظم دعم القرار تحديداً ولكن في حقول ومجالات مختلفة، ولم يجد الباحث بحثاً تناول استخدام نظم دعم القرار في المكتبات أو جاء مضمونه بذات الطريقة التي تناول بها الباحث هذه الدراسة، ويمكن سرد بعض الدراسات كالاتي:

#### أولاً: الدراسات العربية:

1- **دراسة عبد الوهاب، المدثر عبد المنعم بعنوان: "دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات بالتطبيق على شركة كرري للطباعة والنشر والتوزيع من 2005 - 2013م"**<sup>8</sup> استخدمت الدراسة المنهج التاريخي والمنهج الوصفي لوصف الظاهرة محل الدراسة وكذلك استخدمت منهج

- دراسة الحالة، وهدفت الدراسة الى إبراز دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار، وإلى أهمية القرارات المستندة على المعلومات في حل المشكلات، ومن أهم النتائج:-
- استخدام نظم المعلومات يؤدي الى الحصول على معلومات تساهم في اتخاذ القرار.
  - نظم المعلومات الإدارية لا تقدم حلولاً جاهزة بينما تعتبر أداة جاهزة لمتخذي القرار.
- أبرز التوصيات:
- تقديم المعلومات بالسرعة الكافية والدقة المتناهية لمتخذ القرار تساعد في صنع قرار رشيد.
  - على الشركات تطبيق نظم المعلومات الإدارية وذلك لتحديد موقفها من تقليل جهد العمل.
- 2- دراسة هيثم محمد صالح طاهر بعنوان: " دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار بالقطاع الصناعي في السودان: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة الى جانب المنهج التاريخي الاستدلالي، وهدفت الى معرفة مدى تطبيق نظم المعلومات الإدارية في مؤسسات القطاع الصناعي بالسودان، وكذلك هدفت الى إبراز دور استخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار والوقوف على الصعوبات والمشاكل التي تعيق تنفيذ عملية صنع واتخاذ القرار، ومن أهم النتائج:-
- تغيير السياسات الإدارية واتخاذ القرار يعتمد بدرجة كبيرة على مخرجات نظم المعلومات الإدارية.
  - استخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة عمل على ربط كافة أقسام وإدارات الشركة وخلق آلية للتنسيق والتعاون بين الإدارات في عملية اتخاذ القرار.
- أبرز التوصيات:
- تحتاج الإدارة الداخلية الى معلومات دورية دقيقة لاتخاذ القرار الاستراتيجية.
  - استخدام نظم المعلومات الإدارية يسهل كثير من الإجراءات الإدارية التي تستغرق وقتاً كبيراً في الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية.
- 3- دراسة ياسر عبد الله محمد آدم بعنوان: " أثر نظم المعلومات على اتخاذ القرارات الإدارية بالتطبيق على جامعة العلوم والتقانة"<sup>9</sup> استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وهدفت إلى التعرف على المفاهيم المختلفة لنظم المعلومات الإدارية، كما هدفت الى إبراز أهمية استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرار، ومن أهم النتائج:-
- يتصف نظام المعلومات في الجامعة بالقدرة على تلبية احتياجات المستويات الوظيفية كل حسب نشاطه.

- مستخدمو نظام المعلومات في الجامعة مؤهلين للعمل على النظام.  
أبرز التوصيات:

- العمل على إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم نظم المعلومات الإدارية.
- توفير دورات تدريبية تخصصية في مجالات نظم المعلومات الإدارية لجميع العاملين.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

4- دراسة افريج، ومرين بعنوان: "عوامل النجاح الأساسية في تنفيذ أنظمة دعم القرار بدولة جنوب أفريقيا، 1999م. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية." تناولت الدراسة نظم المعلومات الإدارية بشكل عام، وأنظمة دعم القرار (DSS) بشكل خاص في دولة جنوب أفريقيا، ومقارنة ذلك مع الدول المتقدمة بهدف إعطاء مديري نظم المعلومات الخطوط العريضة لبناء وتنفيذ نظم دعم القرار في منظماتهم، درس الباحثون (18) منظمة من القطاع الخاص، واعتمدوا استبانة لغرض جمع البيانات مع إجراء المقابلات مع بعض المديرين ممن تستخدم منظماتهم نظم دعم القرار، حيث توصلوا إلى أن المنظمات التي طبقت نظم دعم القرار بنجاح لديها عوامل قوه مغايرة أي متوافرة بشكل أفضل من المنظمات التي أظهرت نتائج الدراسة نجاحاً جزئياً أو فشلاً في أنظمة دعم القرار.

5- دراسة لبيوبيتزي بعنوان: "أنظمة المعلومات النجاح والفشل، 1999م." مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية. أجريت الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية حيث شملت (15) مديراً من مديري وحدة نظم المعلومات من أجل قياس نجاح أو فشل نظم المعلومات الحديثة المستخدمة في منظماتهم حيث تستخدم هذه النظم بشكل كبير في منظماتهم، وتوصل الباحث إلى وجود عوامل متعددة كانت وراء فشل نظم المعلومات المستخدمة منها عوامل فنية ذات علاقة بالتكنولوجيا أو إدارية من الإدارة القائمة على النظام.

6- دراسة كيبي بعنوان: "عمليات القرار واتصالات الفريق بواسطة نظام دعم القرار، 2006م:" دراسة تجريبية. قُدمت الدراسة في جامعة الدفاع الوطني الأمريكية مركز أبحاث الأكاديمية البحرية لخفر السواحل في (سان ديغو)، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة نظام دعم القرار في صنع القرارات التكتيكية في الظروف الساحلية الغامضة في وحدات البحرية وتأثير النظام على أداء فريق صنع القرار وعمليات الاتصال بين أعضاء الفريق عند استخدامه، وقد استخدم في التجربة ثماني فرق من ضباط الأمرة والأجراء التكتيكي شاركوا في تطبيق أربعة سيناريوهات واقعية منها اثنين باستخدام نظم دعم القرار وأثنين بدون استخدام نظم دعم القرار، وتوصلت الدراسة إلى أن الفرق التي تستخدم نظم دعم القرار يكون اتصاليهم

أسرع وأبكر ومعدله أقل وأيضاً فعال ويوجه نحو المسائل المهمة في دعم القرار التكتيكي، والاتصال الشفوي (الصوتي) يكون أقل بسبب أن النظام يوفر البيانات الأساسية لصنع القرار ويمكن تبادلها أوتوماتيكياً مما يقلل الحاجة إلى توفير هذه البيانات شفويًا، وأن هؤلاء المستخدمين للنظم يتخذون الأجراء المناسب في الوقت المناسب للأجراء، ومن نتائج التجارب تبين أن أنظمة دعم القرار تساند صانعي القرار من خلال تمكينهم من الدخول السهل للبيانات المهمة وتصور العلاقات التكاملية بينها، وأوصت الدراسة إلى القيام بدراسات عن كيف يمكن للخبرة الموسعة في نظم دعم القرار أن تؤثر في أداء صنع القرار وعملية اتصال الفريق في الظروف الضاغطة.

### التعليق على الدراسات السابقة

لاحظ الباحث من خلال تناوله للدراسات السابقة؛ أن جزءاً منها ركز على دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار، بينما هنالك بعض الدراسات التي تحدثت عن نظم دعم القرار ولكن في مجالات أخرى غير مجال المكتبات والمعلومات، ويتحدث الباحث في هذه الدراسة عن استخدام نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية، وذلك ليستكشف الباحث إمكانية استخدام هذه النظم بالمكتبات، وما الذي ستجنيه المكتبات من استخدامها لنظم دعم القرار، وما مدى فائدة عمداء المكتبات بأهمية استخدامها والصعوبات التي تحول دون استخدامها، مما يمهد لإجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة، بعض الدراسات التي تناولت نظم دعم القرار قامت بدراساتها وهي واقع، والباحث يتناول إمكانية استخدام نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية؛ حيث لم تُستخدم نظم دعم القرار في المكتبات عموماً حتى الآن.

### الإطار النظري: المكتبات الجامعية واتخاذ القرارات

#### 1. اتخاذ القرارات

**أهمية اتخاذ القرار:** لا يمكن أداء نشاط ما؛ ما لم يتخذ بصده قرار، فاتخاذ القرار هو أداة عمل المدير، والتي يمكن من خلالها إنجاز كل أنشطة المنظمة، وتحديد مستقبلها ولا يمكن أداء أي وظيفة بالمنظمة أو أداء وظيفة إدارية ما لم يصدر بصدها قرار يحدد من يقوم بها، ومتى، وأين، ومع من، وبأي تكلفة، وغير ذلك، وتكمن أهمية اتخاذ القرار في الآتي: <sup>10</sup>

- 1- اتخاذ القرار عملية مستمرة.
- 2- اتخاذ القرار أداة المدير في عمله.

3- القرارات الاستراتيجية تحدد مستقبل المنظمة.

4- اتخاذ القرار أساس لإدارة وظائف المنظمة.

5- اتخاذ القرار جوهر العملية الإدارية.

تمر عملية اتخاذ القرار بالعديد من الخطوات وهي:<sup>11</sup>

1- التعرف على المشكلة.

2- إيجاد البدائل لحل المشكلة.

3- تقييم البدائل لحل المشكلة.

4- اختيار الأفضل من بين البدائل.

5- اتخاذ قرار علي واعتماده.

6- المتابعة وتقييم النتائج.

اتجاهات المديرين في اتخاذ القرار: هنالك العديد من الاتجاهات لاتخاذ القرار وهي:<sup>12</sup>

1- اتجاه أوتوقراطي (استبدادي).

2- اتجاه الحصول على معلومات الآخرين.

3- اتجاه التشاور.

4- التفاوض.

5- التفويض (التوكيل).

العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار: هنالك الكثير من العوامل التي تؤثر في عملية اتخاذ القرار،

ويمكن إجمالها في الآتي:<sup>13</sup>

• عوامل إنسانية، عوامل تنظيمية، عوامل بيئية، ضغوط المديرين.

بالإضافة للعوامل التي تؤثر على اتخاذ القرار هنالك العديد من العوامل التي تؤثر على نجاح

القرار وهي:<sup>14</sup>

1- درجة تحقيق الهدف من القرار.

2- انخفاض تكاليف تنفيذ القرار.

3- قلة الوقت اللازم لتنفيذ القرار.

درجة قبول القرار.

أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة اتخاذ القرار:<sup>15</sup> إحدى أهم نتائج تكنولوجيا ونظم المعلومات

التي تولدت لدى منظمات الأعمال هو انخفاض مستوى الشك في المعلومات، وزيادة مستوى الثقة

في الدور الذي يمكن أن تؤديه والتحسين الملحوظ في عمليات صناعة واتخاذ القرار، ومن

الملاحظات التي وجهت إلى تكنولوجيا المعلومات خلال القرن التاسع عشر هو أن هذه التكنولوجيا أثبتت دورها في تحسين جودة تدفق المعلومات والبيانات المطلوبة إلى مراكز القرار والتي بدورها وظفتها في عملية صناعة واتخاذ القرار. وقد أثبتت الدراسات أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير واضح على تحسين عملية إدارة صناعة واتخاذ القرار، وهذا التأثير الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات في عملية إدارة صناعة واتخاذ القرار يمكن أن يستدل عليه من القياسات الإنتاجية والمواصفات العامة والمشاركة فمن المواصفات العامة لتكنولوجيا المعلومات في صناعة القرار ما يلي:-

- 1- سهولة تبادل ونقل المعلومات باستخدام ما متاح من تقنيات حديثة.
  - 2- سهولة الحصول على البيانات وتجميعها و تخزينها.
  - 3- سهولة تحليل ومعالجة هذه البيانات للوصول إلى النتائج.
  - 4- سهولة الاستفادة من المعرفة والخبرات في المواقع المتباعدة وبشكل آني.
  - 5- سهولة التشاور في صناعة واتخاذ القرار باستخدام التقنيات المتاحة.
- تواجه عملية اتخاذ القرار الكثير من المشكلات منها:<sup>16</sup>
- 1- صعوبة إدراك المشكلة وتحديد بدقتها.
  - 2- عدم القدرة على تحديد الأهداف التي يمكن أن يحققها اتخاذ القرار.
  - 3- عدم القدرة على تحديد المزايا والعيوب المتوفرة لكل بديل.
  - 4- نقص المعلومات أو عدم دقتها وصحتها.
  - 5- عدم تخصيص الوقت الكافي للتعرف على المشكلة ودراسة البدائل المتاحة.
- الملاحظ أن نظم دعم القرار قد ساعدت في التغلب على الكثير من مثل هذه الصعوبات، إذ تمكن هذه النظم من دراسة كل البدائل التي يوفرها نظام دعم القرار لمتخذ القرار وتوضح له أثر كل بديل على المشكلة، كما أنها تملك قاعدة بيانات تحتوي على البيانات والمعلومات من داخل المنظمة وخارجها مما يقلل لمتخذ القرار الكثير من الوقت والجهد.

## 2. نظم المعلومات ونظم المعلومات الإدارية

**مفهوم كلمة نظام:** يقول شريف كامل شاهين أن هنالك العديد من التعريفات لكلمة نظام يذكر منها ما قدمه "راولي" أن النظام هو:-

- 1- تجميع لعناصر مترابطة مع بعضها البعض أو نظم فرعية منظمة بطريقة ما لتؤكد الأداء الكفاء للنظام ككل.
- 2- هو مجموعة من العمليات والإجراءات، والإنسان والآلة، والتي يتم تنفيذ أي نشاط علمي.

3- يُعرف سمبريفيفو النظام بأنه: (سلسلة من العناصر المترابطة والتي تؤدي نشاطاً ما أو وظيفة أو عملية ما).

4- يُعرف علي السلمي النظام بكونه: (الكيان المتكامل الذي يتكون من أجزاء وعناصر متداخله تقوم بينها علاقات تبادلية من أجل أداء وظائف وأنشطة تكون محصلتها النهائية بمثابة الناتج الذي يحققه النظام كله...).

5- يُعرف وليم تاجرت النظام بأنه: (مجموعة من النظم الفرعية وعلاقتها المنتظمة في بيئة معينه لتحقيق الأهداف المرجوة)<sup>17</sup>

6- يتبين من التعريفات السابقة أن النظام هو مجموعة من العناصر التي ترتبط مع بعضها البعض بعلاقات محددة وواضحة وتتكامل فيما بينها لتأدية مهام معينة.

**نظام المعلومات:** هو عبارة عن إجراءات وعمليات منظمة تهدف الى جمع وتوثيق ومعالجة وتخزين المعلومات واسترجاعها، من أجل تأمين احتياجات أكبر قدر من الباحثين وصناع القرار والمستفيدين الآخرين. ونظام المعلومات من منطلق آخر هو عبارة عن آلية وإجراءات منظمة تسمح بتجميع وتصنيف وفرز البيانات (Data) ومن ثم معالجتها ، داخل نظام الحاسوب غالباً، وتحويلها الى معلومات (Information) يسترجعها الإنسان عند الحاجة، ليتمكن من إنجاز عمل أو اتخاذ قرار أو القيام بأية وظيفة تفيد حركة المجتمع عن طريق المعرفة التي سيحصل عليها من المعلومات المسترجعة من النظام.<sup>18</sup> يتضح من التعريفات السابقة أن النظام يتجزأ إلى مجموعة من النظم الفرعية، ويتكون من مجموعة من العناصر التي توظف بواسطة الإنسان لتقوم بنشاط أو وظيفة معينة، وهذه العناصر تتفاعل فيما بينها وتؤثر وتتأثر بالبيئة التي حولها، ويسعى الإنسان من خلال هذه النظم لتحقيق أهداف معينه، وتوفير المعلومات التي تسهم في اتخاذ القرار بصورة علمية.

**الأسباب التي تدعو الى بناء نظم المعلومات في المؤسسات المختلفة:** هنالك العديد من الأسباب التي تدعو لاستخدام نظم المعلومات بالمؤسسات أهمها:<sup>19</sup>

1- التطور في الوظائف والأعمال وتعقدتها.

2- ازدياد الحاجة الى المعلومات الدقيقة والسريعة.

3- التطورات التكنولوجية السريعة.

4- ازدياد التنافس بين المؤسسات المختلفة.

5- متخذو القرار بحاجة ماسة إلى نظم متطورة للمعلومات.

يتضح مما سبق أن هنالك العديد من الأسباب التي دعت إلى بناء نظم المعلومات في المؤسسات المختلفة، والمكتبات عموماً من أوائل المؤسسات التي بادرت باستخدام التقنيات المختلفة، وكذلك تعقد الأعمال وتشعبها في المكتبات الجامعية نتيجة لكثرة التخصصات وغزارة الإنتاج الفكري زاد الحاجة إلى استخدام نظم المعلومات المختلفة التي تساعد المكتبات في أداء وظائفها من خلال توفير المعلومات التي تسهم بلا شك في تحسين وتطوير المكتبات الجامعية وخدماتها.

مفهوم نظم المعلومات الإدارية: يقول شريف كامل شاهين بأنه توجد العديد من التعريفات التي تحاول أن توضح وتفسر المقصود بنظام المعلومات الإدارية، أهمها:-

• عرفها G,E,Nichols (أنها ذلك النظام الفرعي داخل النظام الكلي للمنشأة والذي يختص بتحديد وتجميع وتشغيل وتحليل وإرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرار بحيث تتفق مع احتياجات المديرين من حيث الشكل والشمول والنوعية المطلوبة وفي التوقيت المناسب).<sup>20</sup>

• عرفها أيضاً محمد بسطامي منصور (هي نظم يدوية أو ميكانيكية أو كهروميكانيكية أو إلكترونية تسعى لتزويد الإدارة بالبيانات التي تحتاجها للممارسة نشاطها).<sup>21</sup>

• وأيضاً عرفها كلٌّ من Seev & Eli Segev, Neumann (تلك النظم التي تمد المستخدمين بالمعلومات المختلفة بجميع مراكز الأنشطة المختلفة وذلك من خلال التقارير التي تعدها).<sup>22</sup>

• كما عرفها محمد بسطامي منصور (هي التي تختص أساساً بتجميع البيانات من مراحل المشروع وتحليلها وإعداد التقارير لإمداد الإدارة بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرار باعتبارها طريقة منتظمة للحصول على معلومات عن الماضي والحاضر من داخله ومن خارجه، بما يساعد الإدارة على عمليات التنبؤ والتخطيط والرقابة على عمليات المشروع).<sup>23</sup>

دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرار: أوضح (ماكليود) أن نظم المعلومات الإدارية يمكن أن تسهم في حل المشكلات بطريقتين أساسيتين هما:-<sup>24</sup>

1- توفر معلومات عن المنظمة ككل.

2- تسهم بشكل مبدئي في التعرف على المشكلات وفهمها.

وبالتالي فإن تهيئة المعلومات بهذه الطرق ستساعد المدراء ومتخذي القرار من اتخاذ قراراتهم بشكل أدق وأفضل من اتخاذها بدون هذه المعلومات أو الاعتماد على معلومات تمت معالجتها يدوياً، رغم أن هذه النظم لا توفر كل المعلومات المطلوبة لذلك تم تصميم نظم دعم القرار التي تعتبر أكثر خصوصية في عملية اتخاذ القرار. مما مضى يتبين لنا أن في بعض الأحيان يستطيع متخذ القرار



الاعتماد على خبراته ومهاراته ويعتمد أيضاً على المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار، ولكن هنالك قرارات استراتيجية وغيرها تحتاج إلى دراسات مستفيضه ومعلومات دقيقة وتراكمية قد يصعب على الإنسان توفيرها ومن هنا نشأت الحاجة إلى نظم دعم القرار، كذلك نلاحظ أن نظم المعلومات الإدارية تهدف إلى خدمة المستويات الإدارية الوظيفية في المقام الأول، لذلك جاءت نظم دعم القرار للتركيز على المستويات الإدارية الاستراتيجية.

### 3. نظم دعم القرار

**مفهوم نظام دعم القرار:** نظم دعم القرار "عبارة عن نظم تخاطبيه تقوم على استخدام الحاسوب في مساعدة متخذي القرار في حل المشكلات التي تواجههم والتي يمكن تحديد إطارها بدقة عن طريق استخدام البيانات والنماذج لحل تلك المشكلات"، وتعتبر نظم دعم القرار أكثر تطوراً من نظم المعلومات الإدارية، فهي تقدم إجابات محددة للمشاكل الإدارية من خلال المحاكاة وتقنيات اللعب بالكمبيوتر، كذلك هي تركز على القرارات الرئيسية ومهام صنع القرار، مع هدف محدد هو تحسين فعالية عملية حل المشاكل لدى مدير المكتبة، وهي تستخدم في المستوى الإداري الاستراتيجي، فهي يمكن أن تستخدم لتحديد مستوى ميزانية العام المقبل، أو لدعم صنع قرار لتحديد الاتجاه المستقبلي لخدمات المكتبة.<sup>25</sup>

وعُرفت نظم دعم القرار بأنها نظم تفاعلية تعتمد على الربط بين الموارد الفكرية والذهنية للأشخاص؛ وإمكانيات الحاسب الآلي من أجل تقديم العون لمتخذ القرار في أي مستوى من المستويات الإدارية في إطار حل المشكلات غير المهيكلة أو شبه المهيكلة بهدف تحسين نوعية القرار عن طريق تحديد مجموعة من البدائل والسيناريوهات ليتم على أساسها اختيار القرار المناسب للمشكلة المطروحة، وتستخدم نظم دعم اتخاذ القرار النماذج الرياضية وأيضاً عناصر قاعدة البيانات في حل المشكلة محل الدراسة.<sup>26</sup>

وقد عرف ليتل (Litte) (1970م) نظام دعم القرار (DSS) أنه هو إجراء أو معالجة المعلومات والآراء التي تساعد المدير في صناعة أو اتخاذ قراره، وحتى تكون ناجحة يجب أن تكون هذه النظم: (بسيطة - سهلة السيطرة - تحتوي على مواضيع مهمة - سهلة الاتصال بها أو استخدامها - قوية - متكيفة - اقتصادية) ولكي تكون هذه النظم بهذه الخصائص لا بد أن يعتمد نظام دعم القرار على الحاسوب الذي يوسع إمكانيات هذا النظام في حل المشكلات التي تواجهه المدير.<sup>27</sup>

وبناء على ما تقدم يقترح الباحث التعريف التالي لنظام دعم القرار: "هو نظام مبني على الحاسوب يتكون من قاعدة بيانات، وقاعدة نماذج، وقاعدة حوار، يُمكن متخذ القرار من دراسة جوانب المشكلات التي تواجهه ومن ثم يوفر البدائل المناسبة لاتخاذ القرار (مع تحديد ما سوف يترتب على

كل بديل) ولكن لا يحلُّ محلُّ مُتخذ القرار، وكذلك هو يتصف بسهولة الاستخدام والمرونة في معالجات المشكلات الحديثة المفاجئة".

ومن أهم المبررات لظهور نظم دعم القرار الأخطاء التي تحدث عند عملية اتخاذ القرار كقصور النظر الذهني لمتخذ القرار فلا يستطيع أن يلم بأبعاد المشكلة؛ فيصدر قراره على أساس أعراض المشكلة ولا يهتم بأبعادها ومن ثم الوصول إلى حلول سريعة وغير ملائمة، كذلك الاعتماد على الخبرات الشخصية التي تؤدي إلى قرارات غير رشيدة وغير فعالة، وعادة ما يتخوف متخذ القرار من النقد فيؤثر هذا على المشكلة حيث تستغرق وقت أطول لحلها ولكن يمكنه تفادي ذلك باعتماده لنظام اتصال بالمؤسسة ليساعده على توفير المعلومات الضرورية في صنع القرار.

**خصائص نظام دعم القرار:** نظم دعم القرار هي نظم معلومات مبنية على الحاسوب تساعد المدير متخذ القرار على اتخاذ قرارات أفضل، تخدم الإدارة العليا حيث تتميز هذه النظم بالخصائص التالية:-

- 1- تستخدم في حل المشاكل المعقدة التي تواجه الإدارة العليا.
- 2- تساعد في جعل القرار أكثر دقة وفعالية وكفاءة.
- 3- جعل عملية اتخاذ القرار مرنة.<sup>28</sup>
- 4- التركيز على القرارات غير المبرمجة وشبه المبرمجة، التي تتخذ في المستويات الإدارية العليا.
- 5- التركيز على جودة وفعالية القرار واستجابتها بسرعة لاحتياجات المدير.
- 6- سهولة استخدامه من قبل المستخدم النهائي للنظام.
- 7- دعمه لعمليات اتخاذ القرارات الفردية والتنظيمية.
- 8- التكامل مع نظم المعلومات الأخرى كنظم معالجة البيانات ونظم المعلومات الإدارية الأخرى<sup>29</sup>
- 9- تقدم نظم دعم القرار الدعم لمتخذ القرار ولكنها لا تحل محله.<sup>30</sup>
- 10- يتم اتخاذ القرار الفعال من خلال تفاعل متخذ القرار والنظام ويتوافق ذلك بالتحاور فيما بينهما.<sup>31</sup>
- 11- يتيح للمدير اختبار الحلول المختلفة.
- 12- يستخدم الطرق المنطقية التي يمكن للمدير إتباعها في التحليل.
- 13- يستخدم قواعد البيانات المستخلصة من الملفات بالمؤسسة أو من المعلومات الخارجية.
- 14- سهل التصميم وبسيط في التكوين ويمكن تنفيذه بسرعة.<sup>32</sup>

نجد إن استخدام نظم دعم القرار يضع المدير في وسط عملية اتخاذ القرار مجهزاً وبشكل مناسب بتكنولوجيا دعم القرار لمساعدته على حل كل المشاكل المتكررة والمشاكل التي تحدث في مواقف معينة، كما أن توسيع قدرات المدير وإزالة العوائق أمام قيامه بوظائفه الفكرية من خلال استخدام نظم دعم القرار يحسن من فرصة نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها ولا يحدث ذلك من خلال توفير المعلومات للإدارة في الوقت المناسب فحسب، ولكن أيضاً من خلال توفير مرونة كاملة في الإختيار وتسلسل التحليل وفي العرض النهائي للنتائج، ومن هنا نجد أن نظم دعم القرار توفر إمكانيات هائلة للإدارة العليا وذلك من خلال الآتي:-<sup>33</sup>

- التأكيد على اكتشاف وحل المشكلات.
- القدرة على الإجابة على أسئلة ماذا؟ - لو؟
- استخدام النماذج لهيكلية المشاكل الحقيقية في المنظمات.
- توفير المسائل التحليلية المساعدة في اتخاذ القرار.
- التعامل مع القرارات المتكررة والقرارات الخاصة بحالات معينة.
- التأكيد بشكل كبير على استخدام الرسوم البيانية.
- القدرة على توفير التقارير.
- القدرة على البحث عن هدف.

**أنواع نظم دعم القرار:** هنالك العديد من التقسيمات التي أتى بها الخبراء في هذا المجال فقد قدم (ألتر، Alter) تصنيفاً لأنواع نظم دعم القرار على حسب إسهامها في صنع القرار وهي:-<sup>34</sup>

- 1- نظم تمكن المدير من استرجاع المعلومات.
- 2- نظم تسمح للمدير أن يحلل ملفاً كاملاً من المعلومات.
- 3- نظم تقدم إمكانية السؤال لغرض تقدير نتائج مثل ماذا What، أو إذا If
- 4- نظم تقوم بإعداد تقارير نمطية من ملفات متعددة.

**مكونات نظم دعم القرار:** تحتوي نظم دعم القرار على ثلاثة مكونات رئيسية وهي:-<sup>35</sup>

- 1- قاعدة بيانات تحتوي على بيانات ومعلومات تم جمعها داخلياً من المؤسسة وخارجياً من البيئة، فضلاً عن أي بيانات تؤثر في أداء المؤسسة، ويمكن أن يطلق عليه نظام المعرفة (Knowledge System)، ومشغل معلومات ينتج تقارير تجيب على الاستفسارات.

2- مكتبة نظم البرامج تحتوي على أنواع من نظم البرامج اللازمة لإشباع احتياجات المدير مثل نظام إدارة قاعدة البيانات (Database Management System DBMS)، التي تتولى إنشاء قاعدة البيانات وتعديلها والحفاظ عليها؛ بالإضافة إلى أداء العديد من عمليات تحليل البيانات.

3- قاعدة النماذج<sup>36</sup> وتشمل على سلسلة من النماذج الرياضية والإحصائية، التي تمكن النظام من التفاعل مع قاعدة البيانات وأداء عمليات تحليل البيانات وفقاً للنماذج الكمية المطلوبة.

هذه المكونات تعتبر مهمة جداً للنظام ولكن لا يعني ذلك بالضرورة إمكانية الوصول بهذه المكونات إلى قرار جيد، إذ أن الفهم الحقيقي لعملية القرار اللازمة لحل مشكلة موجودة. هي توفير المعلومات والبيانات بطريقة مرتبة ومصنفة وإعداد المستخلصات للوصول إلى المعلومات وذلك أصبح ضرورياً لاتخاذ القرار المناسب نظراً لتعاظم حجم المعلومات يوماً بعد يوم، وعملياً لإجراء البحث وزمناً لاختصار الوقت، ومادياً لتوفير الجهود والتكاليف أن هذه المعطيات هي ثمرة التقدم المذهل الذي شهده عالم الحواسيب والإلكترونيات، من هنا أدركت كثير من الدول في العالم ضرورة تأسيس بنوك معلومات ووضع هذه المعلومات في متناول من يحتاج إليها.

مجالات تطبيق نظم دعم القرار: إن عدد المنظمات التي تطبق نظم دعم القرار في نشاطاتها أخذ في التعاظم، فهناك العديد من تطبيقات نظم دعم القرار، وهذه التطبيقات تتفاوت بشكل كبير فمنها ما يدعم متخذ قرارات واحد ومنها ما يدعم اتخاذ قرارات جماعية؛ وبعضها يدعم قرارات ذات أغراض خاصة غير متكررة؛ بينما البعض الآخر يدعم قرارات تتخذ بشكل متكرر، وهذه التطبيقات تشمل: -36

- 1- التخطيط الاستراتيجي.
- 2- تحليل السياسات في المؤسسات الحكومية.
- 3- التخطيط المالي الاستراتيجي.
- 4- إدارة حقائب الاستثمار.
- 5- تخصيص الموارد الجغرافية وتحليلها.
- 6- العلاقات الصناعية لتوفير الوصول إلى بيانات عن العاملين في المنظمة لأغراض معينة.
- 7- النقل.
- 8- تحليل المخاطر.

\*- النموذج: هو تمثيل أو محاكاة للواقع، ولكون دراسة الواقع أحياناً صعبة ومكلفة أو غير عملية؛ فلا بد من نماذج لمحاكاة هذا الواقع ثم دراسته مثل الخرائط التنظيمية والنماذج الرياضية والإحصائية

## 9- إدارة الإنتاج.

كما يمكن أن تطبق نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية وخاصة الكبيرة منها، فالمكتبة الجامعية ليس مكاناً لحفظ المجموعات المكتبية بل هي مؤسسة معلوماتية مسؤولة عن خدمة التعليم العالي والبحث العلمي في البلد بالتعاون مع نظيراتها، فقد أصبح تقدم الأمم يقاس بما تمتلك من معلومات ومعارف ومهارات لذا أولت الدول المتقدمة اهتماماً بليغاً بالمكتبات الجامعية باعتبارها الركيزة الأساسية في التعليم الجامعي والبحث العلمي وكذلك هي التي تشجع وتنمي مهارات التعليم الذاتي، فقد نتج عن تطور العلوم وتشعبها كثرة التخصصات الدقيقة مما يعني غزارة الإنتاج العلمي التخصصي وهذا يتطلب وجود خدمات تلي هذه التخصصية والدقة في الحاجة للمعلومات، مما يستلزم وجود أطر مؤهلة بالمكتبات الجامعية وبالأعداد المناسبة، فنمو المكتبات الجامعية وتطورها أدى إلى زيادة تعقيد العمليات الإدارية بتلك المكتبات مما يستدعي وجود إدارة علمية حكيمة تستطيع أن تصطحب معها كل العمليات والوظائف الإدارية، وكذلك استخدام أفضل التقنيات الإدارية المتوفرة، فنظم دعم القرار تعتبر طفرة كبيرة في مجال اتخاذ القرار الإداري، لذا على المكتبات الجامعية محاولة استخدام نظم دعم القرار لما لها من مميزات سبق ذكرها.

**طرق الحصول على المعلومات من نظام دعم القرار:** هنالك ثلاثة طرق رئيسة يستطيع المدير أن يحصل بها على المعلومات من نظام دعم القرار وهي: -التقارير والاستفسار من قاعدة البيانات والمحاكاة الرياضية. تصل التقارير تلقائياً إلى المدير وهو ليس في حاجة إلى طلبها ويمكن لهذه التقارير أن تكون متكررة أي تصل يومياً أو شهرياً أو كل ثلاثة أشهر وما إلى ذلك، والبدل الآخر هو التقارير الخاصة التي تُعد في حالة حدوث شيء غير عادي قبل وقوع أحد الحوادث وهنالك بعض الإجراءات التي تنشط عملية إعداد هذه التقارير. ويمكن أن تكون الإجابة عن الاستفسار شبيهة بالتقرير، وعلى هذا ما الذي يميز التقرير من الاستجابة على الاستفسار؟ إذا حصل المدير على المطبوعات تلقائياً فهي تقارير، أما إذا ما سأل عنها ليحصل عليها فهي استفسار. وتشمل المحاكاة على استخدام النماذج الرياضية في تمثيل سلوك إحدى الظواهر الحقيقية، وتهدف المحاكاة إلى تقديم فهم أكبر للنظام الذي يعدله النموذج للمدير والتنبؤ بكيفية سلوك النظام عند إدخال بعض التأثيرات.<sup>37</sup>

**مستخدمو نظم دعم القرار:** هنالك نوعان من مستخدمي نظم دعم القرار هما: -<sup>38</sup>

1- المدبرون.

2- الموظفون المتخصصون مثل مخططي الإنتاج وباحثي التسويق وكثيرا ما يوجد وسطاء بين النظام والمديرين؛ والوسطاء هم أفراد يسمحون للمديرين بالاستفادة من إمكانيات نظم دعم القرار دون أن يقوموا باستخدامه بأنفسهم.

مراحل بناء نظام دعم القرار: لبناء نظام دعم القرار يتم إتباع الخطوات التالية: - (التخطيط، البحث، التحليل، التصميم، الهيكلية، التنفيذ، الصيانة).<sup>39</sup>

البيئة المناسبة لتطبيق نظم دعم القرار: تعتبر بيئة تطبيق نظم دعم القرار من أهم العوامل التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار قبل البدء في مرحلة التحليل والتصميم حيث تختلف الظروف والعوامل المؤثرة على مدى نجاح التطبيق من بيئة لأخرى، وعلى ذلك فإنه يجب أن يكون لكل دولة سياسة وطنية واضحة في مجال المعلوماتية تنسجم مع البيئة العامة للعمل فيها وتراعي أهداف خطة التنمية الشاملة في تلك الدولة وبكل قطاعاتها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية.

عوامل البيئة المحيطة: نعرض فيما يلي العوامل المحيطة بنظام دعم القرار والتي يكون لها تأثيراً مباشراً لتحديد مدى نجاح نظام دعم القرار في تحقيق أهدافه وهي:-<sup>40</sup>

- 1- البيئة التشريعية.
  - 2- البيئة التنظيمية.
  - 3- مدى توفر البنية الأساسية اللازمة لبناء تطبيقات ونظم دعم القرار من أجهزة ومعدات وشبكات.
  - 4- كفاءة البنية الأساسية ومواكبتها للتطورات اليومية الحادثة في مجال الاتصالات والمعلومات.
  - 5- مدى الوعي بأهمية تطبيقات نظم دعم القرار لدى الإدارة العليا ومدى الاستعداد لتقبل حلول وبدائل مختلفة.
  - 6- حجم المعلومات المتاحة على المستوى القومي وعلى مستوى المنظمات.
  - 7- دقة وحدثة المعلومات المتاحة.
  - 8- تكاليف إنتاج المعلومات (جمع البيانات وتحليلها لتحويلها إلى معلومات).
  - 9- الموارد البشرية المتاحة لبناء النظام واستخدامه وتطويره.
  - 10- مدى التنسيق والتكامل بين الجهود التدريبية في مجال المعلومات.
  - 11- مدى توفر معايير ومقاييس ومواصفات الجودة على المستوى القومي وعلى مستوى المنظمة.
- مشكلات تطبيق نظم دعم القرار: هنالك العديد من المشكلات التي تواجه تطبيق نظم دعم القرار وهي: -<sup>41</sup> مشكلات فنية.

- 1- مشكلات البيانات.
- 2- مشكلات التصميم.
- 3- مشكلات الأفراد.
- 4- مشكلات مقارنة العائد مع التكلفة.
- 5- مشكلات وقضايا تنظيمية

## واقع اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم واستخدام نظم دعم القرار

توجد بولاية الخرطوم سبع جامعات حكومية بكلياتها ومكتباتها ومراكز دراسات، ويتناول هذا الفصل مكتبات هذه الجامعات وهي: - (جامعة الخرطوم، النيلين، السودان للعلوم والتكنولوجيا، أم درمان الإسلامية، القرآن الكريم والعلوم الإسلامية، الزعيم الأزهرى، بحري)، وقد تم ترتيب هذه الجامعات على أساس جغرافي،

هذا وسيتناول هذا الفصل واقع اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم وقد تم تقسيمها إلى مبحثين، حيث يتحدث المبحث الأول عن نشأة مكتبات كل جامعة باختصار، ويتناول المبحث الثاني تحليل البيانات حيث يشمل عرض ومناقشة النتائج، ثم تأتي الخاتمة وتشمل النتائج والتوصيات والملاحق.

### 1. مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم

أولاً: مكتبة جامعة الخرطوم<sup>42</sup>: تتكون مكتبات جامعة الخرطوم في وضعها الحالي من المكتبة المركزية والمكتبات الفرعية في كليات: القانون، الاقتصاد، الآداب، الهندسة، العلوم الرياضية، التربية، الطب، الزراعة، السودان، المكتبة الإلكترونية، المكتبة الصوتية، ويشرف عليها أمين مكتبة إشرافاً كاملاً بالإضافة إلى أقسام الفهرسة، والتزويد، والتجليد، والدوريات، وخدمات القراء، كما توجد مكتبات أخرى ببعض الكليات والمعاهد وهي مستقلة تماماً عن مكتبة جامعة الخرطوم وتتولى المعنية بها إدارتها وتعيين الموارد البشرية بها وتشمل أقسام مكتبة جامعة الخرطوم على العديد من الأقسام وهي:- قسم بناء المجموعات، قسم التدريب، قسم العمليات الفنية وإعداد الفهرس الآلي، قسم التجليد.

ثانياً: مكتبة جامعة النيلين<sup>43</sup>: تأسست مكتبة جامعة النيلين في عام (1993م) بعد سودنة الجامعة بموجب قرار مجلس الوزراء في مارس 1993م، وكانت نواتها مكتبة جامعة القاهرة فرع الخرطوم التي تأسست في عام (1955م) وبعد السودنة قام مدير الجامعة بانتداب بعض المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات للنظر في عملية إعادة تنظيم وتأهيل المكتبة، حيث

كانت المكتبات في ذلك الوقت تشمل أربعة مكتبات تعمل بالنظام المغلق (Closed System). وتشمل أقسام مكتبة جامعة النيلين على العديد من الأقسام وهي: -قسم التدريب، قسم بناء وتنمية المجموعات، قسم العمليات الفنية، قسم النظام الآلي، قسم خدمات المستفيدين، قسم ضبط الجودة.

**ثالثاً: مكتبة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا<sup>44</sup>:** اهتمت جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا منذ إنشائها عندما كانت تسمى المعهد الفني أو معهد الخرطوم الفني بمصادر المعلومات والمعرفة العلمية المدونة فأنشأت المكتبة المركزية (1975م) ثم أصبح اسمها معهد الكليات التكنولوجية بعد ضم العديد من الكليات والمعاهد المتخصصة في مؤسسة واحدة، وفي هذه الفترة اقتضت الضرورة الزيادة في عدد التخصصات التي تدرس بالمعهد وأدى ذلك الى قيام العديد من مكتبات الكليات التي انتشرت في مواقع عديدة داخل مدينة الخرطوم والخرطوم بحري وقد شهدت الجامعة في السنوات الأخيرة توسعا كبيرا في أعداد الطلاب وتنوعاً في المستفيدين من خدمات المكتبة، كما ارتفع عدد الكليات والتخصصات العلمية، وفي عام (2004م) تطورت الوحدة المركزية إلى عمادة شؤون المكتبات، وتطلب ذلك تحديث وإنشاء أقسام جديدة مثل أقسام الفهرسة والتصنيف، التزويد، البليوجرافيا، الشؤون المالية والإدارية. تشمل مكتبة جامعة السودان على العديد من الأقسام وهي: - قسم خدمات المستفيدين، قسم بناء وتنمية المجموعات، قسم العمليات الفنية، قسم قواعد المعلومات، قسم الطباعة الرقمية والتجليد، قسم ضبط الجودة والتدريب، قسم المكتبات الفرعية.

**رابعاً: مكتبة جامعة أم درمان الإسلامية<sup>45</sup>:** تعتبر مكتبة جامعة أم درمان الإسلامية من أوائل المكتبات الجامعية في السودان من حيث النشأة؛ إذ يرجع تاريخ إنشائها إلى العام (1912م) وهو العام الذي أنشأ فيه معهد أم درمان العلمي سابقاً، والذي تعد مكتبته هي النواة الأولى لها، واستجابة لقرار قيام كلية أم درمان الإسلامية الصادر عام (1963م)، أخذت المكتبة تعد نفسها إدارياً وفنياً لمساندة العملية التعليمية والبحث العلمي في السودان. وفي العام (1965م) صدر قرار ترفيع الكلية إلى جامعة أم درمان الإسلامية والذي صحبه تطور كبير في شكل المكتبة مما مكثها من تقديم الدعم والسند اللازم لجميع كليات الجامعة ومعاهدها. وتحتوي مكتبة جامعة أم درمان الإسلامية على العديد من الإدارات هي: -

إدارة الشؤون الإدارية وتشمل: - قسم الشؤون الإدارية، قسم التجليد، مراقب المكتبة.



إدارة العمليات الفنية وتشمل: -قسم بناء وتنمية المجموعات، قسم الفهرسة والتصنيف، قسم التكتشف والاستخلاص.

إدارة خدمات وتقانة المعلومات وتشمل: -قسم خدمات المعلومات، قسم الدوريات، قسم الخدمات المرجعية، قسم الرسائل الجامعية، قسم المجموعات الخاصة، قسم تقانة المعلومات. إدارة المكتبات الفرعية: -وتشمل على المكتبات الفرعية بمراكز الجامعة المختلفة.

**خامساً: مكتبة جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية<sup>46</sup>**: أنشئت المكتبة المركزية في عام (1990م) بضم مكتبة معهد أم درمان العلمي إلى مكتبة كلية القرآن الكريم، وتقدم المكتبة خدماتها لطلاب الجامعة والأساتذة وطلاب الدراسات العليا بالجامعة والجامعات الأخرى، تضطلع عمادة شؤون المكتبات في الجامعة بتأسيس المكتبات الفرعية وبناء وتنمية مجموعاتها من الكتب والأوعية المعلوماتية الأخرى وتزويدها بالقوى العاملة التي تقوم بالخدمة المكتبية للطلاب والأساتذة وغيرهم من الباحثين في المركز الرئيس بأم درمان وفي فروعها بالولايات. وتضم المكتبة المركزية أقسام رئيسية وهي: -قسم بناء وتنمية المجموعات، قسم العمليات الفنية، قسم خدمات المعلومات، قسم الدوريات، الرسائل الجامعية، قسم التجليد.

**سادساً: مكتبة جامعة الزعيم الأزهرى<sup>47</sup>**: نشأت مكتبات جامعة الزعيم الأزهرى مع إنشاء الجامعة في عام (1993م-1994م) وتتكون من مكتبة مركزية (بمجمع بحري) التي تقدم خدماتها لطلاب وأعضاء هيئة التدريس بكليات (الطب - المختبرات الطبية - الزراعة - الأشعة والتصوير الطبي - الصحة العامة - الاقتصاد - الشريعة والقانون - والدراسات العليا) وخدمات لبقية الكليات الأخرى، وأربع مكتبات فرعية وهي: - (مجمع العباسية - بمدينة أم درمان) وتقدم خدماتها لطلاب وأعضاء هيئة التدريس كليتي السياحة والفنادق وكلية علوم الحاسوب (مجمع ودنوباوي) بالجزء الشمالي الشرقي من مدينة أم درمان) وتقدم خدماتها لطلاب وأعضاء هيئة التدريس بكليتي التربية (بمجمع كافوري) وتقدم خدماتها لطلاب وأعضاء هيئة التدريس بكليات العلوم الحضرية والهندسة والعلوم السياسية والدراسات الاستراتيجية (المتحف الطبي مجمع بحري) ويقدم خدماته لطلاب وأعضاء هيئة التدريس بكليات الطبية. وتشتمل المكتبة على العديد من الأقسام وهي: - قسم بناء وتنمية المجموعات، العمليات الفنية، قسم النظام الآلي، قسم خدمات المعلومات بمكتبة جامعة الزعيم الأزهرى، قسم الرسائل الجامعية (البحوث العلمية)، قسم الدوريات، المكتبة الإلكترونية، قسم التجليد.

