

المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات

لسان حال الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والارشيف
دورية علمية محكمة تصدر أربع مرات سنوياً

المجلد الخامس العدد الثاني أبريل – يونيو ٢٠١٨

رئيس التحرير

أ.د. شعبان عبد العزيز خليفة

نائب رئيس التحرير

أ.د. حسناء محمود محبوب

حقوق النشر ©

حقوق الطبع والنشر محفوظة للجمعية

ISSN 2356 - 8003

رقم الإيداع : 2014/18784

المجلة مكشفة في قواعد البيانات التالية:

قاعدة بيانات المنهل

<http://www.almanhal.com/index.aspx>

وقاعدة بيانات دار المنظومة

<http://www.mandumah.com/databases>

قاعدة المعرفة

<http://www.e-marefa.net/ar/>

قاعدة EBSCO

"بنك المعرفة المصري"

لا يجوز استنساخ أى جزء من أى عدد من أعداد
المجلة بأى طريقة كانت إلا بعد الحصول على تصريح
كتابى من الجمعية

مراسلات التحرير

١ شارع محمد جلال ، تقاطع المساكن مع شارع
العشرين

فيصل - الجيزة

ت / فاكس ٠٢٣٧٢٣٩٧٩٨

محمول : ٠١٢٢٢٤٤٧٧٧٨

سعر بيع النسخة

داخل مصر : ٨٠ جنيها / للعدد
خارج مصر : ٨٠ دولارا أمريكيا بخلاف تكاليف الارسال

الاشتراكات

داخل مصر : ٣٠٠ جنية سنويا
خارج مصر : ٣٠٠ دولار أمريكي بخلاف تكاليف الارسال

لأعضاء الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات أسعار
خاصة بالمقر الرئيسى للجمعية

هيئة التحكيم

مصر

أ.د. أمنية مصطفى صادق	أ.د. أسامة السيد محمود
أ.د. شريف كامل شاهين	أ.د. ثناء موسى فرحات
أ.د. فائقة محمد حسن	أ.د. عايدة إبراهيم نصير
أ.د. يسرية عبد الحليم زايد	أ.د. محمد فتحى عبد الهادى

الوطن العربى

أ.د. جاسم محمد جرجيس	(العراق)	أ.د. ربحى عليان	(الأردن)
أ.د. عبد الله الشريف	(ليبيا)	أ.د. عبد المجيد بوعزة	(تونس)
د عيسى عيسى العسافين	(سوريا)	أ.د. قاسم نور عثمان	(السودان)
أ.د. ناجية قموح	(الجزائر)	أ.د. نزهة بوخياط	(المغرب)
أ.د. هشام عبد الله عباس	(السعودية)	أ.د. نعيمة حسن زروقي	(عمان)

الدول الأجنبية

D. Mohammed M. Aman	University of Wisconsin-Milwaukee
D. Johannes Britz	University of Pretoria
D. Hope A. Olson	University of Wisconsin-Madison
D. Richard Smiraglia	Information Organization Research Group
D. Dietmar Wolfram	University of Western Ontario
D. Ris Xie	Rutgers University
D. Jin Zhang	University of Pittsburgh

هيئة التحرير

أ.د شعبان عبد العزيز خليفة رئيس التحرير

أ.د حسناء محمود محبوب نائب رئيس التحرير

المشرفون على أبواب المجلة

أ.د حسناء محمود محبوب باب الابحاث والدراسات

أ.د أماني جمال مجاهد باب العروض

د. منى فاروق باب صناعة النشر

د. محمد السيد النجار باب الاخبار والتحقيقات

المنسق الفني

أ. تامر سعيد ابراهيم

المحاسب المالي

أ. حمدي مكي

مسنول التسويق الإلكتروني

د. محمد عبد الفتاح راشد

البيع والاشتراكات

أ. عبد الناصر احمد

المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات

المجلد الخامس العدد الثاني ابريل – يونيو ٢٠١٨

قائمة المحتويات

الافتتاحية	٧
رئيس التحرير	
الدراسات والبحوث	إشراف أ.د. حسناء محجوب
علوم المكتبات والمعلومات والمعرفة في ضوء الإنتاج الفكري العربي والأجنبي: دراسة تحليلية مقارنة للمفاهيم والمسميات	١١
د. رضا محمد محمود النجار	
إعادة الهندسة الإدارية كمدخل لتمييز مؤسسات المعرفة	٣٦
د. أمينة خير توفيق	
أثر استخدام الخرائط الذهنية الإلكترونية في زيادة تحصيل الطلاب لحدثين من مقرر مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات : دراسة تجريبية علي طلاب الفرقة الأولى بقسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب جامعة طنطا	٦٥
د. نادية سعد مرسي	
السلامة و الصحة المهنية في أعمال تخزين مصادر المعلومات : دراسة حالة على المكتبة المركزية الجديدة لجامعة القاهرة	٩٧
د. أحمد جابر حامد	
فاعلية تطبيقات الهواتف الذكية لتعلم الجوانب العملية لتصنيف ديوي العشري : دراسة تجريبية على طلاب قسم المكتبات جامعة كفر الشيخ	١٣٢
د. عماد زيدان	
تصميم الخدمات المعلوماتية وفقا لاحتياجات المستفيدين من مكتبات كليات جامعة طنطا: دراسة تخطيطية	١٦٦
د. هبة فتحي دنيا	
استخدام الأرشفات الوطنية لشبكة الفيس بوك في التنمية المستدامة	١٩١
د. نرمين إبراهيم علي اللبان	
أفضل الممارسات لإدارة وثائق الجهات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي	٢٢٣
د. أماني محمد عبدالعزيز	
واقع استخدام شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك في الأرشفات الوطنية العربية والأجنبية دراسة تحليلية مقارنة	٢٦٨
د. تفيدة سمير محمود	
صناعة النشر	إشراف د. منى فاروق
النشر الحكومي الإلكتروني : محكمة النقض المصرية نموذجا	٣١٧
مروة احمد مصطفى عوض	

عروض وقرارات متخصصة		إشراف د. أمانى مجاهد
٣٤٥	الخريطة الرقمية للمكتبات ومراكز المعلومات العربية	عرض / أحمد حسين بكر المصرى
٣٥٣	محو الأمية الرقمية لكبار السن : دراسة لتصميم وإنشاء موقع إلكترونى تعليمى	عرض / غدير مجدى عبد الوهاب
٣٦٠	الأزهر الشريف في الإنتاج الفكرى المطبوع : دراسة ببليومترية	عرض / محمد عبد الستار قابل
٣٦٦	العلاج بالمعلومات : دراسة تجريبية لإعداد برنامج علاجي قائم على المعلومات لخفض حدة بعض المشكلات النفسية لدى الأيتام بدور الرعاية بالإسكندرية	عرض / روان محمد عبد الحميد
أخبار وتحقيقات وتقارير		إشراف د. محمد النجار
٣٧٣	أخبار المكتبات	
٣٧٦	أخبار سريعة	
٣٨١	أخبار المؤتمرات	
٣٨٤	أخبار تكنولوجيا المعلومات	
٣٨٩	قواعد النشر بالمجلة	
القسم الاجنبى		
٣٩١	ملخصات الدراسات والمقالات البحثية	

الافتتاحية

بقلم رئيس التحرير
أ.د. شعبان عبد العزيز خليفة

قضية للبحث العلمي الجاد التنازع على اختراع الطباعة بالحروف المتحركة بين لورنزو كوستر الهولندي ويوحنا جوتنبرج الألماني

يصادف الداخل إلى مدينة هارلم الهولندية تمثالاً بالحجم الطبيعي للهولندي لورنزو كوستر الذي يؤكد الهولنديون أنه المخترع الأول للطباعة بالحروف المتحركة، كما يصادف الداخل إلى مدينة ماينز متحف الطباعة والتمثال النصفي لمن شاع أنه مخترع الطباعة بالحروف المتحركة وهو الألماني جوتنبرج. ويروج كل طرف: هولندا وألمانيا لابن بلدها باعتباره المخترع الأول والوحيد للطباعة بالحروف المتحركة. إذن هناك تنازع بين الهولندي لورنزو كوستر والألماني يوحنا جوتنبرج على ذلك الاختراع الذي غير وجه العالم والذي اعتبر المحطة الثالثة في ثورة المعلومات، وحيث تمثلت الحلقة الأولى اختراع الكتابة في الألف السادسة قبل الميلاد، بينما تمثلت الحلقة الثانية في صناعة الورق الصيني الذي تسلسل إلى العالم وحل محل البردي والرّق كمادة للكتابة مع مطلع القرن الثاني الميلادي، وكانت الطباعة بالحروف المتحركة في القرن الخامس عشر الميلادي هي المحطة الثالثة.

ولقد ساد العالم طوال خمسة قرون أن يوحنا جوتنبرج الألماني هو صاحب هذا الاختراع والذي نقل البشرية - ضمن إرهاصات أخرى- من ظلام العصور الوسطى إلى حافة العصر الحديث. وكان الألمان قد روجوا لذلك الاختراع الذي خرج من مدينة ماينز إلى المدن الألمانية الأخرى ومن ألمانيا إلى دول أوروبا المختلفة بحيث لم تأت نهاية القرن الخامس عشر الميلادي إلا وكانت أوروبا كلها تنعم بهذا الاختراع، بل أن هذا الاختراع عبر الاطلنطي إلى العالم الجديد الذي كان قد اكتشف لتوه. ودخل هذا الاختراع الفذ إلى سائر أنحاء العالم في تواريخ مختلفة. ونحن الآن ننعم بهذا الاختراع الذي نقلنا من ظلام العصور الوسطى إلى نور العصور الحديثة وحدثت انقلابات في كل جوانب حياتنا. وفي كل خطوة بخطوها هذا الاختراع وفي كل منطقة يدخل إليها ويغزوها كانت الريادة والقيادة والفضل دائماً للألماني يوحنا جوتنبرج.

ولكن على الجانب الآخر كانت سطور تتناثر بين ثنايا بعض الكتب والدوريات تشي بأن المخترع الأول والأصلي لذلك الاختراع رجل هولندي يدعى لورنزو كوستر، ولكن هذه السطور لم يتوقف أمامها إلا نفر قليل ضاعوا في خضم المؤلفين الذين أرخوا للطباعة وصاحبها يوحنا جوتنبرج والمطبوعات التي أبدعها الرجل على قلتها.

وبعد خمسة قرون من اختراع الطباعة كانت بعض المكتبات تعيد تجليد بعض كتبها القديمة فوجدت في البطانة بعض ملازم مطبوعة ولكنها يقيناً ليست من نوع الطباعة التي اخترعها جوتنبرج، بل لها طابعها الخاص الذي يرجع إلى زمن سابق على مطبوعات يوحنا؛ وقامت الدنيا لم تقعد وتعمق الباحثون في البليوجرافيا وتاريخ الطباعة وخرجوا يقيناً بأنها ليست من طباعة جوتنبرج ونسبوا إلى كوستر وأعادوا كتابة تاريخ الطباعة وعقدوا لواءها إلى كوستر وخلصوا إلى أن لورنزو هو صاحب الاختراع وإن كانت طباعته بدائية فجّة، وأن جوتنبرج هو الذي طورها وكملها وجملها.

ولكن كيف وصل هذا الاختراع إلى يوحنا جوتنبرج وكيف وقع في يده؟!

تذكر المصادر على قلتها وندرتها وربما انحيازها أن جوتنبرج سمع بما وصل إليه كوستر فغادر ألمانيا وذهب ليعمل عند كوستر وفي ليلة رأس السنة سرق الاختراع والحروف والأدوات وطفق عائداً إلى ألمانيا وعمل على تطوير الاختراع وكان يعمل سراً فيما يسمى بالسحر الأسود، حتى ذاع سره ووقع الاختراع وآلاته وحروفه في يد "فوست" و "شوفر" استيفاءً لديون على جوتنبرج. وخرج أول عمل من طباعة جوتنبرج في حدود ١٤٥٥م (الكتاب المقدس ذو الاثنتين والاربعين سطراً)، بينما باستخدام كربون ١٤ تأكد سبق مطبوعات كوستر بنحو ربع قرن من الزمان.

لقد سقطت الفترة التي قضاها جوتنبرج في هارلم من سجل حياته، مما يشي بأن القصة حقيقية، ومهما يكن من أمر هذه القضية العلمية الخطيرة، فإننا في حاجة إلى مزيد من البحث والتقصي والتحري حولها وحتى ينسب الفضل لأهله.

رئيس التحرير

أ.د. شعبان عبد العزيز خليفة

الرئيس الفخري للاتحاد العربي للمكتبات

والمعلومات (أفلي)

دراسات وبلوث

إشراف

أ.د. حسناء محمود محجوب

يهدف هذا الباب إلى نشر الدراسات والبحوث العلمية الأصيلة والأعمال الميدانية المنهجية في جميع مجالات علوم المكتبات والمعلومات والأرشيف والوثائق والعلوم البينية وذات الصلة مثل علوم الحاسب والإنترنت والشبكات وعلم نفس القراءة والنشر التقليدي والإلكتروني، كما يهدف هذا الباب أيضا نشر أبحاث طلاب الماجستير والدكتوراه في مجال المكتبات والمعلومات والتي تكون من متطلبات حصولهم على الدرجات العلمية .

علوم المكتبات والمعلومات والمعرفة في ضوء الإنتاج الفكري العربي والأجنبي: دراسة تحليلية مقارنة للمفاهيم والمسميات

إعداد

د/ رضا محمد محمود النجار

أستاذ المكتبات والمعلومات المساعد

رئيس قسم الوثائق والمكتبات والمعلومات

كلية اللغة العربية بالمنوفية جامعة الأزهر

redaelnagar@yahoo.com

١/٠ مستخلص:

دراسة وصفية تحليلية مقارنة، اعتمدت على منهج تحليل المفاهيم Concepts Analysis داخل الإنتاج الفكري المتخصص في علوم المكتبات والمعلومات والمعرفة، وتهدف إلى الكشف عن الخصائص الرئيسية لهذا الإنتاج الفكري، فضلاً عن رصد العلاقة بين هذه العلوم الثلاثة، مع إلقاء الضوء على آراء واتجاهات العلماء والمتخصصين للعلاقات المتداخلة بين هذه العلوم.

الكلمات المفتاحية: علم المكتبات، علم المعلومات، علم المعرفة، علم المكتبات والمعلومات، تحليل المفاهيم.

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة.

١/١ تمهيد:

لم يعان تخصص من التخصصات أو علم من العلوم كما عانى علم وتخصص المكتبات والمعلومات، ويرجع البعض ذلك إلى عدم وجود كيان نظري ومنهجي ثابت، مما أثر على التخصص برمته، فما زال هناك عدم اتفاق وغموض في النظرة إلى علم المكتبات والمعلومات باعتباره مجالا واحداً Uni- Disciplinary، أو مجالين Bi- Disciplinary أو أنه ينتمي إلى مجال معلوماتي جديد، فضلاً عن ذلك فما زال الاختلاف والخلاف مستمرا في المسميات الرئيسية الدالة على التخصص والعلم، إلى جانب ذلك وبخاصة في الإنتاج الفكري العربي، فإن هناك عدم اتفاق على أيسر المصطلحات وتعدد الكلمات العربية للمصطلح الإنجليزي الواحد، وربما أحدثها مصطلح الفوكسونومي أم الفلوكسونومي على الرغم من توحيد المقابل الأجنبي Folksonom ، وعلى الطرف الآخر مازال الغموض يحيط بالألقاب العلمية والوظيفية للمهنيين والخبراء والمؤلفين ورغبة البعض في الهروب من مصطلحات المكتبة ومشتقاتها مثل أمين المكتبة على سبيل المثال، وفي المجمل مازال البعض ينظر إلى تخصص المكتبات والمعلومات كتخصص علمي لا يزال دون مرحلة الرسوخ كعلم محدد، ولم يصل التخصص بعد إلى تحديد هويته وانتمائه بدقة، كل هذه الأمور وغيرها وردت في سياق الإنتاج الفكري المتخصص في علم المكتبات والمعلومات عربياً وأجنبياً.

٢/١ أهمية الدراسة:

منذ عقد الستينيات من القرن الماضي وبنافس عدد من المتخصصين العلاقة بين علم المكتبات وعلم المعلومات والتداخل بينهما، وهل هما علم واحد أم علمان؟ ومع مطلع الألفية الجديدة بدأ بعض الباحثين يبشرون بإحلال علم المعرفة محل علم المكتبات وعلم المعلومات أو كليهما معاً، وتجدر الإشارة إلى وجود اختلاف في الآراء، وهناك نقص في الإجماع في تحديد هذه العلاقات بين العلمين (المكتبات والمعلومات)

وقد أثر ذلك بالطبع على الدارسين والباحثين المنتمين إلى هذا المجال، وأوجد أزمات في تحديد العلاقة بينهما بدقة، حيث يرى البعض أنهما مجال واحد، ويرى الطرف الآخر أنهما مجالان منفصلان، وتسعى الدراسة إلى رصد هذه الآراء من خلال فحص وتحليل المفاهيم في محتوى عينة من الإنتاج الفكري المتخصص في علوم المكتبات والمعلومات.

٣/١ أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس وهو " التمييز بين مفاهيم ومصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والمعرفة في ضوء مراجعة الإنتاج الفكري المتخصص عربيا وأجنيبا" وينبع من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها، ومنها ما يأتي:

١. رصد العلاقة بين علم المكتبات وعلم المعلومات في ضوء الإنتاج الفكري.
٢. تحديد عناصر التشابه والاختلاف بين علم المكتبات وعلم المعلومات.
٣. الكشف عن بعض الخصائص الرئيسة للإنتاج الفكري في علوم المكتبات والمعلومات والمعرفة عربيا وأجنيبا.
٤. مقارنة بين الإنتاج الفكري المتخصص عربيا وأجنيبا من خلال خمسة عناصر رئيسة كما يأتي (اسم المجال، ومحتوى المجال، وظيفة المجال، والألقاب العلمية المستخدمة، والدوريات العلمية المتخصصة).

٤/١ أسئلة الدراسة:

في ضوء الأهداف السابقة فإن الدراسة تحاول أن تجيب عن التساؤلات الآتية، ومنها:

١. هل علم المكتبات وعلم المعلومات علمان أم علم واحد؟
٢. ما طبيعة الإنتاج الفكري المتخصص عربيا وأجنيبا في عرض هذه العلاقات؟
٣. ما طبيعة الألقاب العلمية المستخدمة من قبل المؤلفين والباحثين؟
٤. هل يمكن اعتبار علم المعرفة كبديل لعلم المعلومات؟
٥. هل هناك حاجة لتغيير مسميات تخصص المكتبات والمعلومات في الألفية الجديدة؟

٥/١ منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على منهجين رئيسيين، الأول المنهج الوصفي التحليلي ، والثاني منهج تحليل المفاهيم Concepts Analysis وهو أحد المناهج المستخدمة في علم اللغة والدلالة، حيث يعتمد على تحليل المفاهيم والمصطلحات ذات الصلة، والتي تظهر في الإنتاج الفكري العربي والأجنبي في علم المكتبات والمعلومات، ويمكن النظر إليه باعتباره أحد أساليب منهج تحليل المحتوى Content Analysis.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه الدراسة تعتمد على مراجعة الإنتاج الفكري المتخصص والمنشور في علوم المكتبات والمعلومات، وبخاصة الإنتاج الفكري المرتبط بموضوع البحث الحالي وليست حصرا شاملا، ثم تحليل المفاهيم المرتبطة بعلم المكتبات وعلم المعلومات وعلم المعرفة وإدارة المعرفة، ولتحقيق ذلك تم مراجعة الإنتاج الفكري المنشور عربيا وأجنيبا في أشكال عدة، منها:

١. الكتب.
٢. الدوريات.
٣. المصادر الإلكترونية.

٤. المؤتمرات المتخصصة، مثل مؤتمرات الإفلا IFLA، ومؤتمرات الاتحاد العربي للمكتبات، ومؤتمرات الأقسام العلمية ومنها، مؤتمر قسم المكتبات والوثائق وتقنية المعلومات التاسع بكلية الآداب بجامعة القاهرة.

والجدير بالذكر أنه تم فحص الإنتاج الفكري المتاح في المكتبات، أو الإطلاع على النص الإلكتروني من خلال قواعد البيانات وبنوك المعلومات وفي مقدمتها بنك المعرفة المصري (www.ekb.eg) وقد تم الاعتماد على قاعدة بيانات الهادي في تحليل المفاهيم الواردة في عناوين بعض الإنتاج الفكري المتخصص باللغة العربية؛ لرصد طبيعة هذا الإنتاج الفكري.

٦/١ مراجعة الإنتاج الفكري:

من خلال مراجعة الإنتاج الفكري المتخصص، ووفقاً للأهداف المرسومة للدراسة والمعالجة الموضوعية لها، فإن الباحث لم يجد أية دراسة تناولت هذا الموضوع، ولكن هناك عدداً من الدراسات التي تتداخل مع هذه الدراسة في جانب أو أكثر من جوانبها على المستويين العربي والأجنبي.

وترجع الدراسات التي تناولت العلاقة والتداخل بين علم المكتبات وعلم المعلومات إلى الخمسينات من القرن الماضي، حينما أشار جسي شيرا Jesse Shera^(١) إلى وجود تداخل في المهنة الأكاديمية بين علم المكتبات والتوثيق وعلم المعلومات، وأن هناك تداخلاً بينهما أشبه ما يكون ميراثاً عائلياً Familiar Legacy، وأوضح أن العديد من الباحثين يشيرون إلى أنهما ينتمون إلى مجال ثقافي واحد.

والجدير بالذكر أنه بدءاً من الثمانينات من القرن الماضي حدث تغير على المستوى المهني Professional Level، حيث تغير اسم الجمعية الأمريكية لمدارس المكتبات Association for American Library Schools إلى جمعية التأهيل في المكتبات وعلم المعلومات The Association for Library and Information Science Education، وكذلك على مستوى المنشورات Publication Level فنشرة اليونسكو للمكتبات Unesco Bulletin for Libraries تحولت إلى مجلة اليونسكو لعلم المعلومات Unesco Journal of Information Science، ودورية Library Research تحولت إلى Library and Information Science Research.

وفي عام ١٩٨٣ أيضاً تحدث رايبورد Rayward^(٢) عن العناصر التي تدعم التكامل والتداخل بين علم المكتبات وعلم المعلومات، أما ساراسيفك (١٩٩٥)^(٣) Saracevic فيشير إلى وجود انفصال بين علم المكتبات وعلم المعلومات، وتعد دراسته من الدراسات الأولى التي أشارت إلى علم المعرفة Knowledge Science من قبل متخصص في علم المكتبات والمعلومات.

وقدم شرودر Schrader^(٤) (١٩٩٥) دراسة مهمة في هذا الشأن، حيث حاول فيها التمييز بين مفهوم علم المكتبات وعلم المعلومات، وأشار إلى أن الغموض ما زال موجوداً في تحديد الفارق بين علم المكتبات وعلم المعلومات، وأكد على أنه ليس هناك إجماع Consensus في ذلك، وفي العام ذاته قدم نيتيكي Nitecki^(٥) دراسته والتي هدفت إلى التعرف على المفاهيم والمظاهر الفلسفية في علم المكتبات والمعلومات من خلال فحص الإنتاج الفكري المكتبي.

ثم دراسة فريديك^(٦) Fredrick (٢٠١٠) بعنوان "The Visibility of Information and Library Science Research" هدف صاحبها إلى تقديم خريطة ببليومترية Bibliometric Mapping لمجال المكتبات والمعلومات، ودراسة العلاقة بين علم المكتبات وعلم المعلومات، حيث اعتمد على تحليل ببليومتري لخمس دوريات متخصصة في علم المكتبات وعلم المعلومات.

ومن الدراسات المهمة وثيقة الصلة بدراستنا الحالية، الدراسة التي قدمها روكنيز أمان (٢٠١٢)^(٧) Roknuzaman بعنوان "Changing Paradigms in Library Education"، وهدفت الدراسة إلى استكشاف التغير الذي حدث في المنظور الفكري لتعليم المكتبات في سياق علم المكتبات والمعلومات وإدارة المعرفة، وقد اعتمدت الدراسة على مراجعة علمية للإنتاج الفكري المنشور؛ لرصد العلاقة بين علم المكتبات وعلم المعلومات.

وفي عام ٢٠١٤م قدم كلا من مونجن وشارلز^(٨) Mongeon & Charles دراستهما، والتي هدفا من خلالها إلى فحص عناوين رسائل الدكتوراه في تخصص علم المكتبات والمعلومات بين عامي (١٩٦٠-٢٠١٣م) حيث قاما بتحليل إحصائي للموضوعات داخل هذه الرسائل، واستخدام كلمة علم المكتبات وعلم المعلومات في عناوين هذه الرسائل، وأشارا إلى أن استخدام كلمة علم المعلومات جاء متفوقا على استخدام كلمة علم المكتبات في السنوات الأخيرة.

أما على المستوى العربي فتعد الدراسات التي قدمت في هذا الشأن قليلة جدا مقارنة بمثيلاتها الأجنبية، كما تعد الدراسات التي قدمها كل من أحمد بدر^(٩) (علم المعلومات والمكتبات: دراسات في النظرية والارتباطات الموضوعية، والفلسفة والتنظير في علم المعلومات والمكتبات) ومحمد فتحي عبد الهادي^(١٠) (مقدمة في علم المعلومات، والمعلومات وعلم المعلومات في ضوء الإنتاج الفكري العربي) وحشمت قاسم^(١١) "رحمه الله" (مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات) وأسامة السيد محمود^(١٢) (المكتبات والمعلومات في الدول المتقدمة والنامية، وتخصص المكتبات والمعلومات في مفترق طريق، والهوية الحائرة لتخصص المكتبات والمعلومات) هي أقرب الدراسات للدراسة الحالية، وربما تقترب في توجهاتها مع الآراء والتوجهات الأجنبية.

ثانيا: الإطار النظري للدراسة.

يحاول الباحث في هذا الجزء من الدراسة تحقيق الأهداف التي وضعت سابقا، والجدير بالذكر أنه تم تقسيم هذا الإطار إلى خمسة محاور رئيسة، الأول يناقش طبيعة علم المكتبات وعلم المعلومات، من حيث التشابه والاختلاف، ويناقش الثاني قضية أنهما علم واحد أم علمان في ضوء الإنتاج الفكري العربي والأجنبي، بينما يعالج المحور الثالث الدراسة المقارنة بين العلمين (المكتبات والمعلومات) من خلال فحص ومراجعة الإنتاج الفكري المتخصص في هذا الجزء، أما المحور الرابع فتم تخصيصه للحديث عن علم المعرفة، في حين جاء المحور الخامس لتقديم وعرض الرؤية الخاصة بالباحث.

وتجدر الإشارة إلى أن الباحث فضل تفصيل الحديث عن علم المعرفة في سياق منفصل، ويرجع ذلك إلى قلة الدراسات الأجنبية التي تناولته، وانعدام الدراسات العربية التي تحدثت عن علم المعرفة في سياق تخصص علم المكتبات والمعلومات، وإن اقتصر حديثها على إدارة المعرفة .

١/٢ المحور الأول: التشابه والاختلاف بين علم المكتبات وعلم المعلومات.

يحاول هذا الجزء حصر عناصر التشابه والاختلاف بين العلمين من خلال تصفح وفحص الإنتاج الفكري المتخصص، ويمكن توضيح ذلك من خلال العناصر الآتية:

١/١/٢ عناصر التشابه:

١. يعرف علم المكتبات بأنه دراسة المجموعات وصيانتها وفهرستها، بينما يعرف علم المعلومات بأنه دراسة عمليات استرجاع عمليات المعلومات مستخدما المعلومات العلمية والتقنية.
٢. كلا المجالين ينبثق من بيئة إنسانية Humanistic Environment^(١٣) .

٣. كلا المجالين متحول Transition .
٤. كلا المجالين يعتمدان على استخدام المعلومات وتطبيق التقنيات الحديثة.
٥. تعتمد الدراسة على السلوك الإنساني في تبادل المعلومات لخلق المعرفة والأفكار.
٦. الهدف المشترك حل المشكلات الإنسانية^(١٤).
٧. علم المعلومات من المجالات التي تنعش مؤسسات البحث في علم المكتبات من خلال الممارسة الاجتماعية (الخدمة- المهنة- التطبيقات).
٨. علم المكتبات هو الأساس الذي بُني عليه علم المعلومات^(١٥).

٢/١/٢ عناصر الاختلاف:

١. يعمل علم المعلومات في بيئة مستقلة، في حين يعتمد علم المكتبات على المؤسسة والمجتمع، فعلم المعلومات ليس له مؤسسة يعتمد عليها، غير أن علم المكتبات له مؤسسة ومنظمة يعتمد عليها.
٢. يعتمد علم المعلومات على المعلومات والحقائق، بينما علم المكتبات يعتمد على التمثيل الوثائقي ومصادر المعلومات.
٣. يُعد علم المعلومات علما استعلاميا Inquiry، بينما يُعد علم المكتبات علما خديما^(١٦).
٤. يوجد اختلافات تاريخية بين العلمين وبخاصة في المناهج والمنظور التقني، إلا أنه توجد علاقات قوية بينهما.
٥. يفرق البعض بينهما وفقا لتحليل المفهوم، فمفهوم المكتبة قديم، لكن مفهوم علم المكتبات حديث، وتعليم علم المكتبات حديث جدا، أما علم المعلومات فله مظاهر متعددة في سياق مجالات مختلفة مثل العلوم الفيزيائية كما أشار بيلكن.
٦. تعد النقطة الجوهرية Focal Point في علم المكتبات " المكتبة ومصادر المعلومات"، غير أن علم المعلومات مجاله واسع.
٧. يصنف علم المعلومات على أنه علم أكاديمي ابتكاري وليس تقليديا، في حين يُعد علم المكتبات علما تاريخيا، تقليديا، مقاوما للتغيير Conservative ، صلبا، قديما، رجعيًا، سلبيًا^(١٧) Passive، ويختلف الباحث مع هذا القول، حيث يعد علم المكتبات أيضا علما إبداعيا متطورا.
٨. يهدف علم المكتبات إلى إدارة مصادر المعلومات، لكن يهدف علم المعلومات إلى استشارة المعلومات^(١٨) Information Counselling.
- بينما يقارن بعض المتخصصين^(١٩) بين علم المكتبات من جهة وعلم المعلومات من جهة أخرى، من خلال تطور الإنتاج الفكري الصادر عنهما كما يظهر في شكل رقم (١) و(٢).

وهناك من يميز بينهما من خلال التحليل المفاهيمي للإنتاج الفكري Definitional Literature ، حيث يرجع ذلك إلى الخصائص والسمات الفلسفية والاجتماعية لكل علم منهما، وعادة ما يتم التمييز بينهما في العناصر الآتية:

- ١ - الممارسة والدراسة.
- ٢ - العلم والمهنة.
- ٣ - العلم والجانب الإنساني.
- ٤ - التقليدية والابتكار.

٢/٢ المحور الثاني: علمان أم علم واحد.