**سابعاً: مكتبة جامعة بحري<sup>48</sup>**: تعتبر المكتبة بمثابة القلب النابض للجامعة وهي تشكل إحدى الدعائم الأساسية للعملية التعليمية لذلك تجد المكتبة اهتماماً وعناية خاصة من قبل الجامعة

وذلك لمواكبة التغيرات الأساسية في عالم المعرفة ولتوفير المعينات المادية لها. تعمل عمادة المكتبات منذ نشأتها على تأسيس مكتبة مركزية شاملة ومكتبات فرعية لخدمة الكليات المختلفة، ولذلك وضعت هيكلًا تنظيميًا وإداريًا لتحقيق رسالتها وأهدافها لتجعل منها مكتبة رائدة محلياً وإقليمياً، ورغم حداثةها فقد قد دأبت على تحديث مكتباتها من خلال إمدادها وتزويدها بمختلف المصادر المعلوماتية العلمية والدوريات وذلك لتمكين الدارسين من الاستفادة القصوى من هذه المصادر. تم تأسيس المكتبة بناءً على القرار الإداري رقم (25/21-أ/2011/25)، بتاريخ (14 أغسطس 2011م) الصادر من السيد مدير جامعة بحري، ومئة ثم تم وضع هيكل تنظيمي وإداري لعمادة المكتبات. وتشتمل المكتبة على العديد من الأقسام وهي: -قسم بناء وتنمية المجموعات، قسم العمليات الفنية، قسم خدمات المستفيدين، قسم الخدمات الإلكترونية، قسم ضبط الجودة، الشؤون المالية والإدارية.

## 2. عرض ومناقشة وتفسير النتائج

لتحقيق أهداف الدراسة والتحقق من تساؤلاتها قام الباحث بتحليل إجابات المبحوثين الناتجة عن مقابلات أجريت معهم خلال شهري فبراير ومارس من العام (2017م)، وقد أجريت المقابلات مع عمداء المكتبات الآتية أسمائهم: - (2) عفاف كروم، (3) فضل عبد الرحيم، (4) رحاب الخليفة، (5) دريا محمد علي، (6) محمد ابراهيم بشير، (7) خالد العبيد، (8) عبد الله آدم. وفي هذا المبحث يقوم الباحث بعرض إجابات المبحوثين كما وردت في استمارة المقابلة ولكن مع اختصارها ودمج المتشابه منها كما سيقوم الباحث بإيراد إجابات المبحوثين على كل سؤال مجتمعة؛ ومن ثم تتم مناقشتها وتفسيرها مباشرة؛ وستتم مناقشة إجابات كل سؤال على حده.

## اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم

**مفهوم اتخاذ القرار لدى عمداء مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم:** يتمثل مفهوم عمداء مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم لاتخاذ القرار في الآتي: -

- <sup>2</sup>- عفاف كروم. نائب أمين مكتبات جامعة الخرطوم. - مقابلة شخصية. - الخرطوم، 2017/2/2م
- <sup>3</sup>- فضل عبد الرحيم. عميد مكتبات جامعة النيلين. - مقابلة شخصية. - الخرطوم، 2017/2/23م
- <sup>4</sup>- رحاب الخليفة. نائب عميد مكتبات جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. - مقابلة شخصية. - الخرطوم، 2017/2/28م
- <sup>5</sup>- دريا محمد علي. عميد مكتبات جامعة أم درمان الإسلامية. - مقابلة شخصية. - الخرطوم، 2017/3/--م
- <sup>6</sup>- محمد ابراهيم بشير. عميد مكتبات جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية. - مقابلة شخصية. - الخرطوم، 2017/2/14م
- <sup>7</sup>- خالد العبيد. عميد مكتبات جامعة الزعيم الأزهرى. - مقابلة شخصية. - الخرطوم، 2017/2/26م
- <sup>8</sup>- عبد الله آدم. عميد مكتبات جامعة بحري. - مقابلة شخصية. - الخرطوم، 2017/2/7م

- اختيار البديل الأمثل من ضمن البدائل المتوفرة.
  - الهدف من القرار حل مشكلة أو تطوير الأداء.
  - اتخاذ القرار هو أساس الإدارة.
  - القرارات يجب أن تتخذ بواسطة لجنة وليس شخص واحد.
  - تتخذ القرارات لحل مشكلة ما، أو لتحقيق أهداف المؤسسة بأقل جهد وتكلفة ووقت.
  - تتخذ القرارات لتسير منظومة العمل.
  - يجب مراعاة المرونة في اتخاذ القرار.
  - ليس هنالك قرار لا يحدث مشكلة ولكن يجب تقليل الضرر بقدر الإمكان.
  - على متخذ القرار أن يكون متوقع للنتائج المترتبة على قراره.
  - اتخاذ القرار يجب أن يُبنى على حثييات سليمة تزيد من فرص النجاح وتقلل من فرص الفشل.
  - اتخاذ القرار عملية صعبة ومتشابكة.
  - لا بد من التأكد من صحة المعلومات ليتم اتخاذ القرار بصورة علمية.
  - يتخذ القرار حسب الإمكانيات المالية والبشرية والمادية للمكتبة.
- هذه النتيجة طبيعية ومتماشية مع أدبيات الموضوع لحد كبير، كما أنها متوافقة مع توقعات الباحث إلى حد ما، من المعلوم أن اتخاذ القرار يتصل اتصالاً مباشراً بكل العمليات الإدارية من تخطيط، وتنظيم، وتوجيه، ورقابة، فقد لاحظ الباحث أن المبحوثين لم يتطرقوا لعلاقة اتخاذ القرار بالتخطيط تحديداً فهنالك قرارات استراتيجية على المدى البعيد من واجب عمداء المكتبات التفكير بها، كما أن هذه النتيجة شاملة بدرجة كبيرة جداً لمفهوم اتخاذ القرار، ولكن يجب أن نأخذ في الحسبان أنها إجابات كل عمداء مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم، أي أننا إذا رجعنا لعرض النتائج سنجد إجابات عدد من عمداء المكتبات تنم عن عدم إحاطتهم الكاملة باتخاذ القرار، إذ أن متخذ القرار باعتباره رأس الرمح في العملية الإدارية لا بد أن يكون واعياً بأهمية عملية اتخاذ القرار.
- فمثلاً هنالك بعض المفاهيم غير الواضحة عن اتخاذ القرار لدى بعض عمداء المكتبات، إذ يرى أحدهم أن عملية اتخاذ القرار يجب أن تتم بواسطة لجنة وليس شخص واحد، يرى الباحث أن القرارات أحياناً تتخذ بواسطة شخص واحد وأحياناً بواسطة لجان حسب ما يقتضيه الحال، وأن يتخذ القرار بواسطة لجنة هو في حد ذاته قرار من شخص ما يتخذه ويقوم بتشكيل هذه اللجنة، أما إذا قام متخذ القرار بالتشاور فهذا القرار هو قرار مجموعة ولكنه في النهاية يتخذ

بواسطة شخص واحد، مثال آخر حيث ذكر أحد عمداء المكتبات أنه "ليس هنالك قرار لا يحدث مشكلة ولكن يجب تقليل الضرر بقدر الإمكان"، هذا ويرى الباحث أن القرارات التي تتعلق بحل المشكلات يجب أن تتخذ بحيث تحل المشكلة حلاً جزئياً، ومثل هذا المفهوم لدى متخذ القرار يجعله يتخذ قراراته وهو لا يعتبر حدوث مشكلة نتيجة قراره مشكله، وهذه مشكلة في حد ذاتها ويمكننا أن نخلص من هذا أن مفهوم اتخاذ القرار وسط عمداء مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم غير واضح بما يكفي.

**العوامل المؤثرة على اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم:** نلاحظ من خلال إجابات المبحوثين أن هنالك العديد من العوامل التي تؤثر على اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم، وسيقوم الباحث بذكرها في نقاط تجنباً للتكرار لأن هنالك العديد من لعوامل المشتركة التي تؤثر على اتخاذ القرار في الواقع المدروس، وهي كالتالي:-

- عدم توفر المعلومات.
- عدم الحصول على المعلومات في الوقت المناسب.
- عدم الحصول على المعلومات المناسبة.
- وسائط المعلومات المستخدمة.
- عدم توصيف صلاحيات العاملين.
- عدم التعاون من قبل العاملين بسبب عدم الرضى الوظيفي أو استحواذ المدراء على واجباتهم.
- البيئة الداخلية والخارجية.
- ضعف البنى التحتية.
- ضعف الوضع المالي.
- نقص الموارد البشرية.
- المستفيدين المعنين بالقرار.
- إلمام متخذ القرار بجذور المشكلات.
- العوامل النفسية لمتخذ القرار.
- الطموحات الشخصية للعاملين وميولهم النفسي.
- توقيت اتخاذ القرار.
- طريقة توصيل القرار.

- القيم والمعتقدات والعادات.
  - شخصية متخذ القرار وأهوائه.
  - عدم وجود استقلال مالي وإداري كامل للمكتبة وفق الهيكل التنظيمي للجامعة.
- هذه النتيجة تعتبر منطقية ومتوافقة مع أدبيات الموضوع إلى حد ما، ومع أنها تشمل آراء كل عمداء مكتبات الجامعات الحكومية غير أنها لم تتطرق للعديد من العوامل التي تؤثر على اتخاذ القرار مثل العوامل الإنسانية التي تتمثل في مؤهل عميد المكتبات وتخصصه وقدرته على التوقع والمبادأة والابتكار وتحمل المسؤولية وضبط النفس، كذلك مساعدي العميد ومعاونيه والمستشارين والخبراء، وأيضاً هنالك عوامل تنظيمية تؤثر على اتخاذ القرار مثل القوى الكامنة في الموقف الإداري الذي خلق المشكلة محل القرار، ودرجة تعقد المشكلة ومركزية العمل بالمكتبات، والاتصالات الإدارية، كذلك اتخاذ القرار يتأثر بالتقدم التكنولوجي وبالنظام السياسي والاقتصادي للدولة، فهذه عوامل تؤثر على اتخاذ القرار ولم يتطرق لها المبحوثون.
- يمكننا أن نستشعر من خلال إجابات المبحوثين أن المكتبات بحاجة لنظم دعم القرار حيث أن اتخاذ القرار بالمكتبات حسب رأي عمداء المكتبات يتأثر بالمعلومات من حيث شحها أو عدم توفرها أو توفرها في الوقت غير المناسب، فنظم دعم القرار تملك قاعدة بيانات تشمل على البيانات والمعلومات من داخل المنظمة وخارجها مما يقلل لمتخذ القرار الكثير من الوقت والجهد. كذلك نلاحظ أنه من العوامل التي تؤثر على اتخاذ القرار عدم توصيف صلاحيات العاملين وعدم تعاونهم بسبب عدم الرضا الوظيفي الذي ربما نتج عن عدم وجود وصف وظيفي، ومشكلة الوصف الوظيفي يعاني منها كل العاملين في مجال المكتبات بالسودان، وعلى حد علم الباحث هنالك مجهودات كبيرة مبذولة من قبل الجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس لحل مشكلة الوصف الوظيفي، والتي إن حُلَّت ستسهم بلاشك في تحسين عملية اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم، وتحسين اتخاذ القرار في كل قطاعات المكتبات بالسودان، ونخلص إلى أن عدم وجود وصف وظيفي للعاملين بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم يؤثر على اتخاذ القرار.
- اتجاهات اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم: يتبين من إجابات المبحوثين أن هنالك العديد من الاتجاهات لمتخذي القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم، حيث سمح لهم الباحث باختيار أكثر من اتجاه إذا كانوا يستخدمونه وكانت النتائج كالآتي:-

- 1- اتجاه التشاور يعتمد (7) عمداً على التشاور، وبنسبة بلغت (100%) من عينة الدراسة.
- 2- السجلات والتقارير الدورية يعتمد (5) عمداً على السجلات والتقارير، وبنسبة بلغت (71%) من عينة الدراسة.
- 3- اتجاه التفاوض يعتمد (5) عمداً على التفاوض، وبنسبة بلغت (71%) من عينة الدراسة.
- 4- تفويض المرؤوسين (التوكيل) يعتمد (4) عمداً على التفويض، وبنسبة بلغت (57%) من عينة الدراسة.
- 5- اتجاه الحصول على المعلومات من الآخرين يعتمد (2) من العمداً على الحصول على المعلومات من الآخرين وبنسبة بلغت (28.5%) من عينة الدراسة
- 6- اتجاه أرسـتقراطي (استبدادي) لم يعتمد أي من العمداً على الاتجاه الأرسـتقراطي الاستبدادي.

هذه النتيجة جيدة بالنسبة للباحث إذ تشير إلى أن عمداً المكتبات يعتمدون على أنماط متعددة في اتخاذ قراراتهم وهذا ما تتطلبه عملية اتخاذ القرار إذا أنها تختلف في كل مره حسب نوع المشكلة وتوقيتها والمعلومات المتوفرة عنها.

### الصعوبات التي تواجه عملية اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم

يتضح من إجابات المبحوثين أن هنالك العديد من الصعوبات التي تواجه عملية اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم وهي:-

- عدم المتابعة اليومية لأقسام المكتبات.
- عدم إقرار سياسات العمل المختلفة للخدمات المختلفة.
- مركزية اتخاذ القرار من قبل مدير الجامعة.
- صعوبة الحصول على المعلومات من التقارير الورقية وصعوبة القطع بمصادقيتها.
- عدم وجود بيئة عمل مهيأة تحفز العاملين.
- البطء في تنفيذ القرارات، بسبب عدم وصولها للعاملين مباشرة، أو بسبب العاملين أنفسهم.
- ضعف الإمكانيات المالية للمكتبات وخاصة في عملية التزويد.
- عدم وجود سياسات تمويل واضحة للمكتبات.
- المرؤوس لا يخشى النتائج المترتبة على عدم تنفيذ القرار.
- العائد المادي غير مجزي العاملين في مجال المكتبات.

- صعوبة تشخيص المشكلات.
- متخذ القرار لا تواجهه صعوبات في اتخاذ القرار، وإنما الصعوبات تواجه العاملين بالمكتبات. هذه النتيجة تعتبر منطقية ومتوافقة مع أدبيات الموضوع لحد كبير، غير أن المبحوثين لم يتطرقوا للصعوبات التي تتعلق بتحديد النتائج المترتبة على كل بديل من البدائل المتوفرة لمتخذ القرار، كذلك الصعوبات التي تتعلق بعدم توفر الوقت الكافي لدراسة المشكلة. من المعلوم أن مجال المكتبات هو من أكثر المجالات التي يمكن تقييدها ومع ذلك يشتكى عمداء المكتبات من عدم وجود سياسات للعمل والخدمات بالمكتبات وربما يعود ذلك لقلّة الإنتاج الفكري في مجال إدارة المكتبات، يرى الباحث أن المشاكل التي تتعلق بالرقابة على أقسام المكتبات وصعوبة الحصول على المعلومات من التقارير الورقية والبطء في تنفيذ القرار بسبب تأخر وصولها للمرؤوسين بالإضافة للصعوبات التي تتعلق بدراسة المشكلة ودراسة كل بديل من البدائل المتوفرة لحل المشكلة ومشكلة ضيق الوقت لاتخاذ القرار، كل هذه المشكلات تقدم نظم دعم القرار حلاً جزئياً لها فنظم دعم القرار توفر وقت متخذ القرار بتوفير كل المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار كذلك توفر النتائج المترتبة على كل بديل من البدائل المتاحة مما يجعل متخذ القرار يتخذ قراره وهو يعلم النتائج المترتبة عليه بذلك فهي تجنبه المخاطرة وتحل نظم دعم القرار مشكلة تأخر وصول القرار للمرؤوسين ولها مقدرة عالية على تسهيل عملية الرقابة.

إذا استطاعت مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم حل هذا الجزء الكبير من المشكلات من خلال توفير نظم دعم القرار ربما ينعكس ذلك إيجاباً على أدائها مما يسهل إمكانية توفير التمويل اللازم من قبل المؤسسة الأم، وبلا شك ستتحسن البيئة تبعاً لذلك وكل ذلك سيؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات وبالتالي يؤثر إيجاباً على اتخاذ القرار بالمكتبات.

رأى أحد عمداء المكتبات أنه ليس هنالك صعوبة تواجه عملية اتخاذ القرار بالنسبة لمتخذ القرار ولكن الصعوبة يمكن أن تواجه العاملين بالمكتبات والمستفيدين وفي رأي الباحث أن هذا المفهوم غير صحيح إذ تقول أدبيات اتخاذ القرار أن هنالك صعوبات تواجه عملية اتخاذ القرار (يمكن الرجوع للمبحث الأول بالإطار النظري) كذلك هنالك صعوبات تواجه مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم وعدد المكتبات التي تواجهها صعوبات في اتخاذ القرار هي (6) جامعات من أصل (7) جامعات حكومية بولاية الخرطوم أي بنسبة بلغت (86%) وجميعهم تواجههم صعوبات في اتخاذ القرار وقد سبق ذكرها كما هي في العرض السابق للنتائج، وفي رأي الباحث أن أي مشكلة تنتج بسبب قرار فهذه المشكلة ترجع لمتخذ القرار مباشرة فهو المتسبب فيها، وليس

بالضرورة أن تواجه المشكلة متخذ القرار مباشرة، فمثلاً إذا اتخذ متخذ القرار قراراً يقضي بمنع بدخول فئة معينة من الطلاب، فإذا واجه أحد موظفي المكتبة أو أحد طلاب هذه الفئة مشكلة نتيجة لهذا القرار، فالمسئول هو متخذ القرار وإن لم يواجهها متخذ القرار مباشرة وإنما واجهها أحد الموظفين في أحد فترات العمل المسائي أو في إحدى المكتبات الفرعية في أحد فروع الجامعة خارج أو داخل الولاية أو الدولة... الخ، ويُرجع الباحث كل هذا إلى نقص في معرفة أديبات اتخاذ القرار وكذلك نقص في التدريب بمجال إدارة المكتبات، وعليه يمكننا أن نستنتج أن معظم الصعوبات التي تواجهها مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم يُمكن أن تُحل باستخدام نظم دعم القرار.

### دور نظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم في اتخاذ القرار:

دور التكنولوجيا في اتخاذ القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم: تبين أن عمداء مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم يرون أن هنالك دور للتكنولوجيا في اتخاذ القرار يتمثل في الآتي:-

- سرعة الحصول على المعلومات.
  - أداة لتسيير تنظيم المعلومات وإتاحتها.
  - الأمان في نقل المعلومات.
  - للتكنولوجيا مضمون استراتيجي.
  - دور التكنولوجيا ينحصر في كونها أداة لتنظيم المعلومات.
  - للتكنولوجيا دور في التفاعل.
  - توفير المعلومات بالقدر المطلوب لاتخاذ القرار.
  - تحقيق الكفاءة والجودة في اتخاذ القرار.
  - سهولة التواصل بين أفراد الإدارة الواحدة والإدارات الأخرى.
  - كفاءة القرارات الإدارية.
  - توفر أرشيف للقرارات السابقة.
- هذه النتيجة مطابقة بدرجة كبيرة جداً لأديبات الموضوع وموافقه لتوقعات الباحث، حيث للتكنولوجيا دور كبير في اتخاذ القرار إذ سهلت التكنولوجيا تبادل ونقل المعلومات بصورة أكثر أمناً،



وسهلت عملية تحليل ومعالجة البيانات كما سهلت الاستفادة من المعرفة والخبرات والتواصل من المواقع المتباعدة بشكل آني أي مكنت متخذي القرارات من التشاور فيما بينهم مما كانت المسافات الفعلية بينهم متباعدة، وأيضاً تساعد التكنولوجيا في تحسين جودة القرارات الإدارية وتوفير أرشيفات للقرارات السابقة.

أنواع أنظمة المعلومات المستخدمة بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم: تبين من خلال الدراسة الميدانية أن كل مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم تستخدم نظام كوها (KOHA)، ونظام دي سبيس (D\_Space) لإدارة مكتباتها ومحتواها الرقمي، وهنالك مكتبة واحدة تستخدم نظام محلي بالإضافة لهذه النظم، وفي رأي الباحث هذا التشابه في استخدام هذه الأنظمة يجعل بيناتها متشابهة جداً مما يعني أننا إذا قمنا بتصميم نظام دعم قرارات واحد في هذه المكتبات وأثبت فعاليته يمكن تعميم التجربة على بقية المكتبات، كذلك التشابه يمكن أن يقلل من تكاليف الدعم الفني حيث أن نظم دعم القرار يمكن ربطها فنياً مع غيرها من النظم الوظيفية، وهذا التشابه يمكننا من تصميم نظم دعم قرارات وربطها بنظامي كوها (KOHA) ودي سبيس (D\_Space) مما سيقول التكاليف إلى درجة كبيرة أيضاً.

دور أنظمة المعلومات المستخدمة بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم في اتخاذ القرار: اتضح من خلال إجابات المبحوثين أن هنالك دور لأنظمة المعلومات المستخدمة حالياً بالمكتبات في اتخاذ القرار وهذا الدور يتمثل في الآتي:-

- توفر الإحصائيات لاتخاذ القرار.
  - سرعة ودقة اتخاذ القرار.
  - اتخاذ قرار لا يبني على العواطف.
  - ليس لها دور فعال في اتخاذ القرار، لأنها تستخدم حالياً في العمليات الفنية فقط.
  - الأنظمة في طور الإدخال، وبالتالي لم تفعل بعد في مجال اتخاذ القرار.
- هذه النتيجة تعتبر دون المستوى المأمول إذ لاحظ الباحث أن المكتبات تستخدم أنظمتها (وهي أنظمة إدارة مكتبات متكاملة) في العمليات الفنية لمصادر المعلومات وتوفير قواعد البيانات فقط دون الاستفادة من المقدرات الإدارية لهذه النظم وقلما تعتمد على التقارير والإحصائيات التي توفرها هذه الأنظمة، كما لاحظ الباحث أن هنالك بعض المكتبات ما زالت في طور إدخال نظم المكتبات المتكاملة، فكل هذا قد يفوت على هذه المكتبات فرصة الاستفادة من مقدرات هذه النظم الفائدة القصوى.

## استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم

حاجه مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم لاستخدام نظم دعم القرار: اتضح من خلال الدراسة الميدانية أن عدد سته عمداء مكتبات من أصل سبعة عمداء مكتبات أي بنسبة بلغت (86%) من عينة الدراسة أجمعوا بحاجة مكتباتهم لاستخدام نظم دعم القرار، فهذه نتيجة منطقية جداً ومتوافقة مع توقعات الباحث، حيث أن المكتبات الجامعية بحاجة لنظم دعم القرار لما لها من مميزات كبيرة جداً ومهمة للغاية.

فوائد استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم: تلاحظ من إجابات المبحوثين أن هنالك العديد من الفوائد ستجنمها المكتبات من استخدام نظم دعم القرار تتمثل في النقاط التالية:-

- القدرة على الحصول على المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرار.
- الكفاءة والقدرة على اتخاذ القرار السليمة.
- سرعة ودقة اتخاذ القرار.
- اتخاذ قرار لا يبني على العواطف.
- سرعة التشخيص للمشاكل.
- سهولة متابعة تنفيذ القرار.
- تسهم في رفع كفاءة مديري الإدارات ورؤساء الأقسام.
- تيسير سبل الاتصالات بين المستويات التنظيمية المختلفة داخل المكتبة.
- زيادة الرقابة التنظيمية حسب الهيكل التنظيمي المتبع داخل المكتبة ومع المؤسسة الأم التي تتبع لها.

هذه النتيجة منطقية ومتماشية مع أدبيات الموضوع إذ أن استخدام نظم دعم القرار سيعود على المكتبات بالعديد من الفوائد مثل القدرة على دعم حلول المشكلات المتعددة والقيام بردود فعل سريعة للمواقف غير المتوقعة التي تنتج عن تغيير في الظروف كما أن استخدام نظم دعم القرار سيحسن العملية الإدارية عموماً ويقلل التكلفة ويحسن فعالية الإدارة وسرعتها.

تأثير استخدام نظم دعم القرار على جودة القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم: لاحظ الباحث من خلال الدراسة المدنية أن استخدام نظم دعم القرار يؤثر على جودة القرار بالمكتبة من حيث الآتي:-

- تؤثر نظم دعم اتخاذ القرار على جودة القرار بشكل كبير جداً.
  - سرعة الحصول على المعلومات.
  - تصنيف وتحليل المعلومات.
  - وفرة البدائل وتعدددها.
  - إصدار القرار في الوقت المناسب.
  - الدقة في اتخاذ القرار.
  - اتخاذ القرار السليم والصحيح.
  - اتخاذ القرار الصائب بعيداً عن المؤثرات الشخصية.
  - معيارية الحلول.
  - تساعد بمشاركة جميع المستويات الإدارية في طريقة التشغيل أو التسيير للعمل الروتيني.
  - يساهم في رفع كفاءة نظام المعلومات الإداري بالمكتبة.
- هذه نتيجة متماشية مع إمكانات نظم دعم القرار إذ أن استخدامها بلا شك سيساهم في جودة القرار من حيث معياريته وعلميتها وصحتها ودقتها واتخاذها في الوقت المناسب.

### الصعوبات التي تحول دون مقدرة مكتبات الجامعات الحكومية بولاية

الخرطوم على توفير نظم دعم القرار: تبين من دراسة واقع مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم أن هنالك العديد من الصعوبات التي تحول دون مقدرتها على توفير نظم دعم القرار وهذه الصعوبات تتمثل في الآتي:-

- عدم توفر البنى التحتية (شبكات-حواسيب-خوادم-...الخ).
  - تحدي التحول من النظم التقليدية إلى النظم الآلية.
  - عدم توفر الموارد البشرية المؤهلة لاستخدام نظم دعم القرار.
  - الحاجة للتدريب المستمر.
  - عدم توفر الدعم المالي اللازم من المؤسسة الأم.
  - عدم وجود نظم دعم القرار في المؤسسة الأم التي تتبع لها المكتبة.
- هذه النتيجة متماشية مع أدبيات الموضوع إلى حد كبير إذ أن صعوبات التي تحول دون توفير نظم دعم القرار بالإضافة للصعوبات التي ذكرت هنالك صعوبات مثل تصميم نظام غير مرن للتطبيق على مكتبة بعينها، وعند تغير الظروف المحيطة بالمكتبة المذكورة يفقد النظام قيمته،

كذلك وجود خلل في تحديد المشكلة المطلوب التصدي لها مما يستتبعه تصميم نظام للتعامل مع مشكلة غير المشكلة الأساسية، مشكلة مقارنة العائد مع التكلفة حيث يصعب قياس الأمر المباشر لتطبيق النظام في شكل وفورات مالمية بوصفه يستهدف أساساً رفع كفاءة القرار، كذلك هنالك قضايا تنظيمية متعددة لدى إدخال تقنيات المعلومات من قبل: مركزية ولا مركزية السلطة، تقييد أو توسيع دائرة الوصول إلى والاطلاع على المعلومات، مدى التغيير في الهيكل الوظيفي القائم، بالإضافة إلى قضايا الرضى الوظيفي، هذه هي الصعوبات التي تواجه نظم دعم القرار ولكن الفائدة منها بالتأكيد ستكون أكبر وعلى المكتبات العمل على حل هذه الصعوبات وقد خطت إحدى المكتبات خطوة كبيرة بتوفيرها سيرفر خاص بالمكتبة مما يعتبر خطوة كبيرة في مجال توفير البنى التحتية لنظم دعم القرار، كذلك أقنعت إدارة الجامعة بضرورة توفير نظام دعم قرارات خاص بالمكتبة.

**مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم التي ليست بحاجة لاستخدام نظم دعم القرار، وأسباب عدم حاجتها/:** من دراسة واقع مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم لاحظ الباحث أن مكتبة واحدة هي التي اختارت الإجابة بلا، أي أن مكتبتهم ليست بحاجة لاستخدام نظم دعم القرار، وعزت ذلك إلى أن عميد المكتبات صاحب خبرة إدارية كبيرة وصاحب شخصية قيادية ويعتمد كثيراً على التشاور والتفاوض، ويرى الباحث أن هذا المبرر غير مقنع لأن نظم دعم القرار لم تصمم للأشخاص ذوي الخبرة القليلة أو الأشخاص غير القيادين، كذلك نظم دعم القرار لا تحل محل متخذ القرار بل هي تساعد وتسانده في اتخاذ القرار من خلال مقدراتها المتعددة، وربما يرجع هذا الرأي لعدم معرفة المبحوث بنظم دعم القرار.

### **آراء ومقترحات حول استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم**

- يتبين من خلال دراسة مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم أن هنالك العديد من الآراء والمقترحات حول استخدام نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية وهي:-
- استخدام نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية يساعد إيجابياً في حل الكثير من المشكلات العالقة مع توفير البيئة الإلكترونية أو الرقمية إلى تناسب العالم الافتراضي.
  - نظم دعم اتخاذ القرار مطلوبة لأي مؤسسة بغض النظر عن كونها مكتبة أو وزارة أو شركة أو غيره.

- التنسيق بين وحدات وإدارات المكتبات الجامعية فيما يتعلق بالتشارك والتداول والتبادل للمعلومات.
  - اهتمام الإدارات العليا بالجامعات بتوفير نظم دعم القرار بالمكتبات ووضعها في مصاف الأولويات.
  - يجب أن يكون عمداء المكتبات متخصصين بمجال المكتبات والمعلومات.
  - يجب أن توفر الجامعات البنية التحتية من قوى بشرية وبرامج وأجهزة تقنية.
- هذه النتيجة تدعم استخدام نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية إذ تشير إلى قناعة عمداء المكتبات بأهمية نظم دعم القرار ودعمهم لها من خلال تقديمهم لمقترحات تدعم استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم، فاستخدام نظم دعم القرار يساهم في حل المشكلات ويدعم توفير بيئة تقنية إلكترونية بالمكتبات، كذلك نظم دعم القرار ضرورة لكل المؤسسات وليس المكتبات وحدها، وايضاً لأبد من التعاون والتشارك بين وحدات المكتبة المختلفة، وعلى إدارات الجامعات الاهتمام بالمكتبات ووضعها في مصاف الأولويات، أهم ما في هذه الاقتراحات هو اقتراح من عميد مكتبات غير متخصص بضرورة أن يكون عمداء المكتبات متخصصين، وقد لاحظ الباحث بالرغم من أن (40%) من عمداء المكتبات غير متخصصين ولكن إجاباتهم مثالية مقارنة بعمداء المكتبات المتخصصين، وهذا ربما يشير إلى أن هؤلاء العمداء غير المتخصصين قلدوا هذه المناصب لخبراتهم الإدارية فكانت إجاباتهم أكثر نموذجية مقارنة بعمداء المكتبات المتخصصين في مجال المكتبات، وربما يشير هذا إلى أن عمداء المكتبات المتخصصين بحاجة لمزيد من التدريب والتنمية في مجال العمل الإداري، بالإضافة لتخصصهم يمكن أن يكونوا أكثر تأثيراً من غيرهم.

## خاتمة

توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج والتوصيات يمكن عرضها فيما يلي :-

### أولاً: النتائج

- تباينت آراء عمداء مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم حول مفهوم اتخاذ القرار.
- تستخدم كل مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم نظام كوها (KOHA) ونظام دي أسبيس (D-space) في العمليات الفنية فقط، دون الاستفادة المطلوبة من المقدرات الإدارية لهذه النظم.
- بعض المكتبات لا تمتلك هياكل إدارية؛ مما انعكس سلباً على اتخاذ القرار بها.

- عدم وجود وصف وظيفي للعاملين بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم يؤثر على اتخاذ القرار.
- عمداء مكتبات الجامعة بولاية الخرطوم على قناعة تامة بأهمية استخدام نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية.
- مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم بحاجة لاستخدام نظم دعم القرار؛ حيث ذكر ستة عمداء من أصل العينة المكونة من سبعة عمداء أن مكتباتهم بحاجة لاستخدام نظم دعم القرار وبنسبة بلغت (86%)
- استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم سيحسن العملية الإدارية ويقلل التكلفة ويحسن فعالية الإدارة وسرعتها.
- استخدام نظم دعم القرار يؤثر إيجاباً على جودة القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم.
- تعاني مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم من ضعف البنى التحتية خاصة التقنية.
- يمكننا أن نستنتج أن معظم الصعوبات التي تواجهها مكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم في اتخاذ القرار، يُمكن أن تُحل باستخدام نظم دعم القرار.

#### ثانياً: التوصيات

- يوصي الباحث باستخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم.
- يوصي الباحث بالاستفادة من المقدرات الإدارية لنظم إدارة المكتبات المتكاملة والإحصائيات والتقارير التي توفرها هذه النظم في عملية اتخاذ القرار.
- يوصي الباحث عمداء المكتبات بتوسعة مداركهم في ما كل يتعلق باتخاذ القرار من خلال القراءة والتدريب والتنمية.
- على المكتبات الاهتمام بالجانب الإداري من حيث الهياكل الإدارية ووظائف الأقسام.
- يوصي الباحث عمداء المكتبات بالسعي لتوفير وصف وظيفي للعاملين بها وسيساعد ذلك في اتخاذ القرار.
- يوصي الباحث عمداء المكتبات بضرورة إقناع إدارات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم بتوفير البنى التحتية اللازمة للمكتبات الجامعية.
- يوصي الباحث بدراسة إمكانية ربط نظم دعم القرار مع نظم إدارة المكتبات المتكاملة.

- يوصي الباحث بدراسة دور نظم إدارة المكتبات المتكاملة في اتخاذ القرار.

## مصادر ومراجع الدراسة

### باللغة العربية:

#### أولاً: الكتب:

- 1- أبوبكر محمود الهوش. دراسات في نظم وشبكات المعلومات. - الإسكندرية: مؤسسة الثقافة الجامعية، 2007م
- 2- أحلام فرج الصوصاع. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها/أحلام فرج الصوصاع؛ رحيم عبود. - ط1. - عمان، الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع، 2008م
- 3- أحمد ماهر. اتخاذ القرار بين العلم والابتكار. - ط1. - الإسكندرية: الدار الجامعية، 2008م
- 4- أحمد محمد الشامي. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات (إنجليزي - عربي) / أحمد محمد الشامي؛ سيد حسب الله. - ط1. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001م
- 5- توربان، إيفرام. نظم دعم الإدارة: نظم دعم القرارات ونظم الخبرة/ إيفرام توربان؛ تعريب: سرور علي إبراهيم سرور؛ مراجعة: محمد يحيى عبد الرحمن. - الرياض: دار المريخ، 2000م
- 6- ربي مصطفى عليان. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. - ط1. - عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002م
- 7- مكليود، رايموند. نظم المعلومات الإدارية/ رايموند مكليود؛ تعريب: سرور علي إبراهيم سرور؛ مراجعة: عاصم أحمد الحماحي. - الرياض: دار المريخ، 1990م
- 8- سعد غالب ياسين. نظم المعلومات الإدارية. - ط1. - عمان، الأردن: دار اليازوري، 1997م
- 9- شريف كامل شاهين. نظم المعلومات الإدارية للمكتبات ومراكز المعلومات المفاهيم والتطبيقات. - ط1. - الرياض: دار المريخ للنشر، 1994م
- 10- شوقي سالم. نظم المعلومات والحاسب الإلكتروني. - الإسكندرية: مركز الإسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات، 1996م
- 11- عامر ابراهيم قنديلجي. نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات/ عامر ابراهيم قنديلجي؛ علاء الدين عبد القادر الجنابي. - ط8. - عمان، الأردن: دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2016م
- 12- المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت. - ط1. - عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2003م
- 13- عبد الرحمن الصباح. نظم المعلومات الإدارية، - ط1. - عمان، الأردن: دار زهران، 2010م
- 14- أحمد فوزي ملوخية. نظم المعلومات الإدارية. - ط1. - الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، 2009م
- 15- عبد الغفور عبد الفتاح قاري معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات، إنجليزي - عربي. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000م
- 16- عماد الصباغ. نظم المعلومات: ماهيتها مكوناتها. - ط1. - قطر: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2000م
- 17- علاء الدين عبدالرازق السالحي. نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي. - ط1. - الدوحة: دار المنهاج، 1999م
- 18- نظم إدارة المعلومات. - القاهرة: المنظمة العربية لتنمية الإدارية، 2003م.

- 19- عمر أحمد همشري. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات -. ط1 -. عمان، الاردن: مؤسسة الرؤى العصرية، دار صفاء، 2001م
- 20- محمد ابراهيم محمد بدر. تقنية نظم المعلومات. ط1-. عمان، الاردن: دار الفكر، 2011م
- 21- محمد أحمد حسان. نظم المعلومات الإدارية، -. ط1-. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2008م
- 22- محمد سامي راضي. نظم دعم اتخاذ القرار/محمد سامي راضي؛ زهيم مصطفى عيسى. ط1-. الإسكندرية: دار التعليم الجامعي، 2016م
- 23- محمد صلاح سالم. العصر الرقمي وثورة المعلومات: دراسة في نظم المعلومات وتحديث المجتمع. ط1-. القاهرة: عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، 2002م
- 24- محمد فتحي عبد الهادي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. ط2 -. القاهرة:الدار المصرية اللبنانية ، 2005م
- 25- محمد محمد الهادي . التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر. ط1-. دار الشروق، 1993م
- 26- مزهر شعبان العاني. العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات/ مزهر شعبان العاني؛ شوقي ناجي جواد. ط1-. عمان، الاردن: إثراء للنشر والتوزيع، 2008م
- 27- منال محمد الكردي. مقدمة في نظم المعلومات الإدارية/ منال محمد الكردي؛ علاء الدين عباس. ط1-. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2011م
- 28- نواف كتعان. اتخاذ القرار الإدارية: بين النظرية والتطبيق. ط3-. عمان، الاردن: مكتبة دار الثقافة، 1992م

#### ثانياً: مقالات الدوريات العربية

- 1- جرادات، عبد الناصر أحمد.(1999). "دور نظم المعلومات الإدارية في جودة صناعة القرارات الإدارية: دراسة تطبيقية في بنك الإسكان للتجارة والتمويل- بيروت". مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية (سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية):المجلد. 31، العدد 1
- 2- المحاسنة، محمد عبد الرحيم.(2005). "أثر نظم المعلومات في فعالية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية". المجلة الأردنية في إدارة الأعمال: المجلد1، العدد 1
- 3- منصور، محمد بسطامي.(1974). "نظام المعلومات ووظائف التخطيط والرقابة" مجلة المنظمة العربية للعلوم الإدارية: المجلد 1، العدد 157

#### ثالثاً: الدوريات الأجنبية

- 1- Carter, John & Silverman Fred.- Establishing an SIM .- Journal Of Systems Man- Agement, VOL 31 Jan. 1980
- 2- Neumann, Seev & Eli Segev.- Evaluate Your Information System.- Journal Of Sys- Tems Management, VOL. 31, No. 3, March. 1980
- 3- Nichols ,G,E.- On The Nature Of Management Information– California: Dick-Enson Publishing Co .,1974

رابعاً: الرسائل الجامعية



- 1- غراب، كامل السيد.(2009). "أثر نظم المعلومات الإدارية على فاعلية إتخاذ القرارات بقطاع المصارف الأردنية" رسالة دكتوراة غير منشورة. كلية الدراسات العليا، جامعة الزعيم الأزهري. الخرطوم، السودان
- 2- عبد الوهاب، المدثر عبد المنعم.(2013). "دور نظم المعلومات الإدارية في إتخاذ القرارات بالتطبيق على شركة كرري للطباعة والنشر والتوزيع في الفترة من 2005 – 2013 م". رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الدراسات العليا، جامعة الزعيم الأزهري. الخرطوم، السودان
- 3- أبو شتال، معتصم مهدي.(2009). "أثر نظم دعم القرارات في سلامة القرارات دراسة تطبيقية على قطاع الاتصالات الخاصة في الأردن". رسالة دكتوراة غير منشورة. كلية الدراسات العليا، جامعة أمدرمان الإسلامية. الخرطوم، السودان
- 4- طاهر، هيثم محمد صالح.(2015). "دور نظم المعلومات الإدارية في إتخاذ القرارات بالقطاع الصناعي في السودان في الفترة من 2000 – 2013 م" رسالة دكتوراة غير منشورة. كلية الدراسات العليا، جامعة الزعيم الأزهري. الخرطوم، السودان
- 5- آدم، ياسر عبد الله محمد.(2015). "أثر نظم المعلومات على إتخاذ القرارات الإدارية بالتطبيق على جامعة العلوم والتقانة" رسالة دكتوراة غير منشورة. كلية الدراسات العليا، جامعة الزعيم الأزهري. الخرطوم، السودان

#### خامساً: والتقارير والأدلة

- 1- جامعة الخرطوم. التقرير السنوي لمكتبة جامعة الخرطوم.- الخرطوم: جامعة الخرطوم، 2015م
- 2- جامعة النيلين. دليل المكتبات.- الخرطوم: جامعة النيلين، 2013م
- 3- جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. دليل المكتبات.- الخرطوم: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2014م
- 4- جامعة أمدرمان الإسلامية. دليل المكتبات.- أمدرمان: جامعة أمدرمان الإسلامية، 2011م
- 5- جامعة القران الكريم والعلوم الإسلامية. دليل المكتبات.- أمدرمان: جامعة القران الكريم والعلوم الإسلامية، 2016م
- 6- جامعة الزعيم الأزهري. دليل المكتبات.- الخرطوم بحري: جامعة الزعيم الأزهري، 2015م
- 7- جامعة بحري. دليل المكتبات.- الخرطوم بحري: جامعة بحري، 2017م

#### سادساً: المواقع الإلكترونية

- 1- (2016) نظم المعلومات الإدارية. <https://ar.wikipedia.org/wiki/>
- 2- (2016). الفهرس العربي الموحد. <http://aruc.org>
- 3- جامعة النيلين (2016). المكتبة المركزية <http://neelain.edu.sd>
- 4- جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا(2016). المكتبة المركزية <http://library.sustech.edu>
- 5- جامعة أم درمان الإسلامية (2016). المكتبة المركزية <http://www.oiu.edu.sd/lib/>
- 6- جامعة القران الكريم والعلوم الإسلامية (2016). المكتبة المركزية <http://www.quran-unv.edu.sd>
- 7- جامعة الزعيم الأزهري(2016). المكتبة المركزية <http://www.aau.edu.sd>

#### سابعاً: المقابلات الشخصية

- 1- خالد العبيد. عميد مكتبات جامعة الزعيم الأزهري.- مقابلة شخصية.- الخرطوم، 2017/2/26م

- 2- دريا محمد علي. عميد مكتبات جامعة أمدرمان الإسلامية.- مقابلة شخصية.- الخرطوم، 2017/3/15م
- 3- رحاب الخليفة. نائب عميد مكتبات جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.- مقابلة شخصية.- الخرطوم، 2017/2/28م
- 4- عبد الله آدم. عميد مكتبات جامعة بحري.- مقابلة شخصية.- الخرطوم، 2017/2/7م
- 5- عفاف كروم. نائب أمين مكتبات جامعة الخرطوم.- مقابلة شخصية.- الخرطوم، 2017/2/2م
- 6- فضل عبد الرحيم. عميد مكتبات جامعة النيلين.- مقابلة شخصية.- الخرطوم، 2017/2/23م
- 7- محمد ابراهيم بشير. عميد مكتبات جامعة القران الكريم والعلوم الإسلامية.- مقابلة شخصية.- الخرطوم، 2017/2/14م

## هوامش الدراسة

- <sup>1</sup> ربحي مصطفى عليان. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. - ط1. - عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002م، ص 241-243.
- <sup>2</sup> عمر أحمد همشري. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. - ط1. - عمان، الأردن: مؤسسة الرؤى العصرية، دار صفاء، 2001م، ص 251.
- <sup>3</sup> عماد الصباغ. نظم المعلومات: ماهيتها مكوناتها. - ط1. - قطر: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2000م، ص 11.
- <sup>4</sup> محمد فتحي عبد الهادي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. - ط2. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2005م، ص 102.
- <sup>5</sup> عبد الغفور عبد الفتاح قاري معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات، إنجليزي - عربي. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000م، ص 88.
- <sup>6</sup> (2016). نظم المعلومات الإدارية. (<https://ar.wikipedia.org/wiki/>)
- <sup>7</sup> عامر ابراهيم قنديلجي. نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات/عامر ابراهيم قنديلجي: علاء الدين عبد القادر الجنابي. - ط8. - عمان، الأردن: دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2016م، ص 192.
- <sup>8</sup> عبد الوهاب، المدثر عبد المنعم. (2013). "دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات بالتطبيق على شركة كرري للطباعة والنشر والتوزيع في الفترة من 2005 - 2013 م". رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الدراسات العليا، جامعة الزعيم الأزهرى، الخرطوم، السودان
- <sup>9</sup> آدم، ياسر عبد الله محمد. (2015). "أثر نظم المعلومات على اتخاذ القرارات الإدارية بالتطبيق على جامعة العلوم والتقانة" رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الدراسات العليا، جامعة الزعيم الأزهرى، الخرطوم، السودان
- <sup>10</sup> أحمد ماهر. اتخاذ القرار بين العلم والابتكار. - ط1. - الإسكندرية: الدار الجامعية، 2008، ص 34-36.
- <sup>11</sup> شريف كامل شاهين. نظم المعلومات الإدارية للمكتبات ومراكز المعلومات المفاهيم والتطبيقات. - ط1. - الرياض: دار المريخ للنشر، 1994، ص 378.
- <sup>12</sup> المرجع نفسه. ص 379-380.
- <sup>13</sup> نواف كنعان. اتخاذ القرار الإدارية: بين النظرية والتطبيق. - ط3. - عمان، الأردن: مكتبة دار الثقافة، 1992م، ص 265-312.