١/٢/٢ الرؤية في الإنتاج الفكري الأجنبي:

١/١/٢/٢ مجالان مختلفان Two Difference Discipline:

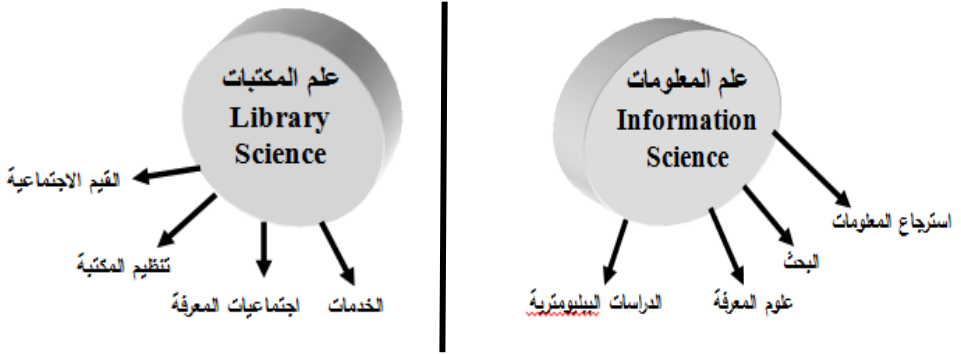
يرى أصحاب هذا الاتجاه أن كلا من علم المكتبات وعلم المعلومات مجالان مختلفان، حيث يرى ساراسيفك^(٢٠) Sarasevic على سبيل المثال أن الأساس الشائع والمشارك بين العلمين هو الذي يعطي القوة لكل منهما، وهو التشارك في الدور الاجتماعي والاهتمامات العامة، والاستخدام الفعال للمصادر، ولكنهما أيضا مختلفان في العلاقات، ومنها:

- ١ - الأطر النظرية والعامة.
- ٢ - طبيعة ودرجة التجريب والتطور الثقافي.
- ٣ - المدخلات والمقاربات Approaches المستخدمة.

تؤكد كل هذه الاختلافات أن علم المكتبات وعلم المعلومات مجالان مختلفان، ولكن لهما علاقات قوية، كذلك يؤكد شرودر^(٢١) (١٩٩٥) على أنهما علمان مختلفان، وقال بهذا الرأي أيضا كل من بوركو^(٢٢) (١٩٦٨) Borko ، وتاج^(٢٣) (١٩٧٩) Tague ، وتايلور^(٢٤) (١٩٩٦) Taylor ، ويرفض Tague^(٢٥) القول بتكامل العلمين، بقوله " من الخطر أن يتكامل علم المعلومات مع علم المكتبات بسبب الطبيعة التحليلية والتقنية والكمية، وأن عمليات البحث سوف تصبح باهتة Diluted ، وتقدم ميكسا^(٢٦) (١٩٩٨) Miksa تصورا للاختلاف بين العلمين من خلال تحليل المفهوم الرئيس والقيم في التصورين، والذي يوضح أفكار وقيم كل منهما، فقد حددت نموذجين للاختلاف في علم المكتبات والمعلومات.

الأول: يمثل الرؤية إلى المكتبة باعتبارها معهدا اجتماعيا، وتهتم باجتماعيات المعرفة، حيث تركز هذه على فكرة المكتبة نفسها كمنصة اجتماعية مع مقتنياتها.

الثاني: يمثل الأفكار المتصلة بعمليات وحركة المعلومات كنظام اتصال اجتماعي، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكلين الآتيين اللذين يعرضان التراكيب العامة للمفهوم الرئيس والقيم في التصورين كما يصوره الشكل الآتي رقم(٣):



شكل رقم (٣) يظهر تصور Miksa لمكونات علم المكتبات وعلم المعلومات.

٢/١/٢/٢ مجال واحد Unified Discipline

أصحاب ذلك الرأي يرون أنهما مجال واحد، وأنهما ليسا منفصلين، حيث يرى فوسكت^(٢٧) Foskett أن العمل المعلوماتي هو امتداد للعمل المكتبي، وأن علم المكتبات جزء من علم المعلومات، ويرى بوركو^(٢٨) أن مفهوم علم المعلومات يتكامل مع علم المكتبات، كذلك يرى كلا من نتيكي (١٩٩٥)^(٢٩) أن كلا العلمين متكاملان غير منفصلين، كذلك فإن سوانسن^(٣٠) ١٩٦٥، وهائيس^(٣١) ١٩٦٥، رايموند^(٣٢) ١٩٨٦ وغيرهم أن علم المكتبات وعلم المعلومات مجال دراسي واحد، أما ستيج^(٣٣) (١٩٩٢) Stieg فقد قال بأنهما متماثلان، وأن علم المعلومات هو علم المكتبات ولكن باسم مختلف.

٣/١/٢/٢ الدمج والجمع بين العلمين والانتماء إلى مجال أكبر.

ينقارب أصحاب هذا الاتجاه مع أصحاب الاتجاه الثاني، حيث يرون أن كلا العلمين بينهما صلات قوية تجعلهما يندمجون في علم واحد، حيث ترى Dutta^(٣٤) ضرورة الدمج بين علم المكتبات وعلم المعلومات، وتتفق معها ماريشيا باتيس (١٩٩٩)^(٣٥) بضرورة الجمع والدمج بين العلمين في "علم المكتبات والمعلومات LIS"، وهذا ما قال به هائيس (١٩٩٤) Hayes، مع التأكيد على أن لكل منهما سماته وأطره وأولوياته المختلفة، وهناك من وجد صعوبة في هذا الدمج مثل ستيج^(٣٦) (١٩٩٢) Stieg، في حين يرى رايوارد Rayward أن التكامل بين العلمين ملزم وطارئ An Emergent Integration

وعلى الطرف الآخر فإن هناك من الباحثين والمتخصصين من يحد النظر إلى علم المكتبات وعلم المعلومات على أنهما ينتميان إلى مجال أكبر مثل إدارة المعلومات، وإدارة مصادر المعلومات، ومهنة المعلومات، والطيف المعلوماتي، وعلم الاتصال، ويؤيد هذا الاتجاه ماكلوب ومانسفيلد^(٣٧) (١٩٨٣) وغيرهم، حيث يرون انتماء المجال إلى مظلة شاملة هي مظلة "علوم المعلومات".

٣/٢ الرؤية في الإنتاج الفكري العربي:

لا يختلف الجدل الدائر حول طبيعة تخصص علم المكتبات وعلم المعلومات في الإنتاج الفكري الأجنبي عن مثيله العربي، ويرجع ذلك لطبيعة التخصص وخلفياته وأطره النظرية التي تميل إلى الإنتاج الفكري الأجنبي، فضلا عن حداثة التخصص - بعض الشيء - عربيا - وهذا الجدل لا شك قد أثر على التخصص وأقسامه العلمية داخل النطاق العربي، ففي البيئة العربية هناك من ينادي بالتغيير من المكتبات والمعلومات إلى دراسات المعلومات أو علم المعلومات أو علوم المعلومات، بل وهناك من يرى تغيير

التبعية إلى كليات أخرى كالحاسبات والمعلومات والتقنيات، وهناك من لا يؤيد ذلك لأنه يصبغ دراسات المكتبات والمعلومات بالصبغة الحاسوبية البحتة، وهي ليس كل شيء بالنسبة للتخصص، بينما يرى آخرون أفضلية التفكير الجدي في استقلالية هذه الدراسات في كلية جامعية خاصة بدراسات المكتبات والمعلومات والأرشيف وربما الاتصال .

وسوف يستعرض الباحث الرؤية العربية من خلال مراجعة الإنتاج الفكري لثلاثة من الأساتذة المتخصصين، والذين ارتبطت كتابتهم بالفكرة الرئيسية في بحثنا هذا، حيث سيتم عرض آراء كل من (أحمد بدر - حشمت قاسم- أسامة السيد محمود)

١/٣/٢ علم أو تخصص واحد.

ويمثل هذا الاتجاه كل من أحمد بدر وأسامة السيد محمود، ويمكن عرض آرائهما في السطور الآتية:

- ١- يوجد تكامل عضوي بين علم المكتبات وعلم المعلومات.
- ٢- بظان الاتجاه الذي يدعو إلى الفصل بين العلمين، والإتيان بتخصص مستقل يطلق عليه علم المعلومات.
- ٣- علم المعلومات ما هو إلا تخصص Discipline لم يصل إلى درجة العلم.
- ٤- كثير من المتخصصين يدخل علم المكتبات والمعلومات في تخصص واحد، حيث يشير إلى علم المكتبات باعتباره علم معلومات والعكس، على اعتبار أن مهنة المكتبات هي مهنة المعلومات.
- ٥- إن اختلاف المصطلحات والمسميات لا ينبغي أن يغفل وحدة الهدف والمضمون والوظائف والعلاقات بين مكونات التخصص ومؤسساته.

أسامة السيد
محمود (٣٩)

٢/٣/٢ علمان أو تخصصان مختلفان.

يمثل هذا الاتجاه في دراستنا الحالية حشمت قاسم، حيث جاء على النحو الآتي:

- ١- جميع محاولات التمييز بين علم المكتبات وعلم المعلومات باءت بالفشل
- ٢- ضرورة التزاوج والاندماج بين علم المكتبات وعلم المعلومات
- ٣- استخدم مصطلح "علم المكتبات والمعلومات" ثم قدم المعلومات في جميع عناوين أعماله لتصبح "علم المعلومات والمكتبات"
- ٤- علم المعلومات هو الأساس الفكري والقاعدة الأكاديمية لدراسات المكتبات
- ٥- الابتعاد عن الحركات الانفصالية داخل مهنة المكتبات، مع ضرورة تعديل مفاهيم علم المكتبات وتطويره ودمجه مع علم المعلومات للارتقاء بالمهنة والاستجابة لاحتياجات المجتمع.

أحمد بدر (٣٨)

٣/٣ المحور الثالث: علم المكتبات وعلم المعلومات في ضوء الإنتاج الفكري العربي والأجنبي: دراسة تحليلية للمفاهيم والمسميات.

في هذا الجزء من الدراسة يحاول الباحث المقارنة بين الإنتاج الفكري المنشور العربي والأجنبي، من خلال خمسة عناصر رئيسة كما يأتي:

١- نظر إليهما على أنهما تخصصان منفصلان، واستخدم مصطلح " المكتبات وعلم المعلومات ".

٢- إن ما سمي بعلم المكتبات لم يرق بعد لمرتبة العلم، ولم يكن اقتران العلم بالمكتبات إلا مسaire لاتجاه عام يرمي لاعتبار كل نشاط بشري يمكن دراسته.

٣- أكد على وجود علاقة متداخلة بين المكتبات وعلم المعلومات.

٤- يمكن لمن نشأ في مجال المكتبات أن يصبح من علماء المعلومات، إذا ما تجاوز الحدود التطبيقية وأدرك أبعاد الظاهرة ومشكلاتها.

حشمت قاسم^(٤٠)

رحمه الله

١/٣/٣ اسم المجال The Name of the Domain:

بداية يشير نبيل علي^(٤١) إلى أن اللغة هي مرآة العقل، ويذكر الهجرسي^(٤٢) بأن ما يميز العلوم والتخصصات بعضها من بعض هو موضوعاتها، كما أن التسمية الدقيقة، هي تلك الكلمة أو التعبير التي ترتبط بموضوعه ارتباطاً محدداً، فإذا كانت الكلمة المرتبطة بالموضوع أو الهدف غير دقيقة، أو لا تدل عليه دلالة مطابقة، أو تدل عليه وعلى غيره، فإنها لا تستطيع تأدية وظيفة التسمية الناجحة، ويؤكد أحمد بدر^(٤٣) على أن الوظيفة الاجتماعية للغة تتطلب أن يعبر الاسم Name عن الهوية لدعم الفكرة التي يعبر عنها هذا الاسم، وعلى ذلك فإن الاسم هو تعريف مختصر للفكرة المراد توصيلها، لأن المفاهيم والمصطلحات الخاصة بمجال معين تؤدي مباشرة إلى نظرية هذا المجال وأسس النظرية.

جدول رقم (١) يوضح مسميات المجال.

العلم أو التخصص	الإنتاج الفكري الأجنبي	الإنتاج الفكري العربي
علم المكتبات	١- اقتصاديات المكتبات library Economy.	١- المكتبات وعلم المعلومات.
	٢- المكتبات/أنشطة المكتبات Librarianship.	٢- علم المكتبات.
	٣- خدمات المكتبة Library Services.	٣- مجال المكتبات والمعلومات.
	٤- البليوجرافيا التطبيقية .	٤- علوم المكتبات والمعلومات.
	٥- مهنة المكتبات.	٥- علم المكتبات والوثائق.
	٦- علم المكتبات.	٦- المكتبات والمعلومات والتوثيق.
		٧- تخصص المكتبات والمعلومات.
		٨- علم المكتبات والاتصال.

العلم أو التخصص	الإنتاج الفكري الأجنبي	الإنتاج الفكري العربي
	٧- علم المكتبات والتوثيق. ٨- المكتبات والتوثيق والأرشيف. ٩- علم المكتبات والمعلومات. ١٠- المكتبات وعلم المعلومات. ١١- المكتبات وعلوم المعلومات. ١٢- المكتبات وخدمات المعلومات. ١٣- مهنة المكتبات والمعلومات. ١٤- دراسات المكتبات والمعلومات. ١٥- مجال المكتبات والمعلومات. ١٦- علم المكتبات والمعلومات والتوثيق. ١٧- تخصص المكتبات والمعلومات. ١٨- علم المكتبات ومصادر المعلومات	٩- مهنة المكتبات والمعلومات.
علم المعلومات	١- علم المعلومات . ٢- علم المعلومات والتوثيق. ٣- علم المعلومات والاتصال. ٤- علوم المعلومات. ٥- دراسات المعلومات. ٦- المعلوماتية Informatics. ٧- قياسات المعلومات. ٨- علم المعلومات والمكتبات. ٩- علم المعلومات والتقنيات. ١٠- علوم الاتصال. ١١- مجال المعلومات والمكتبات. ١٢- مهنة المعلومات. ١٣- علم المعلومات والبيبلوجرافيا. ١٤- علم المعلومات وإدارة المكتبات.	١- علم المعلومات. ٢- علوم المعلومات. ٣- علم المعلومات والمكتبات. ٤- دراسات المعلومات. ٥- مجال المعلومات والتوثيق.

الشرح والتحليل.

بالنظر إلى المصطلحات السابقة في الإنتاج الفكري المتخصص عربيا وأجنبيا للدلالة على اسم المجال، فإنه يمكن الخروج بالمؤشرات الآتية:

- ١- كثرة المصطلحات والمفاهيم المستخدمة للدلالة على اسم المجال.
- ٢- تأثر المصطلحات والمفاهيم المستخدمة بالعلاقة بين العلمين.
- ٣- اعتماد الإنتاج الفكري العربي على المفاهيم والمصطلحات الواردة في الإنتاج الفكري الأجنبي، وربما يرجع ذلك لعدم وجود نظرية عربية لمجال المكتبات والمعلومات.
- ٤- تدل المصطلحات المستخدمة على تداخل علم المكتبات والمعلومات مع مجالات علمية أخرى مثل الإدارة والاقتصاد والتقنيات والاتصال.

- ٥- تظهر المفاهيم المستخدمة التداخل بين المستوى المهني والمستوى الأكاديمي داخل مجال المكتبات والمعلومات.
- ٦- تظهر الألفاظ والمفاهيم المستخدمة عدم وضوح الرؤية لدى البعض في استخدام المصطلحات الدالة على المجال عما إذا كان (علم أم مجال أم تخصص).
- ٧- وقد أشار ديورانس^(٤٤) (٢٠٠٤) Durance تعدد الأسماء والمسميات الدالة على تخصص ومجال وأقسام المكتبات والمعلومات، ومنها (علوم المكتبات والمعلومات، ودراسات المكتبات والمعلومات، ودراسات المعلومات، وعلم المكتبات والمعلومات، والمعلوماتية، وعلم المعلومات والحاسوب، وإدارة المعلومات، وعلم المكتبات، ودراسات المكتبات والأرشيف والمعلومات).
- ومن جهة أخرى يبين محمد فتحي عبد الهادي^(٤٥) ضرورة الارتباط بين مصطلحي "المكتبات والمعلومات" الأول (المكتبات) لأنه يعني المؤسسة، وإن اختلف مسمائها أو تعددت فئاتها، والثاني (المعلومات) كسلعة يتم الحصول عليها وتداولها، ثم يستطرد هذا التخصص بلا "مؤسسة" هو تخصص لا هوية له، وهذا التخصص بلا "معلومات" هو تخصص لا هوية له.

٢/٣/٣ محتوى المجال The Content of The Domain

جدول رقم (٢) يبين محتوى المجال.

العلم أو التخصص	الإنتاج الفكري الأجنبي	الإنتاج الفكري العربي
علم المكتبات	١- دراسة مصادر المعلومات ومعالجتها فنيا. ٢- ضبط أوعية المعلومات باقتنائها وتنظيمها وإتاحتها للاستخدام.	
علم المعلومات	١- دراسة المعلومات وبنيتها وخصائصها Properties. ٢- دراسة المعلومات والتقنيات الحديثة.	

الشرح والتحليل.

- بالنظر إلى الجدول السابق فإنه يمكن الخروج بالملاحظات الآتية:
- ١- تشابه المصطلحات والمفاهيم المستخدمة للدلالة على محتوى المجال في علم المكتبات وعلم المعلومات في الإنتاج الفكري العربي والأجنبي، ويرجع ذلك لطبيعة الرؤية المشتركة، فضلا عن تأثير الإنتاج الفكري العربي بالإنتاج الأجنبي.
 - ٢- تُعد المعلومات بؤرة Focus علم المعلومات، وقد فسرت هذه الكلمة في الإنتاج الفكري المتخصص بمفاهيم كثيرة منها (المعرفة- الفهم- التنوير- الذكاء- الحكمة- الحقائق- البيانات- الأفكار- محتوى الرسالة- الإشارات ذات المعنى- الحادثة- الاتصال- اليقظة- الوعي- خبرات الإنسان..... الخ) وينظر بعض المؤلفين إلى المعلومات على أنها بؤرة المحتوى لأي مجال، ولهذا فإن ليكليدير^(٤٦) Licklider فضلت استخدام Science of Information للدلالة على علم المعلومات بدلا من Information Science.
 - ٣- المكتبة ليست هي بؤرة علم المكتبات، ولكنها هي المؤسسة التي تطبق فيها أنشطة علم المكتبات، كما أن المستشفيات هي مؤسسات تطبيق مفاهيم علم الطب، وإلا سمي علم الطب بعلم المستشفيات.
 - ٤- يتضح من الجدول السابق أن هناك من ينظر إلى محتوى علم المكتبات ومحتوى علم المعلومات على أنهما مجالان مختلفان، ولكن هناك أيضا من ينظر إليهما على أن محتوَاهما مشترك يعنتي بأوعية المعلومات من حيث الضبط والاقتناء والتنظيم والاسترجاع، أو كما يشير البعض بأننا "المتخصصين في المكتبات والمعلومات أصحاب المحتوى".

٣/٣/٣ وظيفة المجال The Function of The Domain:

جدول رقم (٣) يبين وظيفة المجال عربيا وأجنبيا.

الإنتاج الفكري العربي	الإنتاج الفكري الأجنبي
١- تيسير الوصول إلى مصادر المعلومات.	٢- الحفظ والاسترجاع.
٣- المعالجة الفنية.	٤- الاستخدام والإفادة .
٥- التحليل والتنظيم.	٦- التقييم والضبط.
٧- دراسة المنتج الإنساني.	٨- إدارة وضبط المعرفة.

الشرح والتحليل.

وبفحص الوظائف السابقة نلاحظ الآتي:

- ١- لم يتم الفصل هنا بين علم المكتبات وعلم المعلومات في الوظائف نظرا لتشابه الوظائف المشتركة من خلال فحص هذه الوظائف في الإنتاج الفكري العربي والأجنبي، فليس هناك فروق حقيقية في وظائف التخصص بين البيئتين.
- ٢- التشابه الواضح في الوظائف بين الإنتاج الفكري العربي والأجنبي نظرا لطبيعة المكونات، وطبيعة التخصص التي تميل تاريخيا للفكر الأجنبي.
- ٣- تشترك الوظائف جميعها في هدف رئيس واحد وهو " نقل الرسائل الموجودة في أوعية المعلومات، وهي الوسائط المكونة لذاكرة الإنسان الخارجية من إنسان إلى إنسان، ومن عصر إلى عصر، ومن مكان إلى مكان آخر، وقد أكدت الكتابات على الهدف الاتصالي للتخصص^(٤٧).

٤/٣/٣ الدوريات العلمية المتخصصة:

جدول رقم (٤) يظهر عينة من الدوريات المتخصصة عربيا وأجنبيا.

العلم أو التخصص	الإنتاج الفكري الأجنبي	الإنتاج الفكري العربي
علم المكتبات	1. Library Trends. 2. College & Research Libraries. 3. Journal of Academic Librarian ship. 4. Library Quarterly. 5. Library Resources and Technical Services. 6. Library Journal.	١. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. ٢. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. ٣. بحوث في علم المكتبات والمعلومات. ٤. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. ٥. مجلة المكتبات والمعلومات العربية. ٦. المجلة العربية للمعلومات ٧. مجلة المكتبات والمعلومات والتوثيق في العالم العربي. ٨. المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات.
علم المعلومات	1. Information Research. 2. Information Society. 3. Information Systems Journal. 4. Journal of Information Science. 5. Journal of Documentation.	١. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. ٢. مجلة علم المعلومات.

الشرح والتحليل.

وبالنظر إلى جدول الدوريات المتخصصة في علم المكتبات وعلم المعلومات، نجد ما يأتي:

- ١- تؤكد "عناوين الدوريات" داخل الجدول اختلاف الآراء حول ما تم طرحه سابقاً، وعدم وجود اتفاق حول علاقة علم المكتبات وعلم المعلومات، حيث توضح العناوين عرض هذه الآراء من أنهما مجالان مختلفان، والرأي الآخر أنهما مجال واحد.
- ٢- تعبر الدوريات المتخصصة الصادرة في الإنتاج الفكري الأجنبي عن وجود دوريات مختصة بعلم المكتبات وأخرى بعلم المعلومات، في حين خلت الدوريات العربية المتخصصة من هذا الاتجاه إلا في دوريتين فقط، الأولى ذكر في عنوانها علم المعلومات وهي "دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات" وقد خضعت لرؤية رئيس تحريرها "حشمت قاسم" رحمه الله، وإن كان ينشر بها في مجال المكتبات والمعلومات بشكل عام (علم المكتبات وعلم المعلومات) والثانية "مجلة علم المعلومات" والتي تصدر عن مدرسة علوم الإعلام بالرباط، والتي تغير اسمها إلى مدرسة علوم المعلومات في عام ٢٠١٦، وتشتمل على دراسات بالعربية والفرنسية في حقل المعلومات، صدر العدد الأول منها في فبراير ١٩٩٥.
- ٣- تميل عناوين الدوريات العربية إلى الدمج بين العلمين "علم المكتبات والمعلومات" وربما هي السمة الغالبة في الوطن العربي.
- ٤- توضح عناوين الدوريات عربياً وأجنبياً مدى التداخل بين علوم التوثيق والمكتبات والمعلومات والأرشيف.
- ٥- أجريت بعض الدراسات^(٤٨) التي هدفت إلى توضيح العلاقة بين علم المكتبات LS وعلم المعلومات IS، وقد اعتمدت هذه الدراسات على تحليل ببليومتري لبعض الدوريات الصادرة في علم المكتبات وعلم المعلومات، حيث اعتمد أصحابها على منهج التحليل المباشر للاستشهادات المرجعية في هذا الدوريات المتخصصة، مع دراسة ومقارنة التداخل بين علم المكتبات وعلم المعلومات، وقد أظهرت إحدى هذه الدراسات أن الدوريات الصادرة في علم المكتبات اشتملت على دراسات عن علم المكتبات والمعلومات بنسبة ٦٥,٦%، كما أن الدوريات الصادرة عن علم المعلومات احتوت على دراسات عن علم المكتبات والمعلومات بنسبة ٤٩,٥%، كما كشفت عن أن هناك تداخلاً مع علوم أخرى مثل التعليم والإدارة وعلم الاجتماع وعلم النفس..... الخ.

٥/٣/٣ الألقاب العلمية المستخدمة:

لرصد الألقاب العلمية المستخدمة في الإنتاج الفكري العربي والأجنبي، قام الباحث بفحص ٥٠ مصدراً معلوماتياً عربياً وأجنبياً مطبوعاً أو إلكترونياً، وقد روعي في هذه المصادر التنوع الزمني والجغرافي، وتجدر الإشارة إلى أن الهدف الرئيس من ذلك هو التعرف على المسميات والألقاب العلمية المستخدمة، والتي تحمل سمات تخصص المكتبات والمعلومات، وليس حصر الدرجات العلمية المختلفة.

جدول رقم (٥) يبين الألقاب العلمية المستخدمة في الإنتاج الفكري.

م	الإنتاج الفكري الأجنبي	التكرار	الإنتاج الفكري العربي	التكرار
١	الاسم (القسم العلمي الذي ينتمي إليه المؤلف).	١٨	أستاذ المكتبات والمعلومات.	١٤
٢	أخصائي مكتبات/ أمين مكتبة Librarian	٨	أستاذ علم المعلومات.	٨
٣	عميد/مدير مكتبة Dean of library.	٧	أستاذ علوم المكتبات والمعلومات.	٥

م	الإنتاج الفكري الأجنبي	التكرار	الإنتاج الفكري العربي	التكرار
٤	باحث علمي Research Scholar	٦	الاسم والقسم العلمي.	٥
٥	أستاذ Professor.	٣	القسم ومكان العمل دون اللقب العلمي.	٤
٦	أستاذ مساعد/ كلية إدارة المعلومات.	٣	مدير مكتبة.	٣
٧	أخصائي إدارة معلومات.	٣	أستاذ المكتبات وعلم المعلومات.	٤
٨	أستاذ علم المعلومات	٢	أستاذ مساعد علم المعلومات والمكتبات.	٣
٩			أستاذ علم المكتبات والاتصال.	١
١٠			أستاذ تكنولوجيا المكتبات وشبكات المعلومات.	١
١١			أستاذ تقنية المعلومات.	١
١٢			مدرس تكنولوجيا المعلومات.	١
	الإجمالي	٥٠	الإجمالي	٥٠

الشرح والتحليل.

من خلال الجدول السابق والذي يظهر الألقاب العلمية المستخدمة من قبل الباحثين والمتخصصين في عينة من الإنتاج الفكرية المتخصص، فإنه يمكن الخروج بالملاحظات الآتية:

في الإنتاج الفكري الأجنبي يتم ذكر أسماء المؤلفين مع الإشارة إلى الأقسام العلمية التي ينتمون إليها (شكل ٤) ولم يتم النص على الدرجة العلمية إلا نادراً، وتم استخدام لقب أستاذ علم المعلومات مرتين فقط في العينة التي تم دراستها في الإنتاج الفكري والذي تم تحليله، وكان لـ Rainer Kuhler في قسم علم الحاسوب والمعلومات في جامعة Konstanz بألمانيا، والثاني كان لأستاذ لعلم المعلومات بكلية الدراسات العليا لعلم المعرفة بالمعهد الياباني للعلوم والتكنولوجيا.

On the Evolution of Library and Information Science Doctoral Dissertation Topics in North America (1960–2013)

Fei Shu

School of Information Studies, McGill University. Email: fei.shu@mail.mcgill.ca

Vincent Larivière

École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Université de Montréal.
Email: vincent.lariviere@umontreal.ca

Philippe Mongeon

École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Université de Montréal.
Email: philippe.mongeon@umontreal.ca

Charles-Antoine Julien

School of Information Studies, McGill University. Email: charles.julien@mcgill.ca

Andrew Piper

Department of Language, Literatures, and Cultures, McGill University.
Email: andrew.piper@mail.mcgill.ca

شكل رقم (٤) يبين صياغة اللقب العلمي للباحثين الأجانب.

كذلك في الإنتاج الفكري الأجنبي مازال يستخدم لفظ Librarian من قبل المتخصصين وبخاصة إذا كان صاحب البحث يعمل أميناً أو أخصائياً للمكتبة، واستخدم لفظ مدير مكتبة أيضاً، وتجدر الإشارة إلى أن "حسني الشيمي"^(٤٩) مازال أكثر المؤلفين والباحثين العرب استخداماً وتفضيلاً لكلمة "أمين المكتبة Librarian" لأنها الأجدر بالتسمية، مشيراً إلى أن الاسم ينبع من مكانة من يحمله، فضلاً عن أن هذه الكلمة تستوعب التسميات الأخرى.

١. يختلف الوضع كثيراً في الإنتاج الفكري العربي، فليس هناك ثبات واستقرار في الألقاب العلمية المستخدمة من قبل المؤلفين والباحثين والمتخصصين، حيث تخضع في بعض الأحيان للرؤية الشخصية، وفي أحيان كثيرة للوجاهة الاجتماعية والهروب من نظرة المجتمع لتخصص المكتبات والمعلومات بشكل عام، ففي داخل القسم العلمي الواحد قد تجد ألقاباً على غرار (أستاذ علم المكتبات - أستاذ علم معلومات - أستاذ تقنيات معلومات - أستاذ شبكات المعلومات ... الخ).
 ٢. تعكس الألقاب المستخدمة أيضاً طبيعة تخصص المكتبات والمعلومات وتداخله مع العلوم الأخرى كالاتصال والإدارة على سبيل المثال، فضلاً عن طبيعة العلاقة بين علم المعلومات وعلم المكتبات، وهل هما علمان أم علم واحد؟ أو الدمج بينهما أفضل، وغيره مما تم عرضه سابقاً.
 ٣. تأتي الألقاب العلمية في الإنتاج الفكري الأجنبي مقترنة ببيانات التواصل مع الباحث أو المؤلف، مثل عنوان البريد الإلكتروني وغيره غالباً، مما يبين حرص أصحاب الأعمال الفكرية الأجانب على تحقيق التغذية الراجعة مع المستفيدين.
 ٤. تظهر الألقاب المستخدمة عدم معيارية اللقب المستخدم وثباته حتى في العمل الواحد وبخاصة في الأعمال العربية، ويمكن توضيح ذلك من خلال النموذجين الآتيين:
- (أ) صفحة العنوان لكتاب "علم المعلومات والتكامل المعرفي كانت بيانات المسؤولية مقترنة بالألقاب العلمية كما يأتي:



شكل رقم (٥) يبين نموذج صياغة اللقب العلمي للمؤلفين العرب.

ب) تنوعت الألقاب العلمية المستخدمة في كتاب الإبداع في علم المكتبات والمعلومات لـ " ناريمان إسماعيل متولي " على النحو الآتي:

- ١- السلسلة: علم المكتبات والمعلومات المعاصر.
- ٢- المؤلف: أستاذ علم المعلومات.
- ٣- التقديم: أستاذ المكتبات والمعلومات.
- ٤- العنوان: الإبداع في علم المكتبات والمعلومات.
- ٥- داخل النص: مجال المكتبات والمعلومات، ومجال المعلومات والمكتبات، ومهنة المكتبات والمعلومات.

تم ذكر هذين النموذجين كأثلة فقط للدلالة على عدم معيارية الألقاب والمسميات المستخدمة، فمرة يتم تقديم كلمة المعلومات على المكتبات والعكس، وثانية يأتي اللفظ مجردا من العلم، وثالثة يطلق عليه مجال دون علم، ورابعة يكتفي بعلم المعلومات، وخامسة يكتفي بعلم المكتبات دون معيارية واضحة، يؤكد ذلك مدى الحاجة إلى بنية نظرية قوية لتخصص المكتبات والمعلومات في العالم العربي.

١/٤ المحور الرابع: علم المعرفة Knowledge Science .

يحاول الباحث في هذا الجزء من الدراسة إلقاء الضوء على علم المعرفة، من حيث نشأة العلم والمفهوم وعلاقة علم المكتبات وعلم المعلومات بعلم المعرفة، ومدى إمكانية إحلال علم المعرفة كبديل لعلم المعلومات في ضوء الإنتاج الفكري المتخصص.

١/١/٤ بدايات علم المعرفة:

تشير الدراسات إلى أن البدايات الأولى لعلم المعرفة ترجع إلى منتصف السبعينيات، عندما بدأت مجلة علم المعرفة في الصدور، ومنذ هذا التاريخ فإن هناك أكثر من ٩٠ جامعة في شمال أمريكا وأوروبا وآسيا وأستراليا قد أسست برامج لعلم المعرفة، بل وتم إنشاء بعض المعاهد المتخصصة في علم المعرفة، والهدف الرئيس من علم المعرفة Cognitive Science كما يقول جونسون ليرد^(٥٠) (١٩٨٨) Johnson Laird شرح واكتشاف كيفية عمل العقل؟ فضلا عن اهتمامه بدراسة عمليات الفهم، وإدراك العقل، وبنيته وعدد من العمليات والأنشطة العقلية الأخرى مثل الذكاء وغيرها، وتجدر الإشارة إلى أن علم المعرفة قد ارتبط ظهوره بالحديث عن إدارة المعرفة.

٢/١/٤ إدارة المعرفة:

مفهوم إدارة المعرفة Knowledge Management ظهر لأول مرة في عام ١٩٨٦ في أحد المؤتمرات في أوروبا، ثم توالى استخدامه في عناوين المؤتمرات منذ عام ١٩٩٦، وعلى الرغم من وجود تداخل بين إدارة المعرفة من جهة وعلم المكتبات والمعلومات من جهة أخرى، إلا أن هناك بعض المؤلفين والباحثين مثل ويلسون^(٥١) (٢٠٠٠) Wilson رفض استخدام مصطلح إدارة المعرفة KM وعده مصطلحا غير جديد وأنه امتداد لمصطلح إدارة المعلومات Information Management، ويتفق معه أيضا دافينبورت^(٥٢) (٢٠٠٠) Davenport بقوله إن تطبيق إدارة المعرفة ما هو إلا تطبيق لإدارة المعلومات ولكن باسم مختلف.

وعلى الطرف الآخر فإن هناك بعض الباحثين ينظرون إلى إدارة المعرفة على أنها مجال متطور) تود وموريس^(٥٣) (Todd, Morris ٢٠٠١) وأنها تتسم بالسمات الآتية:

١. مجال واسع وعريض وشامل.
٢. مجال متداخل.
٣. مجال تقني.
٤. مجال استراتيجي وإداري وتنظيمي.

٣/١/٤ مجالات علم المعرفة:

يتسم علم المعرفة بأنه مجال له ارتباطات موضوعية Interdisciplinary بين دراسة العقل وطبيعة الذكاء، كما أن المتخصصين في علم المعرفة ينتمون إلى تخصصات ومجالات علمية متنوعة مثل، الأنثروبولوجيا، وعلم الأحياء، وعلم الحاسوب، والتعليم، والفلسفة، والرياضيات، وعلم الأعصاب، وعادة ما يغطي علم المعرفة المجالات الآتية:

١. الذكاء الاصطناعي.
٢. علم الأعصاب المعرفي.
٣. النمذجة الحاسوبية Computational Modeling.
٤. التعليم.
٥. علم النفس.
٦. الاتصال.
٧. الشبكات العصبية.
٨. البحث العلمي.
٩. تحليل المعلومات.
١٠. التفاعل بين الإنسان والحاسوب.
١١. الاتصالات بعيدة المدى.
١٢. تصميم الوسائط المتعددة.
١٣. التحليل الطبي.
١٤. التسويق وإدارة المعلومات.

٢/٤ علاقة علم المعلومات بعلم المعرفة:

من الواضح أن هناك علاقة تداخل بين علم المعلومات وعلم المعرفة، حيث إن علم المعرفة هو علم ذو ارتباطات موضوعية ويتشابه في ذلك مع علم المعلومات، ويؤكد ساراسيفك (١٩٩٥)^(٥٤) Sracevic على أن هناك مجالين رئيسيين يشترك فيهما علم المعلومات وعلم المعرفة، وهما:

- ١- الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence
- ٢- التفاعل بين الإنسان والحاسوب Human Computer Interaction

وقد أكد ساراسيفك على أن علم المعرفة من العلوم البيئية متعددة الارتباطات بالعلوم والمجالات الموضوعية الأخرى، ومن هذه العلوم:

- ١- علم المعلومات.
- ٢- علم المكتبات.
- ٣- استرجاع المعلومات.
- ٤- الاتصال.
- ٥- علم الحاسوب.
- ٦- اللغويات.

ويؤكد ذلك على التداخل والارتباط بين علم المعلومات وعلم المعرفة في بعض الخصائص والسمات، وهذا ما أكد عليه انجويرسن^(٥٥) Ingwersen (٢٠٠٢) حيث يمكن اعتبار علم المعلومات علما للمعرفة، ولكن هذا التداخل والتماثل في بعض العناصر ليس سببا لاستخدام علم المعرفة بديلا لعلم المعلومات.

٣/٤ علم المعرفة كبديل لعلم المعلومات:

دارت مناقشات وسجلات كثيرة عن مصطلح علم المعلومات وأنه لم يعد مناسباً للدلالة على تطور هذا العلم، وبدأ مصطلح المعرفة يطفو على السطح بقوة، حيث يرى البعض أن الأنسب استخدام علم المعرفة وليس علم المعلومات، من منطلق أن المعرفة هي الأعلى درجة من المعلومات، وأن الهدف هو الاتصال المعرفي ويؤكد البعض على أن علم المعرفة هو التطور الطبيعي لعلم المعلومات المتطور أصلا من علم المكتبات.

علم المكتبات ← علم المعلومات ← علم المعرفة.

Library Science → Information Science → Knowledge Science

ومن أصحاب هذا الرأي زينس (٢٠٠٧) Zins^(٥٦)، وهو أحد المتخصصين والخبراء في علم المعلومات، حيث طالب بإعادة تحديد هوية علم المعلومات، وأشار إلى وجود صعوبة في تحديد مفهوم واضح وموحد لعلم المعلومات، فضلا عن تعدد وجهات النظر عند دراسته وفهم أساليبه، فعلى سبيل المثال يمكن النظر إلى علم المعلومات على أنه يتكون من ثلاثة مجالات رئيسية، هي علم المكتبات، وعلم التوثيق، وعلم الحوسبة وغيرها، وعلى الرغم مما سبق من تنوع فإن هناك اسما واحدا لكل ما سبق وهو علم المعلومات، كما أن التسمية علم المعلومات من التسميات المثيرة للجدل، فإذا أخذنا المفاهيم الثلاثة " بيانات ، ومعلومات، ومعرفة " نجد أن علم المعلومات غير جدير بالدلالة عليها والتعبير عنها جميعا ومن المستحسن استخدام علم المعرفة كبديل لعلم المعلومات.

٥/٤ إعادة تسمية التخصص:

بدأ في السنوات الأخيرة إحلال كلمة المعرفة كبديل لكلمة المعلومات في بعض الأبحاث المتخصصة في علم المكتبات والمعلومات، وفي نظر البعض فإن تعليم المكتبات بدأ يحدث تغيرا ثوريا وتقنيا، بحيث بدأ التحول والانتقال من دراسات المكتبات إلى علم المعلومات إلى إدارة المعرفة وعلم المعرفة.

إلى جانب ذلك فإن هناك من لا يفضل استخدام كلمة " مكتبة " بشكل منفرد، ويفضل استخدامها مضافة إلى كلمات أخرى مثل " مكتبة رقمية، مكتبة تخيلية، مكتبة إلكترونية، مكتبة ويب....." وعلى إثر ذلك يتنبأ البعض بضرورة إعادة تعريف المكتبة في ظل مجتمع المعرفة، بل إن هناك بعض الباحثين الذين ينادون بضرورة وجود اسم جديد للتخصص والعاملين به، ويأتي في مقدمتهم كل من روكنيزأمان^(٥٧) Roknuzzaman (٢٠٠٩) حيث يرى ضرورة إحلال مصطلح " أخصائي المعرفة، ومهني المعرفة كبديل لأخصائي المكتبات، ومهني المكتبات.... الخ "، فضلا عن ذلك فإنها توصي بتغيير مسمى تخصص المكتبات والمعلومات إلى الأسماء والمسميات الآتية:

١. إدارة المعلومات والمعرفة Information & Knowledge Management.
٢. إدارة المعرفة والمعلومات Knowledge & Information Management.
٣. دراسات المعلومات والمعرفة Information & Knowledge Studies.
٤. علم المكتبات والمعرفة Library & Knowledge Science.

مع ضرورة تغيير مسمى المهنة إلى مهنة المكتبات والمعرفة Library & Knowledge Profession.

٦/٤ علم المعرفة في الإنتاج الفكري العربي.

ليست هناك أية إشارة في الإنتاج الفكري العربي المتخصص في المكتبات والمعلومات عن علم المعرفة، ولكن تحدث الإنتاج الفكري عن مصطلحات ومفاهيم ترتبط بالمعرفة ومشتقاتها بشكل عام، مثل إدارة المعرفة، مشاركة المعرفة، تنظيم المعرفة، مجتمعات المعرفة، عصر المعرفة، الهرم المعرفي، وقد اشتملت قاعدة الهادي للإنتاج الفكري علي رؤوس موضوعات للمؤلفات والدراسات عن المعرفة مثل:

١. اقتصاديات المعلومات والمعرفة.
٢. المعرفة.
٣. بث المعرفة.
٤. مجتمع المعرفة.
٥. هندسة المعرفة.

وعلى الطرف الآخر، فإنه قد تم تناول الموضوعات المرتبطة بالمعرفة في سياق مؤتمرات الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) وفي مؤتمرات الجمعيات والأقسام العلمية داخل الوطني العربي، ومنها (هندسة المعرفة في الوطن العربي، ومجتمع المعرفة: التحديات الاجتماعية والثقافية واللغوية في العالم العربي، والحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية، واختصاصيو المكتبات والمعلومات كعمال للمعرفة، والتحول إلى مجتمع المعرفة " رؤى معلوماتية" ... الخ)

٥/٠ المحور الخامس : رؤية الباحث.

٥/١ علم واحد أم علمان:

يتبنى الباحث القول بأن هناك استقلالاً بين علم المكتبات وعلم المعلومات، فلكل منهما أطره النظرية والتطبيقية، وإن كان الباحث لا ينكر الارتباط والتداخل بين علم المكتبات وعلم المعلومات فمجال المكتبات مجال ارتباط وبناء وتطبيق بعلم المعلومات، ويمكن القول بأنه قاعدة علم المعلومات المهنية، وفي دراسة سابقة للباحث^(٥٨) تناول فيها الخط الزمني Time Line للدراسات التي ناقشت الارتباطات الموضوعية لعلم المعلومات من ١٩٥٠ - ٢٠١٥م، تبين أن علم المكتبات هو أحد أكثر العلوم ارتباطاً بعلم المعلومات، وأظهر التحليل كذلك ما يدعم رؤية الباحث في أن علم المكتبات وعلم المعلومات مختلفان Bi- Disciplinary وليس علماً واحداً.

٥/٢ تسمية التخصص:

يؤكد الباحث على أن اسم التخصص أو المجال ينبغي أن يتسم ببعض السمات الرئيسة، لأنه هو الوسيلة الأساسية إلى يعرف بها التخصص، وبخاصة تخصص المكتبات والمعلومات، ومن هذه العناصر المهمة، ما يأتي:

١. أن تتسم التسمية بالوضوح والدلالة.
٢. أن تتسم بالاستقرار، فليس مستساغاً أن يتم تغيير التسمية كل عقد من الزمان.
٣. أن تحقق التسمية الأهداف والوظائف الرئيسة للتخصص.
٤. لا مانع من أن تعبر التسمية عن مؤسسات التخصص باعتبارها المكان الرئيس لتطبيق أنشطة التخصص وليس باعتبارها بؤرة التخصص.
٥. أن يتكون الاسم من كلمات ووسيمات مفتاحية تقرب التخصص إلى غير المتخصصين.
٦. وعلى هذا الأساس فإن الباحث يرى أن استخدام ألفاظ وكلمات مثل " علم المعلومات أو علوم المعلومات " للدلالة على تخصص المكتبات وعلم المكتبات، لم تحقق التسمية المناسبة في الدلالة، لأنه - من وجهة نظر الباحث- فإن علم المعلومات ليس بديلاً عن علم المكتبات أو متطوراً منه، كما أن علم المكتبات ليس هو علم المعلومات الوحيد، فعلم المكتبات هو أحد علوم المعلومات، بل وأقربها وأهمها التصاقاً وهدفًا بعلم المعلومات.
٧. وفي النهاية يرى الباحث أن ألفاظ " علم المكتبات والمعلومات، والمكتبات والمعلومات، والمعلومات والمكتبات " هي الأكثر دلالة وتعبيراً في الوقت الحالي، لأنها تحقق الوظائف والأهداف والأنشطة من خلال " مؤسسة المكتبات " كما أنها تشتق في مدلولها من أشهر أوعية ومصادر المعلومات وهو " الكتاب" سواء كان في شكله التقليدي أو الرقمي، إلى جانب أن كلمة " المعلومات " تدل على جوهر النشاط الرئيس لمهنة المكتبات، وهو الحصول على المعلومات المناسبة، كما أنها تدل على الارتباط بين علم المكتبات وعلم المعلومات، وإذا كان هناك مبرراً ودافعاً لتغيير المسمى، فينبغي أن تكون كلمة " المكتبات " هي جوهر ولب التسمية سواء جاءت في المقطع الأول أو الثاني، وتضاف إليها الكلمات الأخرى، مع استخدام ألفاظ مثل علم أو علوم أو دراسات في بداية التسمية، ومنها:

- أ. علم (علوم) المكتبات والمعلومات أو علم (علوم) المعلومات والمكتبات.
- ب. علم (علوم) المكتبات والمعرفة أو علم (علوم) المعرفة والمكتبات.
- ج. دراسات المكتبات والمعرفة أو دراسات المعرفة والمكتبات.
- د. دراسات المكتبات والمعلومات أو دراسات المعلومات والمكتبات.

كما أن الباحث يطالب بإفراد كلية مستقلة لدراسات علوم المكتبات والعلوم والتخصصات المرتبطة بها والمتداخلة معها، يمكن أن يطلق عليها كلية علوم المعرفة والمكتبات، أو كلية علوم المعلومات والمكتبات.

٣/٥ علم المعرفة كبديل لعلم المعلومات :

أما بخصوص ما قاله زينس Zins من إحلال علم المعرفة كبديل لعلم المعلومات، فإن الباحث يجمل الرد عليه في العناصر الآتية:

- أ) مازال لفظ علم المعلومات مستخدماً كما هو في أسماء المعاهد المتخصصة في علم المعلومات والمكتبات بشكل عام، كما أنه مازال مستخدماً في الأدبيات المتخصصة من كتب وأبحاث علمية، على الرغم من مرور عشر سنوات على رأى زينس السابق الإشارة إليه.
- ب) إن علم المعرفة له دلالات أخرى ترتبط بالعمليات والأنشطة العقلية التي تختلف عن مدلولها في تخصص المكتبات والمعلومات، كما أن علم المعرفة لم تتوافر به شروط العلم الرئيسة من حيث المجال والحدود والمشكلات البحثية والبورية والقوانين التجريبية بعد .
- ج) إن زينس نفسه قد استخدم مصطلح علم المعلومات في دراساته وأبحاثه^(٥٩) ولم يستخدم مصطلح علم المعرفة إلا على استحياء عندما اقترحه كبديل لعلم المعلومات.

١/٦ نتائج الدراسة:

- أسفرت الدراسة الحالية عن مجموعة من النتائج، يمكن إجمالها على النحو الآتي:
- ١- إن تحليل المفاهيم في الإنتاج الفكري المتخصص ما زال به بعض الغموض في تحديد الفوارق الدقيقة بين كل من علم المكتبات وعلم المعلومات، فليس هناك إجماع Consensus في تحديد الاختلاف بينهما.
 - ٢- ليس هناك إجماع على الاسم الملائم لكل مجال، وطبيعة وخصوصية كل مجال، ومحتواهما، ووظائفهم المختلفة، وما زال الغموض يحيط بالمصطلحات المستخدمة في كل منهما.
 - ٣- تبين من خلال الدراسة عدم وجود نظرية عربية واضحة لعلم المكتبات والمعلومات.

٢/٦ التوصيات:

- ١- استخدام منهج تحليل المفاهيم في دراسات المكتبات والمعلومات وبخاصة في البيئة العربية.
- ٢- الحاجة إلى وجود نظرية عربية متخصصة لعلم المكتبات والمعلومات، تعبر عن التوجه العربي ورؤية المتخصصين لهذا العلم والتخصص، وتضمن توحيداً في المسميات والمناهج والخطط واللوائح وفق سياق عام يوضح ويحقق هوية التخصص، ويعمل على استقراره أكاديمياً ومهنياً، وتقع هذه المهمة في المقام الأول على الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات AFLI، بالتعاون مع جمعيات المكتبات والمعلومات في جميع الدول العربية، مع ضرورة تحديد إطار زمني لذلك.

هوامش ومصادر الدراسة

1. Schrader, Alivn M." One Field or Two? A Definitional Analysis of The Relationship Between Library Science and Information Science" ERIC, 1995. P.5.
2. Rayward, W. Boyd' The History and Historiography of Information Science: Some Reflections'. - Information Processing and Management, v.32, n.1 (1996) pp5-17.
3. Saracevic, Tefko." Interdisciplinary Nature of Information Science". - Journal of American Society for Information Science and Technology. v.50, n.9 (1999) pp.1041-10651.
4. Schrader, Alivn M. op. cit. p.9.
5. Nitecki, Joseph Z." Philosophical Aspects of Library and Information Science" ERIC, 1995. P.17.
6. Astronic, Fredrick. "The Visibility of Information Science and Library Science Research in Bibliometric Mapping of The LIS Field". - The Library Quarterly, v.80, no.2 (April 2010) pp.143-159.
7. Roknuzzaman, M. D" Changing Paradigms in Library Education: From Library Science to Information Science to Knowledge Science"- The Eastern Librarian, v.23, no.1 (2010) p.1-23.
8. Shu, Fei, Philippe, Mongeon." On The Evaluation of Library and Information Science Doctoral Dissertation Topics in North America (1960-2013)". - Journal of Education for Library and Information Science, vol.57. no.2 (April 2010) pp.130-143.
٩. أحمد أنور بدر. علم المعلومات والمكتبات: دراسات في النظرية والارتباطات الموضوعية. - القاهرة: دار غريب، ١٩٩٦ (صفحات متفرقة) وراجع أيضا. أحمد بدر. الفلسفة والتنظير في علم المعلومات والمكتبات. القاهرة: دار غريب، ٢٠٠٢.
١٠. محمد فتحي عبد الهادي. المعلومات وعلم المعلومات في ضوء الإنتاج الفكري العربي. في: أنتوني ديبونز، و استرهورن، وسكوت وكرونيونيز. علم المعلومات والتكامل المعرفي؛ تعريب وإضافة أحمد أنور بدر، ومحمد فتحي عبد الهادي. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٨. ص ٢٩٣-٣٤٤، وراجع أيضا. محمد فتحي عبد الهادي. مقدمة في علم المعلومات. - القاهرة: دار غريب، ١٩٨٤.
١١. حشمت قاسم. مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات. - القاهرة: دار غريب، ١٩٩٠، و الطبعة الثانية ٢٠٠٧.
١٢. أسامة السيد محمود. المكتبات والمعلومات في الدول المتقدمة والنامية: الاتجاهات والعلاقات والمؤسسات والإنتاج الفكري. - القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، ١٩٨٧. (صفحات متفرقة) وراجع أيضا أسامة السيد محمود. " تخصص المكتبات والمعلومات في مفترق طريق: نحو أساس نظري راسخ" - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، مج ١٣، ع ٢٦٦ (٢٠٠٦م) ص ١٩١-٢٠١،

- و أسامة السيد محمود." الهوية الحائرة لتخصص المكتبات والمعلومات".- المؤتمر العلمي التاسع لقسم المكتبات والوثائق والمعلومات. كلية الآداب- جامعة القاهرة، ٢٠١٢.
13. Malik,Huma." Relationship of Library Science With Information Science"
Available from
<http://www.slideshare.net/ls-relationship-is2014>.(visited 12/9/2017).
14. Ibid.
15. Bates,Marica." The Invisible Substrate of Information Science".- Journal of American Society for Information Science and Technology.v.50,n.12 (1999) pp.1043-1050.
16. Nitecki,Joseph Z.op.cit..P.21.
17. Dutta,Bidyarthi." Concept of Subject in The Context of Library and Information Science: A new Angle".- Annuals of Library and Information Studies,vol.60(June 2013)pp.78-87.
18. Schrader,Alivn.op.cit.p.12.
19. S hu, Fei ,Philippe, Mongeon. op. cit .p.20.
20. Saracevic,Tefko.op.cit. p.1044.
21. Dutta,Bidyarthi. Op.cit.p.80.
22. Borko,Harold' Information Science: What is It?.- American Documentation,v.19,n.1(January 1968)p3-5.
23. Hawkins ,Donald ,Larson Sigine" Information Science Abstracts: Tracking The Literature of Information Science" .- Journal of The American Society for Information Science and Technology,v.54,no.8(2003) pp.771-781.
24. Taylor,Robert S." The Information Science" .- Library Journal(November 1965).
25. Hawkins ,Donald ,Larson Sigine. Op.cit.p775.
26. Cordeiro,Maria." Information Technology Frameworks in LIS: exploring Constructs as Source of Conceptual Alignment Thesis Submitted for The Degree of Doctor of Philosophy at The University of London"(July 2005)p.137.
27. Schrader,Alivn.op.cit.p.14.
28. Borko,Harold . op. cit.p.4.
29. Nitecki,Joseph Z.op.cit..P.24.
30. Roknuzzaman,M.D.op.cit.5
31. Ibid.p.9.
32. Rayward,W.Boyd. op. cit.p13.
33. Hawkins ,Donald ,Larson Sigine. Op.cit.p778.
34. Dutta,Bidyarthi. Op.cit.83.

35. Cordeiro, Marcia. Op.cit.142.
36. Schrader, Alivn. op.cit. p.23.
37. Machlup, F., Mansfield, U. "The Study of Information: Interdisciplinary Message" John Wiley: New York, 1983. p9.
٣٨. أحمد بدر. مصدر سابق. صفحات متفرقة.
٣٩. أسامة السيد محمود. مصدر سابق. صفحات متفرقة.
٤٠. حشمت قاسم. مصدر سابق. صفحات متفرقة.
٤١. نبيل علي. العقل ومجتمع المعرفة: مظاهر الأزمة واقتراحات بالحلول (ج٢). - الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ٢٠٠٩. - (عالم المعرفة؛ ٣٧٠) ص ٤٠.
٤٢. سعد محمد الهجرسي، سيد حسب الله. المكتبات والمعلومات والتوثيق: أسس علمية حديثة ومدخل منهجي عربي. - الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، ١٩٩٨. ص ١٨.
٤٣. أحمد أنور بدر. مصدر سابق. ص ٥٥.
44. Schrader, Alivn. op.cit. p.37.
٤٥. محمد فتحي عبد الهادي. نظريات علم المعلومات. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠١٤. ص ٨٠.
46. Roknuzzaman, M.D. op.cit. 7.
٤٧. أسامة السيد محمود. مصدر سابق. ص.
48. Huang, Hsuan. "A Comparative Study of Interdisciplinary Changes Between Information Science and Library Science". - Scientometrics, vol.91, no.3(June 2012) p.53.
٤٩. حسني عبد الرحمن الشيمي. أخصائي مصادر التعلم أو الأمين وقيادة التغيير التعليمي. - القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، ٢٠١٦. ص ٢٧٢.
50. Rayward, W. Boyd. op. cit. p.19.
51. Wilson, T.D. "On User Studies and Information Needs". - Journal of Documentation, v.37, n.1(1981) pp.3-15.
52. Davenport, T.H. "Working Know Ledge. How Organizations Manage What They Know". - McGraw-Hill , Harvard Business School Press(1998).
53. Ibid. 14.
54. Saracevic, Tefko. op.cit. p.1046.
55. Ingwersen, Peter. Information Retrieval Interaction. - London: Taylor Graham, 2002. p. 54.
56. Zins, Chain. "Classification Schemes of Information Science: Twenty- Eight Scholars Map The Field". - Journal of The American Society for Information Science and Technology, v.58, n.5 (2007) .
57. Roknuzzaman, M.D. op.cit. 9.
٥٨. رضا محمد النجار. "البناء المعرفي لعلم المعلومات : دراسة تأصيلية وخريطة معرفية مقترحة". - مجلة الفهرست (يناير ٢٠١٧) قيد النشر.

59. (a).Zins,Chain. "Conceptions of Information Science". -Journal of The American Society for Information Science and Technology,v.58,no.3 (2007) pp.335-350.
- (b) Zins, Chain. " Knowledge Map of Information Science". - Journal of The American Society for Information Science and Technology ,v.58, no .4 (2007) pp.526-535.
- (c)) Zins, Chain" Classification Schemes of Information Science" (2007)op.cit.

إعادة الهندسة الإدارية كمدخل لتمييز مؤسسات المعرفة

إعداد

د. أمنية خير توفيق

مدرس بقسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب - جامعة الإسكندرية

المستخلص:

لما كان مدخل إعادة الهندسة الإدارية أحد الاتجاهات الحديثة في الإدارة ، والذي يقوم على التغيير الجذري الجوهرى لا الشكلى للعمليات الإدارية والذي يمكن الاستفادة منه في تطوير مؤسسات المعرفة ومواجهة التحديات والمشكلات التى تعترضها. سعت الباحثة إلى إستكشاف أهمية تطبيق منهج إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة بهدف تأصيل الأساليب الحديثة في إدارة مؤسسات المعرفة لما لها من إضافات هامة وحيوية على السياسات الاستراتيجية لمؤسسات المعرفة ، وإحاطة العاملين بمؤسسات المعرفة علما بموضوع إعادة الهندسة الإدارية ، وإقناع القيادات الإدارية بمؤسسات المعرفة بتطبيقه وتحفيز العاملين على الإنطلاق نحو تبني تعلم الأساليب الإدارية الحديثة، وتغيير إجراءات العمل المتبعة بمؤسسات المعرفة نحو الأفضل. وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي، كونه الأنسب للتعرف على المفاهيم والأطر المعرفية الخاصة بأسلوب إعادة الهندسة الإدارية ، وأنواع إعادة الهندسة الإدارية التي تحتاجها مؤسسات المعرفة، وتوضيح أهمية تطبيق منهج إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة، والنتائج المترتبة على تطبيقه، والوقوف على متطلبات تطبيقه، والتوصل إلى طرق مواجهة التحديات التي قد تعوق هذا التطبيق بمؤسسات المعرفة.

الكلمات المفتاحية:

إعادة الهندسة الإدارية – إعادة هندسة العمليات – الهندرة – إعادة الهيكلة- إعادة الهندرة- (Reengineering) - (Business process Reengineering).

تمهيد :

تحتاج مؤسسات المعرفة مثل غيرها من المؤسسات إلى التنظيم الجيد والإدارة الناجحة ، لكي تؤدي وظائفها وتقدم خدماتها وتلبي احتياجات المستفيدين منها ، وتحتاج أيضا إلى موارد بشرية واعية فاعلة قادرة على القيام بجميع عناصر العملية الإدارية على الوجه الأفضل.

ولما كان مدخل إعادة الهندسة الإدارية أحد الاتجاهات الحديثة في الإدارة ، والذي يقوم على التغيير الجذري الجوهرى لا الشكلى للعمليات الإدارية والذي يمكن الاستفادة منه في تطوير مؤسسات المعرفة ومواجهة التحديات والمشكلات التى تعترضها. رأت الباحثة ضرورة تسليط الضوء على أهمية استخدام منهج إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة على اختلاف أنواعها.

وتعد قضية إعادة الهندسة الإدارية لتحسين تميز مؤسسات المعرفة من القضايا المهمة التي فرضتها البيئة المتغيرة ، وهي من القضايا الحيوية التي تدعم استمرارية مؤسسات المعرفة في عملها.

ويجب التنويه إلى أن إعادة الهندسة الإدارية بالرغم من كونها من الأساليب الحديثة لإدارة موارد المؤسسة لكسب ميزة تنافسية حاسمة وقوية ، إلا أن عناصرها ومكوناتها ليست جديدة أو مبتكرة ، فجميعها كانت موجودة لسنوات عديدة ولكن الجديد هو كيفية مزج هذه العناصر معا في تعاون متكامل والخروج منها بهذا الأسلوب الذي إذا توافرت له البيئة الملائمة فسوف تكون له نتائج متميزة .(Stephen&David,1997).

مشكلة الدراسة :

استكشاف أهمية تطبيق منهج إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة باعتباره أحد مداخل التطوير الذي تحتاجه مؤسسات المعرفة على اختلاف أنواعها من أجل مواكبة التحديات والتطورات الحديثة والإستفادة من معطيات العصر .

تساؤلات الدراسة :

١. تسعى الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات التالية :
١. ما المقصود بإعادة الهندسة الإدارية ؟
٢. ما المكونات الأساسية لمنهج إعادة الهندسة الإدارية ؟
٣. ما الهدف من تطبيق منهج إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة ؟
٤. ما نتائج تطبيق منهج إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة؟
٥. ما أنواع إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة ؟
٦. ما عوامل نجاح إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة ؟
٧. ما هي المعوقات والتحديات التي تواجه تطبيق منهج إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة ؟

أهداف الدراسة :

١. تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على:
١. المفاهيم الأساسية لإعادة الهندسة الإدارية.
٢. منهج إعادة الهندسة الإدارية والمراحل والخطوات التي تتم في إطار هذا المنهج .
٣. أهمية تطبيق منهج إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة .
٤. أنواع إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة .
٥. متطلبات تطبيق منهج إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة .
٦. معوقات تطبيق إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة، وكيفية التغلب عليها .

أهمية الدراسة :

١. تنبع أهمية الدراسة من خلال :
١. الرغبة في تأصيل الأساليب الحديثة في إدارة مؤسسات المعرفة لما لها من إضافات هامة وحيوية على السياسات الاستراتيجية لمؤسسات المعرفة .
٢. إحاطة العاملين بمؤسسات المعرفة علما بموضوع إعادة الهندسة الإدارية ، وإقناع القيادات الإدارية بمؤسسات المعرفة بتطبيقه وتحفيز العاملين على الإنطلاق نحو تبني تعلم الأساليب الإدارية الحديثة .
٣. تغيير إجراءات العمل المتبعة بمؤسسات المعرفة نحو الأفضل .
٤. ندرة الدراسات العربية في مجال المكتبات والمعلومات والمتعلقة بمدخل إعادة الهندسة الإدارية مما يستوجب المزيد من الأبحاث حول هذا المدخل .