- 14 - شريف كامل شاهين، مرجع سابق، ص380.
- 15 مزهر شعبان العاني. العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات/ مزهر شعبان العاني؛ شوقي ناجي جواد. - ط1. - عمان، الاردن: إثراء للنشر والتوزيع، 2008م. ص287-288.
- 16 ربيعي مصطفى عليان. المرجع سابق، ص260.
- 17 شريف كامل شاهين. مرجع سابق، ص55-57.
- 18 عامر ابراهيم قنديلجي، المرجع السابق، ص192.
- 19 المرجع نفسه، ص193.
- 20 Nichols ,G.E.- On The Nature Of Management Information- California: Dick- Enson Publishing Co ..1974. P.15
- 21 منصور، محمد بسطامي.(1974). "نظام المعلومات ووظائف التخطيط والرقابة" مجلة المنظمة العربية للعلوم الإدارية: المجلد 1 ، العدد 157 ، ص8-9.
- 22 Neumann, Seev & Eli Segev.- Evaluate Your Information System.- Journal Of Sys- Tems Management, VOL. 31, No. 3, March. 1980 P.35
- 23 منصور، محمد بسطامي.. المرجع السابق. ص49
- 24 علاء الدين عبد الرازق السالمي. نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي. - ط1. - الدوحة: دار المنهاج، 1999م
- 1 - نظم إدارة المعلومات. - القاهرة: المنظمة العربية لتنمية الإدارية، 2003م.، ص50
- 25 شريف كامل شاهين. مرجع سابق. ص383
- 26 محمد صلاح سالم. العصر الرقمي وثورة المعلومات: دراسة في نظم المعلومات وتحديث المجتمع. - ط1. - القاهرة: عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، 2002م. ص34.
- 27 علاء الدين عبد الرازق السالمي. المرجع السابق، ص99
- 28 المرجع نفسه، ص101
- 29 أحلام فرج الصوصاع. مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها/أحلام فرج الصوصاع؛ رحيم عبود. - ط1. - عمان، الاردن: دار زهران للنشر والتوزيع، 2008م. ص237.
- 30 محمد صلاح سالم. مرجع سابق. ص34.
- 31 (راضي، عيسى، 2016، ص71)
- 32 محمد ابراهيم محمد بدر. تقنية نظم المعلومات. - ط1. - عمان، الاردن: دار الفكر، 2011م، ص175.
- 33 محمد صلاح سالم. مرجع سابق. ص36.
- 34 أحلام فرج الصوصاع المرجع السابق. ص237.
- 35 (المرجع نفسه. ص236.
- 36 محمد صلاح سالم . ص39.
- 37 مكليود، رايموند. نظم المعلومات الإدارية/ رايموند مكليود؛ تعريب: سرور علي إبراهيم سرور؛ مراجعة: عاصم أحمد الحماحي. - الرياض: دار المريخ، 1990م، ص724-727.
- 38 منال محمد الكردي. مقدمة في نظم المعلومات الإدارية/ منال محمد الكردي؛ علاء الدين عباس. - ط1. - الإسكندرية: الدار الجامعية، 2011م. ص316-317.
- 39 محمد صلاح سالم. مرجع سابق. ص44-45.

- <sup>40</sup> المرجع نفسه. ص 47.
- <sup>41</sup> المرجع نفسه. ص 43-44.
- <sup>42</sup> جامعة الخرطوم. التقرير السنوي لمكتبة جامعة الخرطوم. - الخرطوم: جامعة الخرطوم، 2015م، ص 1-9.
- <sup>43</sup> (جامعة النيلين (2016). المكتبة المركزية <http://neelain.edu.sd>
- <sup>44</sup> (2016). المكتبة المركزية <http://library.sustech.edu>
- <sup>45</sup> جامعة أم درمان الإسلامية (2016). المكتبة المركزية <http://www.oiu.edu.sd/lib/>
- <sup>46</sup> (جامعة القران الكريم والعلوم الإسلامية (2016). المكتبة المركزية <http://www.quran-unv.edu.sd>
- <sup>47</sup> (جامعة الزعيم الأزهرى (2016). المكتبة المركزية <http://www.aau.edu.sd>
- <sup>48</sup> جامعة بحري. دليل المكتبات. - الخرطوم بحري: جامعة بحري، 2017م. ص 1-7.

## ملاحق الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم

خاص بالمحكم:

الاسم: \_\_\_\_\_

الدرجة العلمية: \_\_\_\_\_

التخصص: \_\_\_\_\_

الجامعة: \_\_\_\_\_

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

### الموضوع: تحكيم استمارة مقابلة

أفيد سيادتكم بأني بصدد إجراء دراسة في تخصص المكتبات والمعلومات، والدراسة بعنوان "استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم"، أرجو كريم تفضلكم بتحكيم استمارة المقابلة.

ونشكركم مقدماً على حُسن تعاونكم...

الباحث:

مصعب محمد علي محمد

[MUSSAB.LI14@GMAIL.COM](mailto:MUSSAB.LI14@GMAIL.COM)

ملحق رقم (1) خطاب تحكيم استمارة المقابلة

بسم الله الرحمن الرحيم

الأستاذ / ر م عميد / مكتب / ات /

المُحترم

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

الموضوع: استمارة مقابلة لإعداد دراسة بعنوان:

"استخدام نظم دعم القرار بمكتبات الجامعات الحكومية بولاية الخرطوم"  
أفيد سيادتكم بأني بصدد إجراء دراسة بالعنوان أعلاه، في تخصص المكتبات والمعلومات،  
كما احيطكم علماً بأن المعلومات التي ستدلون بها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.  
ونشكركم مقدماً على حُسن تعاونكم...

ملاحظة:

مرفق لكم استمارة المقابلة

الباحث:

مصعب محمد علي محمد

[MUSSAB.LI14@GMAIL.COM](mailto:MUSSAB.LI14@GMAIL.COM)

ملحق رقم (2) استمارة المقابلة

## استمارة المقابلة:

1- ما هو مفهومكم الخاص لاتخاذ القرار؟

.....

2- ما العوامل المؤثرة على اتخاذ القرار بمكتبتكم؟

.....

3- ما هي اتجاهاتكم في اتخاذ القرار؟ إذا كان هنالك أكثر من خيار لا مانع في اختياره

- تفويض المرؤوسين (التوكيل) ( )
- اتجاه الحصول على المعلومات من الآخرين ( )
- اتجاه التشاور ( )
- اتجاه التفاوض ( )
- اتجاه أوتوقراطي (استبدادي) ( )
- السجلات والتقارير الدورية ( )

4- ما الصعوبات التي تواجه عملية اتخاذ القرار بمكتبتكم؟

.....

5- برأيك ما هو دور التكنولوجيا في اتخاذ القرار بالمكتبات الجامعية؟

.....

6- ما هي أنواع أنظمة المعلومات المستخدمة بمكتبتكم؟

- كوها (KOHA) ( )
- دي أسبيس (D\_Space) ( )
- أنظمة محلية ( )
- أخرى ( )، فضلاً أذكرها ( )
- لا توجد ( )

7- ما دور أنظمة المعلومات المستخدمة بمكتبتكم في اتخاذ القرار؟ (في حالة وجود أنظمة)

.....

.....

- 8- هل ترى أن المكتبات الجامعية بحاجة لاستخدام نظم دعم القرار؟  
نعم ( ) ، لا ( )  
إذا كانت الإجابة (بنعم) تفضل بالإجابة عن الآتي:-
- 9- ما الفائدة التي ستجنيها مكتبكم من استخدام نظم دعم القرار؟

.....

10- إلى أي مدى يمكن أن يؤثر استخدام نظم دعم القرار على جودة القرار بمكتبكم؟

.....

11- ما الصعوبات التي تحول دون مقدرتكم على توفير نظم دعم القرار؟

.....

12- إذا كانت الإجابة (بلا) في السؤال رقم (8)، فضلاً ما هي الأسباب برأيك؟

.....

13- أي آراء أو مقترحات حول استخدام نظم دعم القرار بالمكتبات الجامعية، استخدم المساحة أدناها!

.....

ملحق رقم (2) استمارة المقابلة



الاسم	الدرجة	الجامعة
د. حسام القدال	أستاذ مساعد	جامعة الخرطوم
د. سكره عبد الرحمن	أستاذ مشارك	جامعة النيلين
د. فضل عبد الرحيم	أستاذ مشارك	جامعة النيلين
د. يوسف عيسى	أستاذ مشارك	جامعة أمدرمان الإسلامية

ملحق رقم (3) قائمة بأسماء محكمي استمارة المقابلة

## استخدام تطبيقات الحكومة الذكية في مجتمع إدارة المعرفة ودورها في التنمية المستدامة: رؤية استشرافية

### *Smart government applications in the knowledge management society and its role in sustainable development: Forward-looking vision*

أ.د. عصام أحمد عيسوي<sup>\*1</sup>

[essamhfy@yahoo.com](mailto:essamhfy@yahoo.com) ، جامعة القاهرة (مصر)

تاريخ النشر: 2022/11/30

تاريخ القبول: 2022/11/17

تاريخ الإرسال: 2021/11/15

#### ملخص

تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها تلقي الضوء على العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين تطبيقات الحكومة الذكية وإدارة المعرفة والتنمية المستدامة التي تطمح إلى تحقيقها الدول المختلفة، وخاصة فيما يتعلق بالتنمية الإدارية التي تعمل على تقليص وتبسيط الإجراءات الإدارية، ومن ثم تقليص العمل الورقي التقليدي الذي أصبح يمثل عائقًا نحو التطوير الإداري الشامل في القطاع الحكومي؛ وقد شهدت السنوات الأخيرة العديد من التداخلات التي تهدف إلى دمج إدارة السجلات والوثائق التقليدية مع الاتجاهات الحديثة الناشئة مثل: السجلات الإلكترونية (E-records)، الحكومة الإلكترونية (E-government) وتطوراتها، وإدارة المعرفة (Knowledge Management)، حتى أنه يمكن أن تسهم ممارسات إدارة السجلات الجيدة بشكل إيجابي في الشفافية والمساءلة والكفاءة وزيادة الإنتاجية.

وتهدف هذه الدراسة باستخدام المنهج الوصفي وأدواته إلى التثبت من وجود علاقة قوية بين الوثائق والأرشيف والحكومة الذكية مع تأكيد هذه العلاقة، وذلك بإلقاء الضوء على العلاقات بين نظم الأرشيف الإلكترونية ونظم إدارة الوثائق الرقمية، ونظم إدارة المحتوى الرقمي (EDRMS) في

\* المؤلف المرسل: عصام أحمد عيسوي، الإيميل: [essamhfy@yahoo.com](mailto:essamhfy@yahoo.com)

المؤسسات، والحكومة الإلكترونية والحكومة الذكية والعلاقة بينهما، ودور جميع هذه العلاقات وجود مجتمع للمعرفة قائم على المرتكزات المؤسسية التكنولوجية التي تحتاجها التنمية المستدامة لأي دولة.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الذكية – التنمية المستدامة-إدارة المعرفة.

## Abstract

---

*This study derives its importance from the fact that it sheds light on the direct and indirect relationships between smart government applications, knowledge management and sustainable development that different countries aspire to achieve, especially with regard to administrative development that works to reduce and simplify administrative procedures, and then reduce the traditional paper work that has become An obstacle towards comprehensive administrative development in the government sector.*

*Recent years have witnessed many overlaps aimed at merging traditional records and documents management with emerging modern trends such as: electronic records ((E-records), electronic government (E-government) and its developments, and knowledge management), so that it can contribute Good record management practices positively contribute to transparency, accountability, efficiency and increased productivity.*

*This study aims, using the descriptive approach and its tools, to verify the existence of a strong relationship between documents, archives, and smart government, while confirming this relationship, by shedding light on the relationships between electronic archiving systems, digital document management systems, and digital content management systems (EDRMS) in institutions, e-government, and government. Smart technology and the relationship between them, and the role of all these relationships in the existence of a knowledge society based on the institutional and technological foundations needed by the sustainable development of any country.*

**Keywords:** *smart government - sustainable development - knowledge management.*

---

## مقدمة

نظراً للتطورات الحديثة والسريعة في مجال التكنولوجيا "فإن دراسة الوثائق والأرشيف أصبحت تدرس تحت مظلة علم المعلومات"، والانتقال للأشكال الجديدة أصبح ضرورة ملحة لحفظ هذه الأوعية الرقمية وتداولها؛ ولأن هناك ارتباط قوى بين الأرشيفين والمهنة الأرشيفية ومدارس المعلومات، فإنه يمكن التعامل مع كثير من التحديات الممثلة في الانتقال إلى عصر الرقمنة<sup>(1)</sup> وحتى نصل إلى المعلومة يجب أن يكون لدينا التقنيات اللازمة والمناسبة، مع إيجاد البنية التحتية والبنية الأساسية لتوصيل المعلومة لمن يحتاج إليها، وهذا معناها أن الأشخاص القاطنين في الريف مثلاً ليست لديهم الكفاءة في تحصيل المعلومة، وإنما لا تتوفر لهم الفرص الملائمة إلى النفاذ إلى المعلومات التي يحتاجون إليها.

إن التقنية هي الأداة التي تحقق الأهداف، وهذه الأهداف تتعلق في المقام الأول بالتنمية الاقتصادية، وما يرتبط بها من قدرة الإنسان على التحصيل العلمي، وكذلك ما يتعلق بقدرة الإنسان على مواكبة ما يحدث في العالم من حوله، وذلك من خلال سد الفجوة الرقمية في المجتمعات وخاصة النامية منها فقد كان التركيز في الماضي على حفظ وتداول وعاء المعلومات، أما في الوقت الحاضر فإن واقع المعلومات الرقمية يفرض علينا التركيز على حفظ وتداول محتوى المعلومات التي تكون في أحياناً بدون وعاء مادي<sup>(2)</sup>.

وقد شهدت السنوات الأخيرة العديد من التداخلات التي تهدف إلى دمج إدارة السجلات والوثائق التقليدية مع الاتجاهات الحديثة الناشئة مثل: السجلات الإلكترونية (E-records)، الحكومة الإلكترونية (E-government) وتطوراتها، وإدارة المعرفة Knowledge (Management)، حتى أنه يمكن أن تسهم ممارسات إدارة السجلات الجيدة بشكل إيجابي في الشفافية والمساءلة والكفاءة وزيادة الإنتاجية، ومع ذلك، فإن التنفيذ المتكامل لإدارة السجلات في مجال الحكومة الإلكترونية لا يمكن أن يتحقق إذا تم تجاهل عوامل التخصصات المتعددة المشتركة التي تؤثر على إدارة السجلات عند وضع استراتيجيات التنفيذ وخرائط الطريق لتنفيذ الأعمال<sup>(3)</sup>.

## الإطار المنهجي للدراسة

### 1. أهمية ومشكلة الدراسة

الرقمنة والإنترنت وتطبيقات الجوال الذكي أصبحت تتحكم في عصر العولمة الذي نعيش فيه، حتى أنه يقال: إن الذين يمتلكون التقنية الأكثر تقدماً هم الذين سيحكمون هذا العصر الذي نحن نتوجه إليه، ونظراً لأن الفجوة الرقمية في البلاد العربية أصبحت كبيرة، والسبب الأساس في ذلك أن مستوى النفاذ للإنترنت - أي عدد مستخدمي الإنترنت - ضعيف جداً بالمقارنة بالدول المتقدمة، ومع ذلك فإن استخدامات الهواتف الذكية أصبح في ازدياد مطرد خلال السنوات الأخيرة ونظراً لتعدد استخدامات تطبيقات الهواتف الذكية في توصيل الخدمات الالكترونية إلى المتعاملين وجعلها في متناول أيديهم، وهو ما يعنى تطبيق مفهوم الحكومة الذكية في الدول المختلفة، وهو ما يساعد على تحقيق الأهداف طويلة الأمد لهذه الدول لتحقيق أعلى معدلات النمو من خلال تنفيذ برامج التنمية المستدامة لكل دولة على حدة وهو ما استوجب دراسة بعض هذه المشكلات المتعلقة بالحكومة الذكية والتي تؤثر في استخدام هذه التقنيات الحديثة المتمثلة في شبكة الإنترنت، والهواتف الذكية، والبرمجيات كوسائل لنقل الوثائق ومحتواها من المعلومات، ومن ثم تنفيذ الخدمات المطلوبة للمواطنين في أي دولة من الدول.

وتبرز أهم تلك المشكلات في عدم دراية عدد كبير من المسؤولين في معظم الدول النامية لأهمية استخدام تطبيقات الحكومة الذكية في تغيير الواقع التقليدي الذي باتت وأصبحت عليه الوثائق والمعلومات في عالمنا العربي، وما يحققه استخدام تلك التطبيقات من وفر مادي، وجودة في الأداء لإنتاج وحفظ وتداول المعلومات الرسمية بالدولة، بما يخفف الأعباء عن كاهل المواطنين في المجالات كافة؛ ومن هنا كانت أهمية هذا الموضوع الذي يتطرق لبحث الوسائل والطرق التي تسهل إنتاج وحفظ وتداول المعلومات، والخروج من القوالب التقليدية لإنتاج المعلومات وأوعيتها التقليدية المتمثلة في الوثائق التقليدية، وذلك باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة المتمثلة في الشبكات والهواتف الذكية وتطبيقاتها لتحقيق مرتكزات ومبادئ الحكومة الذكية، وخاصة مع التطورات الحديثة في المفاهيم المتعلقة بمجتمع المعرفة.

وتستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها تلقي الضوء على العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين تطبيقات الحكومة الذكية وإدارة المعرفة والتنمية المستدامة التي تطمح إليها الدول المختلفة، وخاصة فيما يتعلق بالتنمية الإدارية التي تعمل على تقليص وتبسيط الإجراءات الإدارية، ومن ثم

تقليص العمل الورقي التقليدي الذي أصبح يمثل عائقاً نحو التطوير الإداري الشامل في القطاع الحكومي؛

كما تستمد الدراسة أهميتها من تناول موضوع الحكومة الذكية الذي يُعد بمثابة النتاج الفعلي والمخرج النهائي للتطورات المتلاحقة في مجال إدارة الوثائق والسجلات في القطاعات الحكومية المختلفة، فبجانب التقدم التكنولوجي والتقني الذي يعتمد عليه تنفيذ الحكومة الذكية، فإن الجانب الوثائقي المتمثل في إدارة وخزن وتداول الوثائق والسجلات الإدارية - وهو أحد محاور إدارة المعرفة - كان له دوراً فعالاً في إنجاز هذا التقدم العلمي الذي سوف يساهم - وبلا شك - في التنمية الإدارية على وجه الخصوص، والتنمية الشاملة المستدامة على وجه العموم لأي دولة وهو ما يؤدي إلى أن يصبح الجهاز الإداري الحكومي مرناً وفعالاً، ويعظم من استخدام موارده، ويكون قادر على استخدام هذه الوسائل التكنولوجية في تقديم خدمات عالية الجودة وباستجابة عالية، ويتسم بالمهنية والشفافية ويخضع للمساءلة، ويستهدف رفع درجة رضا المواطن، ويدعم تحقيق النمو الاقتصادي للدولة؛ ومن هنا تظهر أهمية هذا البحث للتخطيط للمستقبل في ضوء الحاضر والوضع القائم، وضرورة اللحاق بالتقدم العلمي والتكنولوجي في مجال هذه الدراسات تلبية لمتطلبات الدولة والمجتمع، فضلاً عن أهمية الوصول إلى رؤية واضحة من خلال الاتجاهات الحديثة في هذه الدراسات وتتلخص مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل التالي:

هل يمكن أن تساهم تطبيقات الحكومة الذكية في ظل ما يعرف بمجتمع إدارة المعرفة بشكل فعال في تحقيق التنمية المستدامة للدول وخاصة النامية منها؟

## 2. أسئلة الدراسة

يتفرع عنه عدة أسئلة أخرى، وهي:

1. هل هناك علاقة بين تخصص الوثائق والأرشيف وبين الحكومة الذكية؟
2. ما هي العلاقة التي تربط ما بين تخصص الوثائق والأرشيف وإدارة المعرفة؟
3. ما هو الدور الذي تقدمه الحكومة الذكية في مجتمع إدارة المعرفة لتحقيق التنمية المستدامة؟
4. كيف يمكن تحقيق التنمية المستدامة التي تسعى إلى تحقيقها الدول المختلفة من خلال تطبيقات الحكومة الذكية؟
5. ما هي تطبيقات ومرتكزات الحكومة الذكية التي يمكن أن تحقق أهداف التنمية المستدامة؟
6. هل الدول التي تسعى لتحقيق التنمية المستدامة لديها البنى التحتية اللازمة لتطبيقات الحكومة الذكية؟

### 3. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التثبت من وجود علاقة قوية بين الوثائق والأرشيف والحكومة الذكية مع تأكيد هذه العلاقة، وذلك بإلقاء الضوء على العلاقات بين نظم الأرشيف الإلكترونية ونظم إدارة الوثائق الرقمية، ونظم إدارة المحتوى الرقمي DRMS في المؤسسات، والحكومة الإلكترونية والحكومة الذكية والعلاقة بينهما، ودور جميع هذه العلاقات في وجود مجتمع للمعرفة قائم على المرتكزات المؤسسية التكنولوجية التي تحتاجها التنمية المستدامة لأي دولة.

- التحقق من مدى ملائمة استخدام تطبيقات الهواتف الذكية في إنتاج ونقل المعلومات الحكومية الرسمية وحفظها وتداولها بين المواطنين في مصر بالكفاءة والجودة المطلوبة لتحقيق التنمية المستدامة في ظل ما يعرف بمجتمع المعرفة أو بمعنى آخر هل سيكون لتطبيقات الحكومة الذكية في مصر دورًا مهمًا وواضحًا في تنفيذ سياسات تلك الدول لتحقيق التنمية المستدامة؟

**تعريف وتفسير العمليات التي تربط ما بين كل من:** الحكومة الذكية، وإدارة المعرفة، والتنمية المستدامة للدول، وهي مصطلحات أصبحت في حيز التنفيذ الفعلي في كثير من الدول، وذلك من أجل الوصول إلى مرتكزات ومعلومات حقيقية تؤكد أو تنفي أهمية هذه العلاقة بين العناصر الثلاثة التي تناولتها الدراسة.

التعرف على البنى التحتية الضرورية اللازمة لوجود وتطبيق الحكومة الذكية في هذه الدول. ومن ثم التعرف على إمكانية تحقيق التنمية المستدامة من خلال تطبيقات الحكومة الذكية، وذلك في ضوء الحاضر والوضع القائم.

### 4. مصطلحات الدراسة

**الحكومة الذكية:** "هي التطور الطبيعي لنموذج الحكومة الإلكترونية الذي عايشناه خلال العقد الماضي، وفي الوقت الذي كانت الحكومة الإلكترونية تسعى، بشكل عام، إلى إظهار الخدمات العامة الحكومية على الإنترنت من خلال تطبيقات الويب والبوابات الإلكترونية وصياغتها بطريقة عادةً ما كانت تعكس الأحداث الحياتية للمواطن، وسلّة من خدمات الأعمال ( Life Events & Business Episodes)، تأتي الحكومة الذكية وتطبيقاتها لكي تكمل ما تم بناؤه والاستثمار فيه عبر الاقتراب أكثر من المواطن من جهة، والتفاعل المباشر والمتزامن مع الداتا المنتشرة في المجتمع ومكوناته الاقتصادية والاجتماعية والأمنية من جهة أخرى<sup>(4)</sup>.

التنمية المستدامة: هو مصطلح أممي (صادر عن الأمم المتحدة)، يهدف لتطوير موارد الكوكب الطبيعية والبشرية، وتجويد التعايش الاقتصادي - الاجتماعي معها، شريطة أن تلبي احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية حاجاتها الخاصة بها<sup>(5)</sup>، وهي بذلك تعرف بـ "التنمية التي تغطي احتياجات الحاضر دون الإضرار بقدرة الأجيال المستقبلية على تغطية احتياجاتها"<sup>(6)</sup>.

البيانات المفتوحة: هي البيانات التي يمكن أن تتاح بحرية للمستخدم، مع إمكانية إعادة استخدامها، وإعادة توزيعها من قبل أي شخص لأي غرض من الأغراض مثل التعليم - الصحة - الاقتصاد - الثقافة - الإحصاءات - الطقس - البيئة - المواصلات والممرور<sup>(7)</sup>.

مجتمع إدارة المعرفة: يعرف نانوكا (Nanoka 1994) المعرفة على أنها: "الإيمان المحقق الذي يزيد من قدرة الوحدة أو الكيان على العمل الفعال". وبهذا التعريف يكون التركيز على العمل أو الأداء الفعال وليس على اكتشاف الحقيقة، وهذا ما يحصل في الغالب، حيث يركز المهتمين اهتمامهم على: بماذا يمكن أن تعمله المعرفة؟ وليس بتعريف المعرفة ذاتها، فاستخدام كلمة (المعرفة) تعني أن المجتمع يمتلك بعض المعلومات، وبذلك يكون قادر على التعبير عنها. ومع ذلك فهناك حالات نمتلك فيها المعلومات ولكن لا يُعبر عنها، وهذا هو حال المعرفة في المؤسسات التعليمية والخدمية والإنتاجية، فليس كل من يكون قادرًا على الأداء - وإن كان متميزًا - يكون قادرًا على التصريح عن المعلومات المتعلقة بأداء عمله للاحتفاظ بها كجزء من معرفة أو أصول المؤسسة التي يعمل فيها.

إدارة المعرفة: هي "عملية إدارية لها مدخلات ومخرجات وتعمل في إطار بيئة خارجية معينة تؤثر عليها وعلى تفاعلاتها، وتنقسم إلى خطوات متعددة متتالية ومتشابكة (مثل خلق وجمع وتخزين وتوزيع المعرفة واستخدامها)، والهدف منها هو مشاركة المعرفة في أكفأ صورة، للحصول على أكبر قيمة للمنظمة"<sup>(8)</sup>.

## 5. منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، لاستنتاج أفكار محددة من فكرة عامة مع تحليل واقعي يربط بين التشخيص للمشكلات والمعالجات والحلول من جهة والواقع من جهة أخرى، وذلك من خلال مناقشة الأسئلة المطروحة عن مشكلة الدراسة. وذلك بتوظيف الأدبيات المتعلقة بأسئلة الدراسة ومحاورها، والاستفادة منها في الإجابة عن تلك الأسئلة كما استعان الباحث بمنهج دراسة الحالة مستخدمًا أسلوب المسح والإحصاء، لإبراز مقومات النجاح لدي الدول النامية والناشئة في هذا المجال التكنولوجي الحديث، وإظهار ما تم تطبيقه على حالة مصر.



## 6. حدود الدراسة

**الموضوعية:** تتناول هذه الدراسة موضوع (استخدام تطبيقات الحكومة الذكية في مجتمع إدارة المعرفة).

**المكانية:** اتخذ الباحث من حالة مصر كنموذج عربي للدول النامية يسعى إلى تحقيق التنمية المستدامة باستخدام التكنولوجيا الحديثة ليصل إلى تطبيقها كاملة من خلال رؤية 2030م.

## 7. أدبيات الموضوع والدراسات السابقة

تعددت الكتابات في موضوعات الحكومة الذكية، وإدارة المعرفة، والتنمية المستدامة باللغات العربية والأجنبية، ولكن لم يعثر الباحث على عنوان يشتمل على هذه المصطلحات معاً، ويربط بينها في عمل واحد - وذلك على حد علم الباحث، وكان من بين هذه الأعمال:

■ كتاب بعنوان: "الحكومة الذكية مرحلة ما بعد الحكومة الإلكترونية" (2017م)<sup>(9)</sup>، يتناول الكتاب شرحاً وافياً لمرحلة التحول إلى الحكومة الذكية، حيث تعرض لموضوعات متعددة منها: متطلبات التحول إلى الحكومة الذكية، ومراحل التحول إلى الحكومة الذكية، ومنها: مرحلة هندسة إجراءات الخدمات الإلكترونية، ومرحلة تكامل الخدمات الذكية، مع بيان شروط تقديم هذه الخدمات من خلال تطبيقات الحكومة الذكية.

■ دراسة بعنوان: "Upgrading Society with Smart Government: The Use of Smart Services among Federal Offices of the UAE" (2016م)<sup>(10)</sup>، وتهدف هذه الدراسة إلى تفصي أهداف ودوافع استخدام الحكومة الإلكترونية بين المواطنين في دولة الإمارات العربية المتحدة، ودوافع تفضيلها لدى المواطنين، فضلاً عن مدى استخدام التطبيقات الذكية في الدولة، بما يحقق العنصر الأساس للحكومة الذكية الذي يستخدم في السلطات الاتحادية، وأوقات الاستجابة، والتوصيات لتحسين الحكومة الذكية، وقد أجابت هذه الدراسة عن الأسئلة التالية: ما هو الغرض من إنشاء الحكومة الذكية؟ وما هي أهداف المستخدمين من استخدام الحكومة الذكية؟ وما مستوى الرضا عنها؟ وقد تم توزيع 450 استبيان بين المستخدمين في جميع أنحاء الإمارات السبع في دولة الإمارات العربية المتحدة، كما تم إجراء 18 مقابلة مع المديرين في الحكومة الاتحادية، وأفاد المستخدمين أن هناك مستويات عالية من الرضا عن استخدام تقنيات الحكومة الذكية، مما يدل على مستوى عالٍ من الاستخدام والثقة في هذه التعاملات، كما أظهرت النتائج أيضاً أن زيادة سرعة الخدمة تساهم في زيادة مستوى الرضا لدى المستخدمين، وأكدت الدراسة أن المديرين متفائلون جداً باستخدام الحكومة الذكية، وأنه لا تزال توجد بعض

التحديات، مثل وجود نقص في المعلومات، أو مبادئ توجيهية لاستخدام الحكومة الذكية، وأنه لا يوجد حاليًا دائرة حكومية مركزية تكون مسؤولة عن تطبيق الحكومة الذكية في الدولة.

■ كتاب بعنوان "الحكومة الذكية التطبيق العملي للتعاملات الإلكترونية الحكومية" (2016م)<sup>(11)</sup>، ويتناول الكتاب تطور الحكومة الذكية مرورًا بالحكومة الإلكترونية ومكوناتها وبنيتها ومراحل تطبيقها، ويعرض لأهم التجارب العالمية الأوروبية والأمريكية التي بدأت في تطبيق الحكومة الذكية، وقد أكد على أهمية عمل فريق النافذة الخلفية في برامج الحكومة الإلكترونية، وأهمية تزويدهم بالمهارات التقنية اللازمة، وأوضح الكتاب أن تنظيم التعاملات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية يُعد المدخل الرئيس لإنشاء الحكومة الإلكترونية أو الذكية، كما تناول الكتاب شرح لأقسام مشروعات الأرشفة والإدارة الإلكترونية للوثائق الحكومية، ووثائق قطاع الأعمال، والتي اشتملت على نظام الاتصالات الإدارية ونظام الشؤون المالية- ونظام شؤون الموظفين - ونظام إدارة المتابعة - ونظام المستودعات والمخازن ..... وغيرها من الأنظمة في القطاع الحكومي، كما تعرض لتطورات برامج الحكومة الإلكترونية والتي تتناول العلاقات بين الحكومة والحكومة- وبين الحكومة والمواطن - وبين الحكومة وقطاع الأعمال.

■ ورقة عمل مقدمة من الأرشيف الوطني الإماراتي لمؤتمر المجلس الدولي للأرشيف عام (2016م) بعنوان<sup>(12)</sup>: (National Archives: Smart Solutions in Action) عُرضت فيها جهود حكومة الإمارات في استخدام تطبيقات الهواتف الذكية في توفير المعلومات الأرشيفية للمواطنين، وأوضح أن الخدمات التي قدمها الأرشيف الوطني تسعى لاستقطاب أنواع جديد من المستفيدين منهم المعلمين والطلاب والصحافيين وموظفي الدولة في دولة الإمارات وخارجها، وأن الأرشيف يقدم خدمة (الاطلاع على الأرشيف) من خلال التطبيقات الذكية حيث تقدم معلومات عن الدولة وتاريخها للكشف عن ذاكرة الأمة، كما يقدم خدمة الأرشيف الذكي المتكامل من (صور- أفلام- تسجيلات صوتية) لمؤسس الدولة الشيخ زايد آل نهيان، واستعرض جهود الأرشيف في إتاحة تطبيق ذكي جديد يمكن المواطنين من الكشف عن شجرة العائلة مع دمج محفوظات كلا من الأرشيف الوطني والأسرة في إشارة إلى حالة تطبيق الأرشفة الذكية.

■ كتاب بعنوان: "from South Logged On : Smart Government Solutions" (2015م)<sup>(13)</sup> ، وقد عرض الكتاب لتجارب عدد من دول جنوب آسيا منها: الهند، وباكستان، وأفغانستان، وبنجلاديش، في مجال الحلول الذكية، حيث تناول تكنولوجيا الهواتف الذكية، واستخدامها لتطوير الحكومات من خلال تقديم السلع والخدمات التي تهتم المواطنين،

وتأثير هذه التكنولوجيا في نمو هذه البلدان وذلك من خلال عمل الإصلاحات الإدارية التي تساعد المواطن للوصول إلى المعلومات والخدمات مباشرة، وكيف أن هذه التكنولوجيا ساعدت على إيجاد حلول للمشكلات القديمة مثل القضاء على الفساد، وتحسين الخدمات الصحية - والمشاركة في الانتخابات - والوصول إلى الخدمات الحكومية.

■ ورقة عمل بعنوان: **"Open Data as a Key Enabler of Smart Government"** قدمت لمؤتمر بعنوان: "National Conference on e-Governance"، الذي أعده البنك الدولي (2014م)<sup>(14)</sup>، حيث تناولت الورقة تطور أجيال الحكومة الذكية، وأكدت على أن البيانات الحكومية المفتوحة هي الأساس لوجود الحكومة الذكية، وأن الحكومة الذكية تتمحور وتتوجه نحو المواطن بالدرجة الأولى، وهي تساعد المواطن على المشاركة المجتمعية والسياسية، والحكومة الذكية سوف تقدم المعلومات والخدمات للمواطنين حتى في الأماكن النائية والبعيدة عن المدن الكبرى، وأنها ستمكن المؤسسات من استخدام البيانات وإعادة استخدامها لتقديم خدمات جديدة ومبتكرة، كما أنها سوف تساعد على الشفافية والمساءلة مما يساعد على النمو الاقتصادي.

## الحكومة الذكية

### 1. مفهوم الحكومة الذكية

تبدأ الحكومة الذكية من نظم إدارة الوثائق والسجلات وإدارة المحتوى الرقمي في مؤسسات الدولة، فالمفهوم الأساس "للحكومة الذكية" أنها تدور حول المواطنين، ولا يمكن أن تتحقق بدون التحول إلى الحكومة الإلكترونية، كما أنها لا يمكن أن تتحقق بدون تكامل بين القطاعات الحكومية بالدولة؛ وسوف يؤدي إطلاق يد الوزارات والإدارات العامة في تطوير التطبيقات على الهواتف الذكية خاصة بخدماتها الحكومية إلى إنتاج خليط غير متجانس من تلك التطبيقات قد تؤدي إلى تضليل المواطن أو تشتيت عملية معاملاته مع الخدمات الحكومية الجوّالة وذلك لأسباب تتعلق بعدم توحيد تلك التطبيقات على صعيد المظهر من ألوان وتصاميم وشعارات وعلى صعيد المضمون العام مثل إمكانية البحث وترويسة التطبيق وتذييله والعلامات التجارية أو المضمون الخاص المتعلق بالخدمات الحكومية بذاتها. وبناءً عليه من المهم أن تعتمد الحكومة المركزية إلى تحضير "رزمة توجّهية" من الإرشادات والمقاييس التي ينبغي على التطبيقات الجوّالة التقيد بها من أجل الموافقة على نشرها في مخزن التطبيقات الحكومية وجعلها متوفرة للعامة.

- ويوضح شكل رقم (1) أهم المعايير والأدوات البرمجية المتعلقة بتطبيقات الحكومة الذكية وتعالج تلك "الرزمة التوجيهية" المقاييس والمعايير التالية على سبيل المثال<sup>(15)</sup>:
- المحتوى العام للتطبيق: وهو المحتوى الذي يظهر في جميع التطبيقات الحكومية الجوّالة من قبيل: نسخة إصدار التطبيق ومعلومات عنه ومعلومات الجهة المقدمة للخدمة وكيفية الاتصال بها وبيان الخصوصية المشترك مع الدوائر الأخرى وبيان إخلاء المسؤولية.
  - المحتوى الخاص للتطبيق: وهي معلومات الخدمة المقدّمة ومتطلباتها وعملية تنفيذها الفعلي والحقول المطلوبة للتعبئة قبل إرسال طلب الخدمة إلكترونياً.
  - معايير التصميم والألوان: وهي مجموعة المعايير الجرافيكية والجمالية التي يجب على مختلف الدوائر الالتزام بها عند بناء تطبيقات حكومية ذكية.
  - معايير أمن الخدمة: سواء كانت الخدمة تحتاج إلى عملية تشفير أثناء نقل الداتا من الجوال إلى خوادم الدولة، أو سحابتها الحاسوبية، وأيضاً معرفة حساسية الداتا المحفوظة في الجهاز، وما إذا كانت تستدعي تشفيراً داخل الجهاز حتى لا يتم كشف كل الداتا الحساسة إذا ضاع الجهاز.
  - شكل القوائم (Menus) والصفحة الترويجية الأولى للتطبيق (Splash Screen) ومحتويات قائمة الإعدادات الخاصة بالتطبيق.
  - كيفية دعم أحجام الشاشات المختلفة والمقاسات المفضلة وكيفية إظهار التطبيق في الوضع الأفقي أو الوضع العمودي للجهاز.

الرزمة التوجيهية للحكومة الجوّالة				
ملفات توثيق قياسية	برمجية الدخول	تطبيق وب جوال	واجهات برمجية جاهزة	
تطبيق أي فون قياسي	تطبيق اندرويد قياسي	ملفات جاهزة CSS	تصاميم جرافيك جاهزة	
معايير التصميم	معايير الأمن	معايير المحتوى	العناصر والإرشادات	
الالوان المعتمدة	تشفير الداتا	عناوين الاتصال		أدوات البرمجة
الشعارات الرسمية	حفظ الداتا في الجهاز	معلومات التطبيق		أدوات التصميم
القوائم والاختيارات	كيفية الدخول	كيفية المساعدة		أدوات التوثيق
حجم الشاشة	إدارة الحساب	شروط الخدمة		أدوات الفحص
شكل غاليري الميديا	التطبيقات الملوثة	جهة تقديم الخدمة		
السحابة الحكومية	الداتا الحكومية المفتوحة	مخزن التطبيقات الحكومي		

شكل رقم (1) أهم المعايير والأدوات البرمجية المتعلقة بتطبيقات الحكومة الذكية

وهذه الإرشادات التوجيهية والمعايير المختلفة من شأنها أن تساعد على إنتاج مجموعة متناسقة من تطبيقات الحكومة الذكية، وتساهم في تخفيض تكلفة التطوير، وخاصة أثناء المرحلة الأولية لتصميم التطبيق ومحتوياته، ومن الممكن أخذ هذا المفهوم خطوة إلى الأمام عبر بناء مجموعة تطبيقات قياسية تتضمن العمود الفقري لأي تطبيق حكومي مع تصاميمها، وجعلها متوفرة بين أيدي المبرمجين مع مصدرها البرمجي الكامل من أجل البناء عليها (m-Government Toolkit)؛ وسوف تؤدي هذه التطورات الجديدة إلى إجراء الكثير من التعديلات على نماذج الحكومة الالكترونية، ومنها إدخال تحديثات مناسبة على الإطار التوافقي لداتا الحكومة الالكترونية (Government Interoperability Framework) حتى تتلاءم مصادر ونسق الداتا الجديدة مع الأنظمة الخلفية للحكومة.

ومن أجل أن تتحول الحكومة الالكترونية إلى حكومة ذكية سوف يتم العمل على عدة محاور تقنية وإدارية وتشريعية في آن معاً ونذكر منها<sup>(16)</sup>:

- إنشاء إطار عمل الخدمات الحكومية الذكية على الهواتف الجواله وكيفية تجميعها وإظهارها بشكل يخدم الأفراد، وقد تكون الخدمات الحكومية الذكية مقدمة من خلال تطبيق حكومي موحد تكون الخدمة العامة فيه عنصراً خدمياً يتم إضافته أو إزالته إلى ذلك التطبيق الضخم أو تعتمد الحكومة المركزية على نشر توجهات وإرشادات عامة حول كيفية تطوير الخدمات والتكنولوجيا المفضلة لديها وكيفية التصميم ومحتويات الخدمة وكيفية تأمين وحماية الخدمة (أمن وسرية المعلومات) ثم تترك المجال للأجهزة والوزارات المختلفة من أجل أن يقوموا داخلياً بتطوير الخدمات الحكومية الذكية الخاصة بهم.

- تطوير إرشادات وقوالب خاصة بالتطبيقات الذكية (Smart Government Apps Guidelines) وقد قامت معظم الحكومات بتطوير هذه الإرشادات الخاصة بإطلاق

- مواقع إنترنت حكومية، ولكن حتى الآن لم تقم تلك الحكومات بنفس العمل على مستوى التطبيقات الذكية علماً بأن وقت تفاعل المواطن مع جهازه الجوال يتجاوز بكثير الوقت الذي يستهلكه ذلك المواطن بتفاعله مع المتصفحات على الأجهزة المكتبية.

- العمل على فتح داتا الحكومة الضخمة (Government Big Data) من أجل تشجيع إطلاق التطبيقات الذكية حولها من قبل المبرمجين في المجتمع. ومثال على ذلك أن تفتح الحكومة بيانات المعاملات التجارية والاقتصادية، وبيانات وسائل النقل والمواصلات، وبيانات الاستيراد والتصدير

بشكلها الخام ويأتي من يبرمج تطبيقات ذكية على الهواتف من أجل خدمة التجار وتزويدهم بمعلومات يستفيدون منها في تجارتهم مع شركاء تجاريين في البلدان الأخرى.

- إنشاء شبكات استشعار الداتا الحكومية من أجل تحصيل معلومات في الوقت الحقيقي والمناسب حول قطاعات الأمن والنقل والصحة والمناخ والبيئة وغيرها . مع ما يعني ذلك من تخصيص قدرة حاسوبية ومركز داتا خاصة باستقبال ومعالجة وتخزين داتا الاستشعار تلك.

- الاستثمار في وسائل الدفع الإلكتروني عبر الهواتف الذكية من أجل تمكين المواطن من تسديد رسوم الخدمات مباشرة عبر المحفظة الرقمية التي يحملها في هاتفه الذكي (من قبيل دفع رسوم حافلات النقل والمترو والمواقف العامة وغيرها عبر هاتفه الجوال).

## 2. أسباب التوجه نحو الحكومة الذكية (17):

- يمكن أن يُنجز المواطن كل معاملاته الحكومية عبر الهواتف المحمولة والأجهزة الذكية.
- يجب دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية: الحكومة، المواطنين، ومنشآت الأعمال.

- يجب تعميم الاستفادة من الثورة التكنولوجية العالمية من أجل خدمة التنمية المستدامة.

- تركز على كفاءة وفعالية ونتائج الأعمال والأنشطة بأقل التكاليف.

- أكثر صراحة بالتركيز على الشفافية والمساءلة. وأكثر أمناً بالنظر إلى الأمن السيبراني.

- أكثر استدامة بالتركيز على الاستدامة الاجتماعية والسياسية والإدارية والمالية والبيئية.

- أسرع في الوقت الحقيقي المستنفذ لتقديم الخدمات للمواطنين.

## 3. مراحل التحول من الوثائق التقليدية إلى الحكومة الذكية

**تطور أجيال الحكومة الذكية:** بدأ (الإصدار الأول) وهو النموذج القديم التقليدي الذي كان يركز على (إدارة المعلومات في الحكومة) منذ عام 1980م واستمر حتى عام 2000م<sup>(18)</sup>، وحينئذٍ عرفت "الإدارة الإلكترونية" بأنها هي: "الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد"؛ وبمعنى آخر "فالإدارة الإلكترونية" هي: "إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت أو الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى تلك الإدارات بنفسه لإنجاز معاملاته، وما يترتب على ذلك من إهدار للوقت والجهد والمال"<sup>(19)</sup>.

والتعريف الأشمل للإدارة الإلكترونية أنها: "استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها مع الاستغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية، والبشرية، والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد، وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة مع دعم لمفهوم (أدخل على الخط ولا تدخل في الخط)"<sup>(20)</sup>.

وفي الفترة من عام 2000م إلى عام 2013م ظهرت مفاهيم جديدة تناولت عمليات الأرشفة الإلكترونية - والتحويل الإلكتروني - ثم إدارة الوثائق الإلكترونية - ثم إدارة الوثائق والمعلومات الإلكترونية - وأخيرا استخدامات البيانات المفتوحة في الحكومة الإلكترونية، وهي المرحلة التي بدأت في الظهور منذ خطاب تولي الرئيس أوباما رئاسة الولايات المتحدة الأمريكية، حيث بدأ انطلاق مبادرة البيانات الحكومية المفتوحة منذ عام 2009م من خلال موقع data.gov، وهذه المرحلة مثلت الإصدار الثاني من عمليات التحول نحو الحكومة الذكية<sup>(21)</sup>.

**نشأة وتطور الحكومة الإلكترونية:** بدأت التجربة في الثمانينيات في الدول الاسكندنافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الإلكترونية وبعد (لارس) من جامعة (أودونيس) في الدنمارك قائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة ومن رواد المشروع مايكل دل صاحب شركة دل Dill التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية. وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشستر وذلك بالاستفادة من التجربة الدنماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية، وقد أنشئ "مضيف مانشستر" بوصفه مرحلة أولى إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية وقد بدأ المشروع فعلياً عام 1991<sup>(22)</sup>.

وتشير (عواطف أمين) في كتابها عن نشأة الحكومة الإلكترونية بأنها بدأت تطبيقات الحكومة الإلكترونية في العقود الثلاثة الأخيرة من القرن الماضي ولكن بأشكال وأساليب مختلفة، وقد كانت تقتصر على استخدام البرامج الحاسوبية لأغراض الإحصاء، والبعض الآخر يساعد في إظهار بعض النتائج المختلفة في الموازنات الدولية وطريقة التوزيع بنودها، ومع بداية الثمانينات الميلادية حدث تطور كبير في هذا المجال، اذ بدأ إعداد الموازنات على أجهزة حاسوب غير الحجم على المستويات كافة حتى المرافق المحلية الصغيرة، وبعد ذلك انطلق أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات وما يتبعها<sup>(23)</sup>.