منهج الدراسة :

إعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي للتعرف على المفاهيم والأطر المعرفية الخاصة بأسلوب إعادة الهندسة الإدارية وتوضيح أهمية تطبيق منهج إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة، والوقوف على متطلبات تطبيقه، وكيفية مواجهة التحديات التي قد تعوق هذا التطبيق .

الدراسات السابقة والمثلية :

أسفرت عملية البحث عن عدم وجود دراسات عربية سابقة مثيلة تختص بالجانب النظري في هذا الموضوع ،ولكن توجد دراسة عربية واحدة ميدانية وباقي الدراسات أجنبية وأغلبها يركز على الجانب الميداني .

الدراسات العربية :

دراسة (محمود،٢٠١٦) بعنوان : "واقع الهندرة في مكاتب الكليات بجامعة سوهاج: دراسة استكشافية تخطيطية". هدفت الدراسة إلى استكشاف واقع تطبيق الهندرة في مكاتب الكليات بجامعة سوهاج ، والتعرف على المعوقات التي تواجه التطبيق وتقديم مقترحات وتوصيات تساعد على تطبيق الهندرة في مكاتب الكليات بجامعة سوهاج ،ومن النتائج التي خرجت بها الدراسة : وجود وعي لدى العاملين بالمكتبة بمفاهيم التطوير الإداري، ولكن مع وجود قصور في فهم مفهوم الهندرة الإدارية بالإضافة إلى غياب التخطيط الإستراتيجي في إدارة المكاتب ، وكان من توصيات الدراسة : ضرورة تدريب وتطوير وتهيئة العاملين بالمكتبة قبل البدء في تطبيق الهندرة ، نشر مفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية لكافة العاملين في مكاتب جامعة سوهاج والاستفادة من التقنيات الحديثة لدعم متطلبات إعادة هندسة العمليات الإدارية .

الدراسات الأجنبية : من أمثلتها:

- دراسة (Jeal,y,2005) بعنوان : " إعادة هندسة خدمات المستفيدين بإدارة خدمات المعلومات بجامعة سالفورد"، وكان من أهدافها وضع الخطوات الأولى لإعادة الهندسة لخدمات المستفيدين بقسم خدمات المعلومات بالجامعة، وتناولت الدراسة أيضا قضايا التغيير والعلاقات مع العملاء ، وكان من نتائج الدراسة: الحاجة إلى إعادة هندسة العمليات الرئيسية لتوفير الخدمة التي تركز على العملاء ولمواجهة التحديات التي تعوق العمل وأوصت الدراسة بضرورة وضع مجموعة من المبادئ التي تقوم عليها عملية التخطيط .
- دراسة (Fei & Xiaoyan,2004) بعنوان: "دوافع وأهداف إعادة هندسة العمليات الإدارية بالمكاتب" وكان من أهداف الدراسة تحليل الدافع والكفاءة وراء إعادة هندسة العمليات الإدارية بالمكاتب، وكانت النتائج كالتالي : أن إعادة هندسة العمليات الإدارية تؤدي إلى كفاءة العمل والتكلفة المنخفضة وزيادة تردد المستفيدين كما أوصت الدراسة بضرورة النظر في إعادة الهياكل التنظيمية للمكاتب مع هندسة الكفاءات الأساسية .
- دراسة (Ju,W,2003) بعنوان: "إعادة هندسة العمليات في المكاتب في ظل الشبكة العنكبوتية" وهدفت إلى إعادة هندسة العمليات الإدارية في إدارة المكاتب، وكان من توصياتها ضرورة وضع محتوى واستراتيجية واضحة حول عملية إعادة هندسة العمليات لزيادة كفاءة الخدمة بهذه المكاتب .
- دراسة (Bulu & Panda,2001) بعنوان: "التخطيط لإعادة هندسة العمليات بالمكاتب الأكاديمية"، وكان من ضمن أهدافها: معرفة مدى إمكانية التخطيط لإعادة هندسة العمليات بالمكاتب الأكاديمية وأوصت بضرورة تطبيق الهندرة في المكاتب الأكاديمية لأنها تمثل جزء مهم من التغيير الإستراتيجي في إدارة المكاتب الأكاديمية .
- دراسة (Natarajan,2009) بعنوان: "إعادة هندسة العمليات الإدارية: تجربة مكتبة العلوم الوطنية" ، هدفت الدراسة إلى التعريف بأهمية إعادة هندسة العمليات في المكاتب وكان من ضمن نتائجها: أن الهندرة تؤدي دورا مهما في تلبية احتياجات المستفيدين وطلبتهم عن طريق إعادة تصميم الأنشطة في

- المكتبات وكذلك إعادة الهياكل التنظيمية بالمكتبات كما أوصت بضرورة إعادة التفكير في كيفية إدارة وتنظيم عمليات المكتبات والأنشطة التي تتم بها لإعادة هيكلة عملياتها في البيئة الجديدة .
- دراسة (Zeng,2011) بعنوان: "التفكير في إعادة هندسة العمليات بالمكتبات من خلال بيئة المعلومات الرقمية" وهدفت الدراسة إلى مناقشة مفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية في المكتبات وتطور بعض الأفكار لمعرفة وضع المكتبات الجامعية في إطار بيئة المعلومات الرقمية وكان من نتائجها :إعادة هندسة العمليات بالمكتبات يحسن من جودة الأداء وإقبال المستفيدين كما أوصت بضرورة دمج بعض العمليات الإدارية
 - دراسة (Gavvani,shokrane&shiramin,2011) بعنوان : "إعادة تحليل محتوى المناهج الدراسية بالمكتبات الطبية بإيران " حيث هدفت إلى معرفة واقع المكتبات الطبية بإيران ، ومعرفة مدى الحاجة إلى إعادة هندسة محتويات المكتبات الطبية ومناهج المعلومات ، ومدى تلبيتها للاحتياجات المهنية وأوصت بضرورة تعلم إخصائى المكتبات المهارات المهنية الجديدة وخاصة التقنية .
 - دراسة (John&Olateju,2014) بعنوان : "إعادة هندسة الأداء في مكتبات جامعة نيجيريا في العصر الرقمي"، وهدفت الدراسة إلى مناقشة وضع المكتبات الجامعية بنيجيريا وتطورها ومدى إعادة هندسة موظفي المكتبات من خلال برامج التحفيز والتدريب والتطوير الفعال لجميع فئات الموظفين ، وكان من نتائج الدراسة أن البرامج التدريبية والتطويرية لجميع فئات موظفي المكتبات تساعد على تطبيق الهندرة ، كما أوصت بدمج بعض العمليات في مكتبات الجامعة لتحقيق الأداء الأمثل لموظفي المكتبات .

الدراسة الحالية :

أولا : إعادة الهندسة الإدارية (نشأتها وتطورها) :

تبدو كلمة إعادة الهندسة الإدارية غريبة عن أسماع المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات ، والعاملين بمؤسسات المعرفة على اختلاف أنواعها لذا يجب الإشارة أولا إلى التطور التاريخي للمصطلح.

فبالرغم من الاهتمام المتزايد حديثا بمصطلح إعادة الهندسة الإدارية إلا أن أسسه وأفكاره لها جذورها العميقة التي يمكن إرجاع أثرها إلى المدارس الفكرية الإدارية التي طورت في القرن التاسع عشر إذ استخدم رائد المدرسة الفكرية فردريك تايلور "Fredreick taylor" طرائق إعادة الهندسة لإكتشاف أفضل طرق أداء العمل جراء إعادة هندسة الإجراءات لتعظيم الإنتاجية ، كما أشار هنرى فايول (Henri Fayol) في مطلع القرن التاسع عشر إلى المفهوم ذاته لتتواصل المنظمات بإتجاه تحقيق أهدافها من خلال استخدام طرائق جديدة لإعادة بناء تدفقات العمل وتحسينها والسعى لتعظيم الفائدة من كل الموارد المتاحة (Change Chino,2001)، كما يعد أصل إعادة الهندسة الإدارية إلى حقل الهندسة الصناعية التي تعاملت مع أفضل تصاميم العمليات ووضع المعايير باستخدام دراسة الوقت وخرائط التدفق لفهم تعاقب الأحداث (Nahmais,1997).

و نتيجة للأوضاع الصعبة التي مرت بها الشركات خلال النصف الأخير من عقد الثمانينات من القرن العشرين، فقد تمت دراسة أساليب الشركات الرائدة مثل شركة أي بي إم وشركة كوداك وشركة فورد موتورز التي استطاعت أن تتربع - على قمة هرم المنافسة في الأسواق العالمية ثم صيغت هذه الأساليب في أسلوب إداري حديث يسمى إعادة هندسة نظم العمل "Business Reengineering process" حيث ظهر هذا المفهوم إعادة هندسة العمليات الإدارية (BPR) في العام نفسه، ثم إنتشر

بصورة سريعة ومذهلة في الأوساط الغربية على الساحة الأكاديمية وفي قطاع الأعمال الحكومي (داود الننتشة، ٢٠٠٩).

ويعد كل من (Michael Hammer & James Champy & Tomas davenport) من الرواد الأوائل في مجال إعادة الهندسة الإدارية من خلال كتاباتهم الرائدة (ديسلر، ٢٠٠٧). مثل كتاب إعادة هندسة نظم العمل في المنظمات، وكتاب ثورة إعادة الهندسة، فقد استخدم مايكل هامر Michael Hammer) مصطلح إدارة الهندسة "Reengineering" في الإشارة إلى هذا الأسلوب الجديد، أما توماس دافنبورت (Tomas Davenport) فقد فضل أن يشير إليه بمسمى ابتكار وتجديد العمليات "Process innovation"، أما (James Champy) فقد عنون كتاب بمسمى إعادة هندسة الإدارة (الموسى، ٢٠٠٧).

فالغرض من إعادة الهندسة الإدارية هو جعل كافة العمليات هي الأفضل في المستوى، وقد اقترح تايلور "Taylor" على المدراء استخدام طرائق إعادة الهندسة الإدارية لإكتشاف أفضل الإجراءات لتأدية العمل إذ تعد هندسة الإجراءات وسيلة لتعظيم الإنتاجية (Chng Chino, 2001).

وأكد كل من "Better & Amott & Odonell" أن مفهوم (BPR) أشير إليه بشكل أوسع لحل الأزمة الاقتصادية والركود الإقتصادي في الثمانينات وبداية التسعينات، وأشار (المدهون، ١٩٩٩) إلى أن إعادة الهندسة الإدارية تعد أداة مهمة في إدارة الأزمات يمكن أن تساعد المنظمات في استيعاب ومواجهة ظروف تسبب خطراً عليها (الشمري، ٢٠١٣).

وقد أطلقت كثير من المصادر العربية مسمى (الهندرة) على مفهوم إعادة الهندسة الإدارية وهي كلمة عربية مركبة من كلمتي "هندسة" و "إدارة"، وهي في الواقع ترجمة للمصطلح الإنجليزي الذي يعني إعادة هندسة الأعمال Reengineering "Business Process"، ومن ثم فإن اللفظ وإن لم يكن يعني إعادة هندسة العمليات بالترجمة الحرفية فإنه يعنى إعادة التصميم الجذري للعمليات والنظم الإدارية المصاحبة (السلطان، ٢٠٠٢).

ويرى (عليوة، ٢٠١٣) أن منهج إعادة الهندسة الإدارية يعد من المفاهيم الجديدة والأساليب الإدارية المستحدثة، وهو ما يعرف بالهندرة كما يسميها البعض "reengineering"، وهو مدخل ليس بجديد ظهر في بداية الثمانينات من القرن الماضي ولاقى رواجاً وأقبل عليه الباحثون والممارسون.

وأفاد (Natarajan, 2009) بأن إعادة الهندسة الإدارية وجدت الاهتمام الشديد في القطاعين العام والخاص وامتدت الآن إلى كل المؤسسات ومنها المكاتب فهي تساعد على تخطيط وتنفيذ الأنشطة والخدمات التي يحتاجها المستفيدون في الوقت المحدد. إذ ينصب مدخل إعادة الهندسة الإدارية أساساً على تحسين العمليات الإدارية، والذي يعنى بإحداث تغيير جذري في بعض أو كل العمليات الإدارية، أو إعادة الهندسة الإدارية، أو الهندرة (بوقرة، ٢٠١٤).

وأشارت دراسة (Ringim & Razalli, 2012) إلى أن إعادة الهندسة نشأت لإيجاد حلول جذرية للشركات، حيث أصبحت واحدة من مناهج إدارة التغيير الأكثر شعبية في اجتذابها لاهتمام العديد من المهنيين والأكاديميين لأنها تخلق بيئة عمل منظمة وتحقق نتائج إيجابية للمؤسسات.

وتشير دراسة كل من (Bulu & Panda, 2001) إلى وجود العديد من المشاريع التي قامت على إعادة الهندسة الإدارية بالمكاتب الأكاديمية، ومعظمها في الدول الأوروبية والأمريكية مثل: مشروع جامعة ستانفورد عام ١٩٩٤، وجامعة إلينوي في شيكاغو وأكدت هذه المشاريع على تحسين الجودة ورضاء المستفيدين.

ويتضح مما سبق أن نشأة مصطلح إعادة الهندسة الإدارية ليست حديثة ، وإنما كانت لها جذور تاريخية تطورت على مر السنين .

ثانيا : مفهوم إعادة الهندسة الإدارية :

تعرف إعادة الهندسة الإدارية "Business Process Reengineering" بأنها "عملية إعادة التفكير المبدئي والأساسي وإعادة تصميم العمليات الإدارية بصفة جذرية بهدف تحقيق تحسينات جوهرية فائقة وليست هامشية تدريجية في معايير الأداء الحاسمة

"Key Performance Indicators KPI's" مثل التكلفة وجودة الخدمة والسرعة" Nuthanapati (et.al,2015)، كما عرفها كل من (Raymond&Bergeon,1998) بأنها "إحداث تغيير جذري في العمليات التنظيمية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات الاستخدام الأمثل ، وذلك لتحقيق تحسينات جوهرية في الجودة والأداء والإنتاجية "

ويرى (John,Whiting,1994) إعادة الهندسة "بأنها عملية متكاملة تحتوي على مراحل متسلسلة تهدف إلى التغيير الجذري للعمليات الإدارية من أجل مواجهة التحديات البيئية المفروضة على المؤسسات وجعلها مؤسسات ديناميكية تنتج مخرجات متميزة لها القدرة على تحقيق الميزة التنافسية " .

ويعرفها (العجمي، ٢٠٠٨) بأنها "إعادة نظرة أساسية، وإعادة تصميم جذرية لنظم وأساليب العمل لتحقيق نتائج هائلة في مقاييس الأداء العصرية مثل : التكلفة والسرعة والجودة ومستوى الخدمة" .

ويرى (الصيرفي، ٢٠٠٥) أن "إعادة الهندسة الإدارية" أو "الهندرة" تعني "إعادة التفكير في مدى الحاجة إلى القيام بالعمل من أساسه مقابل الإستغناء عنه " .

وأشار إليها (Grover et al,1995) بأنها "التحليل الإنتقادي لعمليات الأعمال الحالية وإعادة تصميمها من جديد من أجل تحقيق تحسينات رائدة في مقاييس الأداء" .

ويرى (اللوذي، ٢٠٠٧) إعادة الهندسة بأنها عبارة عن "إعادة النظر بالوضع القائم والتخلي التام عن إجراءات وأساليب العمل القديمة والبحث عما هو جديد ومختلف في كيفية أداء الأعمال " .

في حين يعرفها (Jeal,2005) بأنها "نظام يتم من خلاله تحديد العمليات الرئيسة ، ومن ثم إعادة هندستها من أجل تحسين الكفاءة التنظيمية " .

وأشار (عامر، ١٩٩٨) إلى أنه يمكن اعتبار إعادة الهندسة الإدارية بمثابة نموذج جديد يتضمن مجموعة من الآليات لتحسين أسلوب تشغيل المؤسسات ، ويساعد على تحسين قدرات المدراء في مواجهة المنافسة من خلال بناء رؤى جديدة ورسالة جديدة للمؤسسة تساعد على إقتراح وتطبيق سلسلة من الإستراتيجيات .

ويرى (فرحات ، ٢٠١١) إعادة الهندسة الإدارية بمثابة إحلال للمفاهيم والممارسات بأخرى جديدة ، كما إنها تحوي أيضا إعادة توجيه العاملين وإعادة تدريبهم على هذه المفاهيم والممارسات الجديدة .

وتتفق الباحثة مع (أبو عمشة ، ٢٠١١) بأن مفهوم إعادة الهندسة يتضمن الأبعاد التالية :

- الاعتماد على منهجية التغيير في العمل .
- التركيز بشكل جوهري على العملاء والعمليات الإدارية في المنظمة وليس على الأنشطة .
- تكنولوجيا المعلومات تعد المحرك الأساسي لإعادة هندسة العمليات الإدارية .

أما "وارن بينيس" وزميله "ميشيل ميش" فيعطيان تعريفا أشمل من التعاريف السابقة وهو : إن إعادة الهندسة الإدارية هي "إعادة إكتشاف المؤسسة ، فهي بمثابة التحول الدائم للتوجهات الكلية للعاملين

بالمؤسسة .إنها تعني تحدى القيم التقليدية وربما التضحية بها ، فهي إحلال المفاهيم وممارسات أخرى جديدة " (فرحات ، ٢٠١١).

واتفق كلا من (النجار، ٢٠١٣) و (عبد الوهاب ، ٢٠١٢) على اعتبار إعادة هندسة الإدارة "Reengineering" طريقة جديدة للتفكير وتغييرا جذريا بهدف التطوير ."

ويشير (الهواري ، ١٩٩٩) إلى مجموعة العناصر التي تنطوي عليها عملية إعادة الهندسة الإدارية للمؤسسات، وهي : (طريقة جديدة للتفكير ، الابتكار والتجديد ، إعادة تصميم العمليات ، التحسين الجذري).

يتضح لنا مما سبق أن التعاريف السابقة لمفهوم إعادة الهندسة الإدارية تختلف في الصياغة دون المضمون، ويتمحور المضمون حول عناصر رئيسة لمفهوم إعادة الهندسة الإدارية هي : (عبد الحفيظ ، ٢٠٠٣) (حنون ، ٢٠١٠).

- **أساسي** : حيث تبدأ عملية إعادة الهندسة الإدارية من الصفر ، حيث تحدد في البداية ما الذي يجب القيام به، ثم كيفية القيام به بحيث تتجاهل ما هو كائن وتركز على ما ينبغي أن يكون ، وهذا يعني أن المؤسسات التي تتبنى إعادة الهندسة يجب أن تجيب عن عدة أسئلة مهمة عن أنشطتها وكيفية أدائها مثل : (ما الأنشطة التي تؤديها؟، ما الطريقة التي تؤدي بها ؟، ولماذا تؤدي هذه الأنشطة بهذه الطريقة؟).

- **جذري** : يعني أن التغيير يكون من الجذور لأساليب العمل وليست تغييرات سطحية للوضع القائم وإنما هي التخلي عن جميع الهياكل والإجراءات السابقة، وابتكار أساليب جديدة مستحدثة لأداء العمل. ومن هذا المنطلق فإنها تعني التجديد والابتكار.

- **جوهري** : إعادة الهندسة لا ترتبط بالتحسينات الشكلية بل تهدف إلى تحقيق تغييرات هائلة في الأساليب ومستويات الأداء واستبدال القديمة بالجديد المبتكر. فإعادة الهندسة تستند إلى الإجابة عن التساؤلات التالية: (لماذا فعل ما فعله؟ ولماذا نفعله بهذه الطريقة؟ ثم ننقل بعد ذلك إلى ماذا يجب أن نفعله الإدارة في منظومة المؤسسة؟ وكيف؟).

- **عملياتي** : العملية تمثل أكثر المفاهيم صعوبة أمام المسؤولين الإداريين حيث يركز فريق العمل على الوظائف والهياكل التنظيمية بدلا من العمليات ، "فالعملية" تعنى مجموعة من الأنشطة التي تستوعب واحدا أو أكثر من المدخلات لتقديم خدمة أو منتج ذا قيمة للعملاء (Adeyemi&Ayanda,2008) . وقد سيطرت فكرة التركيز على المهام أى تقسيم العمل إلى مهام وإسنادها للاختصاصيين على بيئة العمل خلال المائتي عام السابقة ، ولكن أصبح التحول الجديد المتمثل في التركيز على العمليات هو محور الاهتمام في المستقبل فإعادة الهندسة تركز على العمليات الإدارية التي تتضمن مجموعة من الأنشطة التي تعالج مدخلا واحدا أو عددا من المدخلات ، لإخراج مخرجات معينة؛ فمحور الاهتمام إذا العمليات.

- **تكنولوجيا المعلومات** : تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في المعاونة على إتمام عمليات إعادة الهندسة الإدارية يمكن إيجازها فيما يلي: المعاونة في القيام بأعمال لم يكن في الاستطاعة تحقيقها من قبل، المعاونة في تخيل حلول جديدة لمشاكل غير مرئية أو لم تحدث بعد، المعاونة على التخلص من القواعد القديمة والأنماط الجامدة والتمكن من الحركة والمرونة، المعاونة على التوحيد والتكامل والاندماج بين أجزاء العمل وبين عمليات مرتبطة ذات معنى.

وأكد (Attara,2004) على أهمية مصاحبة تكنولوجيا المعلومات لمدخل إعادة الهندسة الإدارية ، فهي التي تمدّه بمصادر الطاقة التي تساعد على التحسينات المستمرة وتحقيق الأهداف بأقصى سرعة ، وأداء مهماتها مع إعادة التصميم بإحداث تغييرات جذرية للأعمال .

وتساهم تكنولوجيا المعلومات في ذلك من خلال شبكات الإتصالات ، قواعد البيانات المشتركة، والنظم الخبيرة ، والنظم المساندة في اتخاذ القرارات، نظم الاتصال اللاسلكي والحاسبات المتنقلة... إلخ(سليمان ومصطفى، ٢٠٠٥).

وأشارت دراسة (Bulu&Panda,2001) إلى أن الهدف من استخدام تكنولوجيا المعلومات في إعادة الهندسة الإدارية بالمكتبات يتمثل فيما يلي : (تخفيض العنصر البشري ، تجنب الازدواجية في العمل، جعل إجراءات العمل أسرع وأفضل، إمكانية استخدام التقنيات في جميع العمليات، توفير الوقت والجهد والتكلفة، مشاركة ورضاء المستفيدين، جودة الخدمة المقدمة).

كما اتفقت دراسة كل من (Ringin &Razalli,2012) و (Aremu,2014) على أن الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات يعزز العمليات الإدارية بالمكتبات ويساعد المستفيدين على تنفيذ أنشطتهم ، وأن تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي تستخدم في المنظمات لتطبيق إعادة الهندسة الإدارية بها .

ومن خلال التعريف السابقة لإعادة الهندسة الإدارية وما اشتملت عليه من عناصر أساسية خرجت الباحثة بهذا التعريف :

إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة تعد "عملية إدارية ممنهجة تقوم على إحداث تغيير جذري في المؤسسة وتعتمد على إعادة هيكلة وتصميم العمليات الإدارية والهيكل التنظيمي والتي تركز على كفاءات المؤسسة بهدف إحداث تحسين جذري وسريع يكفل سرعة الإنجاز وتخفيض التكلفة وتحقيق جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين"

ثالثاً - أهمية تطبيق إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة:

إن معظم المشكلات التي تواجه أى مؤسسة ومن ضمنها مؤسسات المعرفة ترجع إلى القصور في العمليات الإدارية بها، والتي تتمثل في (التخطيط - التنظيم - التوجيه - الإتصال - صناعة القرار - التقويم) لذا فإن هذه العمليات الإدارية تمثل أكثر العمليات الجوهرية في تحقيق وظيفة مؤسسات المعرفة من جهة ورضاء المستفيدين من جهة أخرى . لذا فهي في حاجة إلى إعادة هندستها من جديد حيث أن أسلوب إعادة الهندسة الإدارية له أثر بالغ في إنجاح العملية التغييرية لمؤسسات المعرفة ، كما أنها تعد منهجاً للتطوير والتحسين يسمح بالربط بين تكنولوجيا المعلومات والعمليات المتعلقة بمؤسسات المعلومات بهدف الرفع من القدرات التنافسية لها في ظل الأوضاع الراهنة بما يتوافق مع احتياجات المستفيدين منها .

لذا يجب على مؤسسات المعرفة على اختلاف أنواعها السعى نحو تطبيق مدخل إعادة الهندسة الإدارية الذي يسمح بالتحسينات الجذرية وليس التعديلات المحدودة والجزئية لكل مكونات مؤسسة المعرفة وإعادة صياغة كل مما يلي: (الموسى، ٢٠٠٧)

- الهيكل التنظيمي للمؤسسة : حيث يجب مراجعة الهيكل التنظيمي بصورة دورية للبعد عن الإزدواجية والروتين الزائد والرقابة المتكررة والمركزية الزائدة، والاهتمام بهيكليّة مؤسسة المعرفة بحيث تكون قادرة على تلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية للمؤسسة بما يساهم في تحسين مستوى أداء العاملين وتحقيق الأهداف، مع ضرورة الانتباه إلى تطبيق مبدأ اللامركزية في تنظيم العاملين بمؤسسات المعرفة. فاللامركزية تعطي الحق لأفراد متعددين لإتخاذ القرارات ، وتسمح للأفراد

بالمشاركة في إتخاذ القرارات وذلك يزيد من شعورهم بالرضا ويرجع هذا لشعورهم أو لاعتقادهم بأنهم يستطيعون التأثير على مؤسسة المعرفة التي يعملون بها (حسن، ٢٠٠٥).

كما أفادت كل من (Suozzi&Kerbel,1992) بأن المكتبات أصبحت مهددة بأن كياناتها التنظيمية التقليدية بحاجة إلى التغيير إذا كانت تلك المكتبات راغبة في بقائها ذات فاعلية في المشهد الذي يبرز من خلاله المستخدمين عن بعد ، والإتاحة الإلكترونية ، والتغيرات التكنولوجية المتسارعة .

- **مهام الوظائف :** ينبغي تحديث الوصف الوظيفي بمؤسسات المعرفة بشكل دورى ومستمر من خلال إجراء تحليل وظيفي لكل الوظائف التي هي بدورها في حالة تطور مستمر، فالتحليل الوظيفي يعد من أول وأهم خطوات تخطيط العاملين بالمؤسسة ويتكون من شقين أساسيين : الوصف الوظيفي ومتطلبات الوظيفة ، كما إنه يعد جزءا أساسيا من الإدارة الاستراتيجية للمؤسسة (Morfopoulos&Roth,1996). وينبغي أيضا إعادة النظر في السلم الوظيفي (الترج الوظيفي)، وفحص مدى مناسبه مع احتياجات وتطلعات الموظفين بمؤسسات المعرفة ، وكذلك احتياجات وأهداف مؤسسات المعرفة نفسها .

- **نظم الرواتب والمكافآت والحوافز:** من خلال العمل على تفعيل نظام المكافآت من خلال توجيهها لمن يستحقها ، وأن تكون أداة رافعة لمستوى الأداء في زيادة التنافس البناء بين الموظفين في الحصول على المكافآت ، وإعادة النظر في رواتب العاملين بمؤسسات المعرفة ، والإعتماد على تسعير الوظائف Job pricing الذي يضمن ملائمة الأجور لمؤهلات ومهارات الأفراد وصعوبة الوظيفة التي يشغلونها ويأخذ في الاعتبار أسعار الوظائف المماثلة والمشباهة في المؤسسات الأخرى بالدول العربية والأجنبية (توفيق ، ٢٠١١).

- **نظم جدولة حركة العمل و أدلة العمل :** حيث يجب الإستمرار في تحديث أدلة العمل لتحقيق التحسين المستمر .

- **عمليات الضبط والرقابة والتحكم:** من خلال تعزيز سياسة الثواب والعقاب كمعيار يكافئ بناء عليه الموظف الملتزم ، ويسأل ويحاسب من يقصر في واجباته الوظيفية ، وربط نتائج تقييم الأداء بمؤسسات المعرفة بالمتطلبات والاحتياجات التدريبية بهدف تحفيز الموظفين على تنمية وتطوير قدراتهم وكفاءتهم ، مع ضرورة وضع نظام منفصل لتقييم أداء العاملين بمؤسسات المعرفة يختلف عن نظام تقييم أداء العاملين بالمؤسسات الأم التي تتبعها مؤسسات المعرفة .

- **إعادة تقييم فلسفة وثقافة المنظمة :** نظرا لأن فلسفة وثقافة المنظمة تشكل عديدا من الجوانب السلوكية للأفراد وتؤثر بطريقة مباشرة في تشكيل إدراك الأفراد لعديد من الأمور المتصلة بالإدارة .فقد أصبح من غير الممكن أن يتجاهل التغيير التنظيمي موضوع الثقافة التنظيمية لدورها البالغ داخل المؤسسة ، وعليه يمكن أن تكون الثقافة التنظيمية كعامل مساعد لعملية التغيير أو كعقبة له (مسعداوى، ٢٠١٤).

- **نظم تدريب وتطوير العاملين :** حيث يجب الاهتمام بتمهيد أذهان العاملين وتهيتهم نفسيا ، إمدادهم بالمعلومات اللازمة الصحيحة ، إبراز المشكلات والعيوب الموجودة حاليا ،بيان المزايا التي يمكن أن يحققها التغيير الجديد ، بيان الجهود المطلوبة من الأفراد ،التنبؤ بالصعوبات المطلوبة عند التطبيق، تحديد الاحتياجات الواجبة (حافظ، ٢٠١٠)، كما يجب الإستمرار في تحديث (النشاط التدريبي ، العملية التدريبية ، المساعدات التدريبية).

وأفاد كل من (Champy&Hammer,2001) بأن هناك ثلاث مؤسسات تحتاج إلى إعادة الهندسة الإدارية بها ، وترى الباحثة أن ذلك ينطبق بالفعل على مؤسسات المعرفة أيضا وتتمثل هذه المؤسسات في :

- **المؤسسات ذات الوضع المتدهور** : وهي التي تعاني من انخفاض جودة ما تقدمه من خدمات ، إضافة إلى عدم قدرتها على المنافسة مع غيرها من المؤسسات المتشابهة .
 - **المؤسسات التي في طريقها إلى التدهور والتي تبدوا عليها المؤشرات التالية** : الانخفاض التدريجي في تلبية متطلبات المستفيدين ، العلاقات السيئة التي تربط العاملين بالقيادات .
 - **المؤسسات المتميزة والتي بلغت قمة النجاح** : وهي تلك التي لا تعاني من أى مشاكل . وعلى الرغم من ذلك فهي تحتاج إلى إعادة هندسة عملياتها الإدارية لتحافظ على مكانتها المتقدمة .
- ومن ثم يتضح أن المؤسسات ومن ضمنها مؤسسات المعرفة تحتاج إلى إعادة الهندسة الإدارية سواء كانت لا تعاني من مشكلات ، وذلك حفاظا على صورتها ومكانتها في المجتمع ، أو التي تعاني من مشكلات متعددة وذلك للعمل على الحل الجذري لها مما يؤدي إلى عدم تكرارها .

وأفادت العديد من الدراسات بأن لإعادة الهندسة الإدارية تأثير مباشر على قدرة المؤسسات على تحقيق الميزة التنافسية، فقد أشارت دراسة (بوحنية، ٢٠٠١) إلى أن لإعادة الهندسة الإدارية دورا جوهريا في تحسين عمليات القيمة المضافة وعمليات المساندة فضلا عن تحسين مستوى التركيز على الزبون وتحسين مرونة الهياكل التنظيمية، وبالتالي تحسين جودة الأداء الكلي، وأشارت (Kohli,1997) إن إعادة الهندسة الإدارية في ظل عالم يتصف بسرعة التغيرات يمكن أن يخلق الميزة التنافسية من خلال سرعة الاستجابة للزبون، وتخفيض التكلفة، وتحقيق جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين (فيروز، خضير).

ويقول (هامر وستانتن، ٢٠٠٠) إنك لا تعيد الهندسة ما لم تكن مضطرا لذلك ، غير أن الكل مضطرون لإعادة الهندسة .

ومن الأهمية بمكان توضيح الفارق بين إعادة الهندسة الإدارية وإدارة الجودة الشاملة، حيث يشير (Betts,et.al,1993) إلى أن إدارة الجودة الشاملة تتشابه مع إعادة الهندسة الإدارية وحيث أن كليهما يبنى على مقدمة منطقية هي : أن التفوق في أداء العملية الإدارية هو ضروري وملح ، وذلك لتحقيق الميزة التنافسية ، كما يتطلب كليهما رئيسا إداريا يقود ويدير التغيير التنظيمي الشامل بالإضافة إلى فريق العاملين لتطبيق الإجراءات والبرامج الجديدة ، كل منهما يتطلب الاستثمار في الوقت ، وكل منهما يتطلب قياس الأداء بمقاييس موضوعية، كما توجد فروق واضحة بينهما، فالجودة تبدأ من القمة إلى القاع وتركز على العمليات الموجودة بينما إعادة الهندسة الإدارية تبدأ من القاع للقمة، وتعمل على التغيير الجذري للعمليات، كما أن إعادة الهندسة الإدارية تتطلب في تطبيقها المتابعة والرقابة الإدارية اليومية وهذا يؤكد أن إعادة الهندسة ليست هي الجودة الشاملة (عبد الوهاب ، ٢٠٠٦).

رابعا - منهج إعادة الهندسة الإدارية : (التعريف والمكونات):

- يعرف منهج إعادة الهندسة الإدارية بأنه "طريقة منظمة وواضحة لتحقيق أهداف محددة" ويجب أن يشتمل المنهج على: (رضوان، ٢٠١١)
- تحديد أهداف واستراتيجيات المنظمة.
 - اعتبار العميل هو القوة المحركة للأهداف والاستراتيجية .
 - التركيز على العمليات لا الوظائف والتوفيق بينها وبين أهداف المنظمة .
 - التعرف على عمليات القيمة المضافة والعمليات المساندة لها .

- الاستخدام المناسب للأدوات الإدارية للتأكد من دقة المعلومات وما سيتم إنجازه .
- التعرف على العمليات الهامشية التي لا تضيف قيمة ثم تحليلها.
- التعرف على الرؤية الجديدة التي تمثل تغييرا كليا وليس تغييرا جزئيا .
- الأخذ بالحلول التي تساعد على تمكين العاملين وزيادة قدرتهم وجعل تقنية المعلومات محورا للتغيير .

كما وصف (حلمي، ٢٠٠٣) منهج إعادة الهندسة بالخط الذهبي الذي يتبناه الباحث بناء على الأسس المنطقية لتشخيص المشكلة التي يقوم بمعالجتها لتحديد أبعادها وعلاقاتها بما يحيط بها من ظواهر بهدف التوصل إلى علاج لحل المشكلة .

- ويشير (حنون، ٢٠١٠) إلى أن منهج إعادة الهندسة الإدارية يتضمن شقين :
- شق ذهني ونظري : يتمثل في الصور الذهنية لمشكلات المنظمة وأساليب المعالجة .
- شق يتعلق بكيفية تطبيق أساليب المعالجة التي توصل إليها الباحث لمعالجة المشكلة .

خامسا : خطوات ومراحل تطبيق منهج إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة :

قبل إعداد مؤسسات المعرفة لتطبيق إعادة الهندسة الإدارية تطبيقا ناجحا لابد من القيام بمبدئيا بالخطوات التالية : (توكل ، ٢٠٠٥).

- لابد من التعرف الدقيق لاحتياجات المستفيدين من مؤسسة المعرفة لأنها هي الموجهة للعمليات .
- لابد من فهم وفحص الممارسات القائمة سواء كانت جيدة أو سيئة ، كما يجب وضع مقاييس واضحة للأهداف .
- بناء الفريق وزيادة الإتصالات من أجل أن يصبح مالكي العمليات الداخلية جزءا متكاملًا من عمليات التخطيط والتحليل .
- الإقتداء بالنماذج الناجحة .

وتمر عمليات إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة بعدة مراحل قد تختلف من مؤسسة إلى أخرى إلا أنها غالبا تتمثل في النقاط التالية : (سليمان و مصطفى، ٢٠٠٥) ، (إسماعيل ، ٢٠١٣) ، (محمود ، ٢٠٠٧)

- **تعريف العملية :** ويكون بخلق الشعور بحاجة المؤسسة لإعادة الهندسة الإدارية عن طريق إجراء اجتماعات ومقابلات.
- **تحديد إستراتيجية واضحة :** بهدف التوصل الي فهم جيد لاهداف وتوجهات المؤسسة وتحديد العمليات الأساسية و المرتبطة مباشرة مع إستراتيجيات المؤسسة.
- **توثيق وتحليل الوضع الحالي للمؤسسة:** بهدف التعرف على أى مشاكل قد تعيق المؤسسة في تدقيق إستراتيجيتها ومراجعة الإجراءات .
- **توثيق وتحليل الإجراءات الحالية:** بهدف التعرف على الإجراءات الإدارية الأساسية والتي لها أكبر أثر في الوصول إلى تحقيق الاستراتيجية ومراجعة فرص التطوير .
- **تحديد خط لسير الإجراءات وسبل قياسها :** بهدف توثيق الإجراءات الجديدة وتحديد الهيكل الجديد للمؤسسة .
- **بناء وتصميم الهيكل الجديد للمؤسسة :** تجسيد هيكل تنظيمي جديد يتوافق مع متطلبات إعادة الهندسة.
- **تطوير الوظائف :** بهدف التأكد من أن المخرجات لا تتداخل مع بعضها والتأكد من أن كل وظيفة لها أهداف واضحة تتفق مع إستراتيجية المؤسسة.

- **تطوير الوصف الوظيفي لكل عمل:** بهدف تحديد المهارات اللازمة لكل وظيفة أو التأكد من صحة توزيع الموارد على الوظائف .
 - **تحديد الأداء اللازم لكل وظيفة:** بهدف دمج وربط العمليات المتعلقة بتنظيم الموارد البشرية مع اختصاصات المدير المباشر .
 - **إنشاء عمليات وإجراءات الإدارة:** بهدف تحديد آلية لإدارة العمليات والتحقق من أن هذه الآلية تتماشى مع بناء هيكل المؤسسة .
 - **المتابعة:** تظهر عملية المتابعة أثناء تنفيذ آلية إعادة الهندسة الإدارية وذلك لقياس النتائج الأولية وتحديد فعاليتها في تحقيق الأهداف المطلوبة .
- ومن ثم يمكن تلخيص المراحل الأساسية التي تمر بها عملية إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة في النقاط التالية : (عبد الوهاب، ٢٠٠٦)
- **التشخيص:** أى تحديد المشكلة وتحديد جوانبها .
 - **التخطيط:** تحديد الأهداف ووضع خطة متكاملة لبلوغها .
 - **التنفيذ:** السير في الخطة الموضوعية حسب جدول زمني .
 - **المتابعة:** تقويم النتائج والتعرف على درجة فاعليتها .
- وأشارت دراسة (Bulu&panda,2001) بأن التخطيط لإعادة الهندسة الإدارية بالمكاتب من شأنه القضاء على الازدواجية والخطوات غير الضرورية بالمكاتب ، وتحسين خدمات المستفيدين ويقلل التكلفة ويحسن جودة الخدمات .
- وبيين (حلمى، ٢٠٠٣) أن العامل الذي يعول عليه لنجاح مشروع إعادة الهندسة الإدارية أو فشله هو منهجية التطبيق، أى لا يمكن أن تحقق إعادة الهندسة الإدارية نتائج إيجابية ملموسة ما لم يكن تطبيقها من خلال منهجية شاملة، لأنها تساعد في تحقيق إعادة الهندسة الإدارية بكفاءة عالية .
- فمنهج إعادة الهندسة الإدارية مثله مثل أى منهج من مناهج الإدارة الحديثة يعتمد في نجاح تطبيقه وتحقيقه لأهدافه المرسومة على وجود خطة واضحة ومنهج علمي مدروس لتطبيق عمليات التغيير .
- ومن أمثلة المناهج التي اتبعتها النماذج الناجحة لمشروعات إعادة الهندسة الإدارية ويمكن لمؤسسات المعرفة الاعتماد عليها عند تطبيق مشروع إعادة الهندسة الإدارية بها ما يلي: (عبد الخالق ، ٢٠١٤)

أ - منهج (Davenport & Short, 1990) :

- يتضمن المنهج خمس مراحل أو خطوات أساسية لتطبيق مشروع إعادة هندسة العمليات الإدارية منها :
- تصميم تصور واضح للمنظمة .
 - تحديد الأهداف الأساسية للمنظمة .
 - رصد العمليات الممارسة في المنظمة .
 - بناء العمليات الجديدة .
 - تصميم نموذج التفاعل للعمليات الجديدة .

ب - منهج (Guha , et al, 1993) :

- يتضمن هذا المنهج ست مراحل لمشروع إعادة الهندسة ، وهي :
- مرحلة التصور : تحديد فرص إعادة الهندسة والعوامل المساعدة الإدارية .
 - مرحلة الإعداد والتمهيد: تنظيم فريق العمل ، ورصد الأهداف .
 - مرحلة التحليل : تشخيص العمليات الحالية .

- مرحلة إعادة التصميم : دراسة البدائل المتاحة ووضع نموذج للعمليات الجديدة .
- مرحلة إعادة البناء : تشغيل النظام الجديد.
- مرحلة المراقبة والإختيار : قياس الأداء وتقييمه من منظور تحسين الجودة.

ج - منهج (Klein, 1994) : يقوم على خمس خطوات أساسية هي :

- مرحلة الإعداد: تنظيم فريق العمل، و أيضا أهداف المؤسسة، والأهداف المتوقع تحقيقها من إعادة الهندسة.
- مرحلة التحديد: وتتمثل في تطوير نموذج للعمليات الأساسية ذات القيمة المضافة .
- مرحلة التصور: تحديد العمليات الجوهرية التي ستمثلها إعادة التصميم الجذري.
- مرحلة المواجهة: وهي تتضمن مجموعتين: الأولى التصميم التقني للعمليات، والثانية تنظيم بيئة الموارد البشرية للمؤسسة.
- مرحلة التحول: وضع العملية في صورتها النهائية، وتطبيقها على نموذج معين حتى يتم التوصل الى وضع هيكلية كاملة لعمليات إعادة الهندسة.

د - منهج (Kim) يتضمن منهج كيم خمس مراحل أساسية ، وفقا لما يلي: (أحمد ، ٢٠٠٧)

- مرحلة التصور أو الرؤية : تحديد رؤى العمل وأهداف المشروع الحالية وتقييم العمليات الحالية.
- مرحلة التحديد: تكوين فرق العمل، رصد العمليات الأساسية ذات القيمة المضافة، تحديد حدود المشروع، إعادة خطة العمل، تقييم النتائج المتوقعة .
- مرحلة التحليل:توثيق العمليات الحالية وتشخيصها، كما يتم تحديد الهدف الأساسي للعمل، و تطوير مقاييس الأداء وتحديد أهداف الأداء التنظيمي.
- مرحلة التنظيم: طرح البدائل الممكنة وتقييمها، وتصميم العمليات الجديدة، وهيكلية نظم المعلومات، وتصميم نموذج أصلي أساسي .
- مرحلة التطبيق : تشغيل نظم العمليات الجديدة، و إجراء الضبط والمراجعة، وإجراء الاختبارات اللازمة لنجاح المشروع .

وأفادت دراسة (Bulu&panda,2001) بأن كلا من (Fitzerald &Murphy) قدما عام ١٩٩٥ منهجية عملية لإعادة هندسة العمليات بالمكتبات الأكاديمية يمكن الإعتماد عليها في سائر مؤسسات المعرفة تمثلت في: تحديد العملية التي تحتاج إعادة الهندسة ، إنشاء فرق عمل قوية ، فهم العملية الحالية، تطوير رؤى تحسين العملية، تحديد الإجراءات اللازمة لتقديم عملية جديدة، وضع خطة لإنجاز هذه الأعمال.

سادسا : أهداف تطبيق منهج إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة :

- إتفقت الأدبيات على أغلب الأهداف الأساسية لإعادة الهندسة الإدارية بالمؤسسات، وترى الباحثة أن هذه الأهداف تنطبق بشدة على مؤسسات المعرفة باختلاف أنواعها. وتتمثل هذه الأهداف في الآتي: (الزهراني ،٢٠١٣)، (Natarajan,2009)، (الشمري، ٢٠١٣)، (بوقرة ،٢٠١٤)، (عبد الخالق ، ٢٠١٤).
- تحويل عمل الأفراد من رقابة وإشراف لصيق يمارس عليهم ، إلى عمل يتمتعون فيه بصلاحيات وتحمل المسؤوليات :عن طريق تفويض الموظفين السلطة الكافية لأداء مهامهم بكفاءة وتقليل عدد مرات التدقيق والمراجعة لتوفير السرعة في الأداء ، وذلك يقضى على المركزية الشديدة المطبقة بالعديد من مؤسسات المعرفة نظرا لتبعياتها لتنظيم إداري أكبر .

- الخدمة السريعة والتميزة ، فيذكر (الدجنى ، ٢٠١٣) بأن إعادة الهندسة الإدارية تعد أحد مداخل تحسين الخدمة المقدمة لجمهور المستفيدين ورفع كفاءتها وهذا ما يحتاجه المستفيدين من مؤسسات المعرفة .
 - إحداث التكامل والترابط بين مكونات العملية الواحدة من خلال تصميمها بشكل يمكنها أن تؤدي أكثر من عمل .
 - دمج المهام الفرعية المتكاملة في مهمة واحدة ، حيث إن إلغاء تعدد جهات الاختصاص يعني التخلص من الأخطاء أو إعادة العمل .
 - استخدام نظم المعلومات في عمليات التحليل والرقابة والاتصالات ودعم القرارات .
 - خفض عدد المستويات التنظيمية (إدارة أقل – وظائف أقل – رقابة أقل) بما يتفق مع الإتجاهات الحديثة لمبادئ التنظيم .
 - تحويل المديرين إلى معلمين ومدرّبين في آن واحد مع حتمية توافر مهارات عالية في أساليب التعامل مع الآخرين .
 - تحويل التنظيم من هرمي إلى أفقي .
 - تشجيع الابتكار ودعم النتائج المحققة وتحفيز ومكافأة العاملين .
 - الحد من دور الإدارة الوسطى حيث لم يعد هناك حاجة إلى وسيط بين العمال والقائد في إطار فرق العمل .
 - إجراء تحسينات جوهرية وفائقة لخدمة العميل .
 - الجودة العالية في الأداء .
 - التركيز على العمليات ذات القيمة المضافة في المؤسسة .
 - فحص وتغيير خمسة مكونات للمنظمة هي : الاستراتيجيات، والعمليات، والتكنولوجيا، والتنظيم، وثقافة المنظمة (دمنهوري، ٢٠١٣) .
 - الجمع بين المركزية واللامركزية بحيث تساعد تقنيات المعلومات المتطورة على تمكين الإدارات من العمل بصورة مستقلة، وفي نفس الوقت تمكن المؤسسة من الاستفادة من مزايا المركزية عن طريق ربط جميع الإدارات بشبكة اتصالات واحدة . (داوود الننتشة، ٢٠٠٩)
 - تحويل معايير الترقية من الأداء إلى المقدرة .
 - التركيز في معايير الأداء والمكافآت على النتائج وليست الأنشطة .
 - تحويل الإعداد الوظيفي من التدريب إلى التعليم .
 - تغيير قيم المنظمة وثقافتها .
 - التفوق على المنافسين من خلال مساعدة المؤسسة في التفوق على المؤسسات المنافسة التي قد لا يصعب اللحاق بها ولكن يصعب التفوق عليهم ، فقد يتعذر تقليدها أو تخنفي الدافعية للتغيير .
- إن الهدف من إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة ليس فقط مجرد إدخال التعديلات أو التطوير على أداء العاملين أو معالجة بعض أوجه القصور ، ولكن الهدف زيادة كفاءة الأداء التنظيمي الحالي بحيث يكون هناك أداء جديد تماما يعالج عيوب وقصور الأداء الحالي الروتيني، ويتواءم مع الإتجاهات الحديثة الحالية والمتوقعة مستقبلا لمؤسسة المعرفة لتحقيق الأهداف المطلوبة .

فهي تقوم على البدء من جديد ، وليس إصلاح أو ترميم الوضع الحالي أو إجراء تغييرات طفيفة ، ولكنها تعني التخلي التام عن الإجراءات التقليدية غير المجدية والإنطلاق نحو شيء جديد تماما .

سابعا: نتائج تطبيق منهج إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة :

يحقق تطبيق منهج إعادة الهندسة الإدارية فوائد كثيرة تعود على التنظيم بكفاءة وفاعلية، وبشكل يحافظ على بقاء واستمرار مؤسسات المعرفة في مواجهة التحديات الجديدة . ويمكن استخلاص العديد من النتائج التي يمكن أن تحققها مؤسسات المعرفة عند تطبيق منهج إعادة الهندسة الإدارية فيما يلي: (هامر وشامبي، ١٩٩٥)، (العدلوني، ٢٠٠٢):

١. تتحول وحدات العمل من إدارات وظيفية إلى فرق عمليات: بحيث يتم تجميع الأعمال ذات التخصصات الواحدة والمختصة بتقديم خدمات معينة في مكان واحد، بشكل يؤدي إلى توفير الوقت المستغرق في تقديم الأعمال، وتوفير الوقت للجمهور وتوفير التكاليف، وتجنب الإرباك والفوضى في تقديم الأعمال.

٢. تتحول الوظائف من مهام بسيطة إلى أعمال مركبة: بعد تكوين فرق العمل المتخصصة في أداء الأعمال في أماكن محددة وواضحة وسهلة الوصول وبسيطة الإجراءات، ويتم ملاحظة أن هناك اختلافات كبيرة بين ما كانت عليه عمليات تقديم الأعمال وما يتم القيام به بعد إعادة الهندسة، فالمسؤولية عن نتائج الأعمال مشتركة بين أعضاء الفريق بدلا من المسؤولية الفردية، هذا الأسلوب الناتج عن تطبيق إعادة الهندسة الإدارية يؤدي إلى ترسيخ قيم التعاون وتضافر الجهود، لأن تقييم العمل لهذا المفهوم يكون جماعيا، ومحاسبة فريق العمل عن الأداء تتم بشكل جماعي أيضا، وهذا المفهوم يؤدي إلى زيادة تماسك الجماعة وترابطها وتعاونها نظرا لوجود هدف مشترك يتمثل في زيادة مستوى الأداء الجماعي الرامي إلى تقليل الصراعات التنظيمية بين أعضاء الفريق.

٣. يتحول دور الموظفين من العمل المراقب إلى العمل المستقل الحر : حيث تساعد إعادة الهندسة الإدارية على إعطاء العاملين استقلالية أكثر أثناء تأديتهم لأعمالهم بدلا من الرقابة المستمرة حيث تساعد المنظمات الإدارية على استقطاب العاملين القادرين على تأسيس القواعد والتعليمات بأنفسهم وأخذ المبادرات الشخصية المؤدية إلى الإبداع والابتكار، والابتعاد عن الدور التقليدي للموظف الذي يتبع التعليمات بصورة آلية فقط، فمؤسسات المعرفة التي تستخدم "إعادة الهندسة الإدارية" تعمل على إعطاء الموظفين المكونين لفرق العمل صلاحيات كبيرة ومرونة عالية، والتزامات كبيرة في أداء الأعمال، ولأن المسؤولية والأعمال ونتائجها وفقا لهذا المفهوم تكون جماعية، فإن ذلك ينعكس بشكل إيجابي على الأداء.

٤. يتحول الإعداد الوظيفي من التدريب إلى التعلم : حيث تساعد إعادة الهندسة الإدارية على اعتماد التعليم لزيادة المهارات أكثر من الاعتماد على التدريب كما هو متبع في مؤسسات المعرفة التقليدية، ولكن يلاحظ أن مؤسسات المعرفة التي تسعى إلى تطبيق واستخدام إعادة الهندسة الإدارية في أساليبها الإدارية تلجأ إلى الاعتماد على التعليم والتعلم بالإضافة إلى التدريب وتنمية مهارات الأفراد وتوسيع مداركهم، بحيث يساعد التعليم على إيجاد موظفين قادرين على اكتشاف متطلبات العمل بأنفسهم وترسيخها في أذهان العاملين وزيادة قدرتهم على خلق مجالات العمل المناسبة لهم .

٥. يتحول التركيز في معايير الأداء والمكافآت من الأنشطة إلى النتائج: فتعويض الموظفين في مؤسسات المعرفة التقليدية يتم على أساس الوقت الذي يقضيه الموظف في العمل . أما في مؤسسات المعرفة التي تستخدم مدخل إعادة الهندسة الإدارية فيتعويض الموظفين على أساس أداء الموظفين (أعضاء الفريق) ومكافآتهم على أساس الناتج النهائي لأعمالهم وبشكل جماعي، ويجب على

مؤسسات المعرفة التي تأخذ بهذا المفهوم الإداري الجديد ضرورة إعادة النظر في أنظمة الحوافز والمكافآت، حيث يتم ربطها بزيادة الأداء الوظيفي لفريق العمل.

٦. تتحول معايير الترقية من الأداء إلى المقدرة : أي العمل على مكافأة العاملين على أدائهم ومكافأتهم على قدراتهم الوظيفية بالترقيات، فحتى يلتحق الأفراد بفرق العمل، عليهم الإرتقاء إلى مستوى معين من الأداء وبناءا على هذا المعيار تتم مكافأة الأفراد ماديا ، أما الأفراد ذوو القدرات العالية فتتم ترقيتهم إلى وظائف أفضل كمكافأة على هذه القدرات التي يتمتعون بها . وهذه المعايير تؤدي خلق روح من المنافسة بين الأفراد العاملين مما يعكس على الأداء بصورة مباشرة وعلى جودة ونوعية الخدمة المقدمة.

٧. يتحول المديرون من مشرفين إلى موجهين: فتكون فرق عمل تمارس صلاحيات مستقلة، وإعطاء التنظيم والأفراد العاملين درجة كبيرة من المرونة والبساطة بدلا من التعقيد ويؤدي إلى تحول دور المديرين من مشرفين إلى أفراد يعملون على مساعدة العاملين وتحسس المشكلات التنظيمية والعمل على وضع الحلول لها.

٨. يتحول التنظيم من هرمي إلى أفقي: عندما يتم تكوين فريق العمل أو فرق العمل للقيام بالمهام والواجبات، فإن عمليات اتخاذ القرار والمسؤوليات المترتبة على ذلك تنتقل إلى فريق العمل بدلا من الإدارات التي تحتاج إلى عقد إجتماعات عديدة لإتخاذ مثل هذه القرارات، وهو ما يعني إعطاء الصلاحيات وفقا لمفهوم إعادة الهندسة الإدارية إلى الأفراد ذوي الاختصاص في أداء الأعمال، الأمر الذي يترتب عليه ضرورة إلغاء المستويات الإدارية الهرمية، والإستعانة بما يعرف بالتنظيم الإداري المنبسط الذي يعمل على بقاء البناء التنظيمي ثابتا وأفقيا، لأن فرق العمل تمارس أعمالها بحرية وباستقلالية كاملة .

٩. المسؤولون يتحولون من مراقبين إلى قياديين: يركز مفهوم إعادة الهندسة الإدارية على ضرورة قيام الأفراد التنفيذيين بالعمل كقياديين، هدفهم الأول التركيز على أساليب القيادة التقليدية وعلى الأفراد العاملين في التنظيم.

لذا ترى الباحثة ضرورة إدخال إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة على اختلاف أنواعها لإعادة هيكلة جميع العمليات التي تتم بها ، كما ينبغي التخطيط لتطبيقها بمؤسسات المعرفة تزامنا مع تكنولوجيا المعلومات الحديثة .

ثامنا: أنواع إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة :

- وتتمثل أنواع إعادة الهندسة الإدارية فيما يلي : (شريف و آخرون ، ١٩٩٧).
- **إعادة هندسة الخدمة Reengineering service**: ويقصد بها التجديد أو إعادة العمل أو إصلاح وتطوير الخدمة بحيث تحقق إشباعا للعميل .
- **إعادة هندسة العملية Process Reengineering** : ويقصد بها دراسة وفحص وتعديل نظام العمليات الداخلية لإعطائه شكلا أو وظيفة جديدة تراكب النظم التكنولوجية المتطورة ، أو تعمل على الاستفادة من تقصير دورة التشغيل أو اتباع أساليب مبتكرة لتخفيض التكاليف أو تحقيق مزايا مطلوبة .
- **إعادة هندسة النظم الإدارية Systems Management Reengineering** : يقصد بها إحداث تغيير في جميع العمليات التنظيمية والإدارية عن طريق إعادة التفكير والتصميم لإحداث تغييرات وتحسينات جوهرية في مقاييس الأداء .

تاسعا : متطلبات نجاح تطبيق منهج إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة :

(محمود ،٢٠٠٧)، (حنون،٢٠١٠)، (الغريب وآخرون، ٢٠٠٥)، (العجمي ،٢٠٠٨)، (سليمان وعبد اللطيف ، ٢٠٠٥)، (Yahaya&Deraman,2012)، (Shabana,1996).

لكل مدخل من مداخل التطوير متطلبات يجب السعي لتنفيذها حتى ينجح مشروع إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة، كما أن متطلبات تطبيق إعادة الهندسة الإدارية تمثل مجموعة من التغيرات المطلوب إحداثها في الإدارة حتى يمكن أن تقوم بوظائفها في إطار عصري يبعدها عن الجمود والتقليد الذي تعاني منه ، وتتمثل متطلبات إعادة الهندسة الإدارية في النقاط التالية :

- إدراك كاف لرغبات المستفيدين .
- تحليل سليم لموقف المنظمة وتصميم أهداف التغيير .
- إيمان الإدارة العليا بأهمية التغيير وتشجيع العاملين عليه وفهم عملية إعادة الهندسة الإدارية .
- تحديد العمليات الجوهرية ذات الأولوية لتكون موضوعا لإعادة الهندسة.
- تحليل سليم لكل عملية إلى عناصرها .
- تشجيع الاقتراحات والابتكارات ، والتركيز على الإبداع والابتكار كمنهج في العمليات التنظيمية .
- موضوعية إعادة بناء الهيكل التنظيمي إن تطلب الأمر ذلك كنتيجة لإعادة تصميم العمليات ، فقد تلغى وحدة تنظيمية أو تستحدث أخرى .
- صياغة جديدة واعية للسياسات والإجراءات وخرائط تدفق العمل.
- إعادة تصميم موضوعية لمعايير الأداء لقياس الوقت بين وقت العمليات وتكلفتها قبل وبعد إعادة الهندسة
- الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في بناء نظام متطور للمعلومات يكون أساسا لقرارات سريعة ورشيقة.
- النظر لمعارضة البعض للتغيير كرد فعل طبيعي وفهم أسباب المعارضة كأساس للمعالجة، وتوعيتهم بأهمية هذا المفهوم والفوائد التي تعود عليهم .
- تفويض السلطة للعاملين وتخويلهم الصلاحيات اللازمة لإتخاذ القرارات ذات العلاقة بعملهم (أى التخلي عن النمط البيروقراطي، وتوفير ثقة أكبر بالعاملين وقدرتهم).
- وجود معايير واضحة لما سوف يتم إعادة هندسته.
- توفير المنهجية اللازمة والمناسبة للتطبيق .
- التخطيط العلمي لإنجاح تطبيق إعادة الهندسة الإدارية .
- التركيز على نوعية وتركيبية فرق العمل التي تقوم بالأداء وإعطائها درجة عالية من الإستقلالية والمرونة .
- التركيز على العمليات وليس الإدارات لأن ما يهم المستفيد هو نوع الخدمة وليس الإدارات ذات الصلة بتقديمها
- مستوى عال من التدريب والتعليم لدى العاملين، والاستفادة من مجالات التدريب المتاحة للمديرين والعاملين فيما يتعلق بكافة جوانب عملية التغيير .
- التركيز على روح الفريق في العمل بدلا من العمل الفردي .
- الاستعانة بالخبراء والمختصين في مجالات التنظيم وإعادة التنظيم وإعادة الهندسة الإدارية .
- الاستفادة من خبرة أجهزة ومنظمات أخرى سبقت في تجربة التغيير .
- تجهيز بيئة عمل مناسبة من حيث الموقع والتجهيزات والمساحة .
- إعداد نظام فعال للمكافآت .

- التدريب كعنصر إستراتيجي من عناصر إعادة الهندسة الإدارية من خلال البرامج التدريبية الموجهة للعاملين والإدارة العليا والتي توضح لهم مزايا المنهج الجديد والآثار الإيجابية عليهم ، فذلك يقلل من مقاومة الأفراد للتغيرات الجديدة والتكيف معها .

وتؤكد دراسة (Myszak,2011) ، ودراسة (Ringim&Hasnan,2012) إلى أن إعادة الهندسة الإدارية تستطيع تحقيق أهدافها عند إلتزام الإدارة العليا المستمر بعمل التغييرات المطلوبة ، ومواجهة التحديات التي تواجه إعادة الهندسة الإدارية في مراحل التطبيق وخلق جو من الثقة المتبادلة بين الموظفين والاعتماد على العمل الجماعي ، وإعطاء الأفراد الحق في إتخاذ القرارات المستقلة والتأثير على التواصل مع الموظفين وتدريبهم وتعليمهم وتوفير المعلومات بشكل مستمر وكذلك الموارد المالية المناسبة للتطبيق .

وتتطلب إعادة الهندسة الإدارية مدى أكبر من أساليب التحسين والتطوير الأخرى في المجالات التالية (القحطاني ، ٢٠٠١)

- **العوامل التنظيمية :** في أثناء عملية إعادة هندسة التنظيم يجب أن تتناسب مع العملية الإدارية ، وبالتالي قد يحدث تغيير في وظائف الأفراد وفي الموظفين والمهارات والعلاقات .
- **مخرجات العملية ونظامها :** حيث يمكن تحديد مخرجات جديدة أثناء عملية إعادة الهندسة الإدارية والتي تشبع حاجات المستفيدين بصورة أفضل ، فضلا عن ذلك قد تتغير الحواجز التي تحول دون تحسين الأداء.
- **الموارد :** ينبغي أن تتوافر الموارد التي تساعد على عملية التغيير ، وتتطلب عملية إعادة الهندسة أفرادا قادرة على الإستغلال الأمثل للوقت وكما يتطلب تطبيقها إستثمارا في التسهيلات والتكنولوجيا والتدريب .

ويلاحظ مما سبق أن إعادة الهندسة الإدارية ترتبط في نجاحها بعوامل واعتبارات وقواعد عديدة منها (عبد الله ، ٢٠١٠).