وبحلول الثمانينيات الميلادية أصبح في مقدور الإدارات الحكومية في بريطانيا وأمريكا ودوائر صنع القرار داخل الحكومة الاعتماد على أدوات ووسائل متطورة تعينهم على تنفيذ المهام على

الوجه الأكمل، وقد تم إدخال أنظمة تبادل البيانات أو الوثائق الإلكترونية في الإدارات القانونية والمالية وأقسام المشتريات.

ومنذ بداية الألفية الثالثة، بدأت العديد من دول العالم في تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية، وذلك مع توافر الأدوات الإلكترونية، ونظم الاتصالات الحديثة التي تساعد الحكومات على تنفيذها، فعلى سبيل المثال: انتهت ولاية كاليفورنيا الأمريكية من تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل كامل في عام 2002م، وانتهت كندا في عام 2004م، حيث بدأت في العام 1998 اعتماد البنى الافتراضية كوسيلة لتمكين الكنديين من التمتع بالخدمات الحكومية وبالأشكال المتنوعة لرعاية الدولة لشؤونهم. كما تضاعفت المخصصات المالية المخصصة لمشروع الحكومة الإلكترونية الكندية حتى وصلت الى 209 بليون دولار كندي في عام 2007م، كما زاد عدد المؤسسات الحكومية الكندية المشاركة ليصل الى 200 مؤسسة، وبلغ عدد العاملين فيه أكثر من 360 ألف موظف.

**ظهور مصطلح الحكومة الذكية:** منذ عام 2013م وحتى الآن أصبح النموذج الحديث لتطبيقات الحكومة الذكية هو الأكثر انتشارًا في أنحاء العالم، وهو ما يمثل المرحلة الثالثة أو الإصدار الثالث<sup>(24)</sup>

أما المرحلة الرابعة والأخيرة التي بدأت عام 2016م فهي التي انطلقت نحو ما يعرف ب: "الأرشفة الذكية" التي مكنت من إجراء عمليات الأرشفة من خلال تطبيقات الهواتف الذكية لمعظم المعاملات التي يجربها الأفراد في الدولة؛ وفي مرحلة متقدمة بدأ يظهر مصطلح وتطبيقات "الحكومة المتكاملة" التي بدأت كثير من دول العالم في تطبيقها لربط نظم الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها لتوفير خدمات متكاملة ومتعددة لتسهيل حياة مواطنيها.

ويمثل الشكل التالي رقم (2) مراحل التطور من عمليات الحفظ التقليدي الورقي إلى مرحلة الأرشفة الذكية في أربع مراحل متتالية بدأت منذ عام 1980م.

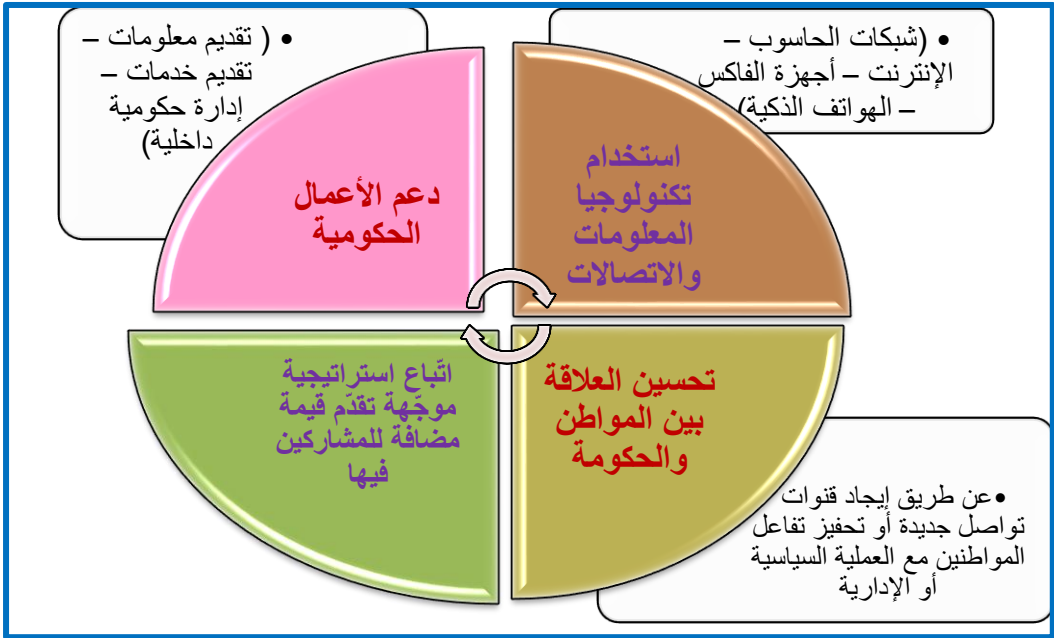




الشكل رقم (2) يوضح مراحل التحول من الأرشيف الورقي إلى الأرشفة الذكية<sup>(25)</sup>

#### 4. أهداف الحكومة الذكية

- حددت جامعة الدول العربية من خلال إعلان القاهرة الصادر في 18 يونيو من عام 2003م ستة أهداف رئيسة تتسم بها استراتيجيات الحكومة الإلكترونية كما يلي<sup>(26)</sup>:
1. تحقيق كفاءة وعائد أكبر علي الاستثمار وضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.
  3. توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل والتكامل بين الخدمات ذات الصلة.
  5. بناء ثقة المستخدم؛ وزيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.
- أي يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة الحكومة الإلكترونية عائدات ملموسة، سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة، أو رفع الكفاءة والإنتاجية، أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله<sup>(27)</sup>.
- ويوضح الشكل التالي رقم (3) عملية الربط بين مكونات وأهداف الحكومة الذكية:



الشكل رقم (3) : وضح عملية الربط بين مكونات وأهداف الحكومة الذكية



شكل رقم (4) يوضح تتابع عمليات تكوين واستخدام الحكومة الذكية (28)

##### 5. مجالات استخدام الحكومة الذكية (29)

تتعدد مجالات استخدام الحكومة الإلكترونية في الدول المختلفة وفي جميع القطاعات التي تستهدفها التنمية المستدامة والخطط الاستراتيجية لهذه الدول، ففي ظل الحكومة الإلكترونية لن ينتقل المواطن بين المصالح الحكومية لإنهاء بعض الإجراءات أو الحصول على وثيقة رسمية ليبري خلال تلك الرحلة كل أشكال المعاناة من بيروقراطية وبطء في الإجراءات وتنقل بين المكاتب المختلفة وفي أماكن متفرقة، فالحكومة الإلكترونية ستقضي على كل هذه الصور فيتمكن المواطن من خلال الدخول على موقع الحكومة على الإنترنت التجول بين مصالحها وهيئاتها المختلفة

ليستفيد من خدماتها المتاحة مثل: دفع الفواتير، والاستعلام عن إجراءات إصدار وتجديد الرخص، ووثائق السجل المدني وجميع التعاملات المختلفة مع الوزارات والمصالح الحكومية<sup>(30)</sup>. ففي ظل الحكومة الإلكترونية لن يتنقل المواطن بين المصالح الحكومية لإنهاء بعض الإجراءات أو الحصول على وثيقة رسمية ليرى خلال تلك الرحلة كل أشكال المعاناة من بيروقراطية وبطء في الإجراءات وتنقل بين المكاتب المختلفة وفي أماكن متفرقة، فالحكومة الإلكترونية ستقضي على كل هذه الصور فيتمكن المواطن من خلال الدخول على موقع الحكومة على الإنترنت التجول بين مصالحها وهيئاتها المختلفة ليستفيد من خدماتها المتاحة<sup>(31)</sup>، وهو ما تطور باستخدام التقنيات الحديثة ليتحول إلى تطبيقات ذكية يستخدمها المستفيد باستخدام الهواتف الذكية بإمكانياتها الكبيرة، ومن هذه المجالات:

1. الخدمات الحكومية الإلكترونية: التوصيل الإلكتروني للمعلومات والخدمات الحكومية الإدارية والمالية والصحية والأمنية لجميع المواطنين عبر الإنترنت مثل: دفع الفواتير، والاستعلام عن إجراءات إصدار وتجديد الرخص، ووثائق السجل المدني وجميع التعاملات المختلفة مع الوزارات والمصالح الحكومية.
2. الديمقراطية والمشاركة الإلكترونية: حيث تساعد الحكومة الذكية في استخدام الاتصالات الإلكترونية لزيادة مشاركة المواطنين في عملية صنع القرار العام.
3. التجارة الإلكترونية: التبادل الإلكتروني للأموال على السلع والخدمات.
4. المشتريات: تمكن الحكومة لشراء و / أو العطاء وهو ما يعرف بالمشتريات الحكومية.
5. إيصالات: تمكن الحكومة لتلقي الأموال من الجمهور العام نحو الضرائب، والجمارك، والخدمات المالية، والغرامات وغيرها من المستحقات المالية الحكومية.
6. المدفوعات: تمكن الحكومة أن تولي المستفيدين (الموردون، المواطنين للمعاشات، والمبالغ المستردة، وما إلى ذلك)
7. الإدارة الحكومية الإلكترونية: استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الإدارة الحكومية، من تبسيط الإجراءات والعمليات الإدارية للحفاظ على السجلات الإلكترونية، لتحسين تدفق ودمج المعلومات وتداولها، وصولاً إلى التميز الإداري المنشود، والذي يتحقق من المعادلة التالية<sup>(32)</sup>:  
التميز الإداري = القيادة الفاعلة + القوى البشرية المتطورة + الإدارة الاستراتيجية + التقنية المتطورة + البيئة المحيطة

8. التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد: حيث تساهم تطبيقات الحكومة الذكية في تقديم الخدمات التعليمية والأكاديمية على جميع المستويات.
9. خدمات المحاكم والقضاء الإلكترونية: تستخدم الحكومة الذكية لتقديم خدمات قضائية مختلفة للمواطنين عبر الإنترنت.
10. خدمات الأعمال والاستثمار الإلكتروني: تعمل الحكومة الذكية على تقديم الخدمات وفتح مجالات الاستثمار عبر الإنترنت.
6. التغييرات الناتجة عن استخدام الحكومة الذكية<sup>(33)</sup>
- ومن خلال استخدام تطبيقات الحكومة الذكية فإنه من المتوقع أن تحدث كثير من التغييرات الإيجابية في محيط العمل الحكومي وخدمة المواطنين، حيث أن استخدام الحكومة الإلكترونية ومن بعدها الحكومة الذكية سوف يؤدي إلى تغييرات يمكن ذكرها فيما يلي في جدول رقم (1):

التغييرات الناتجة من استخدام الخدمات الإلكترونية	
من	إلى
إجراءات حكومية ورقية تقليدية	إجراءات حكومية إلكترونية
إجراءات معزولة في كل جهة حكومية	إجراءات مترابطة تقدم كخدمات متكاملة
نقاط اتصال حكومية متعددة والعديد من المراجعات الشخصية للمكاتب الحكومية	نقطة اتصال حكومية وحيدة مع منفذ الكتروني واحد
إدارة مصادر المعلومات على مستوى كل جهة حكومية، مما يؤدي إلى تكرار المعلومات والأنظمة في الجهات الحكومية	إدارة حكومية موحدة لمصادر المعلومات باستخدام معايير موحدة

#### جدول رقم 1: التغييرات الناتجة من استخدام الخدمات الإلكترونية

وهذه التغييرات المنتظرة من استخدام تطبيقات الحكومة الذكية تتضح من العلاقة القائمة ما بين إدارة الوثائق والسجلات والحكومة الذكية من خلال ما يعرف بـ: المكتب الأمامي؛ وهو مصطلح يعني المنفذ الواحد أو الشباك الواحد، وهو يعبر عن الحكومة كما يراها طالب الخدمة، وكيفية التفاعل بين الحكومة وكل من المواطنين وقطاع الأعمال المكاتب الخلفية؛ وهي التي تتضمن الأعمال الداخلية في الحكومة التي تدعم الإجراءات الحكومية الأساسية، وتكون هذه العمليات غير منظورة من العموم.

وإذا كانت إدارة المعرفة في جانبها الصريح تشتمل من ضمن محاورها على (خزن الوثائق والملفات) - كما سيتضح لاحقاً - التي تنتج عن نشاطات المؤسسات والوزارات المختلفة، فإن ذلك يعني أن دور تطبيقات الحكومة الذكية هو دور فاعل ومهم لإنتاج وتنفيذ إدارة المعرفة، وخاصة في المكاتب الخلفية للإدارات الحكومية التي تدعم الإجراءات الحكومية الأساسية، إذن فللحكومة الذكية دورها الأساس في إنشاء وتكوين إدارة المعرفة، وهو ما يساهم بشكل مباشر في التنمية المستدامة المستهدفة لمعظم الدول التي تلجأ لهذه الحلول التقنية في العصر الحديث.

### **العلاقة بين إدارة الوثائق والأرشيف وإدارة المعرفة:**

جذبت إدارة المعرفة اهتمامات العديد من المختصين في مجالات متعددة وانعكست تلك الاهتمامات في دراساتهم ووجهات نظرهم حول مفهوم إدارة المعرفة ومتطلباتها. لقد حاول سرايكنتايا ( Srikantiah, 2000) تصنيف المختصين إلى ثلاث فئات (34) :

1 - فئة المجهزين الذين يعملون على ترقية تقنيات الأجهزة والبرمجيات والخدمات من أجل تحسين الخط التشغيلي في مؤسساتهم.

2- فئة الممولين للمعلومات الذين يوفرون خدمات المعلومات ويستخدمون التكنولوجيا، مثل الإنترنت والإنترنت، والنظم الآلية للعملاء من خلال المعرفة الصريحة.

3- فئة اختصاصيي التعليم التنظيمي الذين يحللون نظم المعرفة الضمنية والصريحة في مؤسساتهم وإعداد المقترحات والتوصيات بشأن تعزيز مستويات الأداء. في كتابات هذه الفئات من المختصين وردت ثلاثة مصطلحات جاءت متلاصقة مع إدارة المعرفة وهي: -التعليم التنظيمي (Organizational learning) - إدارة الوثائق (Document management)- التكنولوجيا (Technology) يرى اختصاصيو التعليم التنظيمي بأن التكنولوجيا مهمة لعملية تناقل المعلومات والمعرفة بين المستويات المختلفة في المؤسسة وهي بذلك تكون حلاً لكثير من الموضوعات المتعلقة بالحاجة للمعلومات. ومع ذلك لا يرى هؤلاء المختصون في التكنولوجيا بأنها تخاطب المعرفة الضمنية التي في عقول الأفراد المتمثلة بالأفكار والخبرة والقيم والفعل والأحاسيس، بل ويؤكدون بأن فاعلية وكفاءة العاملين على إدارة المعرفة تعتمد بشكل كبير على التعاون والتواصل في جهودهم والكشف عن أنفسهم والتعريف بها للمجتمعات لأغراض الممارسة سواء داخل أو خارج المؤسسة؛ أما بالنسبة لاختصاصيي إدارة الوثائق فإنهم يشيرون إلى نظم معلوماتهم كمكتبات ومراكز معلومات ومراكز الأرشيف وحفظ الوثائق ويؤكدون على عمليات التزويد؛ إذ

تعتمد فاعلية النظام على سرعة الاستجابة وجودة المعلومات ودقتها وتكاملها وملاءمتها وتكلفة تشغيلها<sup>(35)</sup>. ويكمن تركيز هذه الفئة على المعرفة الصريحة وليس الضمنية، وينظر اختصاصيو التكنولوجيا إلى إدارة المعرفة على أنها عمليات تحليل وتصميم وتنفيذ النظم وهم بذلك يركزون على واحد من المجالات التالية:- تخزين المعرفة وسبل الوصول إليها.- أساليب الدفع (Push) والسحب (Pull).- شبكات المعلومات.- رضا العميل.- ثقافة المؤسسة.- حزم البرمجيات التطبيقية.- تغطية التكلفة. ففي الولايات المتحدة وحدها تشير المعلومات المهنية بأنها دفعت مبلغاً يقارب 1.5 بليون دولار للاستشارات في مجال إدارة المعرفة خلال العام 1996 ليصل المبلغ إلى 5 بلايين دولار خلال العام 2001م، ويتوصل (سرايكنتايا) إلى وضع النموذج الوصفي العام لإدارة المعرفة الذي تتكامل فيه المعرفة الصريحة (المطبوعات وسجلات الأعمال والبريد الإلكتروني وشبكة الإنترنت والإنترنت وقواعد البيانات والأعمال الشخصية من بحوث ودراسات) مع المعرفة الضمنية (المحادثات - وجهًا لوجه - الرسمية وغير الرسمية والمكالمات الهاتفية والخبرة التي يمتلكها الأفراد في أدمغتهم ومجرات مكاتيمهم) والبنية التحتية. أما بالنسبة لدراسات إدارة المعرفة ذات العلاقة باختصاصي المعلومات، فإنها في الغالب تميل نحو التأكيد على سبل الوصول للبيانات الداخلية وتنظيمها، وتعطي الأولوية لعمال المعرفة من الإداريين والفنيين؛ متجاهلة جهود اختصاصي المعلومات الذين يعملون على تنظيم المعرفة الخارجية وتهيئة سبل الوصول إليها<sup>(36)</sup>.

### 1. تعريفات ومفاهيم أساسية في إدارة المعرفة

إن الهدف من إدارة المعرفة هو: "عمل تنظيمي صحيح لصنع واتخاذ قرارات صحيحة"<sup>(37)</sup> ويقوم مفهوم إدارة المعرفة " بتوفير المعلومات وإتاحتها لجميع العاملين في المؤسسة، فإن المعرفة هي عبارة: عن معالجة معلومات وتصورات ذهنية من الأفراد ركزت على العلاقة المتبادلة بين المعلومات والمعرفة والفعل. ولذلك فهي تسهم في تعظيم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على المحتوى"<sup>(38)</sup>؛ وتعد عملية تخزين المعرفة من أهم المراحل فإذا لم يتم تخزين المعرفة وتنظيمها لفقد الهدف الذي وضعت من أجله إدارة تلك المعرفة<sup>(39)</sup>.

وعليه فإنه ينبغي تطوير نظام حديث لإدارة الوثائق وحفظها متمثلاً في (نظام للأرشفة الإلكترونية) يشمل جميع بيانات الوثائق المستخدمة في إدارة المنظمة، كما ينبغي أن يتضمن طرق الحصول على هذه الوثائق بسهولة لتيسير استخدامها لما تتضمنه من معارف وخبرات ضمنية يمكن من خلال الاستخدام الإعلان عنها وتعميمها على جميع قطاعات المنظمة التي يمكنها الاستفادة من هذه الخبرات المتضمنة في الوثائق المنتجة<sup>(40)</sup>.

لذا فإن استرجاع المعرفة واستخدامها يضمن أفضل التطبيقات لدعم اتخاذ القرارات وحل المشكلات وأتمتة العمل، وإن جوهر إدارة المعرفة يكمن في السعي لوضع المعرفة المشتركة للمؤسسة تحت تصرف العامل في موقع عمله<sup>(41)</sup>، فعملية تنقيح المعرفة تجيب على تساؤل يعود مباشرة على الوثائق وطرق إنتاجها وتداولها وحفظها واسترجاعها، وهو: "إلى أي مدى يتم الاحتفاظ بتلك المعرفة؟"، فالإجابة على هذا التساؤل هي بطبيعتها إجابات تخص موضوع الوثائق التي تنتج وتستخدم في المنظمة، وتساعد على اتخاذ القرارات، وقد أقتراح (Duffy, 2000:64) وضع أطر زمنية مناسبة لتقسيم المعرفة إلى درجات: معرفة فاعلة - خاملة - أرشيف<sup>(42)</sup>، (وهو ما يقابل نظرية الأعمار الثلاثة في الوثائق) (نشطة - شبه نشطة - أرشيف).

وتؤدي التكنولوجيا دوراً مهماً في إدارة المعرفة، سواء في توليد المعرفة واكتسابها أو نشرها أو الاحتفاظ بها سيما التطبيقات التكنولوجية في مجال الحاسوب التي تبرز في معالجة الوثائق، فإن التطبيقات التكنولوجية تساعد في إنجاز الوظائف الكتابية، وفي تنميط عمليات الإدخال وإعداد الوثائق وزيادة سرعة ودقة ومعالجة هذه الوثائق، وسهولة تداولها<sup>(43)</sup>.

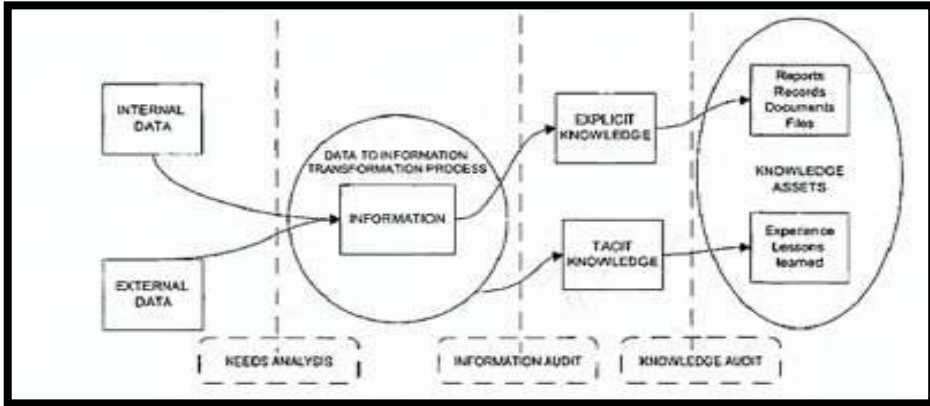
إن عملية تخزين المعرفة تعود إلى الذاكرة التنظيمية التي تحتوي على المعرفة الموجودة بأشكال مختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات الالكترونية والمعرفة الانسانية المخزنة في النظم الخبيرة والمعرفة الموجودة في الاجراءات والعمليات التنظيمية الموثقة والمعرفة الضمنية المكتسبة من الافراد وشبكات العمل<sup>(44)</sup>.

- تطوير المعرفة يتطلب تطوير نظام حديث لإدارة الوثائق وحفظها (نظام الأرشيف الالكترونية)
- يرتكز مفهوم إدارة المعرفة على الاستفادة القصوى من المعلومات المتوافرة في المؤسسة، والخبرات الفردية الكامنة في عقول موظفيها.
- من أهم مميزات تطبيق مفهوم إدارة المعرفة هو الاستثمار الأمثل لرأس المال الفكري، وتحويله إلى قوة إنتاجية تسهم في تنمية أداء الفرد، ورفع كفاءة المؤسسة .
- تحول المؤسسات من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد العالمي الجديد (اقتصاد المعرفة) وتعمل كشبكة للأنشطة، حيث تسهم في التحول نحو الشبكات الاقتصادية الواسعة والتجارة الإلكترونية.

## 2. أنواع إدارة المعرفة:

وصنفها أغلب الباحثين إلى نوعين

1. معرفة ضمنية Tacit Knowledge وهي الخبرة الشخصية في العمل والقواعد الاستدلالية والحدس والحكم الشخصي التي تنتج عنها المعرفة.
2. معرفة ظاهرة (أو الصريحة) Explicit Knowledge: وهي المعرفة الرسمية والمنظمة التي يمكن ترميزها وكتابتها ونقلها إلى الآخرين بواسطة الوثائق المنتجة من نشاطات المؤسسة<sup>(45)</sup>، وكذلك من الخبرات والتجارب المحفوظة في الكتب، والوثائق الأخرى أو أية وسيلة أخرى، سواء أكانت مطبوعة أو إلكترونية، وهذا النوع من المعرفة من السهل الحصول عليه والتلفظ به بوضوح ونشره<sup>(46)</sup>.
- ويوضح الشكل التالي رقم (5) أنواع المعرفة والمكونات الأساسية وتتابع العمليات التي تكونها، ومجاور عمل كل نوع من النوعين السابقين.



شكل رقم (5) يوضح أنواع المعرفة وطرق إدارتها ومجاور عمل كل نوع من أنواعها<sup>(47)</sup>

وفي مجال المعرفة الظاهرة فإن الاستراتيجية تتمثل في تطوير نظام الوثائق الورقي أو الإلكتروني، وخبز وتنسيق ونشر وإدامة المعرفة، بقصد تسهيل وإعادة استخدامها والاستفادة منها، من خلال تركيزها على تعظيم نوعية الوثائق ودرجة موثوقيتها؛ وفي المعرفة الظاهرة أيضاً فإننا نحتاج إلى استثمار كثيف للتكنولوجيا بهدف اتصال الأشخاص مع المعرفة المرمزة، والتي يمكن استخدامها في التنقيب عن المعرفة في الوثائق الإلكترونية<sup>(48)</sup>.

وهناك ست عمليات جوهرية لإدارة المعرفة، وهي<sup>(49)</sup>:

تشخيص المعرفة؛ تحديد أهداف المعرفة؛ توليد المعرفة؛ خبز المعرفة؛ توزيع المعرفة؛ تطبيق المعرفة.



وبالتركيز على عملية خزن المعرفة (Storage of Knowledge) فإنها تلك العمليات التي تشتمل على:<sup>(50)</sup>

الاحتفاظ؛ الإدامة Maintenance؛ البحث Search؛ الوصول Access؛ الاسترجاع Retrieval؛ المكان Warehousing.؛ وهذه العناصر جميعها يمكن تحقيقها من خلال تطبيقات الحكومة الذكية التي تساعد على تنفيذ الأعمال والنشاطات المختلفة التي تتعلق بالتعليم والصحة والبيئة والاقتصاد والتجارة وتحسين ظروف عمل المؤسسات الحكومية، وجودة خدماتها المقدمة، وغير ذلك الكثير مما يمكن أن تقدمه الحكومة الذكية في أي دولة.

وتأتي عملية (تخزين المعرفة) بعد اكتسابها، حيث يتم تخزينها من خلال طرق عديدة من أهمها: قيام كل فرد في المنظمة بتسجيل كل ما يحدث له، وأية معلومات جديدة في مكان معين، سواء في وثائق وملفات عادية، أو في أجهزة وأنظمة الحاسب الآلي، بحيث تكون متاحة لكل أفراد المنظمة، إذا أرادوا الاطلاع عليها<sup>(51)</sup>؛ وأنداك يقوم الشخص المسؤول بجمع المعلومات وتخزينها بدقة وبطريقة يسهل استخدامها من الجميع، دون الاهتمام بتحليل وتنقية المعرفة أو بنشرها وتداولها بطريقة فعالة.

وهنا تشير عملية خزن المعرفة إلى أهمية الذاكرة التنظيمية للمؤسسة، فالمؤسسات التي تواجه خطراً كبيراً نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذي يغادرونها لسبب أو آخر، وبات خزن المعرفة والاحتفاظ بها مهم جداً لاسيما للمؤسسات التي تعاني من معدلات عالية لدوران العمل والتي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتوليد المعرفة فيها، لأن هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم، أما الموثقة فتبقى مخزونة في قواعدها<sup>(52)</sup>.

### الحكومة الذكية والتنمية المستدامة

إن التنمية المستدامة هي أسلوب حياة، ونمط معيشة، تحكمه أطر أخلاقية إنسانية، إلى جانب أنها نمط تنموي يمتاز بالعقلانية والرشد، ويسعى إلى خلق مجتمع أقل ميلاً للزعة المادية من تغيير كثير من المفاهيم الثقافية السائدة التي تقوم على مبدأ الأكثر هو الأفضل في جوانب الحياة المختلفة<sup>(53)</sup>. والتنمية المستدامة (Development Sustainable) إذن هي: "التي تفي باحتياجات الجيل الحاضر دون الإضرار بقدرة أجيال المستقبل على الوفاء باحتياجاتها الخاصة وهي تفترض حفظ الأصول الطبيعية لأغراض النمو والتنمية في المستقبل<sup>(54)</sup>.

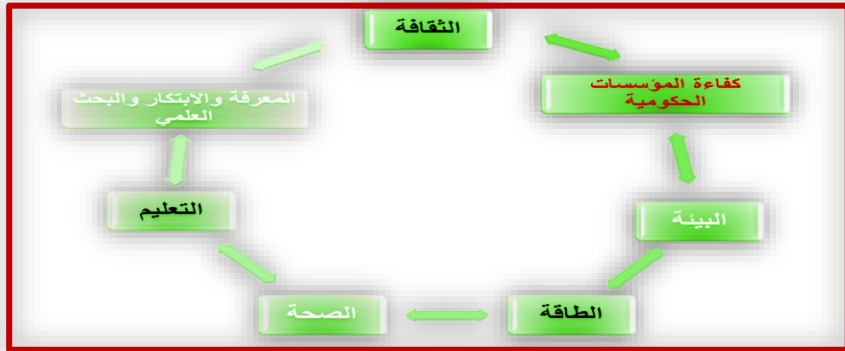
وتتلخص أهداف منظومة التنمية المستدامة في:

أ-تلبية الحاجات الأساسية للإنسان.

ب-تحسين مستوى الدخل والخدمات والبضائع.

ج-العدالة الاجتماعية وتحسين المشاركة.

ومع تعدد الأنشطة التي تقوم عليها التنمية المستدامة يبرز نوعين من الأنشطة أولهما: الأنشطة الأساسية (Basic Activities) والتي تتناول: تحسين عملية صنع القرار، وتحسين أنظمة التخطيط والإدارة، وإدارة البيانات والمعلومات، اختيار استراتيجية وطنية للتنمية المستدامة، وثانيهما: الأنشطة المساندة (Supporting Activities) والتي تشمل على: إصدار التشريعات وإيجاد قنوات التنسيق المؤسسي بين الأجهزة التنموية والبيئية، وتوجيه أنشطة القطاع الخاص واجراءات التحكم به، ونشر التوعية بين شرائح المجتمع<sup>(55)</sup>. وفي ظل هذه الأنشطة المتعددة – الأساسية والمساعدة – تبرز أهمية تحديد محاور التنمية التي يجب أن تتحقق في المجتمعات وخاصة النامية منها، وهي كما تتضح من الشكل التالي:



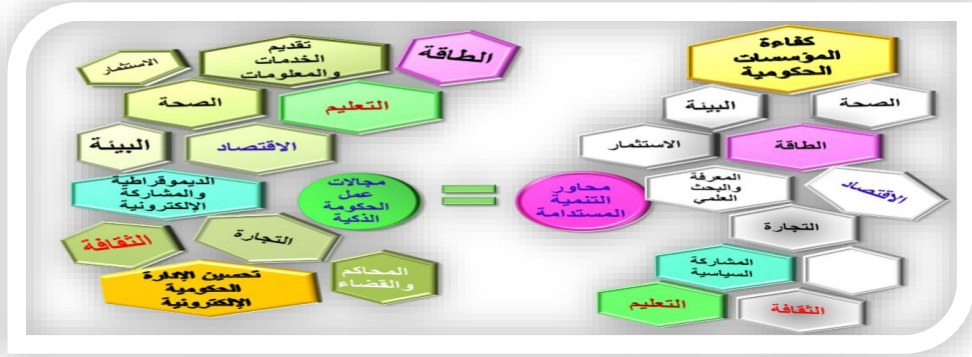
شكل رقم (6) يوضح محاور التنمية المستدامة<sup>(56)</sup>

ويُعد البعد التقني من أهم الأبعاد التي تركز عليها التنمية المستدامة، ففي السنوات الأخيرة لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورًا كبيرًا في تعزيز مفهوم التنمية المستدامة، حيث عززت من أنشطة البحث والتطوير لتحسين أداء المؤسسات الخاصة، وأدت لاستحداث أنماط مؤسسية جديدة تشمل مدن وحاضنات التكنولوجيا، وحفزت النمو الاقتصادي، وولدت فرص عمل جديدة وساهمت في تقليص الفقر، ووضع الخطط والبرامج التي تهدف إلى تحويل المجتمع إلى مجتمع معلوماتي، والعمل على تحقيق أهداف عالمية كالأهداف الإنمائية للألفية.

وقد لعبت الاتصالات أيضًا دورًا كبيرًا في تحقيق التنمية المستدامة، فمع تقييم بعض الخبرات في ريف العالم الثالث، نجد أن الإذاعة الريفية الموجهة للتنمية المجتمعية، والإعلام متعدد الوسائط - على سبيل المثال - قد ساعدا في تدريب المزارعين، وقادت شبكة الإنترنت للربط بين الباحثين ورجال التعليم والمرشدين ومجموعات المنتجين ببعضها البعض وبمصادر المعلومات العالمية، ما ساعد على تحسين الإنتاجية الزراعية والأمن الغذائي وسبل المعيشة في الريف<sup>(57)</sup> ولذلك فإن العلاقة ما بين الحكومة الذكية وتطبيقاتها والتنمية المستدامة علاقة وثيقة، فتطبيق الحكومة الذكية سيساعد على تنفيذ متطلبات التنمية في أسرع وقت وبأقل مجهود، مع الوفر الاقتصادي الذي يحققه، والذي يعد أحد محاور التنمية أيضًا.

ولا تختلف محاور التنمية المستدامة عن محاور تطبيقات الحكومة الذكية، فإذا كانت التنمية المستدامة تسعى لجودة التعليم وتحسين مستواه بين أبناء الوطن الواحد، وإذا كانت تسعى لتحقيق أعلى استثمارات في الدولة، وإذا كانت تسعى لتحقيق أعلى معدلات المشاركة السياسية بين المواطنين في جميع أنحاء الوطن، وإذا كانت تسعى التنمية المستدامة إلى تحقيق كفاءة المؤسسات الحكومية مع وفر في التكاليف والوقت، وإذا كانت تعمل على رفع المستوى الاقتصادي للمواطن، وتحسين البيئة، والاستفادة القصوى من الطاقة وتوفيرها، والتنمية الزراعية، وغير ذلك الكثير من محاور التنمية المستدامة الشاملة في أي دولة، فإن ذلك كله سوف يتحقق باستخدام تكنولوجيات وتطبيقات الحكومة الذكية، ذلك لأنها ستكون مع التطبيق الفعلي في الدولة قادرة على تحسين الإدارة الحكومية ورفع كفاءتها، وتحسين البيئة، وتوفير الطاقة، وجعل التعليم سهلًا وميسورًا ومتاحًا ومحبيًا لملايين المواطنين بما يحقق العدالة الاجتماعية في المجتمع، وتحسين الصحة للمواطنين من خلال تقديم الخدمات الصحية الميسرة والبسيطة بالكفاءة والجودة المطلوبين، وتيسير عمل القضاء والمحاكم وتخفيف أعباء القضاء على الهيئة القضائية وعلى المواطنين، وغير ذلك الكثير من مجالات العمل في المجتمع التي تؤدي إلى النهوض به وتحقيق الخطط المستقبلية المنشودة والتي تهدف في النهاية إلى تحقيق التنمية في جميع مجالات بكل شامل ومتكامل.

ويوضح الشكل التالي رقم (7) الذي أعده الباحث محاور عمل كل من التنمية المستدامة، وكذلك مجالات عمل الحكومة الذكية، ويتضح مما سبق - ومن الشكل التالي - تطابق محاور ومجالات عمل كل منهما في المجالات كافة، وعلى جميع المستويات.



شكل رقم (7) يوضح تطابق محاور التنمية المستدامة مع مجالات عمل الحكومة الذكية<sup>(58)</sup>

وللوصول إلى تنفيذ الحكومة الذكية في أي دولة، لا بد أن تبدأ مؤسساتها بتحويل العمل الورقي إلى الأشكال الإلكترونية والأرشفة الإلكترونية، مروراً بالإدارة الإلكترونية لنظم الوثائق والمعلومات، ومن ثم الحكومة الإلكترونية حتى تتحقق بسهولة متطلبات الحكومة الذكية، وهو ما يساعد على تحقيق أهداف التنمية المستدامة في تلك الدول.

ولذلك فإن متطلبات ومرتكزات بناء الحكومة الذكية ستكون متعددة، ومتنوعة لتشمل العديد من المتطلبات الفنية والتقنية والبشرية والقانونية والمعلوماتية، كما يلي:

1. وضع الأطر القانونية والتشريعات مثل قانون العقود الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني.
2. توثيق المعلومات والوثائق والنماذج.
3. توفير المحتوى سواء كان: معلوماتي - أو خدمي - أو اتصالي.
4. أتمتة نظم العمل بالحكومة والتحويل الإلكتروني للوثائق.
5. إعداد وتجهيز البنية التحتية المعلوماتية والتقنية.
6. ترويج استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل كل شرائح المجتمع من خلال التدريب المستمر على استخدام هذه التطبيقات<sup>(59)</sup>.
7. إعداد دورات تدريبية تكوينية لكل الموظفين بالدولة على تسيير وتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً.

8. جعل عملية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية أقل تكلفة وأسرع وأيسر مقارنة بخدمات الحكومة العادية وذلك لتحفيز جمهور المتعاملين مع الحكومة الذكية، وهو ما يجبرهم على الاتجاه نحو هذا الخيار الإلكتروني.
9. تأسيس هيئة وطنية تُعنى بشؤون الحكومة الذكية، وتتابع تنفيذها وحل مشكلاتها.
10. اتخاذ التدابير اللازمة نحو إعداد البنية التحتية الشاملة للإدارات الحكومية للعمل على تطوير نظم المعلومات المناسبة.
11. وضع مواصفات قياسية لأمن المعلومات، وذلك بأن تعتمد الحكومة الوسائل الآمنة لإدخال البيانات في جميع تطبيقات الحكومة الذكية.
12. إشراك القطاع الخاص والمؤسسات الأكاديمية والهيئات غير الحكومية في منظومة تكنولوجيا المعلومات بالدولة.
13. يجب أن يعتمد القطاع الخاص التجارة الإلكترونية بالدولة، على أن تقدم الدولة المبادرة نحو التوريد الإلكتروني<sup>(60)</sup>.

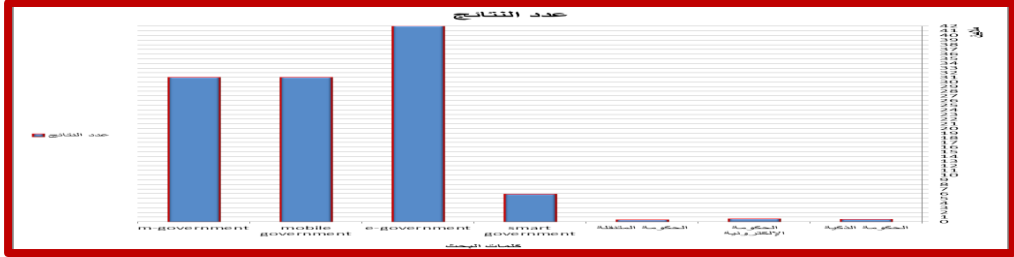
### المؤشرات الكمية الدالة على أهمية استخدام الحكومة الذكية

#### ✓ أولاً: مؤشرات كمية للإنتاج الفكري في مجال الحكومة الذكية:

قام الباحث باستكشاف عدد من المصطلحات ذات الصلة بموضوع الحكومة الذكية باللغتين العربية والإنجليزية والتي ترتبط بالموضوع، وذلك من خلال البحث في عدد من المواقع ومحركات البحث العامة والمتخصصة، وظهرت النتائج التالية على محرك البحث جوجل كما يوضحها الجدول التالي رقم (2)<sup>(61)</sup>:

عدد النتائج	كلمة البحث
601.000	الحكومة الذكية
799.000	الحكومة الإلكترونية
508.000	الحكومة المتنقلة
٦,٠٩٠,٠٠٠	smart government
٤٢,١٠٠,٠٠٠	e-government
٣,٠٩٠,٠٠٠	mobile government
٣,٠٤٠,٠٠٠	m-government

الجدول رقم 2: عدد من المصطلحات ذات الصلة بموضوع الحكومة الذكية باللغتين العربية والإنجليزية



شكل رقم (8) يوضح نتائج البحث عن المصطلحات المتعلقة بالحكومة الذكية في محرك البحث جوجل باللغتين العربية والإنجليزية<sup>(62)</sup>

ومن خلال الجدول السابق والأرقام الواردة به يتضح للباحث أن انتشار المصطلحات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية أو الذكية أو المتنقلة باللغة الإنجليزية كان أكبر وأوسع انتشاراً في المؤلفات التي تناولت هذه المصطلحات، فقد بلغ مصطلح (smart government) حوالي 6,090,000 نتيجة، في مقابل 601.000 نتيجة لمصطلح الحكومة الذكية، وهذا يدل على قلة الإنتاج العربي في هذا المجال، وهو يدل أيضاً - فيما يدل عليه - على تضائل حجم العمل على هذه التكنولوجيا الحديثة في مجتمعاتنا العربية النامية؛ كما أظهرت نتائج البحث عن العبارات المركبة المتعلقة بالموضوع على محرك البحث جوجل في كل من المواقع المختلفة، وكذلك عن الكتب باللغتين العربية والإنجليزية ما يلي<sup>(63)</sup>:

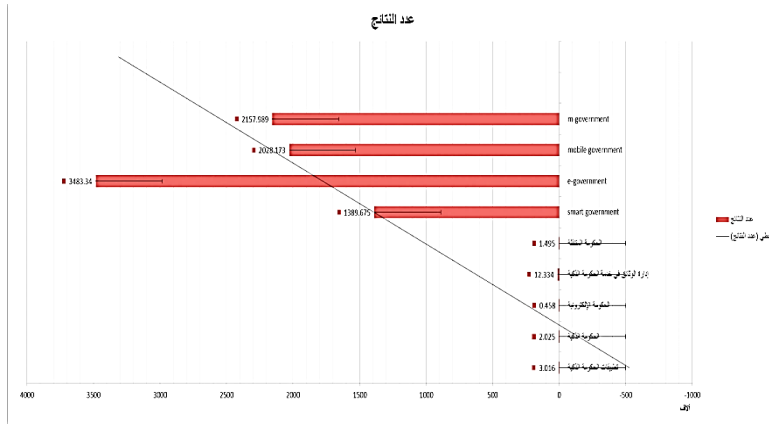
اللغة	المصدر	عدد النتائج	العبارة
العربية	مواقع الويب	1	"الحكومة الذكية والتنمية المستدامة"
العربية	كتب	0	"الحكومة الذكية والتنمية المستدامة"
العربية	مواقع الويب	704.000	" تطبيقات الحكومة الذكية "
العربية	مواقع الويب	455.000	" المعاملات في الحكومة الذكية "
العربية	مواقع الويب	568.000	" الوثائق الذكية "
العربية	مواقع الويب	746.000	" تطبيقات الحكومة الذكية في مصر "
العربية	كتب	0	" تطبيقات الحكومة الذكية في مصر "
الإنجليزية	كتب	14.600	"Smart Government and Sustainable Development"
الإنجليزية	(المقالات العلمية) على الباحث العلمي	219.000	"Smart Government and Sustainable Development "

جدول رقم (3) نتائج البحث في محرك البحث جوجل

كما استكشف الباحث أحد المواقع العلمية التي تهتم بالتكنولوجيا الحديثة، وهو موقع سلايدشير<sup>(64)</sup>، حيث أجرى الباحث بحثه عن المصطلحات والعبارات السابقة باللغتين العربية والإنجليزية فظهرت النتائج محددة بالصفحات، حيث تحتوي كل صفحة بحث بالموقع على 12 نتيجة، وهو ما يتضح بالجدول التالي رقم (4)<sup>(65)</sup>؛  
والجدول التالي رقم (4) يوضح عدد نتائج البحث عن المصطلحات المتعلقة بالموضوع باللغتين العربية والإنجليزية على موقع سلايدشير:

ملاحظات		اللغة	عدد النتائج		كلمة البحث
			أكتوبر 2017م	مارس 2017م	
لا يوجد	صفحتان	العربية	3013	3016	تطبيقات الحكومة الذكية
لا يوجد	صفحتان	العربية	2036	2025	الحكومة الذكية
لا يوجد	صفحة واحدة	العربية	1882	458	الحكومة الإلكترونية
22 صفحة	243 صفحة	العربية	41,319	12,334	إدارة الوثائق في خدمة الحكومة الذكية
لا يوجد	صفحة واحدة	العربية	1501	1495	الحكومة المتنقلة
19,138	20,122	الإنجليزية	1,489,205	1,389,675	smart government
116,100	105,851	الإنجليزية	3,860,709	3,483,340	e-government
54,865	55,295	الإنجليزية	2,136,178	2,028,173	mobile government
61,263	44,065	الإنجليزية	2,361,661	2,157,989	m-government

الجدول رقم 4: يوضح عدد نتائج البحث عن المصطلحات المتعلقة بالموضوع باللغتين العربية والإنجليزية على موقع سلايدشير



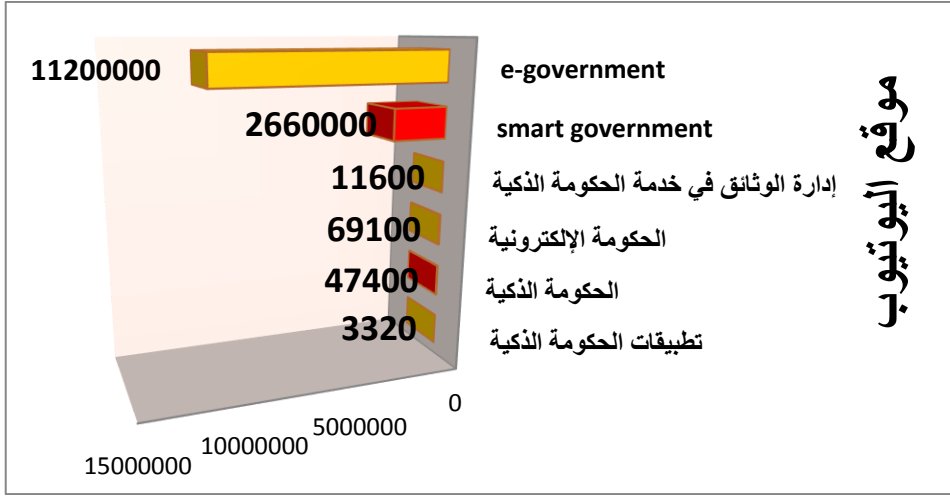
شكل رقم (9) يوضح عدد النتائج على موقع سلايدشير (66)

ومع الأخذ في الاعتبار أن كثير من نتائج هذا البحث عن مصطلح محدد قد تكون مكررة في نتائج البحث عن مصطلح آخر، إلا أن حجم الأرقام التي ظهرت يدل على حجم الإنتاج الفكري الأجنبي من مقالات، وكتب، وعروض، ومشروعات رفعها أصحابها على هذا الموقع لتعميم الاستفادة العلمية في موضوعات الحكومة الذكية وما يرتبط بها، وهو يدل - كما سبق - وبالمقارنة بما دونه الباحثون والمتخصصون العرب على تأخرهم في الكتابة عن هذه الموضوعات الحيوية التي تعد بمثابة طريقهم للمستقبل لتحقيق التنمية المنشودة، وهو ما يعطي انعكاساً واقعياً للتطبيق العملي والتنفيذي لملفات الحكومة الذكية، والحكومة الإلكترونية، وإدارة الوثائق، والتنمية المستدامة في الوطن العربي؛ أما نتائج البحث عن تلك المصطلحات على موقع اليوتيوب، فقد كانت كما يظهر في الجدول التالي رقم (5) والرسم البياني رقم (10) (67):

كلمة البحث على اليوتيوب	عدد النتائج	مدة العرض أكثر من 20 دقيقة	خلال مايو 2017م
تطبيقات الحكومة الذكية	3320	397	73
الحكومة الذكية	47.400	5040	2570
الحكومة الإلكترونية	69.100	11.800	4830
إدارة الوثائق في خدمة الحكومة الذكية	11.600	2350	15
smart government	2.660.000	3.950.000	22800
e-government	11.200.000	8.850.000	284000

جدول رقم 5: يوضح نتائج البحث عن المصطلحات على موقع اليوتيوب





شكل رقم (10) رسم بياني يوضح عدد مقاطع الفيديو على موقع اليوتيوب التي تضمنت مصطلحات الحكومة الذكية وما يدور حولها (68)

وكما يتضح من الأرقام السابقة تدني أعداد المقاطع العربية التي رفعت على موقع اليوتيوب بالنسبة للمقاطع الأجنبية التي تناولت موضوع الحكومة الذكية، وهو ما يؤكد على حجم العمل التطبيقي في الدول العربية في موضوعات الحكومة الإلكترونية، لأنه من وجهة نظر الباحث أن هذه الأرقام هي دلالة واضحة على قلة أعداد المشغلين في المجال، وبالتالي قلة أعداد المشروعات التي يتم تنفيذها في المجالات المختلفة بالمجتمع.