- التركيز على أهمية العلاقة بين نظام المعلومات والموارد البشرية وإعادة الهندسة الإدارية .
- أخذ العوامل الإنسانية في الحسبان .
- التنمية الذاتية للفرد من حيث قدرته على : (التشغيل الكامل للعملية الواحدة، القدرة على إتخاذ القرار، القدرة على الرقابة وتقييم الأداء أثناء العملية، التركيز على النتائج النهائية والتي تعكس جودة الأداء وجودة الخدمات).

ويرى (John Whiting,1994) أن المفتاح الحقيقي لنجاح إعادة الهندسة الإدارية في الأجل الطويل هو أن نجعل الأفراد يعملون بكفاءة وذلك يتطلب معرفتهم بفهم الأهداف ، ومعرفتهم ما هو المتوقع منهم كمشاركين في هذه الأهداف ، ويتأكدون من أنه سوف يتم مكافأتهم وتشجيعهم إذا ما تم إنجاز الأهداف (عبد الله، ٢٠١٠).

عاشرا : معوقات تطبيق منهج إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة :

هناك مجموعة من المعوقات التي قد تحول دون تطبيق منهج إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة وهي كالآتي : (الغريب وآخرون ، ٢٠٠٥)، (Leonard,1999)، (حافظ ، ٢٠١٠).

- وجود نوع من ثقافة المقاومة للتغيير .

- تجاهل قيم الأفراد المشاركين في عملية التغيير .
- عدم وضوح رؤية مؤسسة المعرفة ، وثقافتها التنظيمية في عملية إعادة الهندسة الإدارية.
- وضع أهداف غير واقعية .
- الإستعانة بأشخاص غير قادرين على قيادة عملية إعادة الهندسة الإدارية .
- إسناد عملية إعادة الهندسة الإدارية إلى أفراد على وشك التقاعد .
- محاولة إصلاح العمليات بدلا من تغييرها تماما .
- عدم التمييز بين إعادة الهندسة الإدارية وبرامج التغيير الأخرى .
- وضع العراقل أمام إعادة الهندسة الإدارية والتركيز على المظهر لا الجوهر .
- تجاهل بعض المديرين تقديم الدعم الدائم لمشروعات التطوير والتحديث .
- غياب الصورة الواضحة لإعادة الهندسة الإدارية ، والخوف والرعب ونقص الأمان يؤثران على سلوك العاملين في المؤسسة ، حيث يؤدي التطبيق في أحيان كثيرة إلى فقد بعض الموظفين لوظائفهم .
- قصور فهم الإدارة العليا للمؤسسة ، وعدم إلزامها بتطبيق مفهوم إعادة الهندسة الإدارية .
- عدم المقدرة على التشخيص السليم لمعوقات ومشكلات الوضع الراهن أو الحالي في المؤسسة المطلوب إعادة هندستها .
- إستغراق وقت أكثر من اللازم في الدراسة والتحليل .
- الإستعجال في التطبيق بدون توافر البنية التحتية الملائمة .
- القصور في نظم تقييم الأداء ، ووضع معايير للأداء غير واقعية .
- عدم وجود نظم إتصال مدعمة .
- القصور في نظم التدريب وتنمية الموارد البشرية .
- غياب العقلية القيادية اللازمة لقيادة فريق إعادة الهندسة وتوجيه مجهوداته .
- عدم ثقة المديرين بأنفسهم مما يجعلهم يحرصون على إتباع أسلوب المركزية في الإدارة ولا يتيحون الفرصة للمشاركة من قبل العاملين .
- سيادة مفاهيم تقليدية للإدارة وسيطرتها على أفكار القائمين بإعادة الهندسة الإدارية .
- عدم استخدام تقنيات المعلومات .
- وضع حلول غير منطقية للمشكلات ، وعدم إشراك المستفيدين من مؤسسات المعرفة في الحل .
- الإستعجال في إصدار النتائج .
- عدم الإعداد الجيد لخطة التطبيق .
- عدم متابعة خطة التطبيق .

جاءى عشر: طرق التغلب على معوقات نجاح تطبيق إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة: (عبد الله، ٢٠١٠)، (محمود، ٢٠١٦)

- إعداد خطة زمنية محددة يتم من خلالها إكساب جميع العاملين بمؤسسات المعرفة ، وبصفة خاصة القيادات فيها مهارات ومعارف جديدة عن إعادة الهندسة الإدارية ويمكن الإستعانة بتكنولوجيا المعلومات في ذلك .
- ضرورة تعاون جميع الإدارات والأقسام في مؤسسات المعرفة في تطبيق مدخل إعادة الهندسة الإدارية فيها، وأن تعمل معا كفريق واحد يركز على تحسين وتكامل العمليات في المؤسسة .
- تفعيل دعم برامج التأهيل والتدريب لجميع العاملين بمؤسسات المعرفة من أجل الاستفادة من دور إعادة الهندسة الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية .
- إتخاذ القرارات الجماعية بمشاركة ومشاورة بين الإدارات العليا والموظفين ، حيث يسهم ذلك في إعطاء دافع للموظفين للاهتمام بتنفيذ هذه القرارات ودعمها .
- التسهيل والمساندة من قبل الإدارة العليا : فيجب على القيادات الواعية في مؤسسات المعرفة تبني فكر مدخل إعادة الهندسة الإدارية فيها لما لها من آثار إيجابية على هذه المؤسسات بما يساهم في تعزيز مزاياها وتعظيم قدرتها التنافسية ، وأن تبادر هذه القيادات بتهيئة ثقافة جديدة وفكر جديد في مؤسساتها المعرفية لتطبيق هذا المدخل الإداري الجديد في عملياتها .
- تولى القيادات الواعية بمؤسسات المعرفة اهتمامات متوازنة لجميع متغيرات وعوامل نجاح إعادة الهندسة الإدارية ، وتفعيل التخطيط الإستراتيجي لها .
- الاستفادة من التجارب والممارسات الإدارية المتميزة في مجال إعادة الهندسة الإدارية بالمؤسسات الخدمية.
- التفاوض والوصول إلى إتفاق مع الأطراف المعنية .
- عدم الاستعجال في التطبيق بدون توافر البنية التحتية .
- معرفة الفرق بين مدخل إعادة الهندسة الإدارية ومداخل التطوير الأخرى .
- الاستعانة بأشخاص قادرين على قيادة عملية إعادة الهندسة الإدارية :من خلال إيجاد فريق عمل متخصص في إعادة الهندسة الإدارية تكون مهمته تحليل شامل ومتكامل لكافة العمليات التي تقوم بها مؤسسة المعرفة ويجب أن يضم الفريق كفاءات من مختلف التخصصات الإدارية والمالية والهندسية وتناط به مهمة دراسة العمليات الإدارية المعمول بها حاليا وتقييمها ورسم مسارات جديدة للعمليات المراد إعادة هندستها ويكون لهذا الفريق مكان في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- تحديد أهداف ووسائل وإجراءات الهندسة الإدارية وتوضيحها لجميع العاملين بالمستويات الإدارية بمؤسسة المعرفة .
- توفير الميزانية اللازمة لتطبيق إعادة الهندسة الإدارية ، وتوفير بيئة عمل مناسبة من حيث الموقع ، التصميم ، المساحة ، التجهيزات ، كما يجب رفع ميزانيات مؤسسات المعرفة لمواجهة التحديات والتطورات في المؤسسة .
- وضع استراتيجية واضحة لتنمية وتطوير المسار الوظيفي لجميع الوظائف دون استثناء والعمل على تطوير الأدوات والآليات المتبعة في تنمية المسار الوظيفي من خلال إشراك الموظف في رسم السياسات الخاصة في تنمية المسار الوظيفي .
- ضرورة ابتكار أساليب عمل جديدة وكوادر بشرية جديدة ذات مهارات وقدرات عالية وتشجيع العاملين على المبادرة وتبني أفكارهم البناءة.
- ضرورة التخطيط العلمي لإنجاز تطبيق إعادة الهندسة الإدارية .
- العمل على دراسة البيئة التنظيمية دراسة جيدة للتعرف على كل المتغيرات اللازمة لتسهيل إنجاز إعادة الهندسة الإدارية .

- الاستعانة بتقنية المعلومات حتى وإن ارتفعت كلفتها حيث سيؤدي الاستعانة بتقنية المعلومات إلى نقلة نوعية في تقديم العمليات الخدماتية للمستفيدين ، كما يجب استغلال تقنيات المعلومات المتوفرة في مؤسسات المعرفة في تسهيل إجراءات العمل المتبعة ، واستخدام تكنولوجيا المعلومات بطريقة تسهم في خفض العمليات الرقابية .
- إيجاد نمط اتصالي قوي بين إدارة مؤسسة المعرفة والمستفيدين منها ومن خلال رصد رغباتهم وتطلعاتهم ليتم وضعها في الحسبان من أجل التطوير ، وذلك من خلال عقد ورش عمل مع المستفيدين ودراسة احتياجاتهم ورغباتهم وتقييم الوضع الحالي لخط سير العمل .
- تصميم العمليات داخل مؤسسات المعرفة بناء على فهم متطلبات واحتياجات المستفيدين منها .
- ضرورة تحديد الأهداف لأنها تعكس رؤية جديدة ومسارات مختلفة للتحسين والتطوير .
- وضع حوافز مادية ومعنوية للعاملين بالمؤسسة .
- وضع رؤية واضحة للمشروع وصياغة أهدافه من خلال تطبيق مبدأ الرأي والرأي الآخر .
- وضع حلول منطقية للمشكلات .
- عدم الاستعجال في إصدار النتائج .
- الإعداد الجيد لخطة التطبيق .
- متابعة خطة التطبيق .
- إشراك المستفيدين في وضع حلول للمشاكل .

النتائج والتوصيات :

أولاً: النتائج:

- تعد قضية إعادة الهندسة الإدارية من القضايا المهمة التي فرضتها البيئة المتغيرة لتحسين تميز مؤسسات المعرفة ، فهي من الوسائل الحيوية التي تدعم استمرارية مؤسسات المعرفة في عملها .
- بالرغم من كون إعادة الهندسة الإدارية من الأساليب الحديثة لإدارة مؤسسات المعرفة لكسب ميزة تنافسية حاسمة وقوية إلا أن عناصرها ومكوناتها ليست جديدة ومبتكرة ، فجميعها كانت موجودة لسنوات عديدة .
- تعددت التعاريف المختلفة لمفهوم إعادة الهندسة الإدارية إلا أنها تختلف في الصياغة دون المضمون ، ويتمحور المضمون حول عناصر رئيسة لمفهوم إعادة الهندسة الإدارية هي: أساسي، جذري، جوهري، عملياتي، تكنولوجي.
- تتمثل أنواع إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة فيما يلي :إعادة هندسة الخدمة ،إعادة هندسة العمليات ، إعادة هندسة النظم الإدارية .
- تحتاج مؤسسات المعرفة باختلاف أنواعها إلى إعادة الهندسة الإدارية سواء كانت لا تعاني من مشكلات حالية، وذلك حفاظاً على صورتها ومكانتها في المجتمع وكذا لضمان استمراريته وعدم تعرضها لمشكلات مستقبلية في المدى المنظور، أو التي تعاني من مشكلات متعددة وذلك للعمل على الحل الجذري لها مما يؤدي إلى عدم تكرارها .
- مدخل إعادة الهندسة الإدارية يسمح بالتحسينات الجذرية وليس التعديلات المحدودة والجزئية لكل مكونات مؤسسة المعرفة وإعادة صياغة كل من: الهيكل التنظيمي للمؤسسة ، مهام الوظائف ، نظم الرواتب والمكافآت والحوافز ، نظم جدولة حركة العمل وأدلة العمل ، عمليات الضبط والرقابة والتحكم، وإعادة تقييم فلسفة وثقافة المؤسسة، نظم تطوير وتدريب العاملين.

- تتطلب إعادة الهندسة الإدارية مدى أكبر من أساليب التحسين والتطوير الأخرى في المجالات التالية :
العوامل التنظيمية ، مخرجات العملية ونظامها ، الموارد.
- تتمثل المراحل الأساسية التي تمر بها عملية إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة في النقاط التالية : التشخيص، التخطيط، التنفيذ، المتابعة .
- تتوافر مجموعة من مناهج إعادة الهندسة الإدارية اتبعتها النماذج الناجحة لمشروعات إعادة الهندسة الإدارية يمكن لمؤسسات المعرفة الإعتماد عليها عند تطبيق مدخل إعادة الهندسة الإدارية بها .
- يؤدي تطبيق منهج إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة إلى : تحول وحدات العمل من إدارات وظيفية إلى فرق عمليات، تحول الوظائف من مهام بسيطة إلى أعمال مركبة، تحول دور الموظفين من العمل المراقب إلى العمل الحر، تحول الإعداد الوظيفي من التدريب إلى التعلم ، يتحول التركيز على معايير الأداء والمكافآت والأنشطة إلى النتائج .
- من أمثلة المعوقات التي تحول دون تطبيق مدخل إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة : وجود نوع من الثقافة المقاومة للتغيير ، تجاهل قيم الأفراد المشاركين في عملية التغيير، عدم وضوح رؤية مؤسسة المعرفة ، وثقافتها التنظيمية في عملية إعادة الهندسة الإدارية، وضع أهداف غير واقعية، الاستعانة بأشخاص غير قادرين على قيادة عملية إعادة الهندسة الإدارية، إسناد عملية إعادة الهندسة الإدارية إلى أفراد على وشك التقاعد، عدم التمييز بين إعادة الهندسة الإدارية وبرامج التغيير الأخرى.
- من المتطلبات اللازمة لنجاح تطبيق مدخل إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة : إدراك كاف لرغبات المستفيدين ، تحليل سليم لموقف المؤسسة وتصميم أهداف التغيير، إيمان الإدارة العليا بأهمية التغيير وتشجيع العاملين عليه وفهم عملية إعادة الهندسة الإدارية، تحليل سليم لكل عملية إلى عناصرها، تحديد العمليات الجوهرية ذات الاداء و الأولوية لتكون موضوعا لإعادة الهندسة، تشجيع الاقتراحات والابتكارات، والتركيز على الإبداع والابتكار كمنهج في العمليات التنظيمية.

ثانيا : التوصيات :

- ضرورة تبني القيادات الواعية بمؤسسات المعرفة على اختلاف أنواعها فكر مدخل إعادة الهندسة الإدارية لما لها من آثا إيجابية على هذه المؤسسات بما يساهم في تعزيز مزاياها وتعظيم قدراتها التنافسية، وأن تبادر هذه القيادات بتهيئة ثقافة جديدة وفكر جديد في مؤسساتها المعرفية لتطبيق هذا المدخل الإداري الجديد في عملياتها .
- وضع خطة لفترة زمنية محددة يتم فيها إكساب جميع العاملين بمؤسسات المعرفة على اختلاف أنواعها، وبصفة خاصة القيادات فيها مهارات ومعارف جديدة عن إعادة الهندسة الإدارية بهدف تعزيز ونشر مفهوم إعادة الهندسة الإدارية بين العاملين .
- تفعيل دعم برامج التأهيل والتدريب لجميع العاملين بمؤسسات المعرفة من أجل الاستفادة من دور إعادة الهندسة الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات المعرفة.
- تعاون جميع الإدارات بمؤسسات المعرفة في تطبيق مدخل إعادة الهندسة الإدارية فيها وأن تعمل معا كفريق واحد يركز على تحسين الأوضاع القائمة بالمؤسسة .
- العمل على زيادة الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات اللازمة لدعم أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية التي تهدف إلى تقليل الوقت والجهد والتكلفة .
- رصد التجارب والممارسات الإدارية المتميزة في مجال إعادة الهندسة الإدارية بالمنشآت الخدمية بهدف توثيقها والاستفادة منها.

- ضرورة إنشاء وحدة متخصصة لإعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة بحيث تكون مكونة من مجموعة من الموظفين المتخصصين في الشؤون الإدارية والمالية والفنية ، وتكون مهمتها ترجمة سياسات وإستراتيجيات المؤسسة إلى عمليات إدارية يسهل تطبيقها على أرض الواقع ، وتدريب العاملين عليها ، إضافة إلى ذلك يnaud بها مهمة تقييم العمليات الإدارية الحالية ودراستها ورسم مسارات بديلة للعمليات التي بحاجة إلى إعادة الهندسة الإدارية .
- توفير الميزانية اللازمة لتطبيق إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة ، وتوفير بيئة عمل مناسبة من حيث الموقع ، التصميم، المساحة ، التجهيزات ، كما يجب رفع ميزانيات مؤسسات المعرفة لمواجهة التحديات والتطورات في المؤسسة .

الخاتمة:

استطاعت الدراسة أن تسلط الضوء على أهمية استخدام منهج إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة على اختلاف أنواعها، والمراحل التي تمر بها عملية إعادة الهندسة الإدارية ، والنتائج المترتبة على تطبيق مدخل إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة، ومتطلبات التطبيق، والمعوقات والتحديات التي تواجه التطبيق بمؤسسات المعرفة ، وطرق التغلب عليها.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة : يسمح مدخل إعادة الهندسة الإدارية بالتحسينات الجذرية وليس التعديلات المحدودة والجزئية لكل مكونات مؤسسة المعرفة، تحتاج مؤسسات المعرفة باختلاف أنواعها إلى إعادة الهندسة الإدارية سواء كانت تعاني أولا تعاني من مشكلات، من أنواع إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة: إعادة هندسة الخدمة ، إعادة هندسة العمليات ، إعادة هندسة النظم الإدارية، تتطلب إعادة الهندسة الإدارية التحسين والتطوير بخاصة في مجالات العوامل التنظيمية ، مخرجات العملية ونظامها، والموارد.

يتوافر مجموعة من مناهج إعادة الهندسة الإدارية التي يمكن لمؤسسات المعرفة الإعتماد عليها، من نتائج تطبيق منهج إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة: تحول وحدات العمل من إدارات وظيفية إلى فرق عمليات، تحول الوظائف من مهام بسيطة إلى أعمال مركبة، تحول دور الموظفين من العمل المراقب إلى العمل الحر، تحول الإعداداد الوظيفي من التدريب إلى التعلم، تحول التركيز على معايير الأداء والمكافآت والأنشطة إلى النتائج،

من أمثلة المعوقات التي تحول دون تطبيق مدخل إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة: وجود نوع من ثقافة المقاومة للتغيير، عدم وضوح رؤية مؤسسة المعرفة وثقافتها التنظيمية في عملية إعادة الهندسة الإدارية، الإستعانة بأشخاص غير قادرين على قيادة عملية إعادة الهندسة الإدارية، إسناد عملية إعادة الهندسة الإدارية إلى أفراد على وشك التقاعد، عدم التمييز بين إعادة الهندسة الإدارية وبرامج التغيير الأخرى... إلخ، من أمثلة المتطلبات اللازمة لنجاح تطبيق مدخل إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة : إدراك كاف لرغبات المستفيدين ، تحليل سليم لموقف المؤسسة وتصميم أهداف التغيير، إيمان الإدارة العليا بأهمية التغيير وتشجيع العاملين عليه وفهم عملية إعادة الهندسة الإدارية التنظيمية.. إلخ،

وكان من أهم توصيات الدراسة: ضرورة تبني القيادات الواعية بمؤسسات المعرفة على اختلاف أنواعها فكر مدخل إعادة الهندسة الإدارية، وتوفير الميزانية اللازمة لتطبيق إعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة، إنشاء وحدة متخصصة لإعادة الهندسة الإدارية بمؤسسات المعرفة، وضع خطة لفترة زمنية محددة يتم فيها إكساب جميع العاملين بمؤسسات المعرفة على اختلاف أنواعها وبصفة خاصة القيادات فيها مهارات ومعارف جديدة عن إعادة الهندسة الإدارية، رصد التجارب والممارسات الإدارية

المتميزة في مجال إعادة الهندسة الإدارية بالمنشآت الخدمية بهدف توثيقها والاستفادة منها ، زيادة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات اللازمة لدعم أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية.

قائمة المصادر :

- أبو عمشة ، أحمد عبد المجيد محمد. أثر تطبيق هندسة العمليات الإدارية على أداء صندوق الطالب بالجامعة الإسلامية:دراسة حالة. ٢٠١١. ويب ٢٥ فبراير ٢٠١٧
<http://library.iugaza.edu.ps/thesis/98820.pdf>
- أحمد، هالة عبد المنعم. إدارة التغيير التربوي وإعادة هندسة المدرسة الثانوية العامة. القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، ٢٠٠٧.
- إسماعيل، ممدوح مصطفى. الهندرة Reengineering: رؤية تشغيلية. الإدارة. مج ٢٠. ع ٤/٣. ٢٠١٣. ٢٧ فبراير ٢٠١٧.
<http://search.mandumah.com/record/506753>
- إسماعيل، ممدوح مصطفى. الهندرة Reengineering: رؤية تشغيلية. الإدارة. مج ٢٠. ع ٤/٣. ٢٠١٣. ٢٧ فبراير ٢٠١٧.
<http://search.mandumah.com/record/506753>
- الدجني، أياد على. نموذج مقترح لإعادة هندسة العمليات الإدارية وحوسبتها في مؤسسات التعليم العالي الجامعة الإسلامية :دراسة حالة. مجلة جامعة دمشق. مج ٢٩. ع ١. ٢٠١٣. ويب ٢٢ فبراير ٢٠١٧.
<http://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/edu/images/stories/1->
- السلطان ، فهد صالح . إعادة هندسة نظم العمل : النظرية والتطبيق. ٢٠٠٢. ويب ٢٢ فبراير ٢٠١٧.
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ARADO/UNPAN006117.pdf>
- الشمري، ميسون حباوى وهاب. الهندرة لدى مؤسسات التعليم العالي. مجلة العلوم التربوية والنفسية. ع ٩٦٤، ٢٠١٣. ص ص ٤٢٧-٤٤٦. ٢٢ فبراير ٢٠١٧.
<http://search.mandumah.com/record/513582>
- الصيرفي، محمد. هندرة الموارد البشرية. الإسكندرية. مؤسسة حورس الدولية، ٢٠٠٦. ص ١٣
- العجمي، محمد حسين. إستراتيجيات الإدارة الذاتية للمدرسة والصف. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨. ص ٣٢
- العدلوني، محمد أكرم. العمل المؤسسي. لبنان: دار إين حزم للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠٢. ص ٦٠
- القحطاني، سالم سعيد حسن. القيادة الإدارية: التحول نحو النموذج القيادي العالمي. السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠١. ص ١٦٧
- اللوزي، موسى. التنظيم وإجراءات العمل. عمان : دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧. ص ص ٢٧٣-٢٧٤.
- المدهون ، موسى. الإستراتيجيات الحديثة للتغيير والإصلاح الإداري. مجلة أبحاث اليرموك. مج ١٥. ع ٣. ١٩٩٩ ص ص ٤٠-٤٩
- الموسى ، سعد بن عبد العزيز. إعادة هندسة العمليات وسيلة تحقيق التميز التنافسي للمنظمات المعاصرة. ٢٠٠٧. ٢٠١٧. ٢٢ فبراير ٢٠١٧.
<http://search.mandumah.com/record/120368>

- الننتشة ، داوود . إنعكاسات إعادة الهندسة الإدارية (الهندرة) على جوانب النجاح المؤسسي في بلدية الخليل .رسالة ماجستير .٢٠٠٩. ويب ٢٤ فبراير ٢٠١٧ .
<http://library.birzeit.edu/library/bzu->
- النجار ، فريد . إعادة هندسة العمليات وهيكلة الشركات للتعامل مع العولمة والحروب التجارية الجديدة. القاهرة: دارطبية، ٢٠١٣. ص ١٠٨ .
- الهواري ، سيد . منظمة القرن ال ٢١: منهج تطوير الشركات في المؤسسات للعبور إلى القرن ال ٢١. القاهرة: دار الجيل للطباعة، ١٩٩٩. ص ١٢٢ .
- بوقرة ، عواطف . إعادة هندسة العمليات الإدارية في ظل الإدارة الإلكترونية :دراسة وصفية فارقة لأراء الأساتذة ببعض ثانويات ولاية المسلة .دراسات . ع ٣٠، ٢٠١٤ . ص ص ١٧٨ - ١٩٨ .
- توفيق، أمنية خير . إدارة الموارد البشرية بالمكتبات وكفاءة الأداء التنظيمي. الإسكندرية :دار الثقافة العلمية، ٢٠١١. ص ١٠٩
- توكل ، نور الهدى . إعادة الهندسة : مدخل معاصر لتطوير أداء وتجديد المنظمات . التنمية الإدارية س.٢٥. ع.١٠٧. ص ص ٣-٤٢ . ٢٢ فبراير ٢٠١٧
<http://search.mandumah.com/record/95283>
- حافظ، محمد عبده. الهندرة الإدارية. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، ٢٠١٠ . ص ص ١٠٢، ١٠٣ .
- حسن، رابوة. السلوك التنظيمي المعاصر . الإسكندرية :الدار الجامعية، ٢٠٠٥. ص ١٨١ .
- حلمي، فؤاد أحمد. تحسين أداء المدرسة الثانوية العامة في مصر باستخدام مدخل إعادة الهندسة. مجلة التربية . الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية . س.٦. ع.٨. ص ص ٢١٩-٢٩٣ . ٢٠٠٣ .
https://manaraa.com/public/Master_Study/%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D8%AC%D
- حنون، نادية مراد يوسف. دراسة استخدام أسلوب الهندسة الإدارية في ممارسة العمليات الإدارية في المدارس الحكومية في محافظات الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات . ٢٠١٠ . ويب ٨ إبريل ٢٠١٧
https://scholar.najah.edu/sites/default/files/all-thesis / degree_application_reengineering .pdf
- دمنهوري ، أمل محمد شيخ. العوامل المؤثرة على تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية: دراسة تطبيقية في الخطوط الجوية العربية السعودية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات. ج ٢، ع ٣١ . ٢٠١٣ . ويب ٢٢ فبراير ٢٠١٧
<http://elibrary.medi.u.edu.my/books/2014/MEDIU00384.pdf>
- ديسلر، جاري . ترجمة محمد سعيد عبد العال. إدارة الموارد البشرية. الرياض :دار المريخ، ٢٠٠٣. ص ١٢٥ .
- رضوان، مسعد . إعادة هندسة الإجراءات: المفهوم- الأهمية . ٢٠١١. ٢٤ فبراير ٢٠١٧
<http://search.mandumah.com/record/119947>
- سليمان ، بلعور ومصطفى، عبد اللطيف .إعادة الهندسة :مدخل للأداء المتميز . المؤتمر العلمي الأول حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات. في الفترة من ٨-٩ مارس ٢٠٠٥. ص ص ٤٧١ - ٤٨١ .

ويب ٢٢ فبراير ٢٠١٧ .

<https://manifest.univ-ouargla.dz/.../Des%20performances%20excep>

- شريف ، منى وآخرون. الإتجاهات الحديثة في إدارة الإنتاج والعمليات. القاهرة :كلية التجارة.جامعة عين شمس، ١٩٩٧.ص ص ١٨٠-١٨٤
- عامر، سيد يس. الإدارة وآفاق المستقبل. القاهرة:المطبعة العثمانية ،١٩٩٨ .
- عبد الحفيظ ، أحمد بن صالح . الهندرة خطوة خطوة. عمان :دار وائل للنشر والتوزيع ،٢٠٠٣.ص ٢٠
- عبد الخالق، يحيى محمد الجبوشى. رؤية معاصرة لتطبيق نظام إعادة الهندسة الإدارية بالإتحاد المصرى للرياضة للجميع . المجلة العلمية للتربية البدنية والرياضية .ع. ٧٠ ، يناير ٢٠١٤ ص ص ٥٨٥-٦٠٦ . ٢٢ فبراير ٢٠١٧
- عبد الله، الصادق محمد بلقاسم.إعادة الهندسة العمليات الإدارية: الهندرة.مج.٢٠، ع.٢٠ سبتمبر ٢٠١٠.ص ص ٤١-٧٢ ٢٢ فبراير ٢٠١٧
- <http://search.mandumah.com/record/770585>
- عبد الوهاب، على محمد وآخرون.إدارة الموارد البشرية .ط٥. القاهرة:كلية التجارة .جامعة عين شمس،٢٠١٢.ص ٢٥
- محمود ، دجلة مهدى .أثر إعادة الهندسة في تحقيق المزايا التنافسية. مجلة التقنى.مج ٢٠ . ٢٤ . ٢٠٠٧ . ويب ٢٦ فبراير ٢٠١٧ . <http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=41364> .
- محمود،ممدوح على.واقع الهندرة في مكاتب الكليات بجامعة سوهاج :دراسة استكشافية تخطيطية.المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات.مج.٣.٢٤ . ٢٠١٦ . ص ص ١٣٢- ١٥٩ . ٢٥ فبراير ٢٠١٧ . <http://search.mandumah.com/record/774203>
- مسعداوى، يوسف . ثقافة المنظمة كأساس لمسيرة عملية التغيير التنظيمي.المؤتمر الأول العلمى حول إدارة التغيير في عالم متغير .مركز البحث وتطوير الموارد البشرية . ٢٠١٤ . ص ص ١- ١٧ . ٢٧ فبراير ٢٠١٧ .
- <http://search.mandumah.com/record/642068>
- هامر ، مايكل و شامبي ،جيمس.ترجمة شمس الدين عثمان. إعادة هندسة نظم العمل في المنظمات : الهندرة. القاهرة:الشركة العربية للإعلام العلمى،١٩٩٥ . ص ص ٤١- ٤٤
- هامر، مايكل.سنانتس،ستيفن. ترجمة حسين الفلاحى. ثورة إعادة الهندسة :دليلك إلى ثورة إعادة هندسة العمليات الإدارية . الرياض آفاق الإبداع للنشر والإعلام، ٢٠١١.
- <http://search.mandumah.com/record/729135>
- عليوة، سيد .برنامج الهندسة الإدارية .ط٤. القاهرة:مكتبة جزيرة اللورد، ٢٠١٣
- فرحات ، غول. دور إعادة الهندسة كأسلوب للتغيير التنظيمي في كل الأوضاع البيئية الراهنة . ٢٠١١ . ويب ٢٥ فبراير ٢٠١٧ .
- <http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2011/06/%D8%BA%D9%88%D9%841.doc>

- فيروز، خضير علي . دور إعادة هندسة عمليات الأعمال BPR في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الصناعية:دراسة حالة في معمل الألبسة الجاهزة في النجف . كلية التقنية الإدارية . الكوفة. ويب ٧ إبريل ٢٠١٧

<http://www.uokufa.edu.iq/journals/index.php/ghjec/article/download/1948/1792>

- Adeyemi,sidikat&Ayanda,Mukauli.impact assessment of business process performance .european journal of socialsciences.vol 7,no 1, pp 115-125.web 9 April 2017.
<https://pdfs.semanticscholar.org/eb90/9f23c754fd109b13fa343da6c2e5e27bb90c.pdf>
- Aremu,M.A&Saka,H.T.the impact of information technology on library management :amarketing prespective.arabian journal of business and management review.vol. 4, no.4,2014.pp1-10. Web 8 April 2017.
[http://arabianjbmr.com/pdfs/OM_VOL_4_\(4\)/1.pdf](http://arabianjbmr.com/pdfs/OM_VOL_4_(4)/1.pdf)
- Attara,M.exploring the relationship between information technology and business process reengineering.information and management journal.vol 41, no 5.2004.pp 586 -590 .web 9 April 2017.
www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720603000
- Betls,Martin&et.al.reengineering the construction process and its implications for construction management research.Uk:university of salford,1993.p.67.
- Bulu,M&Panda,K.planning business process reengineering (BPR) in academic libraries malaysim.journalof library and information science.vol 6, no1,2001.
- Change chino,Yih.empirical modeling for participative business processreengineering university of warwick,phd,thesis,2001.web 9 April 2017. <http://wrap.warwick.ac.uk/4204>
- Fei,G.&Xiaofan,M.the motive and efficiency anaylsis of library business process reengineering .journal of Beijing agricultural college.web 7April 2017 <http://en.cnki.com.cn/>
- Grover,V.et.al.the implementation of business process reengineering .journal management information system .vol 12, No 1,1995,pp. 109-144.web 9 April 2017.
https://www.researchgate.net/publication/220591093_The_Implementation_of_Business_Process_Reengineering
- Hammar,Michael&Champy,james.reengineering the corporation the enabling role of information technology theory,fifthed. NY: harcourt college publishers.2001.P 496.
- Jeal,y.reengineering customer service:university of salford hnformation services division.new library world,106 7/8,2005,pp 352-362.