#### ✓ ثانيًا: المؤشرات الكمية الدالة على أهمية استخدام الحكومة الذكية:

تؤكد الإحصاءات والأرقام العالمية لاستخدام الإنترنت والهواتف الذكية حول العالم أن حوالي مليون مستخدم جديد للإنترنت يبدأ كل يوم مستخدمًا الشبكة العنكبوتية، وأنه حتى منتصف عام 2017م بلغ عدد مستخدمي الإنترنت حول العالم ما يقرب من 3.7 مليار شخص، وأن 4.9 مليار شخص يستخدمون الهواتف الذكية حول العالم، ويبدأ 7 أشخاص في كل ثانية في استخدام الهاتف الذكي حول العالم (69).

WORLD INTERNET USAGE AND POPULATION STATISTICS JUNE 30, 2017 - Update						
World Regions	Population (2017 Est.)	Population % of World	Internet Users 30 June 2017	Penetration Rate (% Pop.)	Growth 2000-2017	Internet Users %
<a href="#">Africa</a>	1,246,504,865	16.6 %	<b>388,376,491</b>	31.2 %	8,503.1%	10.0 %
<a href="#">Asia</a>	4,148,177,672	55.2 %	<b>1,938,075,631</b>	46.7 %	1,595.5%	49.7 %
<a href="#">Europe</a>	822,710,362	10.9 %	<b>659,634,487</b>	80.2 %	527.6%	17.0 %
<a href="#">Latin America / Caribbean</a>	647,604,645	8.6 %	<b>404,269,163</b>	62.4 %	2,137.4%	10.4 %
<a href="#">Middle East</a>	250,327,574	3.3 %	<b>146,972,123</b>	58.7 %	4,374.3%	3.8 %
<a href="#">North America</a>	363,224,006	4.8 %	<b>320,059,368</b>	88.1 %	196.1%	8.2 %
<a href="#">Oceania / Australia</a>	40,479,846	0.5 %	<b>28,180,356</b>	69.6 %	269.8%	0.7 %
<b>WORLD TOTAL</b>	<b>7,519,028,970</b>	<b>100.0 %</b>	<b>3,885,567,619</b>	<b>51.7 %</b>	<b>976.4%</b>	<b>100.0 %</b>

NOTES: (1) Internet Usage and World Population Statistics updated as of June 30, 2017. (2) CLICK on each world region name for detailed regional usage information. (3) Demographic (Population) numbers are based on data from the [United Nations Population Division](#). (4) Internet usage information comes from data published by [Nielsen Online](#), by ITU, the [International Telecommunications Union](#), by [GfK](#), by local ICT Regulators and other reliable sources. (5) For definitions, navigation help and disclaimers, please refer to the [Website Surfing Guide](#). (6) Information from this site may be cited, giving the due credit and placing a link back to [www.internetworldstats.com](#). Copyright © 2017, Miniwatts Marketing Group. All rights reserved worldwide.

جدول رقم (6) يوضح أعداد ونسب استخدام الإنترنت في قارات العالم حتى 30 يونيو 2017م<sup>(70)</sup>



### EGYPT (Arab Republic of EGYPT)

EG - 95,215,102 population (2017) - Country Area: 1,001,450 sq km

Capital city: Cairo - population 18,772,461 (2015)

**37,333,841 Internet users for June/2017, 39.2% penetration, per ITU.**

33,000,000 Facebook subscribers on June/2017, 34.7% penetration rate.

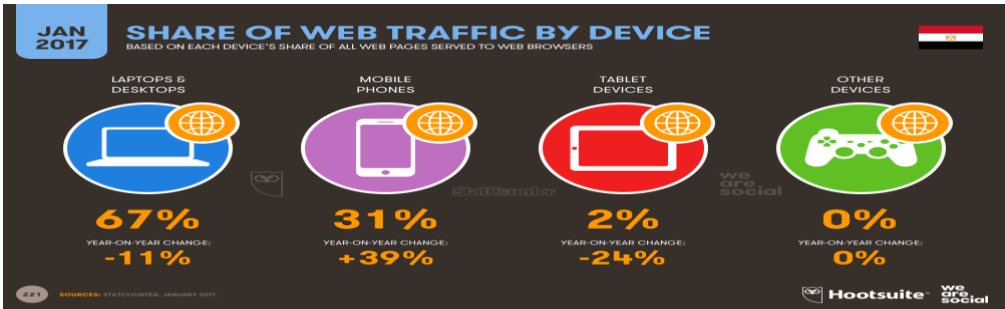
Local Time and Weather in [Cairo, Egypt](#)

جدول رقم (7) يوضح جميع بيانات الاستخدام والمستخدمين للإنترنت في مصر عام 2017م<sup>(71)</sup>

كما تشير إحصائيات وأرقام الشرق الأوسط لاستخدام الإنترنت والهواتف الذكية أن عدد مستخدمي الإنترنت في الشرق الأوسط بلغ 142 مليون مستخدم بمعدل 56.5% من إجمالي عدد السكان، وهو رقم مرتفع بالمقارنة بالسنوات الماضية في بداية الألفية، وأن عدد مستخدمي الهواتف المحمولة وصل نسبة 127% في الشرق الأوسط بما يعادل 313 مليون مستخدم، وهذا أيضًا يعتبر رقمًا كبيرًا إذا ما تمت مقارنته بالدول الأجنبية، فهذه المعدلات تعتبر كبيرة جدًا بالنسبة

لمعدلات الدول الأجنبية التي تصدر لنا هذه التكنولوجيات، وأن معدل النمو السنوي بلغ 15% في عدد مستخدمي الإنترنت في الشرق الأوسط، وهو ما يعني دخول 19 مليون مستخدم جديد سنوياً، وهذا المعدل على استخدام الإنترنت يبشر بأمور جيدة منها أن جمهور المستخدمين سيكونون جاهزون للتعامل مع الحكومة الذكية وقت العمل بها، كما أن معدل النمو أصبح 5% في عدد مستخدمي الهواتف المحمولة في الشرق الأوسط سنوياً أي ما يعادل 15 مليون مشترك جديد، وهذا المعدل أيضاً يعكس أهمية سرعة البدء في تنفيذ تطبيقات الحكومة الذكية في بلادنا العربية، حتى نواكب التطورات الجارية حول العالم، وهذه النسبة تؤكد على أن امتلاك الهواتف الجواله ليست قضية يمكن أن تعوق مستخدمي الحكومة الذكية، وأن أعلى نسبة انتشار للإنترنت بين السكان في العالم في الإمارات بنسبة 99%، وهذه تعد من الأرقام المحفزة لجميع دول العالم – بما فيها المتقدمة – على الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة المتمثلة في تطبيقات الحكومة الذكية. ويوضح التقرير الصادر عن نسب استخدام الإنترنت باستخدام الوسائط المختلفة في مصر خلال شهر يناير 2017م، أن:

1. 67% هي نسبة استخدام الإنترنت بواسطة أجهزة الكمبيوتر بنقص 11% عن العام السابق.
2. 31% هي نسبة استخدام الإنترنت على الهواتف المحمولة بزيادة قدرها 39% عن العام السابق، وهو ما يؤكد اتجاه الدولة والمواطنين إلى استخدام الحكومة الذكية.
3. زادت نسبة انتشار الهاتف المحمول حيث بلغت نحو 112٪ في أواخر 2016م.
4. بلغت نسبة استخدام الإنترنت على أجهزة التابلت 2% بنقص 24% عن العام السابق.
5. كان عدد مستخدمي الإنترنت في مصر في ديسمبر 2000م 450.000، وهو ما زاد بشكل مطرد ليصل إلى 34.800.000 مستخدم للإنترنت وذلك حتى شهر ديسمبر 2016م<sup>(72)</sup>.



شكل رقم (11) بوضوح مدى استخدام الإنترنت على الوسائط المختلفة في مصر في يناير 2017م<sup>(73)</sup>

وصدرت نتائج تقرير آخر بعنوان: (دليل شمولية الإنترنت) الذي أعد بتكليف من فيس بوك، وهو يرصد حالة الاتصال بالإنترنت في عام 2016م، حيث استعرض التقرير مجموعة كبيرة من دول العالم تضمنت عدة دول من الشرق الأوسط مثل السعودية ومصر والمغرب،. ويبيّن الدليل أنه في حين تساهم مستويات الثروة العالية والتنمية الاقتصادية بشكل كبير في توفير بيئة إنترنت شاملة، ينجح العديد من البلدان ذات الدخل المتوسط في توفير محركات رئيسية، مثل المحتوى الملائم ومحو الأمية الرقمية والسياسات. وهذا يدل على أن الدول التي تتمتع بمستويات أقل من التنمية الاقتصادية، تمتلك على الرغم من ذلك، عناصر القوة والأدوات التي تمكنها من تحقيق شمولية الإنترنت.

وقد حصلت جمهورية مصر العربية على المركز الـ 37 أفريقيًا من بين 75 دولة إفريقية تم اختيارهم لإعداد دليل عن (شمولية الإنترنت) الذي أعدته شركة فيس بوك، وجاءت مصر في المرتبة الثالثة في المنطقة فيما يتعلق بالجاهزية وملاءمة المحتوى، ويرجع ذلك إلى - كما أوضح التقرير - إلى التقدم في وضع السياسات المتعلقة باستخدامات الإنترنت في مصر<sup>(74)</sup>.

Egypt		Global
Overall Rank And Score		Simulated
37th	64.3	-
Availability	35th	58
This category examines the quality and breadth of available infrastructure required for access and levels of Internet usage.		
Affordability	45th	70.7
This category examines the cost of access relative to income and the level of competition in the Internet marketplace.		
Relevance	38th	65.6
This category examines the existence and extent of local language content and relevant content.		
Readiness	36th	67.5
This category examines the capacity to access the Internet, including skills, cultural acceptance, and supporting policy.		

شكل رقم (12) يوضح الترتيب العالمي لمصر من بين 75 دولة حول العالم في الاتصال بالإنترنت<sup>(75)</sup>

## الحكومة الإلكترونية في مصر

في ضوء الخطوات التي اتخذتها معظم دول العالم في التحول إلى الحكومة الإلكترونية واللجوء إلى تطبيق إدارة المعرفة، لم تكن مصر بعيدة عن كل هذه التطورات. فقد جاء إنشاء وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات عام 1999 بمثابة دفعة قوية لإطلاق برنامج الحكومة الإلكترونية، ويهدف هذا البرنامج إلى تمهيد الطريق لإقامة مجتمع مصري معلوماتي قادر على التجاوب مع ثورة تكنولوجيا المعلومات وكمحاوله لتضييق الفجوة الرقمية بين مصر والدول المتقدمة؛ ولقد بدأ مشروع الحكومة الإلكترونية في مصر عام 2000، بهدف توصيل الخدمات

للمواطنين في مكان تواجههم بالشكل والأسلوب المناسبين وبالسريعة والكفاءة المطلوبة، حيث يهدف المشروع إلي خدمة المواطنين والشركات والمستثمرين، في تحديث نظم العمل بالوزارات والهيئات وحدد المشروع آليات التنفيذ في تقديم خدمات الحكومة إلكترونياً عبر الشبكة الدولية للمعلومات والتليفون، وتحديث العمل بالجهات الحكومية، من خلال ميكنة أعمال الوزارات والهيئات، وخلق شبكة اتصالات حكومية، لتبادل المعلومات، وكذلك ميكنة سجلات الدولة والعمل بنظام الأرشفة الإلكترونيّة كما تم تحديد السياسات اللازمة في وضع قانون التوقيع الإلكتروني والتعاملات علي الشبكة، ووضع أسس الدفع الإلكتروني، واستكمال قواعد البيانات القومية، ووضع المواصفات القياسية لشبكة الحكومة، ومشاركة القطاع الخاص، ووضع إطار تطوير النظم والتطبيقات<sup>(76)</sup>.

وكما سبق القول فإن الحكومة الإلكترونية تعد هي المدخل الأساس للحكومة الذكية، وتقدم بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية أكثر من 900 خدمة إلكترونية للمواطنين، منها عدد 200 خدمة تفاعلية مع الجمهور، ومنها عدد 700 نموذج واستمارة ووثيقة إلكترونية، أما الخدمات التفاعلية ذات الوقع العالي فإنها تقدم عبر قنوات بديلة للموقع الإلكتروني مثل: الهواتف الأرضية والنقالة، والرسائل النصية، وبوابات WAP للخدمات<sup>(77)</sup>؛

وبحسب تقرير ال UNPAN تراجع موقع جمهورية مصر العربية في ال Online Service Index من 23 في 2010 إلى 29 في 2012 م، أما في المشاركة الإلكترونية e-Participation تقدمت مصر من المركز 42 في 2010 م إلى المركز 7 في 2012 م<sup>(78)</sup>.

أما الخدمات المقدمة على بوابة الحكومة الإلكترونية [www.egypt.gov.eg](http://www.egypt.gov.eg) فتشمل: موقع الانتخابات [www.elections.eg](http://www.elections.eg) - وخدمات الطلاب من وزارة التربية والتعليم - وبوابة الوظائف الحكومية - وبوابة المشتريات الحكومية - وبوابة المناقصات الحكومية - وخدمات نيابات المرور - وخدمات المحاكم في إطار مشروع تبسيط إجراءات التقاضي - وخدمات التوثيق والشهر العقاري - وخدمات الوثائق الشخصية والأحوال المدنية - وخدمات حجز تذاكر القطارات والأوتوبيسات - وخدمة خرائط مواقع الخدمات الحكومية - والتنسيق للقبول بالجامعات المصرية - وخدمات الابتعاث إلى الخارج.



شكل (13) صورة توضح بعض الخدمات التي تقدمها بوابة الحكومة الإلكترونية في مصر

## الحكومة الذكية في مصر

تتوفر الحكومة الذكية في مصر عبر عدة تطبيقات على الهواتف المحمولة الذكية، ومن ذلك على سبيل المثال: وجود نسخة البوابة المطورة لمتصفحات الهاتف المحمول، وفي أغسطس من عام 2016م تلقت الشركة المصرية للاتصالات رخصة خدمات (LTE) (الجيل الرابع للإنترنت) لأول مرة لجميع الموردين العاملين في مصر، وقد بدأ العمل به في بداية شهر أكتوبر من عام 2017م.

وكانت مصر قد فازت بدرع الحكومة الذكية في فبراير من عام 2017م، من أكاديمية جوائز التميز بالمنطقة العربية عن مشروعين نفذتهما وزارة التخطيط والإصلاح الإداري، فقد أعلنت وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري، أن تطبيق "حكومي" فاز بجائزة مسابقة الحكومة الذكية بدورتها السابعة عن فئة التطبيقات الذكية الأفضل عربياً لقطاع الوزارات في مصر حسب المعايير المعتمدة للجائزة<sup>(79)</sup>؛ ويتيح تطبيق "حكومي" مجموعة من الخدمات تتمثل في الخدمات المرورية، وخدمات الاستعلام والسداد الإلكتروني (الفواتير- المصروفات)، وخدمات حجز التذاكر، وخدمات التحقق من صحة البيانات (توكيل، ملكية)، وخدمات الحصول على مستند حكومي وتوصيله لمنزل المواطن (رخصة، شهادة ميلاد، شهادة تعليمية)، والرسائل التنويهية "Notification Messages" وغيرها من الخدمات.

وتوضح الصورتين التاليتين واجهتين لمشروعين نفذتهما الحكومة المصرية في مجال الحكومة الذكية وهما: بوابة الحكومة الإلكترونية (حكومي) (<http://www.Egypt.gov.eg>) وتطبيق بوابة معلومات مصر الجغرافية (<http://Dashboard>).



### صورة تمثل واجهتين لبوابة الحكومة الإلكترونية ( حكومتى)

وأخيراً فإن الحكومة الذكية تعد السبيل الأسرع والأيسر والأقل تكلفة لتحقيق التنمية المستدامة، والدليل على ذلك أنها سوف:

- تلبى احتياجات الأجيال الحالية والمستقبلية وتقضي على التعاملات الورقية حيث تتحول إلى إدارة الوثائق إلكترونياً.
  - تساعد على التخطيط الجيد وتعظيم استخدام موارد الدولة وتوفير الخدمات الصحية المتنقلة وتسهيل الرعاية الصحية في المناطق النائية.
  - تزيد من الشفافية مما يدفع بعجلة النمو الاقتصادي للدولة؛ وتساعد على النهوض بالتعليم والتعلم عن بُعد.
  - تؤدي للمزيد من المشاركة السياسية لكل فئات المجتمع وتحسن من كفاءة استخدام الطاقة في المجتمع كما سوف تساعد على تحسن فكر الاستهلاك والإنتاج المستدام.
- النتائج

1. تتطابق كل من محاور التنمية المستدامة ومجالات عمل الحكومة الذكية، مما يطلب للتنمية المستدامة يمكن تنفيذه من خلال الحكومة الذكية في جميع المجالات، وشتى القطاعات.
2. تساهم الحكومة الذكية بشكل كبير في التخصيص الكفاء للموارد الاقتصادية والمحافظة عليها لصالح الأجيال اللاحقة، كما تساهم في ضغط أوجه الاحتكار وتحقيق المنافسة الكاملة في السوق، وهو ما تسعى إلى تحقيقه أهداف التنمية المستدامة.
3. إن توفر الاتصال بالإنترنت يعزز الفرص الاقتصادية بالدولة، ويوفر أدوات معالجة عدة تحديات عالمية أهمها: توفر التعليم، والخدمات الصحية، وزيادة الاستثمارات، ورفع كفاءة استجابة الحكومة لاحتياجات المواطنين.

4. إن زيادة الطلب على استخدام تكنولوجيا الإنترنت والهواتف الذكية في مصر كما أوضحته المؤشرات الإحصائية، يشير وبوضوح إلى أهمية سعي الحكومة المصرية لسد الفجوة الرقمية بين أفراد وفئات المجتمع المصري، حتى تتحقق أهداف استخدام الحكومة الذكية بسهولة ويسر، بما يحقق في النهاية أهداف التنمية المستدامة المنشودة.
5. زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مصر يدعم إنشاء اقتصاد مبني على المعرفة أو ما يعرف باقتصاد المعرفة، وهو الذي يدفعه النمو السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو ما يساعد على تسخير المعرفة ونشرها بين فئات المجتمع.
6. إن الهواتف الذكية أصبحت هي الوسيط الأكثر استخدامًا في معظم دول العالم، وخاصة الدول النامية، مما يعزز من فرص تطبيق الحكومة الذكية في هذه الدول.
7. الحكومة الذكية توفر قواعد البيانات في شتى المجالات لصالح الأجيال اللاحقة.
8. تساهم الحكومة الذكية في ادخار الموارد، والمحافظة عليها لصالح الأجيال اللاحقة بزيادة نمو رأس المال الشامل والمحافظة عليه من التبيد والفساد.
9. تعمل الحكومة الذكية بشكل أساس على تحسين عمل الإدارة الحكومية، ومن ثم تحقيق أحد أهم المحاور للتنمية المستدامة وهي: الوصول إلى كفاءة المؤسسات الحكومية وجودة خدماتها التي تقدمها للمواطنين.
10. تحقق الحكومة الذكية أحد أهداف إدارة المعرفة الصريحة أو الظاهرة في الخزن الإلكتروني للوثائق والملفات، وهو ما يساعد على تحقيق أعلى معدلات النمو المنشودة لتحقيق التنمية المستدامة.
11. لا بد أن تعمل الحكومة على عرض كافة البيانات والمعلومات والبرامج الحكومية انطلاقًا من مبدأ الشفافية في المعلومات، وتوفير المعلومات للباحثين والدارسين الذين يقومون بعملية التخطيط لتطوير وتحسين أداء وخدمات الدولة المصرية.
12. إن تنفيذ إدارة السجلات الإلكترونية وإدارة المعرفة (KM) هو بمثابة هجينًا يعزز من استراتيجية النمو في مؤسسات القطاع العام، ونفهم من هذا أن السجل يعد بمثابة الوحدة الأساس في أي تطبيق لإدارة المعرفة (KM)، كما يمثل موردًا ملموسًا للمعرفة الصريحة والضمنية على حد سواء، ومن المهم أن نفهم المفاهيم التقليدية لنظم إدارة الوثائق والسجلات لتنفيذ متطلبات إدارة المعرفة.



13. إدارة المعرفة إلى جانب إدارة سجلات قوية وتنفيذها بتطبيقات ذكية يمكن أن تساعد الموظفين العاملين بالدولة، وكذا المواطنين على زيادة الكفاءة والفعالية في أعمالهم ونشاطاتهم اليومية.  
التوصيات:

1. النظر إلى الحكومة الذكية باعتبارها إجراءات للأشطة والأعمال بالدوائر الحكومية بدلاً من اعتبارها مجرد أدوات تكنولوجية، فالتكنولوجيا هي أحد متطلبات وجودها.
2. ضرورة توجّه مصر إلى مراجعة الاستراتيجيات والخطط الوطنية بحيث تتضمن التوجهات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات مثل: الحكومة المفتوحة، والحكومة النقالة، والحوسبة السحابية، والحكومة الذكية، وسبل تقديم الخدمات من خلال قنوات متعددة، والمضي قدماً في هذا المجال.
3. الاهتمام بتطوير خدمات حكومية وواجهات تخاطب وتتناسب مع متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة.
4. تحديث القوانين والتشريعات التي تحث أصحاب المشاريع المعلوماتية بزيادة نسبة استثماراتهم في هذا القطاع.
5. ضرورة إنشاء هيئة وطنية مستقلة تختص بالمسح والإحصاء، وتحليل ونشر المعلومات المتعلقة بالفضاء السيبراني، أو أن تكون - تحديداً - مختصة بأعمال الحكومة الذكية في مصر.
6. ضرورة رفع مستوى التشارك في المعرفة وتبادل الخبرات التكنولوجية بين مصر والدول المتقدمة في هذا المجال.
7. ضرورة إطلاق حملات ومبادرات لخلق الثقافة الإلكترونية، وبيان دورها في تحسين عمليات الأداء، وتشجيع المواطنين على التفاعل معها.
8. ضرورة توفير نقاط الوصول لكل الجمهور بسهولة ويسر، وتوفير الإنترنت مجاناً.
9. تصميم البرامج والتطبيقات محلياً بما يتناسب والمتغيرات الاجتماعية، وبيئة العمل والخصوصية والسرية، وأمن المعلومات، وتوفير نظم الأمن عالية التقنية ومستلزماتها.

## هوامش الدراسة

<sup>1</sup> ميلاد، سلوى علي: الاتجاهات الحديثة ومستقبل دراسات الوثائق والأرشيف كعلوم للمعلومات. أعمال المؤتمر الرابع والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. ص 755.

<sup>2</sup> بو عزة، عبد المجيد: حفظ المعلومات الرقمية: قضايا الحاضر وأفاق المستقبل. ص 758.

- (3) Kelvin Joseph, Saul F. C. Zulu , Peter Mazebe , Mothataesi Sebin. Knowledge Management and Electronic Records Management in the Realm of E-Government: Case of Botswana. IGI Global.2015. <https://www.igi-global.com/book/digital-solutions-contemporary-democracy-government/123841>
- (4) مركز دراسات الحكومة الالكترونية. متاح على الرابط: <http://www.egovconcepts.com/تعريف-الحكومة-الذكية/>
- (5) بشارة، أحمد (2015). التنمية المستدامة مفهومها- أبعادها - مؤشراتها. متاح على موقع مصر العربية. على الرابط التالي:  
<http://www.masralarabia.com/اقتصاد/776191-التنمية-المستدامة-مفهومها-أبعادها-مؤشراتها/>
- (6) مجلة علوم إنسانية. س. 7. ع. 45. 2010م.
- (7) Oleg Petrov. Open Data as a Key Enabler of Smart Government. The World Bank. National Conference on e-Governance. Kochi, India, January 30, 2014. P16.
- (8) عبد الوهاب، سمير محمد. متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية دراسة حالة مدينة القاهرة. مدونة revue. متاح على الرابط: <http://blastak.blogspot.com/05/2013/html901/blog-post.html>
- (9) العتيبي، ضيف الله. الرياض. الجمعية السعودية للمبرمجين. 2017م. ص 15.
- (10) Badreya Al-Jenaibi, International Journal Of Information Systems and Social Change(IJSSC), 2016, Available on: <http://www.igi-global.com/journal/international-journal-information-systems-social/1111>
- (11) العبود، فهد ناصر. الرياض - مؤسسة العبيكان - 2016م
- (12) المطيري، حمد عبد الله. مؤتمر المجلس الدولي للأرشيف بعنوان: (Recordkeeping in the Digital Age). بتاريخ 5-10 سبتمبر 2016م - سيول - كوريا الجنوبية. متاح على الرابط:  
<http://www.ica.org/en/search/node/smart20%documents>
- (13) Washington. World Bank, 2015. Available on: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/20487>
- (14) Oleg Petrov . Open Data as a Key Enabler of Smart Government. The World Bank. National Conference on e-Governance. Kochi, India, January 30, 2014. P5.
- (15) مركز دراسات الحكومة الالكترونية. الرزمة التوجيهية لتطبيقات الحكومة الجواله. متاح على الرابط:  
<http://www.egovconcepts.com/الرزمة-التوجيهية-لتطبيقات-الحكومة/>
- (16) مركز دراسات الحكومة الالكترونية. تعريف الحكومة الذكية. متاح على الرابط:  
<http://www.egovconcepts.com/تعريف-الحكومة-الذكية/>
- (17) بدران، عباس. 2014م. الحكومة الذكية عصر الفرص الجديدة. الدار العربية للعلوم ناشرون. - ضيف الله العتيبي. 2017م. الرياض. الجمعية السعودية للمبرمجين.
- Saleem Zoughbi. Major technology trends affecting government data in developing countries. Available on: <http://www.igi-global.com/chapter/major-technology-trends-affecting-government-data-in-developing-countries/178664>
- Sultan Al-masaeed, Steve Love. mobile-government-in- Jordan. Available on: <http://www.igi-global.com/chapter/mobile-government-in-jordan/127882>
- (18) Oleg Petrov . Open Data as a Key Enabler of Smart Government. The World Bank. National Conference on e-Governance. Kochi, India, January 30, 2014. P5.
- (19) الإدارة الإلكترونية. منتديات اليسر. متاح على الرابط: <http://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=10286>
- (20) الإدارة الإلكترونية. نفس الموقع. نفس الرابط.
- (21) Oleg Petrov. Open Data as a Key Enabler of Smart Government. The World Bank. National Conference on e-Governance. Kochi, India, January 30, 2014. P5.

- (22) كافي، مصطفى يوسف (2009م). الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة. دمشق. دار ومؤسسة رسلان. ص 20-21.
- (23) يوسف، عواطف أمين (2015م). الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة خدمة الحكومة الإلكترونية المتنقلة النشر الواقع والمستقبل. ط1. المملكة العربية السعودية، جدة، دار نشر خوارزم العلمية. ص 7-8
- (24) *ibid*. P6.
- (25) من تصميم الباحث مستخدمًا المراجع الواردة في هذه الدراسة.
- (26) منظمة الإسكوا: تقرير عن استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع وأفاق التطور. الأمم المتحدة – اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا. ديسمبر 2013م.
- (27) الإدارة الإلكترونية. منتديات اليسير. متاح على الرابط:  
<http://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=10286>
- (28) مركز دراسات الحكومة الإلكترونية. إنفوغرافيك الحكومة الذكية. متاح على الرابط:  
<http://www.egovconcepts.com/انفوغرأفيك-الحكومة-الذكية/>
- (29) - منظمة الإسكوا: تقرير عن استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع وأفاق التطور. الأمم المتحدة – اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا. ديسمبر 2013م.
- العبود، فهد ناصر. 2016م. الحكومة الذكية التطبيق العملي للتعاملات الإلكترونية الحكومية. الرياض – مؤسسة العبيكان
- وزارة الدولة للتنمية الإدارية المصرية. 2007م. المنهجية الشاملة لتطوير الأداء للمؤسسات الحكومية المصرية.
- وزارة الدولة للتنمية الإدارية المصرية. 2007م. الحكومة الإلكترونية – مصر.
- Oleg Petrov . Open Data as a Key Enabler of Smart Government. The World Bank. National Conference on e-Governance. Kochi, India, January 30, 2014.
- (30) عيسوي، عصام أحمد. (2019م). وثائق الخدمات الحكومية على بوابة الحكومة المصرية الإلكترونية: دراسة استكشافية. مجلة سيبريان الإلكترونية. شوهده في 10 يناير 2021م. متاح على الرابط:  
[http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com\\_content&view=article&id=863:isawye&catid=332:papers&Itemid=118](http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=863:isawye&catid=332:papers&Itemid=118)
- (31) نفس المرجع.
- (32) حسين الدوري. الإدارة الاستراتيجية والتميز الإداري – التخطيط الاستراتيجي. القاهرة. المنظمة العربية للعلوم الإدارية. جامعة الدول العربية. ص 10.
- (33) منظمة الإسكوا: تقرير عن استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع وأفاق التطور. الأمم المتحدة – اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا. ديسمبر 2013م. ص 13.
- (34) Taverekere (Kanti) Srikantaiah. Organization of Knowledge (LIS 703). Available on:  
<http://slideplayer.com/slide/6300328/>
- (35) الديب، إبراهيم رمضان. إدارة المعرفة. كلية الادارة والاقتصاد. الأكاديمية العربية المفتوحة. الدنمارك. ص 8. متاح على الرابط:  
<https://faculty.psu.edu.sa/.../doc-5-doc-2ea9a0814f75f91f77b5924ce7fe96f2-origina...>
- (36) نفس المرجع. ص 5-8.
- (37) Susan Henczel. The Information Audit as a first Step Towards effective Knowledge Management. Available on:  
[https://books.google.com.sa/books?id=3\\_ai1h\\_YK1wC&pg=PA82&lpg=PA82&dq=Srikantaiah,+2000&source=bl&ots=pLDQvoS2-H&sig=5onKNFGiGEGcan7M3cPIyzWQV-k&hl=ar&sa=X&ved=0ahUKEwjD86GisN7WAhVIAcAKHVc2CpQQ06AEIOTAH#v=onepage&q=Srikantaiah%2C%202000&f=false](https://books.google.com.sa/books?id=3_ai1h_YK1wC&pg=PA82&lpg=PA82&dq=Srikantaiah,+2000&source=bl&ots=pLDQvoS2-H&sig=5onKNFGiGEGcan7M3cPIyzWQV-k&hl=ar&sa=X&ved=0ahUKEwjD86GisN7WAhVIAcAKHVc2CpQQ06AEIOTAH#v=onepage&q=Srikantaiah%2C%202000&f=false)
- (38) إسماعيل، محمد أحمد. مفهوم إدارة المعرفة في العصر الحديث. بوابة المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية. مارس 2009م. متاح على الرابط:  
<http://www.hrdiscussion.com/hr.html4521>

- (39) مدونة التواصل الاجتماعي. أبو عبد العزيز. متاح على الرابط:  
<https://aboabdulazizn.wordpress.com/author/aboabdulazizn/>  
 (40) إبراهيم رمضان الديب. إدارة المعرفة. المرجع السابق. ص 48. متاح على الرابط:  
<https://faculty.psau.edu.sa/.../doc-5-doc-2ea9a0814f75f91f77b5924ce7fe96f2-origina...>  
 (41) يوابات كنانة أون لاين. بوابة يوم جديد. استرجاع المعرفة. متاح على الرابط:  
<http://yomgedid.kenanaonline.com/posts/152290>  
 (42) عبيد، عصام محمد. 2016م. تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات. موقع لينكدان. متاح على الرابط:  
<https://ae.linkedin.com/pulse/essam-obaid-phd-pmp-kaizen-5s-s-tqm-ادارة-المعرفة-في-المؤسسات>  
 (43) أحمد، محمد إسماعيل. مفهوم إدارة المعرفة في العصر الحديث. المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية. متاح على الرابط:  
<https://hrdiscussion.com/hr.html4521>  
 (44) نفس المرجع. نفس الرابط.  
 (45) نفس المرجع. نفس الرابط.  
 (46) عبد الوهاب، سمير محمد. 2013م. متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية دراسة حالة مدينة القاهرة. مدونة revue. متاح على الرابط:  
[http://blastak.blogspot.com/blog-post\\_05/2013.html901](http://blastak.blogspot.com/blog-post_05/2013.html901)  
 (47) Susan Henczel. ibid  
 (48) Ibid.  
 (49) عبيد، عصام محمد. المرجع السابق. نفس الرابط.  
 (50) نفس المرجع. نفس الرابط.  
 (51) عبد الوهاب، سمير محمد. المرجع السابق. نفس الرابط.  
 (52) أحمد، محمد إسماعيل. مفهوم إدارة المعرفة في العصر الحديث. المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية. متاح على الرابط:  
<https://hrdiscussion.com/hr4521.html>  
 (53) أبو زنت، ماجدة ، عثمان غنيم (2005م). التنمية المستدامة: دراسة نظرية في المفهوم والمحتوى. مجلة المنارة للبحوث والدراسات. مجلد 12 العدد 1. 9 مايو 2005م. متاح على الرابط:  
<http://hdl.handle.net/123456789/536>  
 (54) الأنباري، محمد علي حسن (2011م). الإطار المفاهيمي للبيئة والتنمية المستدامة والإجراءات المطلوبة لتنفيذها دوليًا ومحليًا. كلية الهندسة. جامعة بابل. متاح على الرابط:  
[http://www.uobabylon.edu.iq/uobcoleges/filesshare/articles/الاطار\\_المفاهيمي\\_والبيئة\\_والتنمية\\_المستدامة.pdf](http://www.uobabylon.edu.iq/uobcoleges/filesshare/articles/الاطار_المفاهيمي_والبيئة_والتنمية_المستدامة.pdf)  
 (55) نفس المرجع. نفس الرابط.  
 (56) وزارة التخطيط المصرية. مؤتمر دعم وتنمية الاقتصاد المصري. 2015م.  
 (57) بشارة، أحمد. (2015م). التنمية المستدامة مفهومها- أبعادها - مؤشراتها. متاح على موقع مصر العربية. على الرابط التالي:  
<http://www.masralarabia.com/اقتصاد/776191-التنمية-المستدامة-مفهومها-أبعادها-مؤشراتها>  
 (58) من تصميم الباحث مستفيدًا من المراجع المستخدمة في هذه الدراسة.  
 (59) الشريف، عبده نعمان. (2009م). الحكومة الإلكترونية استراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع والتحديات - حالة دول مجلس التعاون الخليجي. أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة الجزائر. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. ص ص 110-115.  
 (60) العجال، بوزيان ، بوتلجة عبد الناصر. (2015م). الحكومة الإلكترونية في خدمة أبعاد التنمية المستدامة - دراسة بعض التجارب. مجلة التكامل الاقتصادي. مج 7. ، ص ص 35-55.، وما به من مراجع.  
 (61) أجريت عملية البحث على محرك البحث جوجل في شهر إبريل من عام 2017م. من إعداد الباحث.

- <sup>62</sup> أجريت عملية البحث على محرك البحث جوجل في شهر إبريل من عام 2017م. من إعداد الباحث.
- <sup>63</sup> أجريت عملية البحث على محرك البحث جوجل في شهر إبريل من عام 2017م. من إعداد الباحث.
- <sup>64</sup> موقع سلايدشير. متاح على الرابط: <https://www.slideshare.net>
- <sup>65</sup> أجريت عملية البحث على موقع سلايدشير في شهري مارس وأكتوبر من عام 2017م. من إعداد الباحث.
- <sup>66</sup> عملية البحث على موقع سلايدشير من إعداد الباحث.
- <sup>67</sup> أجريت عملية البحث على موقع اليوتيوب في شهر مايو من عام 2017م. من إعداد الباحث.
- <sup>68</sup> أجريت عملية البحث على موقع اليوتيوب في شهر مايو من عام 2017م. من إعداد الباحث.
- <sup>69</sup> Internet world stats , usage and population Statistics. شوهده بتاريخ 30 يونيو عام 2017م. متاح على الرابط:  
<http://internetworldstats.com/stats.htm>
- <sup>70</sup> Internet world stats , usage and population Statistics. تقارير استخدامات الإنترنت في العالم. شوهده بتاريخ 30 يونيو عام 2017م. متاح على الرابط:  
<https://internetworldstats.com/stats.htm>
- <sup>71</sup> Internet world stats , usage and population Statistics. تقارير استخدامات الإنترنت في مصر وأفريقيا. عام 2017م. متاح على الرابط:  
<http://www.internetworldstats.com/africa.htm#eg>
- <sup>72</sup> موقع عالم التقنية. احصائيات استخدام الإنترنت: مليون مستخدم جديد يوميًا. متاح على الرابط:  
<https://www.tech-wd.com/wd/2017/03/07/احصائيات-استخدام-الانترنت-مليون-مستخدم/>
- التقرير الأصلي متاح على موقع hootsuite . على الرابط: <https://hootsuite.com>
- <sup>73</sup> موقع عالم التقنية. نفس المرجع. التقرير الأصلي متاح على موقع hootsuite . على الرابط: <https://hootsuite.com>
- <sup>74</sup> موقع عالم التقنية. تقرير شمولية الإنترنت: السعودية أولاً في انتشار الهواتف الذكية. متاح على الرابط:  
<https://www.tech-wd.com/wd/06/03/2017/تقرير-شمولية-الانترنت-السعودية-أولاً/>
- نص التقرير الأصلي متاح على الرابط: <https://theinclusiveinternet.eiu.com/explore/countries/EG/>
- <sup>75</sup> نفس المرجع -
- نص التقرير الأصلي متاح على الرابط: <https://theinclusiveinternet.eiu.com/explore/countries/EG/>
- <sup>76</sup> عبد الوهاب، سمير محمد. متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية - دراسة حالة مدينة القاهرة. متاح على الرابط: [http://blastak.blogspot.com/2013/05/blog-post\\_05.html](http://blastak.blogspot.com/2013/05/blog-post_05.html)
- <sup>77</sup> وزارة الدولة للتنمية الإدارية المصرية. الحكومة الإلكترونية - مصر. 2007م. ص 12.
- <sup>78</sup> منظمة الإسكوا: تقرير عن استراتيجيات الحكومة الإلكترونية في الدول العربية: الواقع وآفاق التطور. الأمم المتحدة - اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا. ديسمبر 2013م. ص 66.
- <sup>79</sup> موقع مصراوي. الحكومة الذكية. متاح على الرابط:  
<http://www.masrawy.com/news/tag/450669#bodykeywords-التطبيقات-الذكية>

## الابتكار الإبداعي وتكنولوجيا المعلومات ودورها في زيادة الأنشطة وتطويره في المكتبات الجامعية العراقية

*Creative innovation and information technology and their role in increasing and developing library activities in central libraries in Iraqi universities.*

د. غالب عبد الكريم عزيز<sup>1</sup>

<sup>1</sup> جامعة بغداد (العراق)، [ghalib.a@coart.uobaghdad.edu.iq](mailto:ghalib.a@coart.uobaghdad.edu.iq)

تاريخ النشر: 2022/12/30

تاريخ القبول: 2021/05/11

تاريخ الإرسال: 2021/03/26

### ملخص

"إننا نعلن اليوم عن إرساء سبعة عشرة هدفا من أهداف التنمية المستدامة ومئة وتسع وستون غاية مرتبطة بها، وهي أهداف وغايات متكاملة وغير قابلة للتجزئة، ولم يسبق قط لزعماء العالم أن تعهدوا بالعمل معا وبذل المساعي المشتركة بشأن خطة سياساتية بهذا القدر من الاتساع وعلى هذا النطاق العالمي، فنحن نشد الرحال معا للسير نحو التنمية المستدامة..." هكذا توصف الوثيقة الختامية لمؤتمر قمة الأمم المتحدة لاعتماد خطة التنمية لما بعد عام 2015 والتي توشحت بعنوان بارق"

الكلمات المفتاحية: الابتكار، الابداع، القيادات، التشارك، رأس المال البشري

### Abstract

*Today we announce the establishment of 17 Sustainable Development Goals and 169 associated targets, which are integrated and indivisible goals and targets. Never before have world leaders pledged to work together and make joint endeavors on a policy agenda of such breadth and on such a global scale, we are traveling together to move towards sustainable development..."This is how the final document of the United Nations summit*

\* المؤلف المرسل: غالب عبد الكريم غالب، الإيميل: [ghalib.a@coart.uobaghdad.edu.iq](mailto:ghalib.a@coart.uobaghdad.edu.iq)

*Conference to adopt the post-2015 development plan, which was titled Bariq, is described."*

*Keywords: innovation, creativity, leadership, partnership, human capital*

## مقدمة

بالرغم من التحديات التي واجهها العديد من متخصصي المكتبات عند دخول التكنولوجيا في مجال المعلومات والمكتبات وانقسامهم إلى فريقين يتنازعان قوى الحفاظ على الماضي واستشراف المستقبل لتقبل هذه التكنولوجيا الحديثة، إلا أننا وبعد دخول التكنولوجيا الذي أصبح أمراً واقعاً،

## الإطار المنهجي للدراسة

### 1. مشكلة الدراسة

واجهت مكتباتنا الجامعية مشكلات عديدة واهمها وجود خلل واضح في مجال تطوير المكتبات والأنشطة المكتبية في بلادنا العزيز العراق وخصوصاً في المكتبات المركزية الجامعية ومنها الأمانة العامة للمكتبة المركزية لجامعة بغداد والأمانة العامة للمكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية، حيث لوحظ غياب الابتكار الذي يعتمد على كيفية إشراك الموظفين وزرع الأسس التي تمكن القادة من دعم الإبداع وتقدير الأفكار الجديدة التي تطرح من قبل الموظفين الشباب والعمل على تحفيزهم وإشراكهم وعصف افكارهم في عمليات اتخاذ القرارات، لخلق ثقافة الابتكار لديهم مع دعم الروح الابتكارية (بالمكافأة العينية والمعنوية) بشكل فاعل تخدم شرائح واسعة من الباحثين وغيرهم من المستفيدين، ما دعت هذه المشكلة وغيرها من المشكلات التي تعاني منها المكتبات المركزية الحاجة البحثية إلى صياغة عدد من التساؤلات وكالاتي:

1 باتت المكتبة أقل أهمية من غيرها من مؤسسات الجامعة في الوقت الذي تعتبر العنصر الثالث من عناصر تطوير التعليم العالي والبحث العلمي.

2 أصبحت المكتبة الجامعية تنحصر استجابتها لمتطلبات المؤسسة الأم فقط دون اعتبارات لأصحاب القرار وآراء العاملين فيها.

3 المشكلة المالية: تلعب المشكلة المالية دوراً كبيراً في عملية التنمية المستدامة وتغلق الطريق أمام متخذي القرارات في المكتبات المركزية الجامعية وتجعلهم يعيدون النظر في بيئة المكتبة، لإيجاد موارد جديدة تدعم ميزانية هذه المكتبات، لتمكينهم من حل أزمة الميزانيات المتذبذبة، والتي تعرقل الكثير من الحلول التي يمكن أن توضع للمشكلات التي تواجه هذه المكتبات.

نستنتج مما سبق أن هناك ثلاث ركائز هي التي تعيق الابتكار وهي:

أ- الدكتاتوريات من قبل القيادات

ب- الميزانيات المتذبذبة

ت- قلة التشارك في الأفكار مع الموظفين.

واقتصاديا وعلميا وتكنولوجيا وسياسيا... إلخ فضلا عن أهمية الفئة المقصودة، وهم الباحثون على شتى أشكالهم، من طلبة الدراسات الأولية في المرحلة التي يطلب منهم مشاريع بحثية، أو على مستوى طلبة الدراسات العليا (الماجستير والدكتوراه)، أو على مستوى أساتذة الجامعات الحاصلين على شهادات عليا وبجميع ألقابهم العلمية، كذلك تأتي أهمية البحث من أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات، التي أعدت كوسائط مهمة في نقل المعلومات واسترجاعها وتخزينها، من حيث السرعة والدقة، دون أن يعار للوقت من أهمية، أي أصبحت هناك معلومات وأجهزة ومستفيدين يمكنهم الحصول على تلك المعلومات في الوقت الفعلي، كما هو حال الكهرباء والماء وغيرها من الخدمات التي يمكن تقديمها إلى المواطن في اللحظة التي يطلبها بفتح زر القابس كما هو حال الشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت) حيث بإمكاننا الحصول على الشبكة في أي وقت حتى لو استيقظنا بعد منتصف الليل فبمجرد فتح الجهاز يتصل مباشرة بالشبكة وهذا هو الحصول على الشيء في الوقت الفعلي. .

إضافة إلى ما ذكر سابقا من أهمية يمكن بيان أهمية الابتكار في المكتبة كالاتي:

- إعادة تعريف أدوار موظفي المكتبة (أي الموظف المناسب بالمكان المناسب) بهدف تنمية العمليات الفنية والتقنية التي تشجع على الابتكار التنظيمي لتقديم خدمات أفضل للمستخدمين، ومن خلال إشراك الموظفين لعصف أفكارهم والاستفادة منها.
- وتأتي أهمية البحث من أهمية شرائح المجتمع الجامعي نظراً لاختلاف تخصصاتهم لغرض خدمتهم على الوجه الأكمل.
- تطبيق الأفكار الموجودة وبنهج جديد تؤدي إلى زيادة الالتزام بالأعمال المكتبية التي تحدث أثراً ومنفعة ملموسة لمجتمعات المكتبة ويعد هذا نوعاً من الابتكار.

## 2. أهداف البحث

يهدف البحث إلى جملة من الأمور نذكر منها الآتي:

- 1- تحسين دور المكتبات المركزية الجامعية من خلال التشجيع على الابتكار الإبداعي في استخدام تكنولوجيا المعلومات لغرض زيادة أنشطة المكتبة وتطوير عمل المكتبات تجاه الباحثين.



- 2- استغلال التكنولوجيا الحديثة في تقديم الأنشطة المكتبية في الوقت الفعلي.
- 3- تلبية احتياجات المستفيدين لاكتشاف مهاراتهم وإبداعاتهم الابتكارية.
- 4- إدخال خدمات جديدة أو إعادة صياغة الخدمات الحالية بما يؤدي إلى تجربة أفضل للمستفيد والعمل على تنميتها بشكل مستمر أو ما تعرف بالخدمات المستدامة.
- 5- التكامل بين القيادة في المكتبة وبين أصحاب القرار في الجامعة الأم توافقياً، لاستنباط الأنشطة الجديدة مع الحفاظ على الخدمات الحالية.

### 3. فرضيات البحث

1. اشراك الموظفين في اتخاذ القرارات وعصف آرائهم وطروحاتهم السبيل الأمثل للابتكار.
2. التكامل بين القيادة في المكتبة وبين أصحاب القرار في الجامعة يؤدي إلى تشجيع العمل الابتكاري.
3. التعاون المثمر والمستدام بين المكتبات، أو بين المكتبة وغيرها من المؤسسات المختلفة، يؤدي إلى تحسين الخدمة للمستفيدين.

### 4. منهج البحث

- استخدام منهج دراسة الحالة لمجتمع البحث.
- استخدام المنهج الوصفي عن طريق جمع البيانات وترتيبها وتنظيمها وتحليلها والتوصل إلى النتائج:
- التعرف على الوعي لمعنى الابتكار من قبل أصحاب القرار العاملين في الامانة العامة للمكتبة المركزية جامعة بغداد بموقعها والامانة العامة للمكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية.

### 5. أدوات جمع البيانات

- أ- الملاحظة والمقابلة واستبانة المجتمع المشمول بالبحث وتشمل المسؤولين في المكتبة المركزية لجامعة بغداد بموقعها الجادرية والوزيرية والأمانة العامة للمكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية.
- ب- قراءة أدبيات الموضوع من خلال الآتي:

- مصادر المعلومات المختلفة في الأشكال والأنواع.
- المكتبات ومراكز المعلومات والشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت).

### 6. حدود البحث

- الحدود الموضوعية: دراسة الابتكار ومدى دوره في تطوير المكتبة المركزية لجامعة بغداد بموقعها الجادرية والوزيرية والأمانة العامة للمكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية.
- الحدود المكانية: الأمانة العامة للمكتبة المركزية في جامعة بغداد بموقعها الجادرية والوزيرية والأمانة العامة للمكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية.

■ الحدود الزمانية: 2020 — 2021.

7. عينة البحث

الأمناء العامون، رؤساء الشعب، مساعدي رئيس الجامعة للشؤون العلمية والإدارية، مدير عام الإشراف والتخطيط لتطوير المكتبات في وزارة التعليم العالي.

8. الدراسات السابقة

دراسة اسامة غريب عبد العاطي (2017)<sup>1</sup>: " تنمية المهارات الإبداعية لإختصاصيي المعلومات في العصر الرقمي.

الهدف: هدفت الدراسة الى عرض المفاهيم المتعلقة بتنمية المهارات الإبداعية لإختصاصيي المعلومات بما يتفق مع الواقع الفعلي لمهنة المعلومات، والتعرف على ميزات البيئة المشجعة للابتكار والابداع وتحديد المهارات المتوافرة فيها، وعرض نماذج التميز والابتكار في المكتبات ووضع تصور لبناء بيئة مشجعة على التميز والابتكار والتعرف على الخطط والبرامج التدريبية لتنمية المهارات الإبداعية والرؤية المستقبلية لتنمية مهارات إختصاصيي المعلومات من خلال تطوير برامج التدريب.

المنهج المتبع: اتبعت هذه الدراسة منهج دراسة الحالة لجمع البيانات العلمية مع التركيز على منهج التحليل الوثائقي عن طريق استقراء النتائج الفكري باللغتين العربية والإنجليزية من خلال البحث في قواعد البيانات ومواقع الإنترنت والدراسات المنشورة.

النتائج: توصلت الدراسة الى عدة نتائج كان من أهمها أن الادارة المبدعة هي التي تسعى لتدريب العاملين وتشجيعهم على الابداع، وهناك صفات يجب أن تتوافر في إختصاصيي المعلومات وتتطلبها بيئة العمل في المكتبات مع إتباع اسلوب التفكير النقدي الابتكاري والنظر إلى المعرفة بوصفها سلطة وقوة وسلاح.

دراسة يسري الحازي، (2019م)<sup>2</sup>: الموسومة بـ " الاقتصاد المبني على المعرفة ".

الهدف: هدفت الدراسة إلى إعادة هيكلة الانفاق وترشيده في المكتبات، خلق وتطوير رأس مال بشري وخلق مناخ مناسب للمعرفة، ومدى توافر برامج تدريبية عن تقنيات المعلومات مع تنمية القوى البشرية العاملة المتمثلة برأس المال البشري، وتطوير مهاراتهم مع مساعدة الباحثين في التعرف على الدراسات والبحوث المتعلقة بمجال تدريب وتأهيل الموارد البشرية العاملة في المكتبات الجامعية والتعرف على المتغيرات التي تؤثر على تبني تقنيات المعلومات.

المنهج المتبع: اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي لاستطلاع آراء العاملين في المكتبات الجامعية.

النتائج: وتوصلت إلى عدة نتائج كان أهمها أن تطوير البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كفيلة لزيادة الإبداع في اوساط العاملين.

**دراسة آركون ساكاريا(2012)<sup>3</sup>**، " الإدارة الاستراتيجية للمنتج المبتكر: تأثير جهود التسويق والموقع في تركيبا.

الهدف: هدفت الدراسة إلى ان الابتكار في البيئة التنافسية لا بد من أن تكون ذات إدارة مبتكرة في تطوير المنتجات التي تستخدم كأدوات فعالة لتحسين الأرضية التنافسية، حيث يمكن اعتبار براءات الاختراع دليلاً رسمياً للمنتجات المبتكرة ويمكن أيضاً النظر إلى المتغيرات التي تؤثر على إنتاج البراءات في إطار الموارد الأساسية، والهدف من الدراسة هو تحديد أفضل متغيرات المدخلات من اجل إنتاج البراءات من خلال مراعاة المناطق في البلد ككل، بعد الأخذ بالأسس النظرية لنظرية الرؤية القائمة على الموارد وإدارة الابتكارات.

المنهج المتبع: اتبعت الدراسة المنهج المسحي في وصف واستخدام المتغيرات في أداة الاستبيان للحصول على النتائج.

النتائج: ان من أهم النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة هي التأثيرات المكانية التي تتم عن طريق تحليل المجموعات، وقد حللت الدراسة الموارد المطلوبة لتطوير منتجات جديدة مبتكرة في إطار مكاني، وفقاً للنتائج التي تم التوصل إليها، فإن انتشار المعرفة هو أهم الموارد لتحسين التعليم التقني الابتكاري جنبا إلى جنب مع أبحاث السوق الذي يشكل الموارد الهامة المتبقية، والتي تسهم بشكل كبير في براءة الاختراع.

## الإبتكار في المكتبات الجامعية

### 1. تعريف الابتكار والإبداع

**الابتكار<sup>4</sup>**: هو إيجاد شيء جديد لم يسبق استحداثه من قبل، أو تطوير شيء موجود أصلاً من خلال إعادة تصنيعه وهيكلته بطريقة جديدة ومختلفة تماماً عن القديمة، كما يجب أن تتماشى مواصفات الابتكار مع متطلبات المستخدمين للخدمات الجديدة، وقد عرفها (جيدون باراكوموفسكي وأليكس شتاين:2008، ص285) Alex stein: على انها أحد العوامل الأساسية والمحددة للرفاه الاجتماعي. Innovation is a key determinant of wellbeing and "economic growth" ويُمكن تعريف الابتكار أيضاً بأنه توجيه القدرات العقلية وتسخيرها في إيجاد فكرة جديدة، ويمكن تطبيقها. بحيث تتطابق وشروط الابتكار على المُبتكر إذا أجاب على تساؤلات ليست مألوفة أو لم يتم طرحها من قبل.

• **الإبداع:** وحسب كتاب التعريفات للجرجاني<sup>6</sup>: هو إيجاد الشيء من الشيء وقيل الإبداع تأسيس الشيء من الشيء، والتخلق إيجاد شيء من شيء، وقال الله تعالى بديع السماوات والأرض، وقال خلق الإنسان، والإبداع أعم من الخلق، ولذا قال بديع السماوات والأرض، وقال خلق الإنسان ولم يقل بديع الإنسان.

## 2. مشاكل ومعوقات التنمية والابتكار الإبداعي في المكتبات الجامعية

هناك عدد من المعوقات التي تقف حائلاً دون تحقيق التنمية والابتكار الإبداعي منها على مستوى الأفراد وأخرى على مستوى عموم المكتبات الجامعية ويمكن توضيحها بالشكل الآتي:



الشكل رقم 1: يبين مشاكل ومعوقات التنمية والابتكار الإبداعي في المكتبات الجامعية

## 3. أهمية الابتكار والإبداع

يُساهم الابتكار في التنمية والاقتصاد، ويلعب دوراً كبيراً في تطوير هذين المجالين، مع توفير فرص عمل جديدة، وتوفير سوق لما تمّ ابتكاره من الخدمات<sup>7</sup>، من اجل النهوض بمستوى هذه الخدمات، والمساهمة والعمل على النهوض بالمستوى المعرفي وتنميته، والقدرة على تقليل التكاليف

عبر التوصل إلى خدمة أسرع وجودة أفضل، وتحقيق الثقة بالنفس لدى المبتكرين أو المبدعين، وتنمية المهارات الشخصية في المشاركة الجماعية بالتفكير والعصف الذهني،<sup>8</sup> للوصول إلى قرارات تعالج المشكلات المكتبية والإدارية المختلفة وتحسن من جودة الخدمات، كما وتطور القدرات التنافسية للمكتبة، وتزيد من الروح المعنوية للمبدعين أو المبتكرين.

#### 4. الابتكار من وجهة نظر المكتبات الجامعية

مجلة إبداع المكتبة (JOLI<sup>10</sup>)،<sup>9</sup> (Journal of Library InnovationK)، حددت الابتكار من وجهة نظر مهنية حول الممارسات المبتكرة بالنقاط المذكورة في المخطط الآتي:



الشكل (2) يبين مجالات الابتكار من وجهة نظر مهنة المكتبات في الجامعات

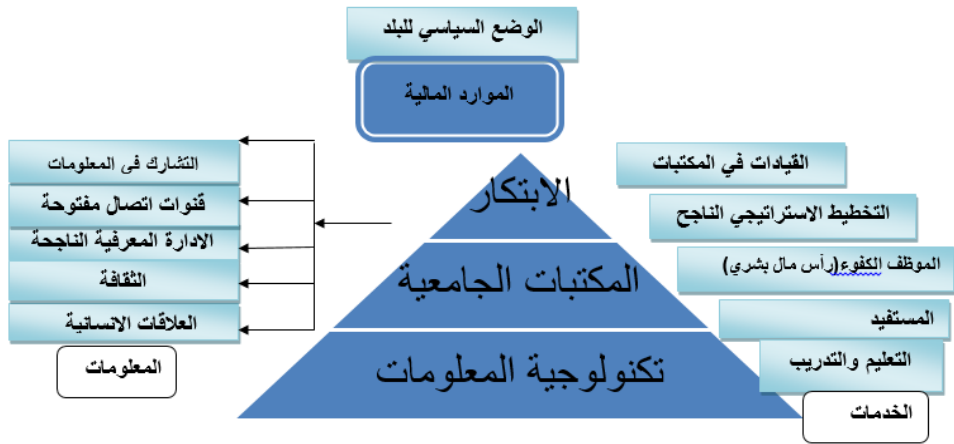
**فاعلية الابتكار:** الاحتفاظ بحقوق الملكية عند إعداد عمل جديد، وتسويقه، كإعداد كتاب ذات أهمية عالية، نظراً لحاجة مركز بحثي ولحاجة الاختصاص إلى ذلك، فضلاً عن حاجة المستخدمين لهذا الكتاب لما يحويه من معلومات قيمة، وعندما تكون هناك دعوات من قبل المستخدمين ويكون هناك استجابة من المبتكر بإنتاج نوعي مواكب للتطور التكنولوجي كأن يكون إنتاج فكري أو مؤلف إبداعي، لينشر هذا الكتاب عبر الشبكة الدولية للمعلومات<sup>11</sup>، وهي رمز للحدثة الساندة والمطورة

والمروجة لنشر مثل هذه الابتكارات والوصول إليه في أي وقت وفي أي مكان دون تعب يذكر وبأقل التكاليف وأسرع وقت.

**الابتكار التنظيمي:** هياكل تنظيمية مجددة للمكتبة، تصلح لما يستجد من تغييرات تكنولوجية في عالم المكتبات، وتدعو الى تجديد الخدمات المقدمة في المكتبة الى المستخدمين، وهذا هو ما يعرف بالابتكار الساند للتنظيم الاداري في المكتبة، وأدائه، من خلال توفير الحلول الفنية والتقنية الحديثة، وكيفية معالجتها بالطرق العلمية المبتكرة، لتعبيد الطريق أمام المكتبات.

### 5. مستلزمات الابتكار في المكتبات

سعت المكتبات دوماً متمثلةً بمدراءها الذين يمثلون أصحاب القرار فيها، العمل على تطوير ملكاتها واكتشاف المبدعين منهم لغرض تطوير مهاراتهم ورفع مستوى الخدمات في مكتباتهم وما كان لهم أن يطوروا ويحسنوا هذه الخدمات، مالم توفر لهم المستلزمات أو عناصر الابتكار والإبداع بشكل يُمكن قيادات المكتبات من مواصلة أعمالهم بشكل مثمر ولتوضيح هذه المستلزمات، أنظر المخطط (3)



شكل رقم 3: مخطط يبين مستلزمات الابتكار في المكتبات

**صفات المبتكر المبدع:** لكي يكون الشخص مبتكراً لأبد من أن يتمتع بعدة صفات أبرزها<sup>12</sup>:

- النشاط المتواصل.
- الدافعية للعمل.
- الشعور بالمسؤولية.
- التفكير الابداعي.

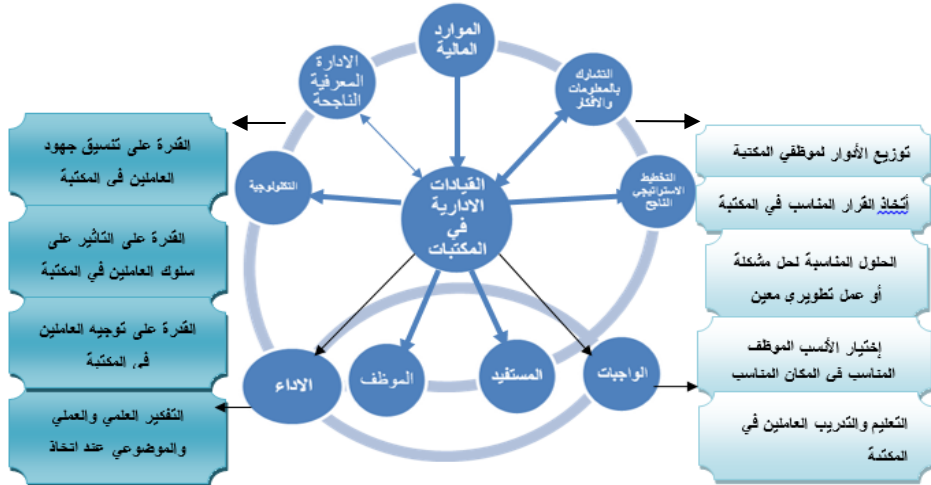
- التشارك والتفاعل.
- الريادة.
- والهمة تكون مع الدافعية بالعمل
- الثقة بالنفس
- القدرة على العمل وتحقيق المنجز.
- الثقافة وسعة الخيال.

فالشخص المبتكر<sup>13</sup> هو الشخص الذي يمتلك صفات الشخصية الابتكارية ويسعى لتحقيق حلمه وتحويله إلى شيء حقيقي ملموس يمكن الاستفادة منه ويعود بالنفع عليه وعلى المجتمع.

حقل الابتكار والإبداع: لكل حقل من حقول المعرفة ولكل مجال من المجالات العلمية أو الصناعية دورها الابتكاري فالتكنولوجيا، لها دور كبير في كافة التطبيقات المرتبطة بها والتي تمثل: الأجهزة، والمعدات، والتطورات التي تجري عليها<sup>14</sup>، أما الحقول العلمية: فإنها تمثل حقل الفيزياء والكيمياء وغيرها وتشمل ابتكار تطبيقات وأجهزة علمية، تخدم الحقل العلمي، وكذلك العلوم الطبية: التي تضم كلاً من الصحة والطب والصيدلة وغيرها، ومن حقولها إنشاء صيدلية، أو ابتكار علاج طبي جديد، أما الحقول الاجتماعية: فمن أفضل الأمثلة عليها هي المبادرة لتوفير وسائل العيش الرغيد للمحتاجين كتخصيص مطعم للفقراء، وكذلك الأعمال التجارية: فمن أفضل الأمثلة عليها التسوق عبر الإنترنت، وخدمة توصيل المنتجات إلى الزبائن،<sup>15</sup> تعد كلها أعمال إبداعية وابتكارية. أما المجالات الإعلامية، ومنها إعداد مواقع للصحافة الإلكترونية، وبرامج الرسوم المتحركة، والبريد الإلكتروني، وكذلك تنمية حقل المكتبات وخصوصاً المكتبات الجامعية فأبصال المعلومة إلى الباحثين وإلى مساكهم وحيث يتواجدون دون الحاجة إلى طلبها، بمجرد معرفة توجهات الباحثين وطلبة العلم من الدراسات الأولية والعليا(الماجستير والدكتوراه) يمكن ان يتم تجهيز كل منهم حسب تخصصه بجميع المصادر والمعلومات إلى حيث يستطيع فتح الشبكة الدولية للمعلومات وعبر جهازه والدخول على بريده الإلكتروني أو أي موقع من مواقع التواصل الاجتماعي التي تربطه بالمكتبة، للحصول على ما يحتاجه.

القيادة وماهيتها: عرّف القيادة كل من (إيمان<sup>16</sup> وأحلام-2011: ص34) على ( إنها القدرة على التأثير على سلوك أفراد الجماعة وتنسيق جهودهم وتوجيههم لبلوغ الغايات المنشودة )، وحيث أن القيادة تعد أحد أركان التوجيه، إي أن الأمر يتطلب وجود خطة تنظيمية ملائمة، ولكي تبدأ عملية التنفيذ لا بد من وجود قيادات للأفراد وتوزيع للأدوار ثم التعليم والتدريب للمبادئ والأسس،

وعليه ينبغي أن يمتلك القائد صفات ومهارات معينة مثل الحدس<sup>17</sup> والرؤية المستقبلية وفهم الذات انظر الشكل (4).



الشكل (4) مخطط أداء وواجبات القائد او صاحب القرار تجاه العاملين في المكتبة

اتخاذ القرار في المكتبة: هو التفكير العلمي والعملية والموضوعي الذي يقوم به القائد أو المسؤول المباشر لوضع عدد من الحلول المناسبة لحل مشكلة أو عمل تطويري معين مع العمل على اختيار الأنسب من بين الحلول التي تم طرحها أمام متخذ القرار كبداية متوفرة في حالة عدم جدوى الحل الأول، على أن تكون مبنية وفقاً لمعايير محددة.

وهذه الحلول تعتمد على مدى فهم المشكلة والشعور بأهميتها<sup>18</sup>، وقد يعتمد اتخاذ القرار أحياناً على الحدس أو على دراسة مستفيضة ومستندة على معلومات وفيرة حول المشكلة. ومن خلال خبرة وحكمة القائد الناجح ووضع الحلول السديدة والممكنة<sup>19</sup>.





الشكل (5) مخطط متخذ القرارات في المكتبات ومراكز حل المشكلات وإيجاد البدائل

**القائد المبتكر:** هناك ثلاث عناصر للقائد المبتكر يمكن تلخيصها بالآتي:

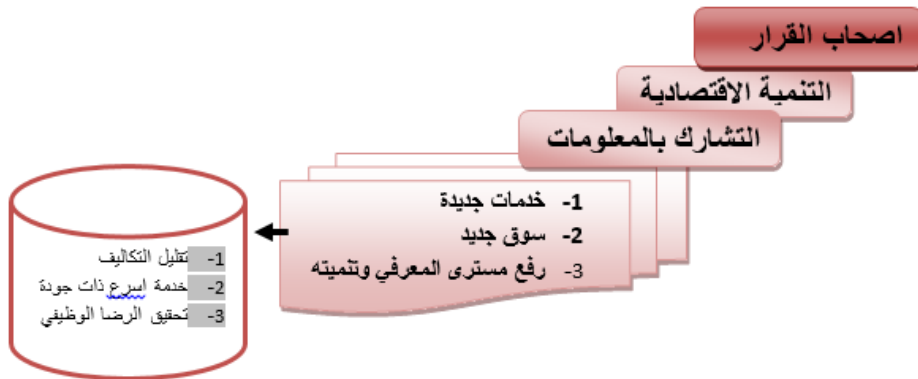
1- القائد ونهجه الابتكاري: التفكير بشكل مختلف والسير بالعمل على عكس ما قد يراه الآخرون وهو نهج خاص به<sup>20</sup>. ولديه الكثير من الإجابات على الكثير من التساؤلات، فمثلاً هناك سؤال يتكرر ويتبادر إلى ذهن الكثيرين "ما الذي يمكنك القيام به لكسر المشاكل المستعصية الراسخة" وايضاً سؤال آخر "كيف يمكنك أن تكون مرناً وسريعاً في ظل غياب المعلومات أو القدرة على التنبؤ"

2- الابتكار في المكتبات: للمعرفة والخبرة نطاق يمكن الاستفادة منها، وفهم عمق هذه الشخصية، وتحديد الأشخاص القادرين في الوصول إليها، وتحديد اهتماماتهم ومحاولة التعرف عليهم عن كثب، وجميع القادة في المكتبات وكذلك بقية المسؤولين في المكتبة على دراية بحاجة المكتبة للتغيير في طريقة العمل، ولهم محاولات كثيرة لتنفيذ طرق وأساليب جديدة تمنحهم الميزة التنافسية في بيئة المكتبة<sup>21</sup>، ونتيجة لضغطهم على الموظفين وتكاتفهم في العمل بهمة، والحدس والمقدرة الطبيعية، والشعور بالحاجة إلى حل المشكلة، والقيام بدراسة وتحليل الوضع ينتج عنها الابتكار.

وبالرغم من التحليل الصحيح للمشكلة من قبل المسؤول ومحاولته في وضع النقاط على الحروف واتخاذ القرارات العقلانية في المكتبات، إلا أنه يصطدم أحياناً بقيود خطيرة.

3- التشارك في المعلومات والأفكار

لتحقيق أهداف المكتبة بصورة إيجابية لابد من تفعيل دور المشاركة في المعلومات والأفكار بين موظفي المكتبة فالعمل التشاركي يشعر الفرد أو الجماعة بأن هذا العمل يحقق أهداف المكتبة ويكون دافعاً لهم للحفاظ على مستوى المكتبة وديمومة تنميته ويحفزهم على العمل بروح الفريق الواحد، ويزيد من الروابط الاجتماعية بهم كما يزيد من ثقافة الوثوق ببعضهم بعضاً، فضلاً عن زيادة الثقة بأنفسهم فينتج عنها أعمال إبداعية تصبح جزءاً من ثقافة أفراد المكتبة<sup>22</sup>، مما يجعلهم في دفاع دائم عن مصالحهم، ويعدون لها مصلحة مشتركة، وهذا هو التشارك المعرفي الذي يبني عليه الولاء للمكتبة، والارتباط ببيئة العمل بشكل كبير، ويصبح أهداف أخرى كواجهة أي مخاطر أو تحديات أو مشكلات أو تهديدات لأمنهم واستقرارهم، وبالتالي يؤدي إلى وجود وسائل اتصال أفضل فعند ما يتخذ الفريق قراراً يعلم به الأعضاء فوراً.



الشكل (6) مخطط التشارك بالمعلومات

## الإطار الميداني للدراسة

## 1. المكتبات المركزية بجامعة بغداد والجامعة التكنولوجية

المكتبة المركزية لجامعة بغداد بفرعها الجادريّة والوزيرية: تأسست المكتبة المركزية لجامعة بغداد عام 1959م على أثر تأسيس الجامعة في العام نفسه تحت عنوان " الأمانة العامة للمكتبة المركزية " وفي عام 1990م انفصلت المكتبة إلى قسمين هما مكتبة جامعة بغداد الأولى موقع الجادريّة في قلب الجامعة التي تختص بالمجاميع العلمية , ومكتبة جامعة بغداد الثانية موقع

الوزيرية التي تختص بالمجاميع الإنسانية والأدبية والاجتماعية، وفي عام 1995 تم إعادة دمجها تحت إدارة واحدة وبنفس تخصص المجاميع موضوعياً.

**المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية:** تعد بمثابة مكتبة متخصصة للعلوم والتكنولوجيا وتوفر للجامعة ما تتطلبه العملية التعليمية والبحث العلمي من كتب ومراجع ودوريات عربية وأجنبية، حيث تأسست المكتبة المركزية عام 1975م مع تأسيس الجامعة، وهي معدة خصيصاً كمكتبة مركزية وتمتاز باستقلالية المبنى. <http://www.uotechnology.edu.iq/library.htm>

## 2. الميزانيات في المكتبات الجامعية

الإهمال المتعمد أحياناً أو بسبب الجهل أحياناً أخرى أو لأسباب اقتصادية بحتة، تهمل دوائر أو مؤسسات مهمة، كما المكتبات الجامعية مع عدم الاهتمام بأهمية هذا المرفق المهم من مرافق الحياة، فضلاً عن أهميته في الجامعة، لكونه مؤسسة أكاديمية، وباعتبار المكتبة هو الركن الثالث من أركان الجامعة بعد الأستاذ والطالب، وعندما تكون هناك مشكلة في ميزانية المكتبة لا بد من إدارة الموقف بشكل علمي، وابتكار خدمات يمكن أن تصنع دخلاً ومورداً يغني خزانة المكتبة<sup>23</sup> عن المؤسسة الأم الممولة لها، وبشكل لا يؤثر على المستفيد، ولا يدفعه للنفور عن المكتبة فضلاً عن تشكيل تحالفات مع المكتبات الأخرى، سواء داخل الجامعة نفسها أو مع مكتبات في الجامعات الممتدة على طول البلد وعرضه، وهذه الطريقة يمكن أن توفر للمستفيد العديد من مصادر المعلومات دون الحاجة إلى الكثير من الأموال وفي ذات الوقت تعد هذه العملية نوع من الابتكار الإبداعي التي تظهر دور التنمية المستدامة .

## 3. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات المركزية

**تطور الحاسبات في المكتبتين المركزيتين (بغداد، التكنولوجية):** تكنولوجيا المعلومات بدأت أولى بوادرها في المكتبات المركزية الجامعية في ثمانينات القرن الماضي وبالتحديد عام 1985 في جامعة بغداد ثم في المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية في عام 1988، وكانت الإمكانيات محدودة بحواسيب نوع الوركاء وصخر<sup>24</sup> نوع PC1 واستخدمت لبناء قواعد البيانات البليوغرافية وبشكل بسيط لمجاميع المكتبة المختلفة على الرغم من عدم استيعابها لبيانات المكتبة حينها، حيث تم فرز المجموعات في كل وحدة إلى مجاميع متخصصة، مع اعتماد كل مجموعة متخصصة في قاعدة بيانات صغيرة، تلتها حواسيب صلاح الدين (IBM) في مكتبة جامعة بغداد، وكانت جميعها تحت بيئة دوز (MS\DOS)، وبعدها جاءت عائلة بنتيوم للحاسبات بأجيالها الأربعة، في كلا المكتبتين، ثم دخلت الحاسبات المحمولة (LapTop) حيز العمل تحت بيئة ويندوز، كما مبينة في المخططات الآتية.

الباحث: الشكّل (7) مخطط لتطور استخدام  
الحاسبات في المكتبة المركزية لجامعة بغداد



الباحث: الشكّل (8) مخطط لتطور استخدام الحاسبات  
في المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية

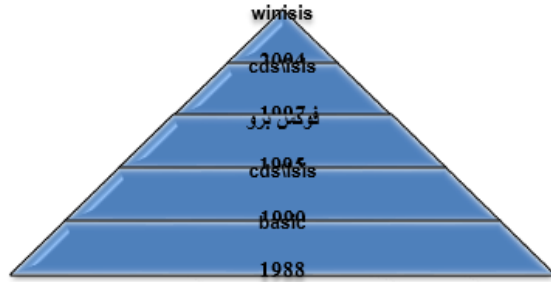


نظم وقواعد البيانات في المكتبتين المركزيتين<sup>25</sup>: وجدت قواعد البيانات الببليوغرافية في كلا المكتبتين بدءاً من برنامج بيسك Basic وفوكس Fox وفوكس برو FoxPro وفيشوال بيسك Visual Basic ثم تحولت أنظمتها جميعاً إلى (CDS\ISIS) ثم نظام (WINISIS) وانتقلت حالياً لاستخدام نظام كوها، كما مبين في المخططين الآتيين .

الباحث: الشكّل (9) مخطط تطور نظام  
المكتبة



الباحث: الشكل (10) مخطط تطور نظام المكتبة  
في المكتبة المركزية الجامعة التكنولوجية



تكنولوجيا المعلومات وأهداف التنمية المستدامة

تكنولوجيا المعلومات وأهداف التنمية المستدامة: جاءت أهمية الهدف التاسع من الأهداف الـ (17) للتنمية المستدامة 2030<sup>26</sup>، حيث يتم قياس البنية التحتية لأية مكتبة من خلال تجهيز أدوات ومعدات وأجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كأجهزة الحاسوب والهواتف وخطوطها وخطوط الألياف البصرية المعروف بالقابلو الضوئي، وكذلك الأقمار الصناعية، والشبكات السلكية واللاسلكية، وإستثمار البرمجيات، مع توفير المعلومات الأساسية لتوسيع مديات الإنترنت، وأن دعم مجتمع المكتبة يعني دعم المجتمع الجامعي أي أن تكون جزء من الفريق الذي يخلق الاتصالات والتطورات والحلول اللازمة، لصنع خدمات أفضل ولضمان الجدارة في استثمار المكتبة<sup>27</sup>.

كما يعد تخصص المعلومات إحدى التخصصات المهمة في مجتمع المكتبات وفي الوسط الجامعي، حيث يهتم بإنتاج وتجهيز ومعالجة البيانات ثم توزيعها على شكل معلومات، ومن ثم بثها لإيصالها إلى المستفيدين، ولهذا التخصص خمسة أسس للوصول إلى المعرفة وهي: (التعليم، البحث والتطوير، وسائل الإعلام والاتصال، أدوات المعلومات، وخدمات المعلومات)<sup>28</sup>.

#### 4. تحليل بيانات الاستبانة

تناول هذا الفصل، عرض وتحليل البيانات التي حصل عليها الباحث من استمارات الاستبانة ، وكان الإجمالي (20) استمارة موزعة على المستبانين، جاءت بأسئلة مغلقة ومحددة (بنعم و لا)، فيما لازمت الفقرة السابعة سؤال مفتوح، يستلزم الحصول على توضيحات عنها، وقد تم استرداد (14) استمارة، وكانت مدققة وصالحة وتم اعتمادها بما يشكل حوالي (70%)، من إجمالي نسبة عدد الاستمارات الموزعة على الأشخاص الذين يشغلون مناصب ومسؤوليات في المكتبتين المركزيتين، ويشغلون مراكز في الجامعتين بغداد والجامعة التكنولوجية، فيما كانت هناك

استمارتين غير صالحتين وأربعة استمارات إستبانة لم يتم استردادها من الفئة المستبانة، ويمكن توضيح إستجابات المستبانين كآلاتي وكما في الجدول (1) :-

ت	الإجابة الأسئلة	نسبة الإجابة (بنعم)	نسبة الإجابة (بلا)	المجموع
1	هل يمكن للموظف بصرف النظر عن مستواه الوظيفي مناقشة الإدارة في الموضوعات التي تخص المكتبة؟	%57.14	%42.86	%100
2	هل هناك حوار بين اصحاب القرار والعاملين لغرض تطوير مهاراتهم التي تنعكس على تطوير خدمات المكتبة؟	%42.86	%57.14	%100
3	هل هناك دعم للموظف المبدع؟	%42.86	%57.14	%100
4	هل هناك برامج تدريبية تساهم في تنمية المهارات الإبداعية للموظفين؟	%71.42	%28.58	%100
5	هل هناك ما يحفز عمل المكتبي على الابتكار؟	%71.42	%28.58	%100
6	هل بالإمكان جعل الخدمات المبتكرة مفيدة للمستفيد؟	%100	صفر%	%100
7	هل هناك أهداف تروم تحقيقها في المكتبة؟ وما هي الموارد التي تحتاجها لتحقيق ذلك؟	%71.42	%28.58	%100
8	هل يمكنك التفكير بشكل مختلف! وهل لك دور في التحديات التي تواجهها يمكنكك؟	%71.42	%28.58	%100
9	هل يمكنك تقديم أفكار لتجاوز المشاكل التي تواجه التنمية المستدامة ؟	%64.28	%35.72	%100
10	هل هناك قدرة لحل مشاكل تطوير مهارات الابتكار الإبداعي الحالية والمستقبلية والمتنباؤها؟	%57.14	%42.86	%100
11	هل يمكن تطوير مهارات الابتكار الإبداعي عندما تكون الموارد محدودة ومقيدة؟	%78.58	%21.42	%100
12	هل هناك قيمة مضافة(من معارف، إبتكارات إبداعية، أو مهارات تخص برامج التدريب والتعليم) لتقنيات تكنولوجيا المعلومات التي تم إدخالها في البرامج الخدمية للمكتبة؟	%50	%50	%100
13	هل صادفتكم مشاكل في تطوير الموظف المبدع من خلال عملكم في المكتبة؟	%57.14	%42.86	%100
14	لمسؤولي الشعب والوحدات دورا في تنمية المهارات الإبداعية لموظفي المكتبة؟	%71.42	%28.58	%100
15	هل يستجيب اصحاب القرار في المناصب الإدارية العليا لمتطلباتكم حول تطوير تكنولوجيا المعلومات في المكتبة؟	%35.72	%64.28	%100
16	هل لأمن المكتبة المركزية دور فاعل تجاه مكاتب الكليات من الناحية الفنية والتكنولوجية والخدمية ؟	%71.42	%28.58	%100

**الجدول (1) بين اجابات المستبانين**

### تحليل استجابات أفراد عينة البحث: يتبين من الجدول أن:

■ هناك ما يزيد عن نصف النسبة الواردة في السؤال الأول من المسؤولين يمنحون العاملين في المكتبتين المركزيتين (بغداد بفرعيه والتكنولوجيا)، فرصة لمناقشة الموضوعات المهمة التي تخص تطوير الخدمات المكتبية.

■ النسبة المئوية جيدة جدا التي وردت في فقرة الإجابة بنعم للسؤال الثاني والتي تطرقت عن مدى قبول أصحاب القرار بتطوير مهارات العاملين في المكتبات، يعني أن هناك مناقشات إيجابية بين المسؤولين من جهة وبينهم وبين العاملين من جهة أخرى في السماح للعاملين في المكتبتين للدخول في دورات تدريبية تعمل على تطوير مهاراتهم. فيما جاءت النسبة المئوية في السؤال الثالث بنسبة متدنية بسبب تدني نسبة دعم المبدعين من قبل المسؤولين وهذا إن دل على شيء إنما يدل على وجود خلل في الإدارات العليا ويقصد أن المسؤولين في المناصب العليا في الجامعة إما أنهم لم يصيبوا في اختيارهم لمدير المكتبة، مما انعكس سلبا على اختيار مسؤولي الشعب والوحدات داخل المكتبة، ليقوم الأخير باختيار الشخص غير المناسب للمكان المناسب، أو أنهم أصدروا تعليمات أجبرت مدير المكتبة عن تقليص دعمه للمبدعين وخصوصا فيما يتعلق بالدعم المعنوي ككتب الشكر والدعم المادي كالمكافآت والحوافز مما أثر سلباً على تطوير مهاراتهم التي تنعكس سلباً على تطوير المكتبة، والذي قد يكون سببه التقشف والتدهور الاقتصادي الذي أصاب مفاصل الدولة.

■ النسبة المئوية في الفقرة الرابعة الخاصة بالإجابة بنعم جاءت متوافقة مع الفقرة الثانية.

■ فيما جاءت الفقرة الخامسة بنسبة جيدة في دعم العاملين لكسبهم الثقة بالنفس وتشجيعهم على العمل الابتكاري.

■ تدل هذه الفقرة التي جاءت بنسبة 100% ان الإدارة قد عمدت إلى توفير جميع مستلزمات الابتكار التي تعمل على تطوير أعمال المكتبة وزيادة مهارات العاملين وتوعيتهم بأهمية العمل الجماعي وبشكل فرق عمل متجانسة، وبالتالي تقديم أفضل الخدمات.

■ حصلت هذه الفقرة على نسبة جيدة، ما يدل على أن هناك عمل دؤوب وجاد من أجل توحيد إجراءات العمل المكتبي من حيث استخدام البرامج المفتوحة المصدر مع إتاحة ووصف المصادر حسب RDA المتوافقة مع MARC21 لغرض توحيد أعمال الفهرسة والتصنيف وتهيئة الحاسبات بالمواصفات العالية لتكون ملائمة للأعمال الفنية،

وقد ورد سؤال ثاني مع هذه الفقرة وهي: ماهي الموارد التي تحتاجها لتحقيق أهداف المكتبة؟ وكانت الإجابات من خلال

● إعداد الإجراءات الفنية للفهرسة وفق المبادئ المعمول بها.

- توفير الأجهزة والمعدات التكنولوجية الحديثة من حاسبات ذات مواصفات عالية وأدوات ملحقه بها والتي تتلاءم والبرمجيات المتطورة.
- توفير قواعد بيانات متعددة.
- إنشاء مكتبة إلكترونية بالكاتب والدوريات النافعة لجميع تخصصات أقسام كليات الجامعة.
- توفير موارد مالية كافية لسد احتياجات المكتبة.
- تحفيز العاملين وزيادة دافعيتهم للعمل.
- منح العاملين فرص التعلم والتدريب المستمر.
- تقديم خدمات المعلومات داخل وخارج المكتبة.
- بناء المجموعات المكتبية بمصادر المعلومات الحديثة.
- حصلت هذه الفقرة أيضا على نسبة جيدة ما يدل أن هناك تفكير جدي للعمل بشكل يختلف عن الشكل المألوف من أجل ابتكار خدمات تساعد على إيصال المعلومات إلى المستفيد بالوقت الفعلي، مع العمل على توفير موارد مالية مستمرة فضلا عن توفير أجهزة ومعدات تكنولوجية حديثة.
- حصلت هذه الفقرة على نسبة مئوية متوسطة فالمكتبة بإدارتها بحاجة الى التخلص من جميع العقبات التي تواجه إجراءات التنمية المستدامة، فضلاً عن دعم مجموعة المكتبة بأحدث مصادر المعلومات العلمية، وكذلك تعقب العاملين والعمل على زجهم في دورات تدريبية تزيد من مهاراتهم العملية.
- هذه الفقرة جاءت بنسبة مئوية مقبولة إلا انها بحاجة إلى توعية العاملين بصورة صحيحة لتزيد من قدراتهم في حل المشكلات الآتية، التي تساعد على عصف أفكارهم لوضع الحلول للمشاكل المستقبلية، وبناء تصور والتنبؤ بما سيحصل في المستقبل البعيد لتثبيت الخطوات والإجراءات التي تساعد في حل أية عقبة تواجه عملهم.
- كانت الإجابة بالإيجاب بنسبة جيدة لما مرت به المكتبات المركزية الجامعية في العراق من ظروف لم تستطيع الجهات المعنية في الجامعة من توفير ميزانية للمكتبات مما دفع المسؤولين عن هذه المكتبات، إلى إيجاد الحلول البديلة عن طريق إيجاد موارد بديلة، واستغلال المهارات الموجودة في المكتبات الأخرى لتدريب العاملين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم وتدريبهم على البرامج الحديثة للعمل بها بشكل فعلي وفتح أبواب الالتحاق بالدراسات الأولية والعليا للحصول على معلومات عن آخر المستجدات في مجال التخصص.



- جاءت النسبة المئوية مناصفة بين السلب والإيجاب لتدل على أن هناك دوافع من وراء هذه العملية نظراً لظروف البلد الأنفة الذكر فضلاً عن وجود قيمة مضافة، من خلال استمرار العمل وتطويره وادخال برنامج جديد في ظل تلك الظروف.
  - كانت هناك نسبة مقبولة من المعوقات والمشكلات التي واجهت إدارة المكتبة لتطوير مهارات العاملين وتدريبهم على البرامج الحديثة في ظل ميزانية خاوية ولكن مبادرة العتبة العباسية المقدسة في دعم المكتبات في عموم البلد من جهة، والمساهمة في تدريب العاملين في المكتبات الجامعية من جهة أخرى، وفرت حلولاً آتية وسهلت الكثير من الصعاب التي واجهتها هذه المكتبات وساهمت في تطوير قدرات ومهارات العاملين وتدريبهم.
  - حصلت هذه الفقرة على نسبة مئوية جيدة لما لدى المسؤولين من معرفة ودراية عن قدرات العاملين في الشعب والوحدات التي يعملون فيها، فضلاً عن مشاركتهم ومحاورتهم بكل مجريات العمل ومشكلاته وبروح العمل الجماعي.
  - لم تحصل هذه الفقرة على نسبة مئوية تتناسب والمكتبات المركزية الجامعية نظراً لتقليص ميزانية المكتبة إلى درجة توقفت فيها لجان شراء الأجهزة والمعدات بشكل نهائي مما انعكس سلباً على عمل المكتبات عموماً، واستخدام العاملين في هذه المكتبات للأجهزة التكنولوجية الحديثة بشكل خاص.
  - النسبة الجيدة التي جاءت في هذه الفقرة هي ردة فعل طبيعية لارتباط مكتبات الكليات فنياً بمدراء المكتبات المركزية فيما ترتبط مكتبات الكليات إدارياً بعمدائها، ومنحت هذه التعليمات صلاحيات ومدراء المكتبات المركزية إعداد زيارات ميدانية لمكتبات الكليات، وتحديد نقاط الخلل في تلك المكتبات والتي تخص الأعمال والإجراءات الفنية فقط، ثم يقوم برفع تقرير يثبت فيه النقاط الواجب مراعاتها مع تصحيح مسارات الأعمال في تلك المكتبات.
- يتبين مما سبق ان هناك ثلاث محاور تدور حولها إجراءات وعمليات بناء فكرة الابتكار للوصول الى إعداد معايير تقييم الأفكار الابتكارية يمكن أن ندرج منها الآتي:
1. المحور الاول (المعرفة): اتباع الإدارة المعرفية المتكاملة وغير المنقوصة من خلال بناء هيكل تنظيمي يتناسب وحجم العمل في المكتبة فضلاً عن مواءمتها لعدد العاملين، والحصول على رؤوس أموال بشرية كفؤة متميزة، والعمل على تعليمها بشكل مستمر من خلال منحهم فرص التعليم؛ وكذلك تدريبهم لخلق الأفكار والإبداع في عملهم وتشجيعهم ومنحهم الحوافز المادية والمعنوية من مكافآت وحوافز نقدية، فضلاً عن منحهم كتب الشكر التشجيعية التي تشدذ الهمم، مع نشر

روح التعاون في المكتبة، والعمل من خلال إنشاء فرق عمل وإشاعة ثقافة التشارك بالمعلومات ومنحهم فرصة الحوار، ومناقشة الموضوعات أثناء فترة العمل وفي وقت الاستراحة أيضا.