- Leonard JR.Russel.reengineering the missing links.human resources planning.vol 19, No 4,1999.pp 40-47.web 9 April 2017.
<https://www.highbeam.com/doc/1G1-19226529.html>
- Myszak,J.M.business process reengineering(BPR). :future or past of the business?.management theory and studies for rural business and information development.vol 26.no 2,2011.pp 196-176.web 8 April 2017.
<http://mts.asu.lt/mtsrbid/article/view/252>
- Nahmias,Steven.predutions and operations analysis ,3ed. N.y :Mcgraw- Hill co.inc,1997.p 135.
- Raymond,I &Bergeon.determinants of business process reengineering success in small and large enterprises:an emprcal study in Canadian context.journal of small business management .vol 36, No 1 ,1998 .pp.72-86.web 8 April 2017. <https://www.questia.com/.../determinants-of-business-process-reengineering-success>
- Stephen. P.Robbins&David A.Decenzo.principles of managerial,second education.new jersy: prentice hall. 1997.p 172.
- Gavgani,V.Z.et.al.need for content reengineering of the medical library and information science curriculum in iran.library philosophy and practice,retrieved.2011. 3 MAR 2017.<http://search.proquest.com>
- John,O.Olateiu,A.reengineering of Nigeria university library personnel foro optimal performance in the digital age.information development.vol.30,no 4,2014. Web 22 Feb 2017. <http://idv.sagepub.com>
- John,whiting .reengineering the corporation: ahistorical prespective and critique.industriel management.vol. 36,no .6,1994, pp 14-16.
<https://www.questia.com/.../1P3.../reengineering-the-corporation-a-historical-perspective>
- Ju,W.library business process reengineering under the network environment .journal of library and information sciences in agriculture ,2003 .web 7 April 2017.<http://en.cnki.com.cn/>
- Morfopulo,Richard&Roth,willim.job anaylsis and the Americans with disabilities act.business horizons.vol. 39,no. 6 NOV/IDEC, 1996 .pp 64-70.
- Natarajan,M.exploring the the business process reengineering:national science librarys experience communications of LLMA ,2009. 3Mar 2017 .<http://search.proquest.com>.
- Ringim,K,Razalli,M&Hasnan,N.modering effect of information technology(it) capability on the process reengineering factors and organizational performance of bank .international reengineering factors and organizational.vol. 7, no. 2 ,2012 ,.pp.5551-5567.web 9 April 2017.

<http://www.academicjournals.org/journal/AJBM/article-abstract/B5FE39724461>

- Shabana,Ahmed,A.business process reengineering :testing and integrating model of successful implementation .vol 56,no 10,1996,pp 40-47.
- Souzzi,patricia&kerbel,sandras.the organization misfits. College and research libraries.vol 54. No 7,1992.pp.153- 157.
- Yahaya,J.H,Fithri,S&Deraman.an enhanced workflow reengineering methodology for SMES .international journal of digital information and wireless communication.vol 2 no 1,2012.pp51-65.web 7 April 2017.
https://www.researchgate.net/.../230771489_An_Enhanced_Workflow_Reengineering
- Zeng,X.Q.survey and thinking on library BPR under digital information environment.journal of hubei university of education. Vol. 7 ,no.2 2011. Web 7 April 2017. <http://en.cnki.com.cn/>

أثر استخدام الخرائط الذهنية الإلكترونية في زيادة تحصيل الطلاب لوحدتين من مقرر مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات : دراسة تجريبية علي طالبات الفرقة الأولى بقسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب جامعة طنطا.

إعداد

د. نادية سعد مرسي

مدرس المكتبات والوثائق والمعلومات

كلية الآداب - جامعة طنطا.

Drnadia.saad@yahoo.com

مستخلص:

هدفت الدراسة إلي التعرف علي أثر التدريس باستخدام الخرائط الذهنية الإلكترونية في التحصيل الدراسي، كأحد أهم استراتيجيات التعلم النشط لدي طالبات قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب، جامعة طنطا، في وحدتين من مقرر مدخل إلي تكنولوجيا المعلومات، الذي يدرس لطلاب الفرقة الأولى بالفصل الدراسي الثاني؛ ولتحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج التجريبي، والاختبار التحصيلي كأداة، وتم تطبيق الدراسة علي مجموعة تجريبية وضابطة بعد التأكد من الصدق الداخلي لأفراد المجموعتين، وعمل اختبار قبلي للتأكد من تكافؤ المجموعتين بالتحصيل الدراسي، وبعد تنفيذ الدراسة تم عمل الاختبار التحصيلي نهاية الفصل الدراسي للعام ٢٠١٦/٢٠١٧ م، وذلك بعد التأكد من صدقه وثباته وتمييز عباراته وفعالية البدائل لكل عبارة، وكانت النتيجة أن متوسط درجات تحصيل المجموعة التجريبية التي تم تدريسها باستخدام الخرائط الذهنية أعلى من متوسط المجموعة التي تم تدريسها بالطريقة التقليدية، وأن للفرق بين المتوسطات دلالة إحصائية، أوصت الدراسة باستخدام الخرائط الذهنية في تدريس المقررات الجامعية.

١- المقدمة التمهيديّة:

١/١ توطئة:

الخرائط الذهنية احدي استراتيجيات التعلم النشط ومن الأدوات المهمة في تقوية الذاكرة، واسترجاع المعلومات وتوليد الأفكار الجديدة الغير مألوفة، حيث أنها تعمل بنفس الخطوات التي يعمل بها العقل البشري مما يساعد علي تنشيط واستخدام شقي المخ وترتيب المعلومات بطريقة تساعد الذهن علي قراءة وتذكر المعلومات . كما تعد الخرائط الذهنية من أسهل الطرق التعليمية فهي طريقة تعليمية أو وسيلة للتعلم لإدخال المعلومات وإخراجها من العقل، كما تساعد علي التعلم، وتخطيط الأفكار تخطيطاً كاملاً، وتشترك جميع الخرائط الذهنية في خصائص معينة من احتوائها علي شكل طبيعي متفرع من الشكل المركزي مستخدمة فيها الخطوط والرموز والصور والكلمات طبقاً لمجموعة من القواعد البسيطة والأساسية والطبيعية ، والقواعد التي يجذبها العقل وهذه الطريقة هي الطريقة الفعلية التي يجذبها العقل البشري في التفكير، حيث يتم ربط الكلمات ومعانيها بصور، وربط المعاني المختلفة ببعضها البعض بالفروع وهي تستخدم فصي الدماغ الأيمن والأيسر فتزيد من كفاءة التعلم^(١).

٢/١ الموضوع ومبررات اختياره:

لقد برزت حاجة خريجي المكتبات والمعلومات إلي مهارات وخبرات تناسب التطورات التكنولوجية المتلاحقة التي استحدثت وأصبح ضرورة تطوير المناهج الأكاديمية أمراً واجباً اتجهت إليه كافة الأقسام.

لذا تسعى أقسام المكتبات والمعلومات بشكل مستمر إلي تحديث المقررات الدراسية والمناهج التعليمية؛ كي تواكب التطورات التكنولوجية والتقنية في مجال المكتبات والمعلومات حرصاً منها علي تسليح الخريجين من أخصائيي المكتبات والمعلومات بالمهارات التي تواكب متطلبات سوق العمل الحديث، كي

يستطيع مواجهة التحديات والصعوبات المستمرة، لذا لن يتوانى القائمين علي أقسام المكتبات والمعلومات عن الاستعانة بالمناهج المطورة وأفضل طرق التدريس الحديثة والوسائل التعليمية لكي تحقق أعلى نسبة استيعاب لطلابها.

وقد لاحظت الباحثة خلال عملها كعضو هيئة تدريس، بكلية الآداب، جامعة طنطا، قسم المكتبات والمعلومات انخفاض درجات الطلاب في مقرر مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات، حيث يعد من المقررات المهمة التي تعطي الطالب خلفية جيدة عن موضوع تكنولوجيا المعلومات وكيفية التعامل معها، ويتضمن المقرر العديد من الموضوعات التي تحتاج من القائم بالتدريس القدرة علي توصيلها بشكل جيد للطلبة.

لذا قررت الباحثة استخدام طريقة التدريس للمقرر باستخدام الخريطة الذهنية للتعرف على مدى أثر استخدامها في التدريس، وذلك من خلال عمل المحاضرات على شكل خريطة ذهنية تبدأ بالمحور ثم تتفرع إلى فروع رئيسية ثم تتفرع الفروع الرئيسية إلى فروع فرعية مع وضع رسومات وأشكال ورموز، مع تشجيع الطلبة على المشاركة في ذلك؛ لزيادة استيعاب الطلاب للمقرر.

وبناء على ما سبق يمكن بلورة أهمية الدراسة ومبرراتها فيما يلي:

١. لفت أنظار القائمين علي أقسام المكتبات والمعلومات لأهمية استخدام الخرائط الذهنية في العملية التعليمية وزيادة نسبة استيعاب الطلاب للمقررات الدراسية.
٢. مساهمة التوجهات العالمية والإقليمية والمحلية في ضرورة الاهتمام بأفضل سبل إيصال المعلومات للطلاب.
٣. تقديم الدراسة برنامجاً يمكن اتخاذه أساساً ونقطة انطلاق لتطبيق فكرة استخدام الخرائط الذهنية في العملية التعليمية علي جميع المقررات الدراسية التي يدرسها الطلاب بأقسام المكتبات والمعلومات.
٤. مثل هذه الدراسات تساعد علي الارتقاء بالعملية التعليمية علي أساس المنهج العلمي الأكاديمي.

٣/١ أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلي التعرف علي أثر استخدام الخرائط الذهنية في التحصيل الدراسي لوحدين من مقرر مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات لطلاب الفرقة الأولى بقسم المكتبات والمعلومات، كلية الآداب، جامعة طنطا، ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي أهداف فرعية هي:

١. تحديد مفهوم التعلم النشط وإستراتيجياته المختلفة.
٢. دراسة مفهوم الخرائط الذهنية وأهميتها في العملية التعليمية.
٣. التعرف علي أنواع الخرائط الذهنية وكيفية رسم خريطة ذهنية.
٤. الخروج بتوصيات تفيد أقسام المكتبات والمعلومات يمكن الاستفادة منها في تطوير العملية التعليمية.

٤/١ تساؤلات الدراسة:

١. ما المقصود بالتعلم النشط وما هي أهم إستراتيجياته؟
٢. ما هو مفهوم الخرائط الذهنية وأهميتها في العملية التعليمية كإحدى إستراتيجيات التعلم النشط؟
٣. ما هي أنواع الخرائط الذهنية ، وكيف يمكن رسم خريطة ذهنية؟
٤. ما أثر استخدام الخرائط الذهنية في التحصيل الدراسي لوحدين من مقرر مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات لدي طلاب الفرقة الأولى بقسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب، جامعة طنطا؟

٥/١ فروض الدراسة:

١. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعتين، التجريبية والضابطة في اختبار التحصيل الدراسي بأبعاده (الفهم، والتذكر، والتطبيق)، وذلك لصالح المجموعة التجريبية.
٢. يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطات درجات طلاب المجموعة التجريبية على اختبار التحصيل وأبعاده في القياسين القبلي و البعدي لصالح القياس البعدي.

٦/١ حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية:** اقتصرَت الدراسة علي وحدتين من مقرر مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات وهما (ظهور وتطور تكنولوجيا المعلومات، والمكونات المادية والتطبيقية للحاسبات الآلية)، حيث يتم تدريسهما لطلاب الفرقة الأولى بالفصل الدراسي الثاني.
- **حدود مكانية:** قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب، جامعة طنطا.
- **حدود زمنية:** الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ٢٠١٦/٢٠١٧م. في ضوء الالتزام بتوقيينات محددة علي النحو التالي:
 ١. موعد الاختبار القبلي ١٠ مارس ٢٠١٧.
 ٢. فترة تطبيق التدريس باستراتيجية الخرائط الذهنية الإلكترونية والطريقة العادية (المحاضرة) ١٠ مارس إلى ١٠ إبريل.
 ٣. موعد الاختبار البعدي ١٨ إبريل.
- **حدود نوعية:** تم تطبيق الدراسة علي عينة قوامها أربعون طالبة بالفرقة الأولى، حيث يدرس الطلاب بالفصل الدراسي الثاني مقررأ بعنوان مدخل إلي تكنولوجيا المعلومات.

٧/١ منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج التجريبي^(٢) الذي يدرس الظاهرة الحالية مع إدخال تغيير في أحد العوامل أو أكثر ورصد نتائج هذا التغير، من خلال تطبيق الأسلوب المعروف بالتجربة القبلية والبعدي لمجموعتي الدراسة (الضابطة والتجريبية) والمقصود بها قياس نتائج كل مجموعة قبل إجراء التجربة، ثم يعاد القياس مرة أخرى بعد إجراء التجربة، ويرجع وجود دلالات إحصائية مختلفة بين نتيجتي القياس إلي المتغير التجريبي، وهو هنا استراتيجية الخرائط الذهنية وأثرها في تدريس وحدتين من مقرر مدخل إلي تكنولوجيا المعلومات. وتشمل الدراسة علي المتغيرات التالية:

١. **المتغير المستقل:** ويتمثل في طريقة التدريس، ويشمل علي:
 - أ. التدريس بالطريقة العادية (طريقة المحاضرة)
 - ب. التدريس باستخدام استراتيجية الخرائط الذهنية.
٢. **المتغير التابع:** التحصيل الأكاديمي في وحدتين بعنوان ظهور وتطور تكنولوجيا المعلومات، والمكونات المادية والتطبيقية للحاسبات الآلية.

أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة علي أداتين من إعداد الباحثة هما:

١. البرنامج الذي يستخدم الخرائط الذهنية.
٢. الاختبار التحصيلي في مقرر مدخل إلي تكنولوجيا المعلومات.

٨/١ عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية من طلاب الفرقة الأولى بقسم المكتبات والمعلومات، كلية الآداب، جامعة طنطا وعددها (٤٠) طالبة؛ حيث كانت الطالبات أكثر استعداداً للتعاون مع الباحثة من الطلاب، كما أن عدد الطالبات يفوق بكثير عدد الطلاب والبالغ عددهم (٢١) طالب، وغير منتظمين في حضور المحاضرات، وتم تقسيم الطالبات إلى مجموعتين الأولى تجريبية وتضم (٢٠) طالبة درست الوحدتين بطريقة الخرائط الذهنية، والأخرى ضابطة وتضم (٢٠) طالبة درست الوحدتين بالطريقة العادية.

٩/١ مصطلحات الدراسة:

١. **الخرائط الذهنية:** هي أداة تساعد علي التخطيط السليم، والتعلم والتفكير البناء، وتعتمد علي رسم وكتابة كل ما تريده الفرد علي ورقة واحدة بطريقة مرتبة؛ تساعد علي التركيز والتذكر، وهي تجمع بين الجانب الكتابي المختصر بكلمات معدودة ومحددة، والجانب الرسمي، مما يساعد علي تبسيط الشيء المراد تذكره برسمه معينة^(٣).

٢. **التحصيل الدراسي:** هو مقدار ما يحصل عليه الطالب من معلومات أو معارف أو مهارات معبر عنها بدرجات في الاختبار المعد بشكل يمكن معه قياس المستويات المحددة ويتميز بالصدق والثبات والموضوعية.^(٤) أما التعريف الإجرائي للتحصيل فهو مجموعة المفاهيم والمصطلحات والمعلومات والمهارات التي اكتسبتها طالبات الفرقة الأولى بقسم المكتبات بكلية الآداب، جامعة طنطا، نتيجة لمرورهن بتدريس وحدتين من مقرر مدخل إلي تكنولوجيا المعلومات بطريقة الخرائط الذهنية، ويقاس التحصيل الدراسي بما تحصل عليه الطالبات من درجات في اختبار التحصيل الدراسي الذي أعد لتحقيق هدف هذه الدراسة.

٣. **البرنامج القائم علي الخرائط الذهنية:** مجموعة الخبرات والأنشطة التدريسية والتقويمية المتضمنة في البرنامج، وهي مكونة من مجموعة من الخرائط الذهنية، وتهدف إلي تنمية مهارات التذكر، مهارات الفهم، والاستيعاب، مهارات التطبيق، مهارات التحليل، ومهارات التقويم.

٤. **طريقة المحاضرة:** استراتيجية تعلم تستخدم بكثرة من جانب الأساتذة في الجامعات في تدريس المقررات الدراسية المختلفة، وتعتمد هذه الطريقة علي الإلقاء من جانب الأستاذ والحفظ والاستظهار من جانب الطالب، وبالتالي تقل فرصة مشاركته ونشاطه في التعلم.

١٠/١ مراحل الدراسة:

مرت هذه الدراسة بالعديد من المراحل يمكن عرضها علي النحو التالي:

١. مرحلة القراءة النظرية.

في هذه المرحلة قامت الباحثة بالاطلاع علي الكتابات المتخصصة في موضوع الخرائط الذهنية، لتكوين خلفية علمية جيدة عن ماهية الخرائط الذهنية، وأهميتها في مجال التدريس، والتعلم النشط، بالإضافة إلي التعرف علي أنواع الخرائط الذهنية، وكيفية إعدادها.

٢. مرحلة الاطلاع علي المقرر.

في هذه المرحلة قامت الباحثة بالقراءة المتأنية لمقرر مدخل إلي تكنولوجيا المعلومات الذي يتم تدريسه لطلاب الفرقة الأولى بقسم المكتبات والمعلومات، بكلية الآداب، جامعة طنطا، حتى ينتهي للباحثة القيام بإعداد الخرائط الذهنية الخاصة بالوحدتين من المقرر.

٣. مرحلة إعداد الخرائط الذهنية.

قامت الباحثة في هذه المرحلة بتصميم الخرائط الذهنية الإلكترونية لوحدتين من مقرر مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات الذي يتم تدريسه لطلاب الفرقة الأولى بقسم المكتبات والمعلومات، بكلية الآداب، جامعة طنطا، واعتمدت الباحثة في إعداد الخرائط الذهنية علي برنامج Simple mind map، ونتج عن ذلك احدي عشر خريطة ذهنية لوحدتي المقرر، وقد عرضت الباحثة أمثلة للخرائط الذهنية الإلكترونية المعدة بالبرنامج في متن البحث، في الفقرة الخاصة ببناء أدوات التجربة.

٤. مرحلة اختيار عينة الدراسة.

حيث قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية قوامها (٤٠) طالبة، لإجراء التجربة، وتم تقسيمهم إلي مجموعتين، المجموعة الأولى ضابطة، وعددها (٢٠) درست الوحدتين بالطريقة العادية، والمجموعة الثانية تجريبية وعددها (٢٠) درست الوحدتين بطريقة الخرائط الذهنية، حيث تمت مقابلة الطالبات في المجموعتين التجريبية والضابطة وقامت الباحثة بشرح أهداف البحث والدراسة وأنها ستعود عليهم بالفائدة في زيادة تحصيل المقرر، كما أنها ستستخدم بغرض البحث العلمي.

٥. مرحلة الاختبار القبلي.

حيث قامت الباحثة بإجراء اختبار قبلي علي المجموعتين الضابطة والتجريبية من إعداد الباحثة، والهدف من التطبيق القبلي للاختبار تحديد مستوي الطلاب، و التعرف علي معلوماتهم السابقة عن موضوعات الوحدتين من المقرر المذكور أعلاه.

٦. مرحلة التطبيق.

في هذه المرحلة تم تدريس الوحدتين للمجموعة الضابطة بالطريقة العادية (المحاضرة)، ثم إعادة تدريس نفس الوحدتين بطريقة الخرائط الذهنية للمجموعة التجريبية.

٧. مرحلة الاختبار البعدي.

قامت الباحثة في هذه المرحلة بالتطبيق البعدي للاختبار التحصيلي المشار إليه سابقاً علي المجموعتين الضابطة والتجريبية، لتحديد مدي تأثير استخدام الخرائط الذهنية في تدريس الوحدتين من مقرر مدخل إلي تكنولوجيا المعلومات علي المجموعة التجريبية، وقد حددت الباحثة لهم موعد إجراء الاختبار قبل أسبوع من موعد إجرائه؛ ليكون لدي الطالبات الوقت الكافي لمراجعة المادة العلمية التي تم تدريسها لهن، وهنا تكون الباحثة قد كافأت في تهيئة المجموعتين الضابطة والتجريبية للاختبار التحصيلي، وتم إجراء الاختبار في قاعات متجاورة متشابهة ولم يطرأ علي الاختبار ما يؤثر في سيره.

٨. مرحلة تصحيح الاختبار.

في هذه المرحلة تم تصحيح إجابات الطالبات علي الاختبار التحصيلي وفقاً للمعيار المشار إليه في متن البحث.

٩. مرحلة التحليل واستخراج النتائج:

استخدمت الباحثة عدد من الأساليب الإحصائية؛ للإجابة عن تساؤلات الدراسة والتحقق من صحة فروضها، والخروج بالنتائج والمؤشرات من خلال برنامج الإحصاء SPSS.V21 وهي:

١. المتوسطات والانحرافات المعيارية.

٢. معامل ارتباط بيرسون .
٣. اختبار "ت" للمجموعتين المستقلتين Independent Samples –t- Test
٤. مربع ايتا لقياس حجم التأثير.

١/١/١ الدراسات السابقة:

تم إجراء مسح للإنتاج الفكري العربي والأجنبي حول موضوع الدراسة بالرجوع إلى أدوات الضبط البليوجرافي في التخصص، والذي يأتي في مقدمتها دليل الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات عبر حلقاته المتعددة (١٩٧٦ - ٢٠١١)، علاوة على البحث في قواعد البيانات المتاحة على شبكة الإنترنت باستخدام صيغ واستراتيجيات بحث متنوعة مثل التعلم النشط، الخرائط الذهنية، استراتيجيات التعلم النشط، التأهيل الأكاديمي، المقررات الدراسية وربطها بتخصص المكتبات والمعلومات باللغتين العربية والإنجليزية، هذا إلى جانب البحث في الدوريات المتخصصة في المجال في قواعد بيانات بنك المعرفة المصري، أشار ذلك إلى عدم وجود دراسات سابقة حول موضوع الدراسة، لذا تم عرض أبرز الدراسات التي لها علاقة بعنصري موضوع الدراسة الحالية من بينها دراسات حول تدريس مقررات في تخصص المكتبات، وأخرى حول الخرائط الذهنية وتطبيقها في تخصصات وعلوم متنوعة كنماذج للاستدلال بها، وعلى ذلك تأتي الدراسة الحالية لتكون من أوائل الدراسات في الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات التي تطبق إستراتيجية الخرائط الذهنية في تناول أحد مقرراتها الهامة. وفيما يلي عرض لأهم الدراسات السابقة في الموضوع مرتبة من الأقدم إلى الأحدث.

١/١/١/١ الدراسات العربية:

دراسة (زيدان، ٢٠٠٨)^(٥) تناولت هذه الدراسة قياس أثر أسلوب التعليم المبرمج بمساعدة الحاسب الآلي في تدريس مادة الفهرسة الوصفية مقارنة بالطريقة التقليدية (المحاضرة) علي طلاب الفرقة الثانية بقسم المكتبات بكلية الآداب، جامعة المنوفية خلال العام الدراسي ٢٠٠٦/٢٠٠٧ وقد اعتمدت الدراسة علي المنهج التجريبي، كما تم الاستعانة بعدد من الأدوات هي: بناء قائمة توصيف للمقرر الدراسي موضوع التدريب، والبرنامج التعليمي، والاختبار التحصيلي، ومقياس الاتجاه. وقد أسفرت الدراسة علي العديد من النتائج من أهمها: أن التعليم المبرمج بمساعدة الحاسب الآلي يوفر حوالي ٧٠% من زمن تعلم الجانب العملي لمادة الفهرسة الوصفية مقارنةً بطريقة التدريس التقليدية، يساعد استخدام التعليم المبرمج بمساعدة الحاسب الآلي علي تنمية اتجاهات إيجابية لطلاب المجموعة التجريبية نحو تعلم مادة الفهرسة الوصفية تفوق الاتجاهات الإيجابية لدي طلاب المجموعة الضابطة.

تناولت دراسة (شاكر، ٢٠٠٩)^(٦) إعداد برنامج آلي لتدريس الفهرسة المقروءة آلياً، حيث هدفت الدراسة إلي المقارنة بين طريقة التعليم بمساعدة الحاسب الآلي وطريقة المحاضرة التقليدية، حيث تمت المقارنة بين طريقتي التدريس من خلال العوامل التالية: العمر، الذكاء، الاختبار التحصيلي، ومقياس الاتجاهات، واستخدمت الدراسة المنهج التجريبي وطبقت التجربة علي طلاب الفرقة الثالثة بقسم المكتبات بكلية الآداب، جامعة المنوفية خلال العام الدراسي ٢٠٠٨/٢٠٠٩ واعتمدت الدراسة علي الأدوات الآتية: البرنامج التعليمي، الاختبار التحصيلي، ومقاييس الاتجاهات، وأشارت أهم النتائج إلي أن التعليم بمساعدة الحاسب الآلي يوفر حوالي ٨١% من زمن التعلم، ويوجد اتجاهات إيجابية نحو التعلم بمساعدة الحاسب الآلي.

دراسة (الزبيدي، ٢٠١٢)^(٧) هدفت هذه الدراسة إلي معرفة أثر استخدام إستراتيجية الخريطة الذهنية في تحصيل قواعد اللغة العربية عند طالبات الصف الخامس الأدبي. وقد صاغت الباحثة الفرضية الآتية: لا يوجد فرق ذا دلالة إحصائية عند مستوي دلالة ٠,٠٥ بين متوسط درجات تحصيل طالبات الصف

الخامس الأدبي اللائي يدرس قواعد اللغة العربية بطريقة الخريطة الذهنية وبين متوسط درجات تحصيل الطالبات اللائي يدرس المادة نفسها بالطريقة الاعتيادية (المتبعة) . اقتصرت الباحثة علي عينة من طالبات الصف الخامس الأدبي في احدي إعداديات أو ثانويات محافظة بغداد للعام الدراسي ٢٠١١-٢٠١٢ ، وتدرس سبعة موضوعات من كتاب قواعد اللغة العربية للصف الخامس الأدبي. استخدمت الباحثة المنهج التجريبي لعينتين مستقلتين للاختبار التحصيلي، بلغ عدد طالبات الصف الخامس الأدبي لعينة البحث (٥٤) موزعة بشكل عشوائي علي مجموعتين الأولى تجريبية تضم (٢٦) طالبة درست باستعمال الخريطة الذهنية والأخرى ضابطة تضم (٢٨) طالبة درست بالطريقة الاعتيادية . ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة تفوق طالبات المجموعة التجريبية اللائي درسن بطريقة الخرائط الذهنية علي طالبات المجموعة الضابطة اللائي درسن بالطريقة الاعتيادية.

دراسة (حجازي، ٢٠١٢)^(٨) هدفت إلى التعرف على أثر برنامج مقترح في علاج أخطاء الطلاب الشائع في استخدام قواعد MARC والتي تدور حول الأخطاء العامة، وأخطاء غياب الحقول الأساسية، أخطاء المؤشرات، أخطاء إهمال واستخدام قواعد الفهرسة الأنجلو أمريكية، وأخطاء الحقول الفرعية، إضافة إلى التعرف على أثر نفس البرنامج في تنمية بعض مهارات استخدام مارك وذلك بالاعتماد على المنهج التجريبي من خلال التطبيق على عينة مقدارها ٢٠ طالب من الفرقة الثالثة بقسم المكتبات والمعلومات بجامعة بنها، خلصت الدراسة إلى كفاءة البرنامج المقترح في علاج أخطاء الطلاب الشائعة وكذا في تنمية مهاراتها.

دراسة (عوجان، ٢٠١٣)^(٩) هدفت هذه الدراسة إلى تصميم برنامج تعليمي باستخدام الخرائط الذهنية ودراسة فاعليته في تنمية مهارات الأداء المعرفي لدي طالبات البكالوريوس بكلية الأميرة عالية في مساق تربية الطفل في الإسلام مقارنة بطريقة المحاضرة . استخدمت الباحثة المنهج التجريبي ، وتكونت عينة الدراسة من طالبات الفصل الصيفي للعام الدراسي ٢٠١٠-٢٠١١ في مساق تربية الطفل في الإسلام . بلغ عدد أفراد العينة (٣٥) طالبة ، قسمت إلي مجموعتين الأولى تجريبية درست البرنامج المستخدم للخرائط الذهنية وبلغ عددهن (٢٠) طالبة ، والمجموعة الثانية ضابطة استخدمت استراتيجية المحاضرة وبلغ عددهن (٢٠) طالبة . أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من التحصيل والاتجاهات، ويمكن أن تعزي هذه النتيجة إلي فاعلية استخدام الخرائط الذهنية.

وهدف دراسة (حجازي، ٢٠١٤)^(١٠) إلي معرفة أثر استخدام استراتيجية الويب كويست (web quest) في تدريس وحدة أدوات الكتابة العربية بمقرر تاريخ الكتب والمكتبات، علي التحصيل الدراسي والاتجاهات نحو المقرر لدي عينة الدراسة من طلاب الفرقة الأولى بقسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب جامعة بنها، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استراتيجية ويب كويست في وحدة الدراسة، واختبار تحصيلي في ذات الوحدة، ومقياس اتجاه نحو مقرر تاريخ الكتب والمكتبات، وقد تم تطبيق الاختبار والمقياس قبلًا وبعدياً علي عينة الدراسة، وأشارت النتائج إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح التطبيق البعدي لاستراتيجية الويب كويست في تنمية التحصيل الدراسي، والاتجاه نحو المقرر.

دراسة (جودت و هلال، ٢٠١٥)^(١١) هدفت الدراسة إلي معرفة فاعلية استراتيجتي الخريطة الذهنية والتساؤل الذاتي في تحصيل طالبات الصف الخامس الأدبي في مادة تاريخ أوربا وأمريكا الحديث والمعاصر، اقتصر البحث علي عينة من طالبات الصف الخامس الأدبي إعداديات أو ثانويات محافظة بغداد/الكرخ الثانية /قضاء المحمدية للعام الدراسي ٢٠١٣-٢٠١٤ . ومن أهم نتائج الدراسة: أن استراتيجتي الخريطة الذهنية والتساؤل الذاتي أثبتتا بدلالة إحصائية فاعليتها في تدريس مادة التاريخ لطالبات الصف الخامس الأدبي وفي ضوء هذه النتيجة أوصي الباحثان بالتأكيد علي استخدام استراتيجيات

ما وراء المعرفة ،ولاسيما استراتيجيتي الخريطة الذهنية والتساؤل الذاتي في تدريس مادة التاريخ ،واستكمالاً لهذا البحث اقترح الباحثان إجراء بحوث أخرى علي عينات في صفوف مختلفة ومراحل دراسية أخرى لكلا الجنسين.