2. المحور الثاني (الآراء والمناقشات): تقبل كل ما يطرحه العاملين وتحمل نقاشاتهم واستقبال آرائهم على أنها أفكار بناءة ومفيدة وتصيب في مصلحة المكتبة، دون استخدام عبارات الازدراء والضحك والاستهزاء بالأفكار التي تطرح، مهما كانت الفكرة بسيطة، والعمل على عصف الأفكار وتشجيعها على وضع الحلول لجميع العقبات والمشكلات التي تواجههم أثناء أداء أعمالهم وواجباتهم مع رفع التقارير لمسؤوليهم، بشكل يومي أو أسبوعي أو شهري حسب الحالات والمواقف التي تبين مكامن الخلل مع توضيح نقاط معالجة تلك المعرفلات قدر الإمكان حسب قدرات العاملين في مجالات أعمالهم.

3. المحور الثالث (المستلزمات): العمل على توفير كافة مستلزمات وأدوات العمل من الأجهزة التكنولوجية الحديثة في المكتبات وتوفير الإنترنت الذي يمثل الهدف التاسع من الأهداف السبعة عشر لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، الذي من شأنه إثارة الإبداع وتطوير الأعمال مع الحفاظ على العاملين من رؤوس الأموال البشرية والمعرفية لأنهم يمثلون عنصر الاقتصاد المعرفي التي تبني عليها الخدمات المكتبية.

وفيما يأتي معايير تقييم الأفكار الابتكارية:

يعد هذا الجدول من الجداول المستخدمة لقياس معايير تقييم الأفكار الابتكارية وعلى الرابط<sup>29</sup> الآتي: [www.pnu.edu.sa/arr/Conferences/scientific-onference/.../Innovations2.docx](http://www.pnu.edu.sa/arr/Conferences/scientific-onference/.../Innovations2.docx) وصولاً إلى الإبداع وأضاف عليه الباحث محور آخر لمحاو هذه المعايير وهو المحور الثامن وكالاتي:

الدرجة	محاور التقييم					ت
	٥	٤	٣	٢	1	
	المحور الأول: عنوان الابتكار					
						١
	المحور الثاني: فكرة الابتكار					
						١
						٢
						٣
						4
						5
	المحور الثالث: تميز فكرة الابتكار					
						١

٢	دراسة جميع الابتكارات السابقة المقارنة لفكرة الابتكار المطروحة						
المحور الرابع: الجهة المعنية بفكرة الابتكار							
١	تحديد الجهة المعنية بفكرة الابتكار مع سهولة الوصول إليها						
٢	مدى إمكانية تطبيق فكرة الابتكار على الجهة المعنية						
٣	استخدام أدوات واضحة للوصول الى الجهة المعنية						
المحور الخامس: تنفيذ فكرة الابتكار							
١	خطوات رصينة لفكرة الابتكار وقابلة للتنفيذ						
٢	تحديد المشكلات التي واجهتها عملية تنفيذ فكرة الابتكار						
٣	مدى ملائمة الحلول المقترحة لحل تلك الصعوبات						
المحور السادس: الغرض من الابتكار							
١	مدى قابلية تطبيق فكرة الابتكار						
٢	ما المنافع الاقتصادية أو الاجتماعية أو الخدمية التي تجنى من الابتكار						
٣	الاسباب التي دعت الى نضوج فكرة الابتكار ومدى واقعيتها						
المحور السابع: صور ورسومات ومخططات فكرة الابتكار							
١	رسم أو صورة أو مخطط لفكرة الابتكار الأساسية						
٢	صور ورسومات داعمة للفكرة						
٣	مدى تطابق نموذج فكرة الابتكار مع الفكرة الأساسية						
٤	مدى إمكانية استمرار تطوير فكرة الابتكار						
المحور الثامن: تطابق فكرة الابتكار مع ISO							
1	مدى تطابق فكرة الابتكار مع خدمات تكنولوجيا المعلومات ISO/IEC 20000						
2	مدى التزام فكرة الابتكار مع إدارة الجودة ISO 9001						
3	مدى إمكانية تطبيق إدارة الأحداث المستدامة ISO 20121 على فكرة الابتكار						
4	وضع معايير الاستدامة في أولويات الموضوع						

#### جدول (2) بمعايير التقييم لتطبيق فكرة الابتكار

يتم احتساب 5 درجات لكل معيار ليكون المجموع 100 على أن تكون الدرجات من 1 إلى 5 لكل معيار .

**جداول تطور المشاريع الحاسوبية:**

حصلت تطورات عديدة في المكتبتين المركزيتين لجامعتي (بغداد والتكنولوجيا)، منذ دخول الأنظمة الحاسوبية إلى المكتبة المركزية لجامعة بغداد عام 1985م فيما دخلت إلى المكتبة المركزية لجامعة التكنولوجيا عام 1989 لتبدأ مرحلة جديدة من مراحل تقديم خدمات الفهرسة المحوسبة ويمكن توضيحها بالجدولين وكالآتي:

ت	السنة	المشاريع	عدد السنين	النسبة
1	1989-1985	قواعد بيانات متفرقة لعموم اقسام المكتبة <sup>2</sup>	4	10.81
2	1996-1985	مشروع توثيق بحوث الهيئة التدريسية في جامعة بغداد	11	29.72
3	1990-1986	قاعدة بيانات عالمية بالتعاون مع مركز الحاسب	4	10.81
4	1993-1990	مكتبة الافلام	3	8.10
5	1997-1991	مدخلات بيانات المكتبة 100% موقع الجادرية	6	16.21
6	1996-1992	نظام المكتبة المتكامل الموحد	4	10.81
7	1998-1992	الربط الشبكي في المكتبة	6	16.21
8	2000-1992	الشبكة الوطنية للاقرص الليزرية لقواعد البيانات العالمية <sup>3</sup>	7	18.91
9	1995	نظام الاسترجاع العام لجميع مكتبات كليات مجمع الجادرية	1	2.70
10	1996-1990	تحويل نظام المكتبة من فوكس برو الى CDS/isis	5	13.51
11	2017-1995	نظام الرسائل الجامعية في العراق كافة	22	59.45
12	1992-1984	مشروع فهرس موحد للدوريات بالتعاون مع مجلس البحث العلمي	8	21.62
13	2016-2000	تحويل نظام المكتبة من CDS/isis الى winisis	16	43.24
14	2017-2000	دخول الانترنت الى المكتبة	17	45.94
15	2017-2004	بناء قاعدة بيانات للدوريات الصادرة عن كليات ومراكز جامعة بغداد (ضمن محتويات المكتبة)	13	35.13
16	2017-2004	الخدمة المرجعية الالكترونية اضيفت فيما بعد الى موقع المكتبة	13	35.13
17	2000-1998	اعادة العمل في مشروع توثيق بحوث الهيئة التدريسية في جامعة بغداد	2	5.40
18	2017-2011	انشاء موقع المكتبة الالكتروني و اضيفت لها الخدمة المرجعية الالكترونية	6	16.21
19	2016	تنفيذ مشروع الارشفة الالكترونية لملفات الموظفين	2	5.40
20	2016	تحويل ملفات الاطروحات على pdf بشكل رسالة كاملة	2	5.40
21	2016	المكتبة الالكترونية	2	5.40

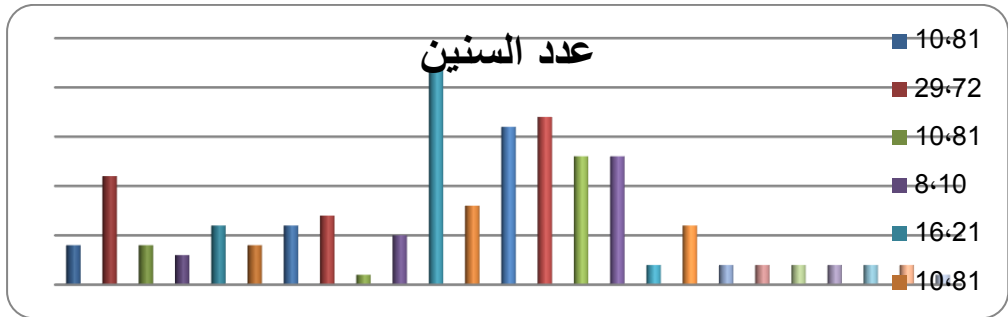
<sup>2</sup> أول حاسبة دخلت الى الامانة العامة للمكتبة المركزية كان في عام 1985 نوع الوركاء التي تم استخدامها في بناء قواعد بيانات بيلوغرافية بسيطة لجامع المكتبة المختلفة على الرغم من عدم أستيعابها في أحتواء جميع بيانات المكتبة حيث تم فرز المجموعات في كل وحدة الى مجاميع متخصصة واعتماد كل مجموعة متخصصة في قاعدة بيانات صغيرة . وفي عام 1990 حصلت المكتبة على حاسبات أكثر تطوراً وكفاءه من سابقتها ، وهي حاسبات صلاح الدين نوع (286) تعتمد على بيئة (DOS)

<sup>3</sup> وفي عام 1992 أرتبطت المكتبة بشبكة المعرفة التي أقامتها وزارة الصناعة

5.40	2	تحويل المخطوطات من الشكل الورقي الى الآلي	2016	22
5.40	2	تهيئة سجلات الفهرسة نحو نظام كوها	2016	23
5.40	2	تنفيذ مشروع الفهرس العراقي الموحد باستخدام نظام المصدر المفتوح(كوها) وقواعد RDA	2016	24
2.70	1	الحوكة الالكترونية	2017	25

جدول(3) بين المشاريع الحاسوبية في جامعة بغداد وحسب السنين

علما ان عدد السنين الكلي 37 سنة من منذ عام 1985 م ولغاية عام 2017 م

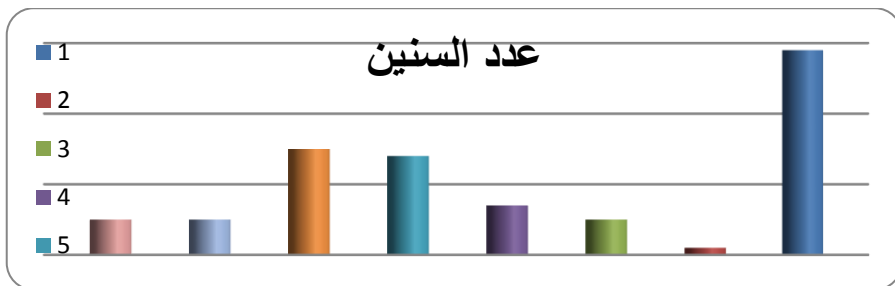


الشكل(11) بين النسب المئوية للمشاريع مقابل السنين للمكتبة المركزية لجامعة بغداد

ت	السنة	المشاريع	عدد السنين	النسبة
1	1989-2017	الفهرس الآلي(كتب واطروحات ودوريات)	29	1.86
2	1989-1990	تحويل البيانات من البيسك الى (cds\isis) استخدام لغة البيسك	1	3.44
3	1992-1997	تحويل البيانات من (cds\isis) الى (fox pro) استخدام (cds\isis)	5	17.24
4	1993-1998	شبكة المعلومات الوطنية (المعرفة)	7	24.13
5	1997-2011	تحويل البيانات من (fox pro) الى (cds\isis)	14	48.27
6	2002-2017	الانترنت	15	51.72
7	2011-2016	تحويل البيانات الى (win\isis)	5	17.24
8	2011-2016	الموقع	5	17.24

جدول(4) بين المشاريع الحاسوبية في الجامعة التكنولوجية وحسب السنين

علما ان مجموع السنين الكلي 29 سنة منذ بدأ أول مشروع 1989 م لغاية عام 2017 م



الشكل (12) يبين النسب المئوية للمشاريع مقابل السنين للمكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية

نلاحظ من الجدولين أعلاه أن مكتبة جامعة بغداد لها عدد أكبر من المشاريع عبر سني التطور التكنولوجي إلا أن مكتبة الجامعة التكنولوجية لها الأولوية في إتاحة الفهرس الآلي للمستفيد، حيث بدأت بإتاحتها منذ عام 1989م أي منذ 29 سنة، وبنسبة 96,66 على الرغم أن مدير المكتبة آنذاك لم يكن حاصلًا على مؤهل علمي في المكتبات والمعلومات، وأن مكتبة جامعة بغداد لها من المشاريع الكثيرة والممتدة إلى سنين طويلة، وعلى سبيل المثال لا الحصر مشروع توثيق بحوث الهيئة التدريسية حيث استمرت لحوالي 13 سنة، وبنسبة 29,72، ونظام الرسائل الجامعية لعموم العراق التي استمرت لحوالي 22 سنة، وبنسبة 59,45، والخدمة المرجعية الإلكترونية التي أضيفت فيما بعد إلى موقع المكتبة، والتي لازالت مستمرة حتى عامنا هذا، وبنسبة 35,13، وهناك فوارق ما بين المكتبتين المركزيتين، من حيث حجم مكتبة جامعة بغداد وعدد موظفيها التي تزيد بثلاث أضعاف المكتبة التكنولوجية، واعتبارات أخرى كاعتبار مكتبة جامعة بغداد قسم علمي حاليًا، ولكنها أسست كمديرية مستقلة، في حين المكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية أعدت كشعبة وكذلك قديم مكتبة جامعة بغداد قياسًا بالمكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية؛ وكذلك الميزانية المستقلة لمكتبة جامعة بغداد عن رئاسة الجامعة منذ تأسيسها ولغاية عام 2011.

أما فيما يخص المشروعات الموحدة من قبل الوزارة فهناك: مشروع الإنترنت وشبكة المعلومات الوطنية (المعرفة) وتوحيد استخدام نظام CDS\ISIS والموقع الإلكتروني للمكتبة، أما فيما يخص المشاريع التي لم تنفذ في مكتبة الجامعة التكنولوجية ونفذت في مكتبة جامعة بغداد بسبب تفهم القيادات المكتبية والمسؤولين فيها، فضلًا عن أن مكتبة جامعة بغداد تعد قانونًا كمديرية مستقلة بذاتها عن الجامعة، وقد كان مديرها أكثر حرية في اتخاذ القرارات، وخصوصًا في مرحلة السبعينيات والثمانينيات وتسعينيات القرن الماضي، واستطاع بعض المدراء السابقين للمكتبة المركزية لجامعة بغداد، من تنفيذ بعض المشاريع بشكل مستقل عن قيادات الجامعة، ومثال ذلك

تنفيذ مشروع الأرشفة الإلكترونية لملفات الموظفين، وتحويل المخطوطات من الشكل الورقي إلى الآلي وتأسيس مكتبة إلكترونية، ومعالجة سجلات الفهرس وتحويلها إلى نظام كوها (قبل عام من صدور أمر وزاري يقضي بتطبيق نظام كوها في جميع المكتبات الجامعية). فضلا عن ذلك أن جامعة بغداد هي أم الجامعات، فمن الطبيعي أن يوفر لمكتبها المركزية جميع مستلزمات التطور، على العكس من مكتبة الجامعة التكنولوجية، وأخيرا أن نسبة التطور التكنولوجي في مكتبة جامعة بغداد منذ عام 1985 هي (بنسبة 67,57) وفي الجامعة التكنولوجية منذ 1989 هي (27,58). نستنتج مما سبق أن عنصر الاستقلال في اتخاذ القرارات وموارد رأس المال المالي، والبشري تعد من العناصر الأساسية لاستدامة التنمية وتطوير الخدمات وزيادة مهارات العاملين أي أن هذه العناصر هي التي تسهم وبشكل كبير في الإبداع التكنولوجي.

## الاستنتاجات والتوصيات

### الاستنتاجات

1. نستنتج من النسبة 57,14% التي تخص فقرة (هل يمكن للموظف بصرف النظر عن مستواه الوظيفي مناقشة الإدارة في الموضوعات التي تخص المكتبة) أن هناك خلل في توزيع الأدوار لموظفي المكتبة وفق المؤهلات؛ وكذلك الموظف المناسب في المكان المناسب، ولكن مع التدريب والتعليم المستمرين التي ظهرت نسبتها 71,42% يمكن السير قدما نحو النجاح والإبداع من قبل موظفي المكتبتين وبهذا نكون قد حققنا المطلب الأول.
2. حصلت فقرة (هل هناك حوار بين أصحاب القرار والعاملين لغرض تطوير مهاراتهم التي تنعكس على تطوير خدمات المكتبة) نسبة 42,86% وهي نسبة قليلة وتحتاج إلى بذل جهد أكبر من قبل القيادات المكتبية، لغرض تطوير الخدمات التكنولوجية الإبداعية في المكتبة.
3. التكامل بين القيادة في المكتبة وبين أصحاب القرار في الجامعة يؤدي إلى تشجيع العمل الإبتكاري حول تطوير الإبداع التكنولوجي في المكتبة، والحصول على نسبة 35,72% بالإيجاب وعلى نسبة 64,28% بالنفي، يعني أن هذا التكامل لم يحقق المستوى الذي يتناسب والمكتبات المركزية الجامعية .
4. التعاون المثمر والمستدام بين المكتبات، أو بين المكتبة وغيرها من المؤسسات المختلفة، يؤدي إلى تحسين الخدمات للمستفيدين، والتغلب على المشكلات والمعوقات التي تواجه إدارة المكتبة لتطوير مهارات العاملين وتدريبهم على البرامج الحديثة في ظل ميزانية خاوية.
5. ومن النتائج نستدل على أن الاستقلال في اتخاذ القرار وتوفير موارد رأس المال المالي والبشري هما من العناصر الأساسية المهمة، واللذين يساهمان بشكل كبير في الإبداع التكنولوجي.

## التوصيات

1. تشجيع العاملين على الابتكار بالتعليم والتدريب يخلق لديهم مهارات القرن الحادي والعشرين، كالتفكير النقدي، وحل المشكلات، والإبداع، والمثابرة، والقدرة على التكيف، وغيرها. وهذا يتطلب إنشاء مختبرات ابتكار في المكتبات الجامعية لتشجيع الابتكار الإبداعي.
2. اختيار الموظفين للتعيين وفق المهارات والتأهيل العلمي والثقافة سيدفع نحو وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، أي وفق التوصيف الوظيفي للمكتبة المركزية الجامعية.
3. نشر ثقافة العدالة والمساواة في التعامل مع الموظفين لتحقيق الثقة المتبادلة والانسجام بين العاملين، التي تزيد من ثقافة التشارك بالمعلومات، وينتج عنها الابتكار وتقلل من التنافر والانا في أوساط العاملين في المكتبة.
4. ضرورة إتباع أنماط بديلة للتنمية، لتحقيق ما يسمى بالتنمية المستدامة، وقد أحدث ذلك؛ نقلة نوعية في مفهوم العلاقة بين التنمية من جهة والإعتبرات البيئية من جهة أخرى، كاستجابة طبيعية لتنامي الوعي البيئي العالمي.
5. وضع خطط استراتيجية للتنمية المستدامة لغرض تحقيق الأهداف والأخذ بالاعتبار المعطيات التي يفرضها الوضع السياسي في البلد، ومعطيات العصر الراهن، لضمان حق الأجيال القادمة وفق رؤية المكتبة والجامعة، وإشراك الموظفين الكفوئين بها.
6. توطيد العلاقات بالمؤسسات التي تساهم في التأهيل التقني للموظفين وبكل المستويات الإدارية.

## مصادر ومراجع الدراسة

1. اسامة غريب عبد العاطي: الإبداع في المكتبات بين الحلم والحقيقة، المؤتمر العربي الأول للمكتبي المبتكر مكتبة الاسكندرية: جامعة الاسكندرية قسم المكتبات والمعلومات، 3-4 مايو، 2017.
  2. يسري سالم الجازي، الاقتصاد المبني على المعرفة"، Cybrarian Journal، العدد 56، ديسمبر، 2019
  3. معجم المعاني الجامع -معجم عربي عربي: وهو معجم إلكتروني يمكن استخدامه بشكل مباشر online على موقعه في صفحات الإنترنت (بالهامش) [/https://www.almaany.com/](https://www.almaany.com/)
  4. ايمان الحيارى، تعريف الابتكار تاريخ النشر سبتمبر الساعة 12:7 تاريخ الدخول على الموقع 20108/2/28 وعلى الرابط: <http://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81%D8%A7%D9%84%D8%A%D8%A8%D8%AA%D9%83%D8%A7%D8%B1>
  5. الجرجاني، علي بن محمد بن علي الزين الشريف () (المتوفى: 816هـ، كتاب التعريفات، بيروت: دار الكتب العلمية -الطبعة: الأولى 1403هـ- 1983 متعدد الأجزاء 99512: [ 1، 2010، تاريخ الإضافة 14: نوفمبر وعلى الرابط <http://shamela.ws/index.php/book/7312>
  6. مكتبات-القرن-ال-21-كمراكز-للإبتكار-الجزء-الأول/blog.naseej.com/
- [www.univ-tebessa.dz/fichiers/master/master](http://www.univ-tebessa.dz/fichiers/master/master)



7. حسين عبد الحميد رشوان، الأسس الاجتماعية والنفسية، الاسكندرية: الكتب الجامعي، ص 417، 2007
8. هكذا يفكر القادة الأكثر إبداعاً.. من مختارات بميك، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك"، ص ص 197-203، 2008 عدد صفحات الكتاب 450 صفحة.
9. نجمة عباس، دور إدارة المعرفة على الإبداع في منظمات الأعمال المعاصرة، مجلة العلوم الإجتماعية والانسانية، ع23 ديسمبر، ص ص 68-70، 2010 عدد صفحات البحث 63-84.
10. فؤاد أباد خصاونة،، عملية التفكير الإبداعي في التصميم، مجلة دراسات العلوم الإنسانية والإجتماعية، مج42، ملحق1، 1220، 2015 عدد الصفحات الكلي 1217-1227.
11. ايمان مهدي الدولي، احلام مندوب داود، ولاء أحمد حسن، المكتبات الجامعية العراقية: رؤية مستقبلية، بغداد: مكتبة الدار العربية للعلوم، ص43، 2011 عدد صفحاتها 176 صفحة.
12. فيل دورادو، ترجمة رائد القاقون، (دروس سريعة في قيادة الأعمال: كل ماتحتاج إلى معرفته لتعلم موهبة القيادة في ستين ثانية، بيروت: أكاديميا نترناشيونال،، ص ص 24-26، 2007، 218 صفحة.
13. وائل مختار اسماعيل، (، إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص ص 225-239، 2009، 314 صفحة.
14. ربيعي مصطفى عليان إدارة المكتبات= Library Management: (الأسس والعمليات)، عمان دار صفاء ص 247-393، 2009، 265 صفحة.
15. فيل دورادو، ترجمة رائد القاقون، ص ص 29-35. مصدر سابق 2007.
16. مكتبات-القرن-21-كمراكز-للإبتكار-الجزء الثاني /blog.naseej.com.
17. عزت خيرت كيلاني،، تكنولوجيا العمل بالمكتبات الحديثة، عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع، ص 168، 2014 عدد صفحات الكتاب 300 صفحة.
18. عبد الحفيظ علي حسب الله، عيسى سالم علي ، محمد علي عبد الله. أثر البيئة الداخلية للمنظمة في المشاركة المعرفية للعاملين دراسة في قطاع الخدمات العامة مجلة العلوم الانسانية والاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ع1، يوليو، ، 2012، ص3-4.
19. صالح القرا، (1989)، الاطار الفكري لإعداد وعرض البيانات الفكرية، اعتماد اطار لجنة المعايير المحاسبية، مدونة صالح القرا [www.sqarra.com](http://www.sqarra.com) .
20. اروى عيسى الياسري(2010).- حوسبة المكتبات الجامعية.- عمان: دار دجلة . ص 82-83.
21. د.ايمان مهدي الدولي: استاذ مساعد، الامانة العامة للمكتبة المركزية جامعة بغداد.
22. هولين جاو، (2017). كيف تعجل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتحقيق أهداف التنمية المستدامة، مجلة اسبوعية، مقال بعنوان " سبب الأهمية الحاسمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ص1، 45 صفحة.
23. حسين العلمي، (2013). دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس، والجزائر، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس سطيف-1، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مدرسة الدكتوراه: إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، إشراف الدكتور عكي علواني عומר، ص ص 4-10، عدد الصفحات الكلي 173 صفحة.

24. هيام حايك، (2017/5/18). مقال بعنوان " التفكير المستدام: المكتبات وحلول مبادرات التنمية المستدامة من اجل عالم أفضل"، تاريخ الدخول على الرابط 2018/3/2. مدونة نسيج بحث باستخدام جوجل.
25. [www.pnu.edu.sa/arr/Conferences/scientific-conference/.../Innovations2.docx](http://www.pnu.edu.sa/arr/Conferences/scientific-conference/.../Innovations2.docx)
26. ممدوح عبد العزيز رفاعي.(2012)، استراتيجيات الابتكار: طريق الادارة نحو الابتكار الجذري، المؤتمر العلمي الأول تحت شعار (دعم وتنمية المشروعات الصغيرة) وبمعنوان "استراتيجيات الابتكار" التي نظمتها كلية التجارة جامعة عين شمس للفترة 11-12 مارس، 16 ص.
27. صبرينة بويحيوي.(2013)، المعالم الاساسية لمجتمع المعرفة في ظل التنمية المستدامة، مجلة الفكر، ع11، ص 521-542.
28. مارك رنكو، ترجمة شفيق فلاح علاونة، (2011)، الابداع نظرياته وموضوعاته: البحث، والتطور، والممارسة، الرياض: مكتبة العبيكان، 255ص.
29. [IFLA\الابتكار والابداع\IFLA\\_2017.html](http://C:\Users\m\Desktop\IFLA\الابتكار والابداع\IFLA_2017.html) -- بيان الإفلا عن المكتبات و التنمية
30. انتونيو غوتيريس، (2017)، تقرير أهداف التنمية المستدامة 2030، نيويورك: الامم المتحدة "الامين العام"، الهدف التاسع من الأهداف السبعة عشر، 62 ص.
31. محمد عادل، (2004)، نظرات في خصائص المبدعين، موقع صيد الفوائد، تاريخ الاطلاع 2018/2/26. وعلى الرابط: <https://saaid.net/aldawah/htm234.htm>

#### باللغة الأجنبية

32. A.Orcun Sakarya, Managing Innovative Product Strategy:Impact of Marketing efforts and Location in Turkey. Cankaya Univesity, Journal of Academic Research in Economics.334-348, 2012
33. Gideon P.&Alex S. Torts and Annovation,Michigan Law Review,[vol. 107:285-316, 2008
34. Michael Wells.- The Innovative Academic Library: Implementing a Marketing Orientation to Better Address User Needs and Improve Communication.- JOURNAL OF LIBRARY INNOVATON: VOL. 5, NO. 1,P11. 2014
- الويبوغرافيا:**
35. <https://sites.google.com/site/journaloflibraryinnovation/>.
36. [http://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81\\_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%A8%D8%AA%D9%83%D8%A7%D8%B1:](http://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%A8%D8%AA%D9%83%D8%A7%D8%B1:)
37. [scottberkun.com/2013/the-best-definition-of-innovation/](http://scottberkun.com/2013/the-best-definition-of-innovation/)
38. <http://www.clib.uobaghdad.edu.iq/>
39. <http://www.uotechnology.edu.iq/library.htm>
40. مجموعة مقالات من الانترنت وفق الروابط التالية:  
[blog.naseej.com/scottberkun.com//thebestdefinitionofinnovation/](http://blog.naseej.com/scottberkun.com//thebestdefinitionofinnovation/)  
[www.sustech.edu/staff\\_publications/20131112150728326.pdf/www.univ-tebessa.dz/fichiers/master/master\\_1567.pdf.2013](http://www.sustech.edu/staff_publications/20131112150728326.pdf/www.univ-tebessa.dz/fichiers/master/master_1567.pdf.2013)

هوامش الدراسة

<sup>1</sup> اسامة غريب عبد العاطي(2017):الابداع في المكتبات بين الحلم والحقيقة، المؤتمر العربي الاول للمكتبي المبتكر مكتبة الاسكندرية: جامعة الاسكندريةن قسم المكتبات والمعلومات، 3-4 مايو.

<sup>2</sup> يسري سالم الجازي،(2019م):الاقتصاد المبني على المعرفة"، Cybrarian Journal، -العدد 56، ديسمبر.

<sup>3</sup> A.Orcun Sakarya,(2012),Managing Innovative Product Strategy:Impact of Marketing efforts and Location in Turkey. Cankaya Univesity, Journal of Academic Research in Economics.334-348.

<sup>4</sup> ايمان الحيارى،(2015). تعريف الابتكار تاريخ النشر سبتمبر الساعة 7:12 تاريخ الدخول على الموقع 20108/2/28 وعلى الرابط:

[http://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81\\_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%A8%D8%AA%D9%83%D8%A7%D8%B1](http://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%A8%D8%AA%D9%83%D8%A7%D8%B1)

<sup>5</sup> Gideon P.&Alex S.(2008). Torts and Annovation,Michigan Law Review,[vol. 107:285-316.

<sup>6</sup> كتاب التعريفات المؤلف: علي بن محمد بن علي الزين الشريف الجرجاني (المتوفى: 816هـ/المحقق: ضبطه وصححه جماعة من العلماء بإشراف الناشر: دار الكتب العلمية بيروت - لبنان الطبعة: الأولى 1403 هـ- 1983م عدد الأجزاء 12: 99512 [1: تاريخ الإضافة 14: نوفمبر 2010 م وعلى الرابط <http://shamela.ws/index.php/book/7312>

<sup>7</sup> [blog.naseej.com/القرن-21-كمراكز-للابتكار-الجزء-الاول](http://blog.naseej.com/القرن-21-كمراكز-للابتكار-الجزء-الاول)  
[www.univ-tebessa.dz/fichiers/master/master](http://www.univ-tebessa.dz/fichiers/master/master)

<sup>8</sup> حسين عبد الحميد رشوان،(2007). الأسس الإجتماعية والنفسية، الاسكندرية: الكتاب الجامعي، ص 417.

<sup>9</sup> Michael Wells(2014).- The Innovative Academic Library: Implementing a Marketing Orientation to Better Address User Needs and Improve Communication.- JOURNAL OF LIBRARY INNOVATION: VOL. 5, NO. 1,P11

<sup>10</sup> <https://sites.google.com/site/journaloflibraryinnovation/>

<sup>11</sup>

[http://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81\\_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%A8%D8%AA%D9%83%D8%A7%D8%B1](http://mawdoo3.com/%D8%AA%D8%B9%D8%B1%D9%8A%D9%81_%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%A8%D8%AA%D9%83%D8%A7%D8%B1)

<sup>12</sup> مجموعة مقالات من الانترنت وفق الروابط التالية:

[blog.naseej.com/](http://blog.naseej.com/)  
[scottberkun.com/2013/the-best-definition-of-innovation/](http://scottberkun.com/2013/the-best-definition-of-innovation/)  
[www.sustech.edu/staff\\_publications/20131112150728326.pdf](http://www.sustech.edu/staff_publications/20131112150728326.pdf)  
[www.univ-tebessa.dz/fichiers/master/master\\_1567.pdf](http://www.univ-tebessa.dz/fichiers/master/master_1567.pdf)

<sup>13</sup> هكذا يفكر القادة الأكثر إبداعاً،(2008). من مختارات بميك، القاهرة:مركز الخبرات المهنية للأدارة"بميك"، ص ص 197-203.

<sup>14</sup> نجمة عباس،(2010). دور إدارة المعرفة على الإبداع في منظمات الأعمال المعاصرة،مجلة العلوم الإجتماعية والانسانية، ع23 ديسمبر، ص ص 68-70.

<sup>15</sup> فؤاد أياد خصاونة،(2015). عملية التفكير الإبداعي في التصميم، مجلة دراسات العلوم الإنسانية والإجتماعية ،مج42، ملحق 1، 1220، عدد الصفحات الكلي 1217-1227.

<sup>16</sup> ايمان مهدي الدولعي، احلام مندوب داود،ولاء أحمد حسن(2011). المكتبات الجامعية العراقية:رؤية مستقبلية، بغداد:مكتبة الدار العربية للعلوم،ص43.عدد صفحاتها 176 صفحة.

<sup>17</sup> فيل دورادو، ترجمة رائد القاوقون(2007).دروس سريعة في قيادة الأعمال:كل ماتحتاج إلى معرفته لتعلم موهبة القيادة في ستين ثانية، بيروت:أكاديميا انترناشيونال،ص ص 24-26. 218 صفحة.

- <sup>18</sup> وائل مختار اسماعيل، (2009). إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص ص 225-239.
- <sup>19</sup> فيل دورادو، ترجمة رائد القاقون (2007). ص ص 29-35. مصدر سابق.
- <sup>20</sup> [blog.naseej.com/](http://blog.naseej.com/) 21-مكتبات-القرن-21-كمراكز-للابتكار-الجزء الثاني
- <sup>21</sup> عزت خيرت كيلاني، (2014). تكنولوجيا العمل بالمكتبات الحديثة، عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع، ص 168.
- <sup>22</sup> عبد الحفيظ علي حسب الله ، عيسى سالم علي ، محمد علي عبد الله. 2012 أثر البيئة الداخلية للمنظمة في المشاركة المعرفية للعاملين دراسة في قطاع الخدمات العامة. مجلة العلوم الانسانية والاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ع1، يوليو، ، ص3-4.
- <sup>23</sup> صالح القراء، (1989). الاطار الفكري لإعداد وعرض البيانات الفكرية، اعتماد اطار لجنة المعايير المحاسبية، مدونة صالح القراء [www.sqarra.com](http://www.sqarra.com).
- <sup>24</sup> اروى عيسى الياسري (2010).- حوسبة المكتبات الجامعية.- عمان :دار دجلة . ص 82-83
- حاسبة الوركاء إنتاج شركة الصناعات الألكترونية EIC بترخيص من شركة NEC.
- وتعمل بلغة البيسك، اما حاسبات صخر فتعمل بلغات البيسك والפורتران والاثنين يعملون تحت بيئة دوز (MS\DOS)
- <sup>25</sup> د.ايمن مهدي الدولي: استاذ مساعد، الامانة العامة للمكتبة المركزية جامعة بغداد.
- مقابلة مع 1- اسامة عبد الله مفلح المحسن .رئيس مساعد ابحاث ومسؤول سابق للنظم الآلية للأمانة العامة للمكتبة المركزية للجامعة التكنولوجية 2- ثورة رحيم علوي اللامي. رئيس أمناء مكتبة أقدم ، مسؤولة شعبة خدمات المستفيدين
- 3- اروى عيسى الياسري (2010).- مصدر سابق . ص 82-83.
- <sup>26</sup> هولين جاو، (2017). كيف تعجل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتحقيق أهداف التنمية المستدامة، مجلة اسبوعية، مقال بعنوان " سبب الأهمية الحاسمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ص 1.
- <sup>27</sup> حسين العلي، (2013). دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس، والجزائر، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس سطيف 1-، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مدرسة الدكتوراه: إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، إشراف الدكتور عكي علواني عومر، ص ص 4-10.
- <sup>28</sup> هيام حايك، (2017/5/18).مقال بعنوان " التفكير المستدام: المكتبات وحلول مبادرات التنمية المستدامة من اجل عالم أفضل"، تاريخ الدخول على الرابط 2020/3/26.مدونة نسيح، اكااديمية نسيح بحث باستخدام جوجل [www.naseejacademy.org](http://www.naseejacademy.org)
- <sup>29</sup> [www.pnu.edu.sa/arr/Conferences/scientific-conference/.../Innovations2.docx](http://www.pnu.edu.sa/arr/Conferences/scientific-conference/.../Innovations2.docx)

## استراتيجية المكتبة الجامعية في دعم البحث العلمي خلال أزمة جانحة كورونا: معهد الخرطوم الدولي للغة العربية نموذجاً

*University library strategy in supporting scientific research  
during the Covid-19 Pandemic, Khartoum International  
Institute for the Arabic Language as a model*

د. أحمد محمد عثمان<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> الجامعة التكنولوجية (السودان)، [ahmedosman73@gmail.com](mailto:ahmedosman73@gmail.com)

تاريخ النشر: 2022/12/30

تاريخ القبول: 2022/12/24

تاريخ الإرسال: 2022/12/06

### ملخص

سعت الدراسة إلى التعرف على استراتيجية المكتبة الجامعية في دعم البحث العلمي خلال أزمة  
جانحة كورونا معهد الخرطوم الدولي للغة العربية نموذجاً وتسليط الضوء على خدمات المكتبة  
خاصة اثناء الازمات وكيفية مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي للمكتبة في دعم البحث العلمي.  
تتمثل مشكلة الدراسة في معرفة الاستراتيجية التي تعمل بها مكتبة المعهد اثناء الازمات خاصة  
بعد انتشار جائحة كورونا، ومعرفة استراتيجيتها في دعم البحث العلمي خلال الازمات،  
لإنجاز الدراسة يوظف المنهج التاريخي الوثائقي مستخدماً أسلوب دراسة الحالة في المنهج  
الوصفي ومن ثم توصل الباحث إلى عدد من النتائج منها: لم تُظهر الاستراتيجية أي مرجعيات أو  
موجهات أو سياسات، يمكن أن تؤسس للاصطفاف مع الجهات التي تُمثل مُوجه للمعهد في الخطة  
في القطاعات المعنية، لم تظهر الرؤية الاستراتيجية أو المرحلية للمعهد ومن التوصيات يجب أن  
تراعي الاستراتيجية التنوع بصورة تراعي ضمان الحصول على المعلومات لجميع الباحثين بصورة  
عادلة، وضع خطط واضحة تراعي الانتقال نحو الرقمنة الإلكترونية مع اعطاء النشر الإلكتروني  
والوصول الحر أهمية أكبر لتسهيل تحليل واتخاذ القرار وتجويد النتائج وتأهيل الكادر البشري  
العامل بالمكتبة على ما يلزم من تقنيات التعليم والبحث الرقمي حتى يسهم بصورة واضحة في  
تنفيذ سياسات المعهد.

\* المؤلف المرسل: أحمد محمد عثمان ، الإيميل: [ahmedosman73@gmail.com](mailto:ahmedosman73@gmail.com)

الكلمات المفتاحية: الأزمات-البحث العلمي-خدمات المكتبات -معهد الخرطوم -كوفيد 19

## Abstract

*This study focuses on strategy in supporting scientific research during the Covid-19 Pandemic, Khartoum International Institute for the Arabic Language as a model, highlighting the library's services, especially during crises, and how the library's social networking sites contribute to supporting scientific research. Complete the study, the historical and documentary approach is employed using the case study method. Findings highlight the need for strategy and easily implemented guidelines for providing access to licensed resources, as well as online platforms that are easily navigated for both scientific research*

**Keyword:** University library strategy - Khartoum International Institute- Covid-19- scientific research.

## مقدمة

صعبت أزمة جائحة كورونا كيان الإنسانية، وفتحت منافذ للوعي بصورة أعمق في كافة المجالات. بالرغم من أنه أزمة فيروس صغيرة لكنه استطاع أن يشكل بتأثيره وعياً، يدعو إلى لوضع استراتيجيات جديدة لمقابلة الأزمات والتحديات التي قد تصيب مجتمعاتنا المختلفة. وهو ما يستدعي بالحاح السؤال التالي ما هي استراتيجية مؤسسات المعلومات بمختلف أنواعها والتي من ضمنها المكتبة الجامعية لمعهد الخرطوم الدولي للغة العربية في دعم البحث العلمي خلال أزمة كورونا، كما أن المكتبات الجامعية في ظل التطورات الإلكترونية المتسارعة ليست مجرد ارفق للمصادر المعلومات من الكتب والمجلات، إنما هي مؤسسات تؤدي دورها التعليمي والثقافي لتحقيق أهداف الجامعة نحو مجتمعها.

## الإطار المنهجي للدراسة

### 1. أسئلة الدراسة

يعاني الوطن العربي كغيره من دول العالم من وطأة انتشار جائحة كورونا، وفي ظل عدم اليقين حول انحساره أو انتهائه أو ظهور أوبئة جديدة، فإن خيار التعليم عن بعد قد لا يعد تحولاً طارئاً في العملية التعليمية بعد جائحة كورونا، عطفاً على هذه المؤثرات تحاول الدراسة معرفة استراتيجية المكتبة الجامعية لمعهد الخرطوم الدولي للغة العربية في دعم البحث العلمي خلال

الازمات وخاصة جانحة كورونا باعتباره سؤال البحث الرئيس والذي تتفرع منه الاسئلة الفرعية التالية:

1. ماهي الاستراتيجية المتبعة لمكتبة معهد الخرطوم الدولي للغة العربية
2. مدى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في دعم البحث العلمي
3. ماهي الخدمات التي تقدمها المكتبة
2. أهمية الدراسة:

أن المكتبة الجامعية هي إحدى اضلاع مثلث العملية التعليمية الجامعية والتي تتركز أساساً حول التعليم وخدمة المجتمع، كما تمثل المكتبة محور اي بحث علمي بما تمتلكه من مصادر المعلومات المختلفة.

لذا تسعى هذه الدراسة لمعرفة استراتيجية مكتبة معهد الخرطوم الدولي للغة العربية والدور الذي تلعبه في خدمة البحث العلمي ومعرفة استراتيجيتها اثناء الازمات خاص جانحة كورونا.

### 3. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

- التعرف على استراتيجية مكتبة المعهد في تقديم خدماته
- تسليط الضوء على خدمات المكتبة خاصة اثناء الازمات
- كيفية مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي للمكتبة في دعم البحث العلمي

### حدود الدراسة:

حدود زمانية: 2019-2020م

حدود مكانية مكتبة المعهد

حدود موضوعية استراتيجية المكتبة الجامعية لمعهد الخرطوم الدولي للغة العربية في دعم البحث العلمي خلال ازمة كورونا

### 4. منهج الدراسة

يُوظف المنهج الوثائقي (التاريخي) لتقصي الأدبيات السابقة في الموضوع. وكذلك المنهج الوصفي لعرض البيانات التي توفرت للدراسة وتفسيرها وتحليلها؛ لاستقراء ما يعين على انجاز المطلوب. ولأجل ذلك صممت استبانة تعالج محاور الدراسة فيما يتعلق بالجوانب الإدارية الداعمة للتعامل مع الأزمات والأخرى لاستقصاء الجوانب الفنية والخدمية التي يمكن التوافق عليها والعمل بها. واستهدفت الدراسة مكتبة المعهد.

## 5. مصادر المعلومات

المصادر الأولية: المقابلات الشخصية.

المصادر الثانوية: المراجع والدراسات السابقة والخطة الاستراتيجية للمعهد.

## 6. الدراسات السابقة

شكلت الفعاليات الافتراضية من منتديات وورش التدريب والمؤتمرات أساساً للدراسات السابقة حول موضوع خدمات المكتبات في ظل الأزمات. ومن ذلك ما قدمه الحلبي: 2020 حول الوعي المعلوماتي في أوقات الأزمات والكوارث بتاريخ 11 مايو 2020<sup>1</sup>، ومن الدراسات السابقة الشاملة في موضوع مؤسسات المعلومات في ظل جائحة كورونا أعمال المؤتمر الافتراضي الأول لجمعية المكتبات والمعلومات البحرينية بعنوان "دور المكتبيين ومراكز المعلومات في البيئة الرقمية خلال جائحة الكورونا: التحديات والتطلعات" بتاريخ 28-30 يونيو 2020<sup>2</sup>، المؤتمر العلمي الافتراضي لجمعية المكتبات والمعلومات الكويتية بعنوان "دور المكتبات ومراكز المعلومات في دعم عملية التعليم عن بعد" بتاريخ 5-6 أغسطس 2020<sup>3</sup>

دراسة فضل عبد الرحيم عبد الله وهي عبد الفتاح عبد الرحمن<sup>4</sup> تفعيل نظم إدارة المكتبات في الأزمات: دراسة من وجهة نظر العاملين في السودان هدف الدراسة إلى التعرف على واقع نظم إدارة المكتبات وتفعيل خدمات مستودعاتها الرقمية التي يمكن تفعيلها من مواقع سكن العاملين أو بأقل عدد من حضور العاملين لمقر عملهم. والعمل على معالجة ذلك القصور الناجم عن تعذر أو صعوبة وصول العاملين إلى مقر عملهم خلال الكوارث والأزمات وغيرها توصل الباحثان إلى عدد من النتائج منها: أنه لم يكن للمكتبات خلال جائحة كورونا قراراً موحداً بشأن الإغلاق أو عدمه، وتراوحت مواقفها ما بين الإغلاق الفوري التام إلى الاستمرار في الخدمة وفق ضوابط محددة ومن التوصيات تفعيل كل النظم الفرعية لنظام كوها (الإعارة وتفريعاتها من تجديد ذاتي وحجز... الخ، التزويد وغيرها) وتدريب العاملين عليها، وتدريب العاملين بالمكتبة على العمل عبر الانترنت في نظام كوها بعد توفير معينات العمل، ووضع الخطط الكفيلة لمجابهة الكوارث من وقت مبكر وقد أوصت الأوراق العلمية بالمؤتمرات المذكورة طرق تعامل مؤسسات المعلومات عموماً مع الأزمات وبخاصة جائحة كورونا من حيث الآليات ومقومات تعزيز أدوارها، والممارسات المبتكرة، وتكاملية نظم وبرمجيات المكتبات، والدور المرتجى للعاملين فيها لدعم التعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني.



## الإطار النظري للدراسة

1. مفاهيم وأدبيات الدراسة

أولاً: مفهوم الاستراتيجية:

لقد تردد مصطلح الاستراتيجية (Strategy) في كثير من كتب الإدارة وغيرها، ويرجع أصل هذا المصطلح إلى الكلمة اليونانية (Strategies) وتعني فنون الحرب وإدارة المعارك، وإذا أمعنا النظر نجد أن هنالك تشابهاً كبيراً بين الصراع العسكري ومنافسة الأعمال بين المؤسسات المختلفة، لأن كثيراً من أساليب الإدارة الاستراتيجية تصلح لكليهما، وأن التفوق في التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة يمكنها من التغلب على التفوق في الموارد بين المنافسين.

إن مصطلح الاستراتيجية له عدة تعريف وذات رؤى متعددة ويمكن إبراز بعض منها فعرّفها محمد حسين أبو صالح بأنه: كل الأطروحات والوسائل والأفكار المتناسقة والمتكاملة التي من شأنها تحديد وتحقيق المصالح الوطنية وتحقيق ميزات وقدرات تنافسية للدولة ومؤسساتها، وتمكنها من تحقيق غاياتها عبر أحسن استغلال للفرد والموارد وتستجيب عبرها للمخاطر والتهديدات ونقاط القوة في البيئة المحلية والدولية، ويتم عبرها تحديد الرؤية والرسالة والغايات والأهداف الاستراتيجية للدولة<sup>5</sup>.

وعرّفها السكارنة أيضاً بأنها: العملية التي تتضمن وضع وتصميم ومن ثم تنفيذ الأهداف ذات الأمد البعيد والتي تؤدي إلى بلوغ المؤسسة لأهدافها الأساسية والمستقبلية في إطار عملي ومنطقي، ومن أهم أدوار الاستراتيجية تحديد مناطق الأهمية للمنظمة، حيث يتم التركيز عليها لجمع المعرفة حولها مما يدفع المنظمة أحياناً إلى توليد المعرفة<sup>6</sup>، أخيراً فإن التخطيط الاستراتيجي أخذ يتشكل بنهج جديد يركز على التفكير الاستراتيجي، على اعتبار أن -التفكير الاستراتيجي- قادراً على قراءة المستقبل وإستشراف احتمالات تغيره، بحيث يمكن إختيار خط السير أو البديل الإستراتيجي الأمثل. فمن خلال ما سبق يلاحظ<sup>7</sup>:

-التركيز على تحليل البيئة الداخلية والخارجية والإستفادة من الموارد المتاحة وزيادة الفرص.

-أنها ترسم للمستقبل المستشرف والمأمون لتفادي مشكلاته.

-أنها تتخذ من التفكير الإستراتيجي أسلوباً للعمل والتطبيق.

مفهوم التخطيط: يعد التخطيط الوظيفة الأولى والرئيسية للإدارة، فالإداري في الأصل هو مخطّط يتخذ قرارات تؤثر على مستقبل المؤسسة التي ينتمي إليها، والتخطيط بهذا المعنى يسبق

الأعمال التنفيذية، ويحدد الأنشطة التي يجب القيام بها في المستقبل بالكيفية والوقت الملائمين لتنفيذها. ويلاحظ أن عملية التخطيط تركز على ما يلي:

- مستقبل المؤسسات ورسالتها وأهدافها (الرئيسية والفرعية).

- الإمكانيات والموارد المتاحة.

- تحقيق الأهداف بأفضل الأساليب التي توفر التكلفة وتعضم النتائج.

**مفهوم التخطيط الاستراتيجي:** يعد التخطيط الإستراتيجي إمتداداً للتخطيط العلمي الذي ظهر في عشرينيات القرن الماضي، حيث أستخدم (التخطيط الإستراتيجي) كمفهوم بديل لمصطلح التخطيط بعيد المدى (وذلك عندما تزايدت عيوب التخطيط الذي كان سائداً آنذاك) أو ما أصطلح عليه بالتخطيط الإستاتيكي الذي كان يغلب عليه الوقوف على الأوضاع الراهنة والإجراءات الروتينية. ثم لينتقل إلى التخطيط الديناميكي الذي يؤثر بفاعلية في توجيه مسيرة النظام المؤسسي ومن ثم لينتقل إلى التخطيط التكتيكي الذي غرق في الجزئيات والتفاصيل الشكلية على حساب النظرة الكلية.

### ثانياً: التعليم عن بعد (التعليم الإلكتروني)

أصبح التعلم عن بعد خلال السنوات الأخيرة أكثر تنوعاً وجاذبية باستخدام الكتب الإلكترونية والإنترنت، والتفاعل المباشر صوتاً وصورة، وتمكن المتعلم من مواكبة التطور في الوسائل التكنولوجية والمواد الرقمية، كما وفرت هذه الوسائل الرقمية مصادر غير محددة للمعرفة من قبيل المواقع الإلكترونية، ومواقع الجامعات والمكتبات التي وفرت للمستفيدين كتباً ومراجعاً رقمية، بالإضافة إلى مراكز البحث العلمي، عن طريق التجارة الإلكترونية استفاد الناشرين من مواقع بيع مصادر المعلومات الإلكترونية بمختلف أنواعها.

عرفت العملية التعليمية العالمية تحولاً جذرياً من النمط التقليدي (السطوري، الكتاب المدرسي) إلى النمط العصري باستخدام الإنترنت والوسائل الرقمية، ساعد ذلك في تكوين الاتجاهات العلمية المرغوب فيها والمساعدة على تخطي حدود الزمان والمكان، وإشباع حاجيات المتعلم، حيث أصبح من الضروري على الدول وخاصة النامية تحديث ورقمنة منظومتها التربوية وتبني التعليم عن بعد وبطريقة فعالة، فالتعليم ليس شأن تربوي بل هو شأن مجتمعي، إذ ينعكس على القطاعات الأخرى، فقوة الدولة في قوة تعليمها، وبالتالي سيمكن ذلك من إنتاج كفاءات وموارد بشرية مواكبة للتحولات الرقمية والتكنولوجية<sup>8</sup>.

كما يعرف التعليم الإلكتروني في موسوعة ويكيبيديا ذاتها بأنه: "وسيلة من الوسائل التي تدعم العملية التعليمية وتحولها من طور التلقين إلى طور الابداع والتفاعل وتنمية المهارات، ويجمع كل الأشكال الإلكترونية للتعليم والتعلم، حيث يستخدم أحدث الطرق في مجالات جديدة مما زاد في ترسيخ مفهوم، للتعلم والتعليم التعليم الفردي أو الذاتي؛ حيث يتابع المتعلم تعلمه حسب طاقته وقدرته وسرعة تعلمه ووفقا لما لديه من خبرات ومهارات سابقة. ويعتبر التعليم الإلكتروني أحد هذه الأنماط المتطورة لما يسمى بالتعلم عن بعد حيث يعتمد التعليم أساساً على الحاسوب والشبكات في نقل المعارف والمهارات. وتضم تطبيقاته، عامة Web التعلم عبر الواب والتعلم بالحاسوب وغرف التدريس الافتراضية والتعاون الرقمي. ويتم تقديم محتوى الدروس عبر الانترنت والأشرطة السمعية والفيديو والأقراص المدمجة"<sup>9</sup>

## 2. الخدمات المكتبية المقدمة للدارسين والباحثين عن بعد

استخدم الباحثون لأغراض هذه الدراسة منهج التاريخي الوثائقي، وأسلوب دراسة الحالة أحد فروع المنهج الوصفي، واستفادوا من ملاحظاتهم، وخبراتهم الشخصية في المجال كأدوات أساسية في هذه الدراسة. ونسبة لحدثة هذا النوع من الخدمات المكتبية المتخصصة فقد رأى الباحثون ضرورة تناول أهم المصطلحات التي وردت فيها كما يأتي:

مكتبة التعليم عن بعد: هي المكتبة التي تنشأ لخدمة البرامج، والمقررات الدراسية التي تقدم للدارسين عن بعد، أو الدارسين خارج الحرم الجامعي.

الخدمات المكتبية للدارسين عن بعد: هي الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبات الجامعات، والكليات للدارسين عن بعد، وتشتمل على مجموعة من الخدمات المكتبية التي تلائم مجتمع التعليم عن بعد (دارسين، وأساتذة، وباحثين، وإداريين) زماناً ومكاناً، ويستفاد منها في دعم برامج التعليم عن بعد من خلال تزويد ذلك المجتمع بالمعلومات التي يحتاجها في البحوث، والدراسات، والتي تشمل الكتب، والدوريات، والمراجع، وأوعية المعلومات بأشكالها كافة.

استخدم الباحثون لأغراض هذه الدراسة مصطلح الخدمات المكتبية للدارسين عن بعد ليشير إلى كل الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات الجامعية، والكليات التي تقدم برامج تعليم عن بعد للدارسين بتلك الجامعات، والكليات.

المستفيدون عن بعد: هم الفئة المستهدفة الأساسية التي من أجلها أنشئ نظام التعليم أو البحث عن بعد، وتتمثل أهم ركائز برامج التعليم أو البحث عن بعد في معرفة سمات المستفيدون عن

بعد، وتلبية حاجاتهم، وتدريبهم للتعلم والبحث من بعد، وتعزيز التفاعل بينهم وبين المؤسسة التي ينتمون لها.

استخدم الباحثان لأغراض هذه الدراسة مصطلح المستفيدون عن بعد ليشير إلى كل الطلبة والباحثين الذين يستفيدون من المكتبة خارج الحرم الجامعي أو في أثناء فترة الحجر.

**المكتبة الإلكترونية: Electronic Library:** هي المكتبة التي تهتم باقتناء المعلومات

الإلكترونية المتوفرة في الوسائط الإلكترونية مثل الأقراص المضغوطة (CD-ROM's) وفي الشبكة الدولية للمعلومات (Internet) والتي تتضمن الكتب، المجلات، الدوريات، الصحف، البحوث، الدراسات، وغير ذلك من الأشكال الإلكترونية، ويستطيع أي باحث الحصول على هذه المعلومات والتعرف عليها من خلال البحث في شبكات المعلومات وعرفها آخرون بأنها المكتبة التي تتكون مقتنياتها من مصادر المعلومات الإلكترونية المخزنة على أقراص مرنة؛ أو مضغوطة؛ أو المتاحة من خلال الاتصال المباشر عن طريق الشبكات

استخدم الباحثان لأغراض هذه الدراسة مصطلح المكتبة الإلكترونية ليشير إلى المكتبة التي تستخدم في عملياتها الرئيسية التقنيات الإلكترونية. وتعتمد عليها في تيسير كافة وظائفها التي تتمثل في الاختيار، والاقتناء، والتنظيم، والتحليل، والخدمة، والاسترجاع.

### 3. خدمات المكتبات في الأزمات

تأثرت المؤسسات التعليمية جراء الظروف الاستثنائية التي ارتبطت بانتشار فيروس كوفيد19، ولم يعد من الممكن مواصلة العملية التعليمية بصورتها التقليدية. حيث ظل الطلاب ومعلمهم في كافة المراحل التعليمية في منازلهم بالرغم من محاولات بعض الدول ومؤسساتها التعليمية إلى البحث عن أساليب بديلة للحيلولة دون توقف العملية التعليمية.

ورد في إعلان رئيسة الإفلا وأمينها العام في البيان الصادر عنهما في 23 مارس بعنوان "كوفيد19 ومجتمع المكتبات العالمي" أن المكتبات حول العالم تواجه خيارات صعبة بشأن الخدمات التي ستقدمها، والكيفية التي ستفعل بها ذلك، وتتفاوت هذه الخيارات بين الإغلاق الكامل أو المحدود. وأحياناً أخرى تعطي الإشارة بمواصلة الحياة كالمعتاد، أما البعض الآخر فيترك القرارات ببساطة لمديري المكتبات. ومن الواضح أن أي قرار بتقييد خدمات المكتبات أو إغلاقها هو قرار صعب ويجب اتخاذه بعد تقييم المخاطر النسبية<sup>10</sup>

### الخدمات المكتبية للدارسين عن بعد:

التحديات، والفرص المتاحة للنجاح تقدم الجامعات والكليات التي تقدم برامج البحث عن بعد مجموعة من الخدمات المكتبية التي تلائم الباحثين عن بعد، وتلبي حاجاتهم من المعلومات نصلها كما يأتي:

**الخدمات المرجعية:** هي العملية الروتينية التي يقوم بها الكادر البشرى بمؤسسات المعلومات بمختلف أنواعها وتنطوي على امداد المستفيدين بالمعلومات والحقائق البسيطة التي يطلبها، وتشمل التعريف بمكان كتاب، أو مادة معينة بالمكتبة كما تشمل التعريف بمعلومات علمية محددة في مرجع معين، وعرفها آخرون بأنّها هي الإجابة على كافة الأسئلة، والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد، والباحثين<sup>11</sup>، وتتضمن هذه الخدمات طلب معلومات عن الخدمات المكتبية المتاحة، والبحث عنها، والإجابة على الأسئلة المرجعية، وتطوير إستراتيجيات البحث عن المعلومات، واختيار الأوعية المرجعية المناسبة، والبحث في قواعد البيانات، ومساعدة المستفيدين في اختيار المناسب منها.

يمكن للدارسين عن بعد أن يستخدموا وسائل اتصال مختلفة في توجيه الأسئلة المرجعية، وفي طلب المعلومات، حيث نجد أنّ بعضاً من تلك الوسائل تقليدي، والبعض الآخر إلكتروني، إذ إنّها تحل محل المساعدة المرجعية التي تقدم للدارسين عبر الاتصال المواجهي بطرق عدة مثل استخدام البريد الإلكتروني في استقبلاً لأسئلة المرجعية، وفي الإجابة عليها بواسطة اختصاصي الخدمات المرجعية. ما تُخصّص بعض المؤسسات التعليمية مكالمات تليفونية مدفوعة القيمة تستخدم في استقبال الأسئلة المرجعية من الدارسين عن بعد، والرد عليها. وتشترك بعض المؤسسات التعليمية التي تمتلك الخدمات المكتبية للدارسين عن بعد مواقع إلكترونية على الإنترنت في الأعمال المرجعية الكبيرة على الخط المباشر Online ، وتتيحها في شكل خدمات مرجعية مباشرة للدارسين عن بعد، وخير مثال على ذلك النوع منالخدمات المرجعية ما يقدمه مركز الإعارة الرقمية بجامعة أتاباسكا ، ولمزيد من تجويد الخدمات المرجعية للدارسين عن بعد فقد عمدت بعض مؤسسات التعليم عن بعد إلى إصدار الأدلة التي ترشد المستفيدين إلى استخدام المراجع مثل دوائر المعارف، والقواميس، وكتب التراجم، والسير، وغيرها، كما عملت مؤسسات تعليمية أخرى إلى إصدار الأدلة التي تشتمل على قوائم ببليوغرافية بالموضوعات التي تتوفر بالشبكة الدولية للمعلومات. واستخدمت مؤسسات أخرى المحادثة الفورية Live chat في تقديم استشارات مرجعية فورية للدارسين والباحثين عن بعد عبر الإنترنت

**الوصول لمصادر المعلومات والمجموعات المكتبية الملائمة:** أنّ مفتاح النجاح في تقديم الخدمات المكتبية للدارسين والباحثين عن بعد يكمن في تيسير وصولهم للمصادر المكتبية الملائمة، حيث يجب أن يضطلع أمناء مكاتب التعليم عن بعد بمسؤولية كبيرة تتجلى في اختيار مصادر المعلومات الملائمة للدارسين عن بعد، وتزويد المكتبة بها، وتنظيمها، ومن ثم إتاحتها لتلك للدارسين. وأتته كلما زاد عدد الفصول الدراسية التي تقدم برامج تعليمية وعدد الباحثين من خلال الإنترنت online ، كلما اقتضت الضرورة زيادة المصادر المكتبية الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها عبر الشبكة الدولية للمعلومات وضرورة تكاملها مع المجموعات المكتبية المطبوعة، وذلك للاستفادة من مميزات كل منهما في توفير بيئة معلومات تلائم الدارسين عن بعد زماناً ومكاناً، وتتكون مصادر المعلومات الإلكترونية من الكتب الإلكترونية في أشكال عدة، تشمل الكتب الإلكترونية المنفردة التي تتاح على الخط المباشر Online ، والكتب الإلكترونية التي تتاح من خلال قواعد بيانات إلكترونية في شكل أقراص مضغوطة CDs ، والكتب الإلكترونية المنفردة التي تتاح على الخط المباشر Online ، والكتب الإلكترونية التي تتاح من خلال قواعد بيانات إلكترونية على الخط المباشر Online ، والمراجع الإلكترونية التي توجد إما منفردة، أو ضمن قاعدة بيانات مثل: دائرة المعارف البريطانية<sup>12</sup> Encyclopaedia Britannica

كما تتكون مصادر المعلومات الإلكترونية من الدوريات والمجلات الإلكترونية. حيث كان لظهور قواعد بيانات الدوريات التي تحتوي على النصوص الكاملة أثرٌ كبيرٌ على المجموعات المكتبية، وبفضل توفر قواعد بيانات الدوريات الإلكترونية فقد أصبح أعضاء هيئة التدريس بالجامعات يفضلون استخدام قواعد البيانات، والدوريات الإلكترونية، لأنها تتيح لهم الاستخدام في الزمان والمكان الملائمين).

نخلص إلى أن المرونة التي تتمتع بها مصادر المعلومات الإلكترونية، وملاءمتها للدارسين عن بعد، قد فرضت على الجامعات التي تقدم برامج تعليم عن بعد ضرورة إيجاد موازنة بينها، وبين المصادر المطبوعة، حتى تتمكن من تقديم خدمات مكتبية متكافئة لكافة الطلبة داخل الحرم الجامعي وخارجه.

**صفحة المكتبات على شبكة التواصل الاجتماعي:** إن لشبكات التواصل الاجتماعي أدوار متعددة في حياة الأفراد على اختلاف مستوياتهم، والمكتبات بمختلف أنواعها تأثرت بصورة واضحة بشبكات التواصل الاجتماعي في تقديم خدماتها للمستخدمين، ونجد كثير من المكتبات أنشأت صفحات لها على شبكات التواصل الاجتماعي عبر الفيسبوك والتويتر والواتساب، وعبر هذه

الوسائط تمكنت المكتبات من تقديم خدمة الاحاطة الجارية بمصادر المعلومات الجديدة، واصدار قوائم بمصادر المعلومات للمستفيدين.

كما استخدمت بعض المكتبات شبكات التواصل الإجتماعي للاعلان عن مصادر المعلومات الاخرى في المكتبة، ايضا كانت وسيلة مهمة للمكتبات في الاعلان عن ورش العمل والبرامج والمحاضرات باعتبارها وسيلة ووسيلة لبت جميع أنشطة المكتبة.

## دعم معهد الخرطوم الدولي للغة العربية للبحث العلمي

### 1. نظرة تاريخية للمعهد

ترجع فكرة إنشاء المعهد إلى أوائل العقد الخامس من القرن العشرين، عندما أحست وزارة المعارف السودانية بأهمية تعليم اللغة العربية على أسس علمية حديثة، بحكم احتياج بعض مواطنيها المتحدثين بلهجات محلية لذلك، ومن ثم نشأت الحاجة إلى معهد لإعداد جيل من المختصين في تعليم العربية للناطقين بغيرها، إضافة إلى إجراء البحوث والدراسات الميدانية في هذا المجال<sup>13</sup>.

في العام 1972م تقدمت حكومة السودان بمذكرة إلى مؤتمر وزراء التربية العرب، تدعو فيها إلى تكامل الجهد العربي لإنشاء المعهد، وافق المؤتمر على اقتراح السودان باعتبار أن مثل هذا المشروع يهدف إلى نشر اللغة العربية على المستويين الإقليمي والعالمي وبخاصة الدول الإفريقية والآسيوية ذات الصلة بالعالم العربي والثقافة الإسلامية. أوصى المؤتمر المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم بتبني مشروع المعهد المقترح.

تبنت المنظمة العربية بإدراك واعى المشروع وأعطته الأولوية على سائر المشروعات الأخرى وكونت في العام 1973م لجنة من خبراء المنظمة وخبراء وزارة التربية السودانية ووضعت تفاصيل المشروع.

قرر المؤتمر العام للمنظمة في جلسته رقم 19 لعام 1974م إنشاء مركز الخرطوم الدولي لتعليم اللغة العربية.

أبرمت المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم في العام 1974م اتفاقاً مع دولة المقر السودان وبدأت الدراسة بمركز الخرطوم إعداد مختصين في تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها في 15/10/1974م. وعُدّل الاسم في العام 1977م من مركز إلى معهد الخرطوم الدولي للغة العربية.

## الأهداف:

يتركز الهدف المحوري لمعهد الخرطوم الدولي للغة العربية في إعداد اختصاصيين في مجال تعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها، وأن يكون المتخرج فيه من أهل الكفاية العلمية في الآتي:  
تصميم النصوص متدرجة المستويات وتأليف الكتب ووضع المناهج.  
استخدام طرق التدريس المختلفة في تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها.  
اختيار الوسائل التعليمية وإنتاجها واستخدامها.  
تدريب المعلمين وتأهيلهم وإعدادهم للإشراف والتوجيه في مجال تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها.

واستتبع الهدف المحوري أنواعاً من الأهداف الفرعية العلمية تتمثل في:

- إجراء البحوث والدراسات العلمية
- مباشرة الخدمات العلمية والثقافية المتصلة بالمعهد.
- استنباط طرق علمية لكتابة اللغات غير العربية بالحرف العربي.

## مكتبة المعهد:

تأسست مكتبة معهد الخرطوم الدولي للغة العربية مع إنشاء المعهد في عام 1974م. وتدعم المكتبة رسالة المعهد المتمثلة في نشر اللغة العربية، وإعداد معلمها. وتقوم المكتبة بتوفير المواد العلمية والخدمات لتحقيق هذا الهدف.

تضم المكتبة حوالي خمسة وعشرين ألف كتاب، تشمل اللغة العربية وآدابها مع اهتمام خاص بالعربية للناطقين بغيرها، كما تشمل مواد: التربية وعلم النفس، الدراسات الإسلامية، والحضارة العربية الإسلامية.

تتبع المكتبة نظام الأرفف المفتوحة، وقد اعتمد للتصنيف نظام ديوي العشري النسخة 21، وفي الفهرسة، قواعد الفهرسة (الأنجلو أمريكية AACR) وللمكتبة فهرست آلي. وموقع على الإنترنت يتيح للزوار الاطلاع على عناوين البحوث التي أجراها الطلاب وعلى المصادر والمراجع المتوفرة.

المستفيدون من المكتبة هم أعضاء هيئة التدريس بالمعهد، والدارسون فيه، كما تقدم المكتبة خدماتها للباحثين والدارسين من خارج المعهد وفق ضوابط معينة، كما تقدم المكتبة خدمات المراجع والإرشاد والتوجيه والبحث الانتقائي وتقدم خدمات الإعارة الخارجية للمنتسبين للمعهد. تعمل المكتبة طيلة أيام الأسبوع، بجانب المصادر والمراجع في علوم اللغة العربية المختلفة، خصصت المكتبة جزءاً للرسائل فوق الجامعية التي أعدها طلاب المعهد (دبلوم وماجستير)



الرسائل الجامعية:

الرسائل الجامعية التي تعد في المعهد بحوثاً تكميلية للمقررات الدراسية التي يدرسها الطلاب في مستويات الدبلوم العالي والماجستير في اللغة العربية للناطقين بغيرها. واتجهت هذه البحوث منذ تأسيس المعهد اتجاهات متعددة أساسها اتجاهات علم اللغة الحديث بفرعه، وأهمها علم اللغة العام، وعلم اللغة التطبيقي، وعلم اللغة الاجتماعي، والنفسي، وعلم اللغة التقابلي الذي اهتم بالمقابلة بين دراسة اللغة العربية واللغات التي يتحدثها طلاب المعهد القادمين من مختلف دول العالم. وتشكلت لدى مكتبة المعهد حصيلة ثرة، نادرة في هذه المجالات تناولت قضايا تعليم اللغة العربية، واللسانيات، والمعجم ثنائية اللغة وعلاقة لغات الشعوب الإسلامية باللغة العربية. وقد اتجهت بعض هذه البحوث منذ العام 1977م بإشراف وتوجيه من البروفيسور يوسف الخليفة أبوبكر الخبير الأول بالمعهد سابقاً نحو الاهتمام بالحرف العربي في لغات الشعوب، فأعد ما يزيد على عشرين طالباً بحوثهم في مجال كتابة لغاتهم بالحرف العربي. وقد أرست هذه البحوث للحرف العربي في لغات هذه الشعوب وبينت الوضع الحالي للغات التي تمت دراستها والتوصيات النابعة من الدراسة العميقة لهذا الوضع، ولا شك أن هذه الدراسات إضافة ممتازة للمكتبة العربية ولمجال كتابة لغات الشعوب الإسلامية بالحرف العربي، وقد كانت هذه البحوث والدراسات أساساً لمعظم الجهود التي تمت من بعد بما فيها الجهد القيم الذي تبنته جامعة إفريقيا العالمية بتأسيس مركز البروفيسور يوسف الخليفة أبوبكر لكتابة لغات الشعوب الإسلامية بالحرف العربي، واللغات التي أجريت عليها الدراسات في مجال الكتابة بالحرف العربي هي: الأمازيغية، والأورومية، والتكري، والصومالية، والسواحيلية، والفولانية، والهوسا، واليوربا، والبجاوية، والزغاوة، والميدوب، والقمرية والفلفلد، والماندنكو، والولف، وصوصو، والإندونيسية، والملايوية، والماليزية. وحظيت بعض هذه اللغات بعدد من الرسائل وهي لغة الهوسا واللغة القمرية واللغة الصومالية.

وخلصت كل هذه الرسائل إلى توصيات محددة تساعد في إكمال مشروع كتابة هذه اللغات بالحرف العربي. ونشير إلى أن بعض هذه اللغات ظلت متداولة في الأوساط الشعبية والدينية بالحرف العربي على الرغم من الحرب الشعواء التي قادها الاستعمار الأوروبي لمحاربة الحرف العربي. وقد ساعد هذا المد الشعبي في رسوخ كتابة هذه اللغات بالحرف العربي على الرغم من تحولها للكتابة بالحرف اللاتيني على مستوى اللغة الرسمية أو جعلها لغات محلية والتحول إلى الحديث بالفرنسية أو الإنجليزية.

وكما تضم البحوث التكميلية التي أعدها طلاب المعهد دراسات مفصلة عن أوضاع اللغة العربية في البلدان الإفريقية وبخاصة الدول العربية ذات الأوضاع الخاصة وهي: الصومال، وجزر القمر، وجيبوتي، إضافة للدول المجاورة للبلاد العربية أو ذات العلاقة الخاصة بها وأهمها تشاد، إرتريا، أثيوبيا، مالي، السنغال، الكمرون، النيجر، كينيا، نيجيريا، وغيرها.

واتجهت بعض البحوث نحو الدراسات المقارنة بين اللغات الإفريقية واللغة العربية في مجال الأصوات اللغوية والبنى الصرفية والتركيبية، وكذلك دراسة الألفاظ العربية الداخلة في مكونات عدد كبير من اللغات الإفريقية وشملت هذه الدراسات: لغة الهوسا، واللغة السواحيلية، والفولانية، والأمهرية، والتقرية، واليوربا، والقمرية، والولوفية، والماندنغو، والسونتكية، والصونغي، واللغات السودانية (الزغاوة، والمساليت، والفور، والمحسية، والدنقلاوية) وغيرها.

واهتمت هذه البحوث كذلك بصناعة المعاجم العربية ثنائية اللغة (اللغة العربية واللغات الإفريقية) وبخاصة المعاجم (عربي/هوسا)، (عربي/أمهري)، (عربي/فولاني)، (عربي/قمرية)، (عربي/سواحيلي)، وغيرها، وأنجز عدد من الطلاب في مجموعات بحثية أجزاء مقدرة من هذه المعاجم. ويعمل عدد من الخريجين على نشر معجم (عربي. هوسا). وهناك دراسة مفصلة يجريها المعهد تحوي تصنيف الرسائل الجامعية وفق موضوعات الدراسة واتجاهات البحوث التكميلية المطبوعات:

دعماً لنشر اللغة العربية، والبحث العلمي في ميدان الدراسات اللغوية، وتبادل الخبرات، يولي المعهد اهتماماً كبيراً بطباعة المطبوعات التي تعينه على القيام بدوره وتحقيق أهدافه، فقد قام المعهد بطباعة عدد من المطبوعات العلمية وتوزيعها على الجهات ذات الصلة، والتي توافق أهدافها أهداف المعهد، ومن تلك المطبوعات: مجلة المعهد: يصدر المعهد المجلة العربية للدراسات اللغوية، وهي دورية مختصة تعنى ببحوث اللغة العربية وتعليمها وتعلمها ونشرها، كما صدر عن المعهد المطبوعات مثل:

تعليم اللغة العربية في جبال النوبة (السودان) 1981م.

أوضاع اللغة العربية في زنجبار-علي عمر مزي-1983م.

## 2. المستودع الرقمي

تم بناء المستودع الرقمي للمعهد اعتماداً على برنامج DSpace، وهو حزمة برمجية صممت لإدارة المستودعات الرقمية مفتوحة المصدر تحديداً تستخدم لإنشاء مستودعات الوصول الحر لنشر المحتوى الرقمي الأكاديمي أو المؤسسي. يتشابه DSpace إلى حد ما مع أنظمة إدارة المحتوى،

وأنظمة إدارة الوثائق، يقدم مجموعة خدمات كنظام لإدارة الأرشيف الرقمي مع التركيز على التخزين على المدى الطويل، والإتاحة وحفظ المحتوى الرقمي. كما تركز على تقديم المحتوى الرقمي للمستخدمين النهائيين وتوفر مجموعة كاملة من الأدوات لإدارة المحتوى.

ومن مميزات هذا النظام أنه مفتوح المصدر لإدارة أعمال المكتبات يعتمد على متصفح الإنترنت تم تطوير هذا النظام عن طريق مجموعة من المبرمجين والمصممين والمكتبيين، وقد صمم هذا النظام خصيصاً للمكتبات.

ويعمل نظام كوها على أحدث تقنيات النظم المفتوحة، ويتميز نظام "كوها" بقدرته على الارتباط بالأنظمة الأخرى من خلال شبكة الإنترنت أو باستخدام معايير تبادل المعلومات مثل معيار Z39.50، كما يتيح إمكانية التعامل وتخزين واسترجاع الأوعية السمعية والبصرية والرقمية.

**وأهم مميزات نظام كوها:**

نظام متكامل يضمن القيام بجميع أعمال وأنشطة المكتبة الحديثة.

يدعم العمل في بيئة الشبكة الدولية للمعلومات.

صمم خصيصاً للعمل في بيئة المكتبات وشارك في إعداده مجموعة من المختصين في مجال المكتبات.

يدعم تسجيله مارك ومعيار z39.50.

يدعم اللغة العربية.

بالإضافة للأنظمة الفرعية لنظام "كوها": مثل النظام الفرعي للتزويد، النظام الفرعي للفهرسة، النظام الفرعي للبحث والاسترجاع (الفهرس الآلي المباشر) النظام الفرعي للتقارير والنظام الفرعي للإعارة.

### **برنامج الإعداد اللغوي:**

يهدف هذا البرنامج إلى تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها المبتدئين في دورات متلاحقة تؤهلهم لمواصلة دراستهم بالجامعات العربية في مختلف التخصصات إذا كانوا من حملة الشهادة الثانوية أو ما يعادلها، كما يتيح البرنامج تعليم العربية لرجال الأعمال والدبلوماسيين والموظفين من غير العرب، إضافة إلى تدريب طلاب اللغة العربية في الجامعات الأجنبية وفي المدارس العربية بالبلدان غير العربية.

وقد شرع المعهد في تنفيذ برنامج الإعداد اللغوي للمبتدئين منذ الثمانينيات، فقد كانت له فصول مسائية يؤمها عدد كبير من الراغبين في تعلم العربية من الوافدين، وقد لقي هذا البرنامج إقبالاً

كبيراً لدى كثير من الدارسين من دول عديدة منها واندونيسيا والصين وماليزيا وتركيا ونيجيريا وجنوب السودان وتشاد، وبلغ عدد المستفيدين من هذه البرنامج من مختلف دول العالم أكثر من 700 دارساً.

### 3. الاتفاقيات:

وقع المعهد مذكرات تفاهم مع مؤسسات أكاديمية لتعليم اللغة العربية وتأهيل المعلمين كما يلي:

اتفاق مع جامعة أديس أبابا لتبادل الخبرات ودعم اللغة العربية بالجامعة.

اتفاق مع جامعة جالا (جنوب تايلاند) ووزارة الأوقاف والشئون الإسلامية بدولة قطر تم بموجبه إنشاء معهد الشيخ عبد الله آل ثاني لتدريب معلمي اللغة العربية.

اتفاق مع مؤسسة الدوحة التعليمية بموريشيوس تم بموجبه إنشاء برنامج لنيل درجة البكالوريوس في اللغة العربية.

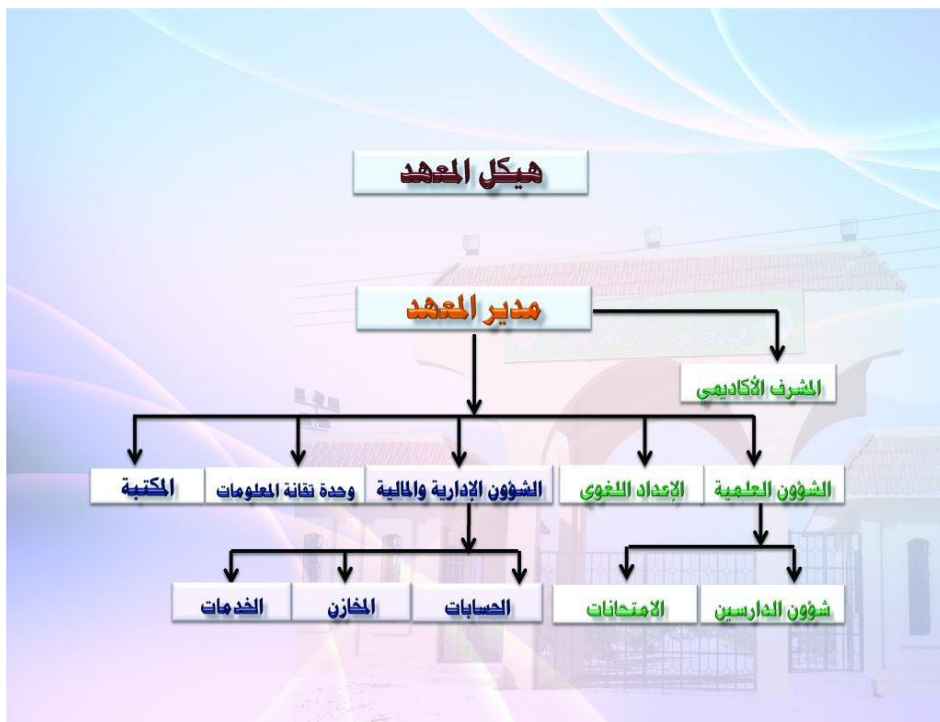
اتفاق مع كلية سندباد بإثيوبيا تم بموجبه تطوير برنامج لتدريب معلمي اللغة العربية في أثناء الخدمة ينال بموجبه الدارس درجة الدبلوم الوسيط في تعليم اللغة العربية.

اتفاق مع ولاية كاتسينا بنيجيريا يتم بموجبه تأهيل دارسين لنيل درجة الدبلوم العالي في تحقيق المخطوطات العربية والتوثيق.

اتفاق مع معهد اللغات العالمية للمسلمين بنينغيشيا الصين لتبادل الخبرات وقبول الطلاب.

اتفاق مع معهد نينغيشيا للعلوم الإسلامية في الصين بغرض تعزيز التعاون وتبادل الخبرات.

اتفاق مع مؤسسة الشهيد التعليمية بإندونيسيا بغرض تأهيل أساتذة المؤسسة وتدريب الطلاب.



شكل 1. الهيكل الإداري للمعهد (دليل المعهد الإداري، 2019، ص. 15)

### تقييم استراتيجية المعهد لمواجهة أزمة كورونا 19:

من خلال مراجعة موقع المعهد على الشبكة العنكبوتية ظهر خلو المعهد من أي عنصر من عناصر الخطة سوى الأهداف التي لم يترتب أي هدف منها بمعالجة ودعم العملية التعليمية أو البحثية لمواجهة أزمة كورونا 19.

عند مراجعة الموقع لم تظهر أي نشاط أو مؤشر على عمل المعهد لمواصلة التعليم أو البحث العلمي للدارسين أو الباحثين حيث خلى كل من الرسائل الجامعية والمستودعات الرقمية والمطبوعات من أي معلومات. وبعد عمل استبيان مصغر والمقابلة المقننة لمدير المعهد وبعض الكوادر العاملين بالمكتبة خلصنا للآتي

موجهات الاستراتيجية ومصادر البيانات والمعلومات:

1. لم تُظهر الاستراتيجية أي مرجعيات أو موجهات أو سياسات، يمكن أن تؤسس للاصطفاف مع الجهات التي تُمثل مُوجه للمعهد في الخطة في القطاعات المعنية، والذي

- يؤدي إلى ضعف الاصطاف الاستراتيجي للعمل المتكامل بين المعهد والقطاعات التي يتداخل فيها عمل المعهد.
2. لم يتم تحديد المصادر التي حصل منها على المعلومات اللازمة لبناء الاستراتيجية، كما افترق منهج الحصول على المعلومات إلى الوضوح في المصدر، ولم يتم تحديد معيار دقة وصحة المعلومات، وانعكس ذلك بشكل واضح في كفاءة الاستراتيجية.
  3. لم تظهر الرؤية الاستراتيجية أو المرحلية للمعهد ولم تتمكن من الحصول على معلومات دقيقة عن رؤية ورسالة وقيم المعهد.
  4. يجب أن تضم خطة المعهد لمواجهة أزمة كورونا أحد أنماط التعليم والبحث (المتزامن أو الغير متزامن) وهذا لم يتوفر في موقع المعهد
  5. لم تظهر الخطة أي وصلية للتواصل المباشر أو الغير مباشر ولم تظهر المرونة في منصات التواصل أو زمان التواصل أو توفير تغذية راجعية فورية
  6. خلت الخطة الاستراتيجية من أي مساحات للتعاون في أنشطة البحث أو التعليم مع أي جهة خارجية
  7. لم تظهر استراتيجية المعهد أي قاعدة بيانات تتيح للباحث القراءة أو البحث أو فيديوهات أو مصادر معلومات.
  8. لم تظهر استراتيجية المعهد الحصول على أي منصة للتعليم أو البحث يستطيع منها الباحث أو الدارس تلقي المعارف
  9. خلت الاستراتيجية لأي دفع للباحثين أو المتعلمين إلى البحث أو إيجاد حلول للتعلم الذاتي.
  10. خلت بشكل كامل الاستراتيجية من أنشطة تساعد على الوصول الحر للمعلومات والمعارف في أي وقت.
  11. لم تعمل الاستراتيجية على امتلاك المعهد لأي من أدوات البحث أو التعلم عن بعد كمشركة الملفات أو الرسائل الجامعية أو الكتب العلمية أو مساقات تعليمية أو تدريبية.
  12. لم تعمل الاستراتيجية على امتلاك بنية تحتية التي يعتمد عليها الوصول الحر للمعلومات (كالسيرفرات والانترنت والاجهزة الرقمية)
  13. الاستراتيجية الموضوعه من قبل إدارة المكتبة إنما هي خطة استراتيجية تشغيله.

## التوصيات

وبناء على النتائج المذكورة اعلاه يوصي الباحث بالآتي:

1. يجب أن تراعي الاستراتيجية التنوع بصورة تراعي ضمان الحصول على المعلومات لجميع الباحثين بصورة عادلة.
2. وضع خطط واضحة تراعي الانتقال نحو الرقمنة الإلكترونية.
3. اعطاء النشر الإلكتروني والوصول الحر أهمية أكبر لتسهيل تحليل واتخاذ القرار وتجويد النتائج
4. تأهيل الكادر البشري العامل بالمكتبة على ما يلزم من تقنيات التعليم والبحث الرقمي حتى يساهم بصورة واضحة في تنفيذ سياسات المعهد.
5. الدمج بين الوسائل التعليمية والبحثية لتحقيق تفاعل أكبر ودافعية للتعلم
6. تعزيز الموارد الرقمية للمكتبة المعهد من خلال تحسين الموقع الإلكتروني ونماذج المحاكاة التعليمية والبحثية.
7. الاستعانة بخبراء واختصاصيين في هذا المجال، للإشراف على الانتقال المرن إلى البحث عن بعد، أو من أجل التعليم المدمج، ووضع التصورات والحلول للمشكلات التي قد تطرأ
8. توفير موارد رقمية وأدوات بحثية وتعليمية وبرامج بحثية تساعد الباحث على الوصول للمعلومة
9. توفير وتجهيز البنى التحتية لمواكبة البحث والتعليم عن بعد.

## خاتمة

هنالك العديد من الاستراتيجيات والمزيد من الإجراءات التي يمكن أن تتخذها المكتبات ومؤسسات المعلومات بوصفها مؤسسات لها الصدارة في دعم التعليم العالي والبحث العلمي خاصة وتسهيل الوصول إلى المحتوى الرقمي، ودورها في تيسير سبل التواصل عبر شبكات الإعلام وتطبيقات الـ "واتس آب" والدورات التدريبية المفيدة، وكذلك الشركاء (الناشرون والموردون) ودورهم في بسط خدمة التصفح وإتاحة المحتوى عبر استراتيجيات مكتوبة.



## مصادر ومراجع الدراسة:

1. ابو صالح. محمود حسين. التخطيط الاستراتيجي القومي، ط5. الخرطوم: شركة مطابع السودان للعملة، 2011.
2. التعليم الالكتروني، تاريخ التصفح 18/07/2020، 12.55 الساعة، متاح على الرابط: <https://ar.wikipedia.org/wiki>
3. الحلبي، خالد. الوعي المعلوماتي في أوقات الأزمات والكوارث. - في: منتدى جمعية المكتبات والمعلومات البحرينية بتاريخ 11 مايو 2020 متاح على الرابط: <http://chat.Whatsapp.com/J7qY9cjjIKhttp://chat>.
4. حمدان. خالد، وائل محمد ادريس. الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي منهج معاصر. الاردن: الهارزودي، 2007م
5. السكارنة. بلال خلف، الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي. الاردن: دار المسيرة، 2010.
6. عبد الله. فضل عبد الرحيم، وهيبي عبد الفتاح عبد الرحمن (2021) تفعيل نظم إدارة المكتبات في الأزمات: دراسة من وجهة نظر العاملين في السودان
7. مجلة جيل العلوم الانسانية والاجتماعية مبارك حيروش. التدابير الوقائية ضد جائحة كورونا كوفيد 19 (بالمغرب): التداعيات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية جلة جيل العلوم الانسانية والاجتماعية العدد 69، 2020، فاس المغرب، الصفحة 19.
8. مركز الإفلا الإقليمي للدول العربية. أهم إجراءات الوقاية التي يجب اتباعها في المكتبات ودور الأرشيف عند إعادة فتحها للجمهور مع استمرار جائحة كورونا (كوفيد-19) 22 يونيو 2020.
9. معهد الخرطوم الدولي للغة العربية متاح على موقع المعهد الإلكتروني
10. المؤتمر الافتراضي لجمعية المكتبات والمعلومات البحرينية (الأول: 28-30 يونيو 2020). دور المكتبيين ومركز المعلومات في البيئة الرقمية خلال جائحة الكورونا: التحديات والتطلعات.
11. المؤتمر العلمي الافتراضي لجمعية المكتبات والمعلومات الكويتية (الأول: 5-6 اغسطس 2020). دور المكتبات ومراكز المعلومات في دعم عملية التعليم عن بعد. - متاح على الرابط <https://cuttly/3dSg66a6>
12. النوايسة. غالب عوض،.خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. الطبعة الثالثة. عمان: دار صفاء. 2013م

13. Association of College & Research Libraries, 2008. Pp.1-11

## هوامش الدراسة

- 1 - الحلبي، خالد (2020). الوعي المعلوماتي في أوقات الأزمات والكوارث. - في: منتدى جمعية المكتبات والمعلومات البحرينية بتاريخ 11 مايو 2020 متاح على الرابط: <http://chat.Whatsapp.com/J7qY9cjjIKhttp://chat>.
- 2- المؤتمر الافتراضي لجمعية المكتبات والمعلومات البحرينية (الأول: 28-30 يونيو 2020). دور المكتبيين ومركز المعلومات في البيئة الرقمية خلال جائحة الكورونا: التحديات والتطلعات.



- 3- المؤتمر العلمي الافتراضي لجمعية المكتبات والمعلومات الكويتية (الأول: 5-6 أغسطس 2020). دور المكتبات ومراكز المعلومات في دعم عملية التعليم عن بعد. – متاح على الرابط <https://cuttly/3dSg66a6>
- 4- فضل عبد الرحيم عبد الله وهيبي عبد الفتاح عبد الرحمن تفعيل نظم إدارة المكتبات في الأزمات: دراسة من وجهة نظر العاملين في السودان
- <sup>5</sup> محمود حسين ابو صالح. التخطيط الاستراتيجي القومي، ط5. (الخرطوم: شركة مطابع السودان للعملة، 2011). ص65
- <sup>6</sup> بلال خلف السكارنة، الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي. الأردن: دار المسيرة، 2010. ص36
- <sup>7</sup> خالد بن حمدان، وائل محمد ادريس. الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي منهج معاصر. الاردن: اليازوري، 2007. ص44
- <sup>8</sup> - مبارك حيروش. 2020. ص38)
- <sup>9</sup> التعليم الإلكتروني، تاريخ التصفح 18/07/2020، 12.55 الساعة، متاح على الرابط: <https://ar.wikipedia.org/wiki>
- <sup>10</sup> - مركز الإفلا الإقليمي للدول العربية. أهم إجراءات الوقاية التي يجب اتباعها في المكتبات ودور الأرشيف عند إعادة فتحها للجمهور مع استمرار جائحة كورونا (كوفيد-19) 22 يونيو 2020
- <sup>11</sup> النوايسة غالب، 2003. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. الطبعة الثالثة. عمان: دار صفاء. ص235
- <sup>12</sup> Gandhi, 2003. P.144
- <sup>13</sup> معهد الخرطوم الدولي للغة العربية متاح على موقع المعهد الإلكتروني