هدفت دراسة (عبد العال، ٢٠١٥)^(١٢) إلى التعرف علي فاعلية استراتيجية الخرائط الذهنية في تدريس مادة الدراسات الاجتماعية علي تنمية التحصيل والدافعية للإنجاز لدي تلاميذ المرحلة الإعدادية؛ وللتحقق من هذا الهدف تم إعداد اختبار تحصيلي ومقياس دافعية للإنجاز للتأكد من : فعالية استخدام الخرائط الذهنية في تدريس مادة الدراسات الاجتماعية علي تنمية التحصيل والدافعية للإنجاز لدي تلاميذ الصف الثاني الإعدادي وقد أشارت نتائج الدراسة إلي وجود فرق دال إحصائياً عند مستوي دلالة ٠,٠٥ بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية التي درست وفقاً للخريطة الذهنية والمجموعة الضابطة التي درست بالطريقة العادية في التطبيق البعدي للاختبار التحصيلي لصالح المجموعة التجريبية ،وجود فرق دال إحصائياً عند مستوي دلالة ٠,٠٥ بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية التي درست وفقاً للخريطة الذهنية والمجموعة الضابطة التي درست بالطريقة العادية في التطبيق البعدي لمقياس الدافعية للإنجاز لصالح المجموعة التجريبية.

دراسة (صبري، ٢٠١٦)^(١٣) هدفت هذه الدراسة إلي التحقق من فاعلية استخدام الخرائط الذهنية في اكتساب المفاهيم العلمية لدى تلاميذ الصف الأول الإعدادي ، حيث تكونت عينة البحث من (٨١) تلميذة من تلميذات الصف الأول الإعدادي ، تم تقسيمهما إلي مجموعتين أحدهما المجموعة التجريبية و عددها (٤٢) تلميذة والتي تمثل فصل ٥/١ بمدرسة أجهر الرمل الإعدادية والتي درست الوحدتين المختارتين باستخدام الخرائط الذهنية ، والأخرى المجموعة الضابطة و عددها (٣٩) تلميذة والتي تمثل فصل ٣/١ بمدرسة عرب الرمل الإعدادية والتي درست نفس الوحدتين باستخدام الطريقة المعتادة . وتم إعداد أدوات الدراسة المتمثلة في اختبار اكتساب المفاهيم العلمية (من إعداد الباحثة) حيث تم تطبيقه قبلياً علي عينة الدراسة ثم تم تنفيذ التجربة وتطبيق الاختبار بعدياً علي عينة الدراسة ، وقد توصلت نتائج البحث إلي : وجود فرق ذات دلالة إحصائية عند مستوي (٠.٠١) بين متوسطي درجات تلاميذ و المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية في اختبار اكتساب المفاهيم العلمية بشكل عام والمهام المكونة له في التطبيق البعدي لصالح تلاميذ المجموعة التجريبية.

دراسة (مغاوري، ٢٠١٦)^(١٤) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام استراتيجية التعلم التعاوني كأحد أهم استراتيجيات التعلم النشط- الذي يعد من الاتجاهات الحديثة في العالم التربوي- في التطبيق العملي لإعداد بطاقات الفهرسة الوصفية، والواردة بعنوان "القواعد الأنجلو أمريكية للفهرسة AACR2 في الكتاب الخاص بمقرر الفهرسة الوصفية في المكتبات والوثائق، على التحصيل الدراسي والاتجاه نحو المقرر لدى مجتمع الدراسة من طلاب الفرقة الأولى بقسم الوثائق والمكتبات والمعلومات بكلية الآداب جامعة دمياط، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث على المنهج التجريبي واللجوء إلى التوصيف المعتمد لمقرر الفهرسة الوصفية، وإعداد مقياس للاتجاه نحو مقرر الفهرسة الوصفية، واختبار تحصيلي في ذات الوحدة، وقد تم تطبيق الاختبار والمقياس قبلياً وبعدياً على المجموعتين التجريبية والضابطة من مجتمع الدراسة، وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح التطبيق البعدي لاستراتيجية التعلم التعاوني في تنمية التحصيل الدراسي وتكوين الاتجاه نحو المقرر.

٢/١١/١ الدراسات السابقة الأجنبية:

دراسة^(١٥) (Holman,2008) قارنت هذه الدراسة بين التدريس الخصوصي من خلال شبكة الإنترنت، والطريقة التقليدية، حضور حصة دراسية وذلك لتطوير مهارات المكتبة العملية لطلاب الصف

الأول، حيث اشتملت عينة الدراسة (٥٦) طالباً درسوا بطريقة المحاضرة، و(٢٧) طالباً درسوا بنظام التدريس الخصوصي، وشملت المجموعة الضابطة (٤٢) طالباً. وقد أظهرت النتائج عدم وجود اختلاف في درجات الاختبار البعدي بين المجموعتين.

وفي نفس العام نشر (Germain,2008) دراسة^(١٦) علمية كان الهدف منها المقارنة بين الطريقة الإلكترونية في تعليم استخدام المكتبة المعتمدة علي أسلوب التدريس الخصوصي من خلال شبكة الإنترنت، وطريقة المحاضرة، وتم تطبيق الاختبار القبلي علي مجموعة تكونت من (٣٠٣) طالباً، والاختبار البعدي من (٢٨٤) طالباً، وكلاهما من طلاب الفرقة الأولى بالمرحلة الجامعية الأولى، وقد تضمن المحتوى التعليمي لهذه الدراسة أساسيات استخدام المكتبة، والفهارس المتاحة علي الخط المباشر، والدخول للبحث في قواعد البيانات، وقد تراوح الوقت بين الاختبارين للطلاب بين أسبوع ونصف إلي ستة أسابيع. وكان من نتائج الدراسة أنه لا يوجد اختلاف بين فاعلية التعليم بالإنترنت وطريقة المحاضرة.

دراسة (Aydin&Balim,2009)^(١٧) أجريت هذه الدراسة في تركيا، وهدفت إلي تمكين الطلاب من تعلم المفاهيم في إطار وحدة (أنظمة في جسمنا) في علوم الصف السادس ودرس التكنولوجيا. وأجريت بمدرسة ابتدائية بأزمير في تركيا، تكونت عينة الدراسة من (٥٠) طالباً درسوا علي وفق ثلاث مجموعات اثنتان تجريبيتان وواحدة ضابطة، الأولى درست بالخرائط الذهنية، والمجموعة الثانية درست بخرائط المفاهيم، إذ يتم رسم الخرائط قبل الدرس باليد، والثالثة بالطريقة التقليدية. وكانت الطريقة المتبعة تتضمن إعداد الخرائط من طلاب المجموعتين التجريبيتين قبل الدرس ومن ثم إجراء المقارنة بين خرائط المجموعتين وتسجيل الملاحظات من الطلاب حولها، توصلت نتائج الدراسة إلي أن الخرائط الذهنية وخرائط المفاهيم ساعدت علي الكشف عن المعرفة السابقة للطلاب فيما يتعلق بموضوعات الدراسة، أن إعداد الخرائط الذهنية وخرائط المفاهيم بشأن العلوم والتكنولوجيا من شأنها تعزيز وتيسير تعلم الطلاب في ضوء تمكينهم من ربط الكثير من الموضوعات والمفاهيم

هدفت دراسة (Edge,G,Iennis,2010)^(١٨) إلي قياس مدي فاعلية استخدام الخرائط الذهنية في تدريس مادة العلوم لطلاب المرحلة الثانوية، وأثبتت الدراسة أن نحو ٨٠% من الطلاب يعتقدون أن رسم خرائط العقل يساعد علي فهم المفاهيم والأفكار في مجال العلوم.

ركزت دراسة (Ivana Simonova,2013)^(١٩) علي مشكلة كيفية فهم طلاب الجامعات لظاهرة التعلم الإلكتروني، وضمت المجموعة البحثية ١٠٤ طالب شملهم الاستطلاع من طلاب كلية المعلوماتية والإدارة بجامعة هرايك كرايو. تم تحليل النتائج وفقاً لأربعة معايير. وأظهرت النتائج أن طلاب كلية المعلوماتية فهمت التعليم الإلكتروني ليس فقط باعتبارها خبراء تكنولوجيا المعلومات ولكن أيضاً بوصفها أداة المستقبل.

كما هدفت دراسة Anna Buran,Andrey Filyukov (٢٠١٥)^(٢٠) إلي استخدام الخرائط الذهنية كأداة مفيدة وقوية وفعالة ، تستخدم لتشجيع الطلاب في التعليم اللغوي ،وأوضحت الدراسة تقنيات تنفيذ واستخدام الخرائط الذهنية في العملية التعليمية. أظهرت نتائج هذه الدراسة أن الخرائط الذهنية تساعد الطلاب علي حل المشاكل ،وطرح الأفكار الإبداعية ، وتذكر المفردات الجديدة ، وتدوين الملاحظات ، وتعزيز مهارات القراءة لديهم ، وتنظيم المهام ، وإعداد العروض التقديمية ، وأنها أداة إبداعية مفيدة للطلاب والمعلمين.

دراسة (Vesil Aykac,2015)^(٢١) والتي هدفت إلي التعرف علي أثر استخدام الخرائط الذهنية في تدريس مادة الفنون البصرية، وتكونت عينة الدراسة من (٢٠) طالب من كلية التربية جامعة مرمرا بتركيا ، تم تقسيمهم إلي مجموعتين المجموعة الأولى ضابطة ،وتضم (١٠) طلاب درست بالطريقة العادية،

والمجموعة الثانية تجريبية درست بطريقة الخرائط الذهنية وتضم (١٠) طلاب. أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية ترجع إلى فاعلية استخدام الخرائط الذهنية في التدريس كأحد استراتيجيات التعلم النشط.

ومن العرض السابق للدراسات السابقة يمكن الخروج بالموشرات التالية:

١. أن الدراسات التي رصدت استخدام استراتيجيات التعلم في مجال المكتبات والمعلومات جميعها لم يتناول استراتيجية الخرائط الذهنية، ومن هنا يمكن القول بأن مجال المكتبات لم يعرف بعد هذه الإستراتيجية في مجال التدريس.
٢. أن مجال التربية كان له السبق في استخدام استراتيجية الخرائط الذهنية في العديد من الدراسات العلمية، واكتفت الباحثة بذكر بعض الأمثلة لهذه الدراسات نظراً لكثرتها؛ وهو ما يتماشى مع مهمته في توظيف الاستراتيجيات الحديثة في التدريس.
٣. أن الدراسة الحالية سوف تمثل باكورة الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات التي استخدمت استراتيجية الخرائط الذهنية.

٢- الإطار النظري للدراسة:

١/٢ التعلم النشط واستراتيجياته:

١/١/٢ مفهوم التعلم النشط:

هو عبارة عن فلسفة تربوية تعتمد على ايجابية المتعلم في الموقف التعليمي ويهدف إلى تفعيل دور المتعلم من خلال العمل والبحث والتجريب واعتماد المتعلم على ذاته في الحصول على المعلومات واكتساب المهارات، والخبرات وتكوين القيم والاتجاهات فهو لا يعتمد على الحفظ والتلقين وإنما على تنمية التفكير والقدرة على حل المشكلات وعلى العمل الجماعي والتعلم التعاوني. وهناك العديد من التعريفات التي تناولت مفهوم التعلم النشط نسوق منها ما يلي:

١. التعلم النشط هو عبارة عن نظام تعليمي ييسر للمتلم المرور بأنشطة تعليمية مختلفة تساعده على تحقيق الأهداف لتغيير شخصيته نحو مستويات أفضل من النماء والارتقاء^(٢٢).
٢. "التعلم النشط هو استخدام المتعلم لمهاراته وقدراته في إنجاز عملية التعلم بنفسه دون مساعدة من الآخرين، أما إذا رغب المتعلم المساعدة فيبحث عنها بنفسه عند المتخصصين"^(٢٣).
٣. "التعلم النشط هو تعلم قائم على الأنشطة المختلفة التي يمارسها المتعلم والتي ينتج عنها سلوكيات تعتمد على مشاركة المتعلم الفاعلة والايجابية في الموقف التعليمي"^(٢٤).

مما سبق ذكره لبعض تعريفات التعلم النشط نجد أنها تركز في الأساس على دور الطالب بالدرجة الأولى، وتنشيط عقله بالتفكير، وإدراك العلاقات كما أبرزت دور المعلم في الموقف التعليمي باستخدام استراتيجيات التعلم النشط المتنوعة.

٢/١/٢ استراتيجيات التعلم النشط:

يتم تنفيذ التعلم النشط داخل قاعات الدرس من خلال استراتيجيات متعددة بهدف تحقيق نواتج التعلم المستهدفة بكافة أشكالها المعرفية والوجدانية والمهارية، وكذا تنمية المستويات العليا من التفكير، وتشكل هذه الاستراتيجيات العصب الحقيقي لنجاح التعلم النشط ومنها^(٢٥):

١. إستراتيجية المحاضرة المعدلة.
٢. إستراتيجية الأسئلة والأجوبة.
٣. إستراتيجية تعلم الأقران.
٤. إستراتيجية المناظرة والنقاش.

٥. إستراتيجية السرد والقصص والحكايات.
٦. إستراتيجية التدريس بالبرمجة.
٧. إستراتيجية التعلم بالمشاريع.
٨. إستراتيجية التعلم التعاوني.
٩. إستراتيجية العصف الذهني.
١٠. إستراتيجية المناقشة.
١١. إستراتيجية الاستكشاف.
١٢. إستراتيجية حل المشكلات.
١٣. إستراتيجية لعب الأدوار.
١٤. إستراتيجية الخرائط الذهنية.

بالإضافة إلى استراتيجيات التدريس السابقة توجد (٩٤) إستراتيجية تدريسية على الموقع التالي، وبمجرد الضغط على الإستراتيجية يظهر الشرح.

http://www.hasibna.com/?page_id=1752

٣/١/٢ مفهوم الخرائط الذهنية: Mind Maps

ظهر مصطلح الخريطة الذهنية لأول مرة بواسطة توني بوزان عام ١٩٧١ وقد أطلق عليها أيضاً خرائط العقل، خرائط الذهن والخرائط الذهنية، وقد عرف توني بوزان الخريطة الذهنية بأنها تقنية رسومية قوية تزودك بمفاتيح تساعدك على استخدام طاقة عقلك بتسخير أغلب مهارات العقل بكلمة، صورة، عدد، ألوان، إيقاع، في كل مرة وأسلوب قوي يعطيك الحرية المطلقة باستخدام طاقات عقلك^(٢٦).

وقد عرف هلال^(٢٧) الخريطة الذهنية بأنها إستراتيجية تعليمية فعالة تقوم بربط المعلومات المقروءة في الكتب والمذكرات بواسطة رسومات وكلمات على شكل خريطة، تحول الفكرة المقروءة إلى خريطة تشتمل أشكال مختصرة وممزوجة بالألوان والأشكال في ورقة واحدة، حيث تعطي المتعلم مساحة واسعة من التفكير، وتمنحه فرصة مراجعة معلوماته السابقة عن الموضوع، وترسيخ، وتثبيت البيانات والمعلومات الجديدة في مناطق المعرفة الذهنية.

وتعرفها (منتصر، أماني وأحمد، إيناس)^(٢٨) بأنها: تلك الأداة الجيدة في تنظيم التفكير، وتعتبر تقنية تزود الفرد بمفاتيح تساعد على استخدام طاقة عقلية لتسخير أعلى مهارات العقل بكلمة أو صورة أو عدد أو ألوان.

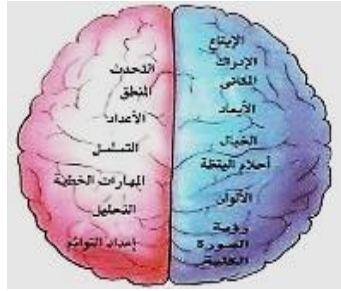
تعريف (حسن، شيماء ٢٠١٣)^(٢٩) الخرائط الذهنية بأنها: إحدى استراتيجيات التعلم النشط التي تعمل على ترتيب المعلومات بطريقة تساعد الذهن على قراءة وتذكر المعلومات بدلاً من التفكير الخطي التقليدي. ومن خلال العرض السابق للتعريفات المختلفة التي تناولت الخرائط الذهنية يمكن استخلاص النقاط الآتية:

١. أشارت معظم التعريفات إلى أن الخرائط الذهنية أشكال تخطيطية توضح المفاهيم الخاصة بأي فروع من فروع المعرفة.
٢. الخرائط الذهنية توضح العلاقات بين المفاهيم في صورة هرمية، إذ يحتل قمة الخريطة المفهوم العام، ثم تتدرج أسفله المفاهيم الأقل عمومية.
٣. تتضمن الخرائط الذهنية وصلات بين المفاهيم يكتب عليها كلمات رابطة توضح العلاقة بين المفاهيم مما يسهل عملية الفهم عند قارئ الخريطة.
٤. تساعد الخريطة الذهنية في التعلم والتذكر للموضوعات المراد تعلمها

٤/١/٢ المخ البشري وعلاقته بالخريطة الذهنية :

يعتبر المخ البشري هو أداة التعليم والتعلم ، فهو المسؤول عن الأنشطة العقلية المعقدة ؛ وعن طريقه يتم تنظيم ومعالجة المعلومات التي ترد إليه من خلال الحواس المختلفة ، كما ينقسم المخ إلي نصفين لكل

منهما وظائف مختلفة عن النصف الآخر، وتساعد معرفة وظائف النصفين الكرويين للمخ التربويين والقائمين على العملية التعليمية على فهم عملية التعلم ، فيحاولون مواجهة مشكلات التعلم ، ومن هنا يجب أن يكون المربين والمعلمين على دراية ومعرفة بوظائف النصفين الكرويين، ويتكون المخ من فصين كل منهما يهيمن على أنواع مختلفة من الأنشطة الذهنية، حيث يختص الفص الأيسر بالمنطق والكلمات والقوائم والأرقام و التخطيطات والتحليلات بينما يختص الفص الأيمن بالإيقاع والألوان و الإدراك المكاني والصور المتكاملة والأبعاد وهذا ما يوضحه الشكل رقم (١)



شكل رقم (٨) وظائف جانبي المخ الأيمن والأيسر.

وتعتبر الخرائط الذهنية من الأدوات العقلية الرائعة التي تشترك شقي المخ معاً ، فهي تستخدم الصور والألوان والخيال (مهارات الشق الأيمن من المخ) بالإضافة إلى الكلمات والأعداد والمنطق (مهارات الشق الأيسر من المخ) .

ولكي ينجح الفرد في تدوين الملاحظات يجب أن يستخدم جانبي المخ معاً(الأيمن والأيسر) عن طريق التعبير عن الفكرة الرئيسية بصورة دلالية واضحة (الجانب الأيمن)، ويتفرع من هذه الصورة خطوط متصلة مكتوب عليها الأفكار الفرعية (الجانب الأيسر) أو مرسوم عليها (الجانب الأيمن) صور تعبر عن الأفكار الفرعية ويخرج من هذه الفروع مزيد من الخطوط المكتوب أو المرسوم عليها مفردات وصور دلالية أخرى ، إلى أن يتمكن الفرد من إنشاء خريطة ذهنية مليئة بالألوان والخيال والترابط والأبعاد المتعددة^(٣٠).

٥/١/٢ أهمية الخرائط الذهنية في العملية التعليمية:

١. الخرائط الذهنية تقوم على العصف الذهني للمعلومات والخبرات السابقة للطالب فعندما يرى الخريطة العقلية يستنبط العديد من المفاهيم والمعلومات بطريقة جديدة مختلفة عن الطريقة النظرية واللفظية التي اعتاد عليها، فهناك علاقة قوية بين حدوث الفهم والإبصار والمعلومات التي تقدم بشكل مرئي أكثر ثباتاً من المعلومات النظرية المقروءة.
٢. تراعي الخرائط الذهنية الفروق الفردية بين الطلاب حيث يستطيع كل طالب أن يفسر ما يراه وفقاً لما لديه من معلومات سابقة، فيستطيع أن يحلل ويفسر العديد من الخرائط الذهنية في وقت كبير أو قليل وفقاً لقدراته، فهناك خرائط عقلية بسيطة تتناول علاقة بين موضوعات وأفكار بسيطة وهناك خرائط معقدة تتناول العديد من القضايا المختلفة وعلاقات متشابكة.
٣. تساعد على تحفيز الإبداع وتنشيط ذهن فمن خلالها ينمي العديد من أنماط التفكير ولا سيما التفكير الإبداعي والتأملي، لأن الخريطة تساعد على توليد عدد كبير من الأفكار والآراء الجديدة، أثناء استخدام الخرائط الذهنية.

٤. تساعد في تذكر الأفكار الأساسية والمعلومات الهامة في الموضوع من خلال تذكر الأشكال المرسومة مما يساعد على فهم وتذكر المعلومات النظرية ومراجعتها في شكل مرئي مما يساعد على زيادة التحصيل، كما يشمل مراجعة المعلومات إذا تم تنظيمها في شكل رسوم وأشكال.
٥. تساعد الخريطة الذهنية في تنمية التفكير التأملي لأن الطالب عندما يفسر خريطة ذهنية أو يرسم خريطة ذهنية فإنه يقوم بإعادة تنظيم الأفكار والمعلومات في ضوء ما لديه من معلومات وخبرات سابقة.
٦. تعد أداة مشوقة للطلاب حيث يستخدموا أوراق عمل وألوان وأقلام وأحياناً صور ورسوم للتعبير عما يدركه الطلاب من معلومات ومعاني وأفكار وعلاقات بين الأشياء.
٧. تزيل الخرائط الذهنية على اللفظية والجمود الذي يؤدي إلى الملل والفقر أثناء الدراسة، فحدوث التعلم باستخدام الخرائط الذهنية يضيف جو من البهجة والمتعة، والإبداع وذلك من خلال استخدام الألوان والرسوم والإشكال الجاذبة والمتنوعة.
٨. تساعد في التغلب على صعوبات التعلم والتي تشمل صعوبات القراءة والكتابة في المواد الدراسية المختلفة^(٣١).

مما سبق يتضح لنا أن الخرائط الذهنية إستراتيجية هامة ومفيدة للتعلم، حيث تستخدم بفاعلية لتدعيم المستويات العليا من التفكير، فهي أداة فعالة في مساعدة منخفضي التحصيل لزيادة قدراتهم على فهم المادة والحصول على درجات عالية، فخرائط التفكير تنمي، وتزيد القدرة على التذكر واسترجاع المعلومات واستخدام أفضل للمخ وإيجاد علاقات بين المتغيرات والربط بينها، وإيجاد الحلول للمشكلات بصورة أسرع وأسهل فتساعد على التفكير الإبداعي.

٦/١/٢ أنواع الخرائط الذهنية:

ويوجد عدة أنواع للخرائط الذهنية من هذه الأنواع^(٣٢):

١. **الخرائط الذهنية الثنائية:** وهي الخرائط التي تحوي فرعين مشعين من المركز.
٢. **الخرائط الذهنية المركبة أو متعددة التصنيفات:** وهي تشمل أي عدد من الفروع الأساسية، يتراوح بين ثلاثة وسبعة وهذا يرجع إلى أن العقل المتوسط لا يستطيع أن يحمل أكثر من سبع مفردات أساسية من المعلومات، أو سبعة بنود في الذاكرة قصيرة المدى. ومن أهم مميزات هذا النوع من الخرائط أنها تساعد على تنمية القدرات العقلية الخاصة بالتصنيف وإعداد الفئات والوضوح والدقة.
٣. **الخرائط الذهنية الجماعية:** وهي التي يقوم بتصميمها عدد من الأفراد معاً في شكل مجموعات، وأهم مميزات هذا النوع أنها تجمع بين معارف ورؤى عدد من الأفراد، حيث أن كل فرد يتعلم مجموعة متنوعة من المعلومات تخص وحده وعند العمل في مجموعات سوف تتجمع معارف أفراد كل المجموعة، ويحدث ارتجال جماعي للأفكار وتكون نتيجته خريطة ذهنية جماعية رائعة ومميزة.
٤. **الخرائط الذهنية المعدة عن طريق الحاسوب:** وحديثاً يمكن أن تقوم بتصميم الخرائط الذهنية عن طريق الحاسوب، حيث هناك العديد من برامج الحاسب الآلي التي تساعد في إعداد وحفظ الخرائط، فهناك برامج تساعد على رسم الخريطة الذهنية، وبرامج أخرى تعتبر تطبيق متكامل على الموضوع بصورة مباشرة.

ويري البعض^(٣٣) أن الخرائط الذهنية تنقسم إلى نوعين هما:

١. **الخرائط الذهنية التقليدية:** وهي التي تستخدم فيها الورقة والقلم وتبدأ برسم دائرة تمثل الفكرة أو

الموضوع الرئيسي ثم ترسم منها فروعاً للأفكار الرئيسية المتعلقة بهذا الموضوع وتكتب على كل فرع كلمة واحدة فقط للتعبير عنه، ويمكن وضع صور رمزية على كل فرع تمثل معناه، وكذلك استخدام الألوان المختلفة للفروع المختلفة وكل فرع من الفروع الرئيسية يمكن تفريعه إلى فروع ثانوية تمثل الأفكار الرئيسية أيضاً لهذا الفرع، وبالمثل تكتب كلمة واحدة على كل فرع ثانوي تمثل معناه، كما يمكن استخدام الألوان والصور، ويستمر التشعب في هذه الخريطة مع كتابة كلمة وصفية واستخدام الألوان والصور حتى تكون في النهاية شكلاً أشبه بالشجرة أو خريطة تعبر عن الفكرة بكل جوانبها.

٢. **الخرائط الذهنية الإلكترونية:** وهي التي تعتمد في تصميمها على برامج الكمبيوتر مثل: Mind Manager8, Free Mind9, Mind View3, Mind Map المستخد في مهاراته رسومية لأنها تقوم بشكل تلقائي بتخليق خرائط مع منحنيات انسيابية للفروع، كما تتيح سحب وإلقاء الصور من مكتبة الرسوم.

ويمكن توضيح العلاقة التي تربط بين الخرائط الذهنية والتفكير البصري حيث تعد الخرائط الذهنية إحدى استراتيجيات التعلم النشط ومن الأدوات الفاعلة، والمؤثرة في تقوية الذاكرة واسترجاع المعلومات وتوليد أفكار إبداعية جديدة غير مألوفة حيث تعمل بنفس الخطوات التي يعمل بها العقل البشري مما يساعد على تنشيط واستخدام شقي المخ وترتيب المعلومات بطريقة تساعد الذهن على قراءة وتذكر المعلومات بدلاً من التفكير النمطي التقليدي.

وتعتبر الخرائط الذهنية إستراتيجية تعلم تساعد على ترابط المحتوى التعليمي بمهارات التفكير من خلال تحويل المادة العلمية المكتوبة إلى لغة بصرية، حيث تتكون من أدوات تدريس بصرية لها أشكال متعددة ترتبط كل منها بنمط أو أكثر من أنماط التفكير، تساعد على تنظيم المعلومات والمفاهيم وإيجاد العلاقات والتصورات الذهنية بين أجزاء المادة المتعلمة مما يساهم في تنمية مهارات التفكير البصري.

٧/١/٢ كيفية رسم الخريطة الذهنية:

يحتاج الفرد عند البدء في تصميم خريطة ذهنية إلى إتباع مجموعة من الخطوات المتسلسلة للوصول إلى خريطة ذهنية سليمة ويمكن تصميم خريطة ذهنية وفق الخطوات التالية^(٣٤):

١. البدء من منتصف صفحة بيضاء لأن البدء من المنتصف يعطي مخك الحرية للانتشار في جميع الاتجاهات.
٢. استخدام شكل أو صورة تعبر عن الفكرة المركزية؛ لأن الصورة تغني عن ألف كلمة.
٣. استخدام الألوان أثناء الرسم لأن الألوان تثير المخ مثل الصور ، والألوان تضفي قدراً أكبر من الحياة على الخريطة الذهنية ، بصورة ممتعة، وجذابة.
٤. وصل الفروع الرئيسية بالصورة المركزية ، لأن المخ يعمل بالربط الذهني ، فهو يحب الربط بين شئين أو ثلاثة أو أربعة أشياء معاً .
٥. جعل الفروع متعرجة ، وليست علي شكل خطوط مستقيمة ، لان الخطوط المستقيمة تصيب المخ بالملل ، أما الفروع المتعرجة فأكثر جاذبية وإبهارة للعين.
٦. استخدام كلمة رئيسية ومفردة في كل سطر ، لان استخدام كلمات رئيسية مفردة تولد سلسلة من الروابط والعلاقات الذهنية ، أما العبارات فأنها تعوق هذا التأثير المحفز .
٧. استخدام صور عند رسم الفروع لان كل صورة شأنها شأن الصور المركزية تغني أيضاً عن ألف كلمة.

وبذلك يكون قد تم الإجابة عن تساؤلات الدراسة فيما يتعلق بما المقصود بالتعلم النشط وأهم إستراتيجياته؟ وما هو مفهوم الخرائط الذهنية ، وأهميتها في العملية التعليمية؟ وما هي أنواع الخرائط الذهنية؟ وكيفية رسم خريطة ذهنية؟

٣- بناء أدوات التجربة:

اعتمدت أدوات الدراسة بشكل أساسي علي أداتين رئيسيتين هما:

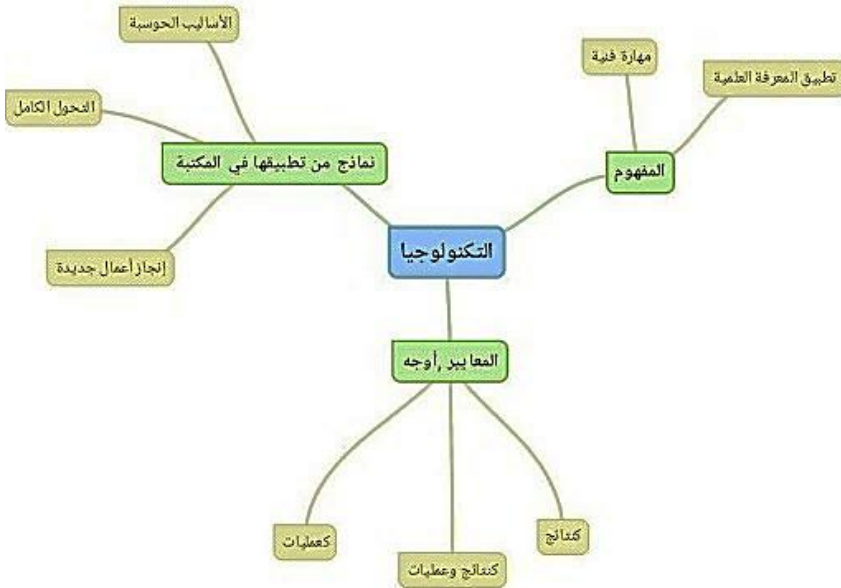
١- الخرائط الذهنية الإلكترونية.

٢- الاختبار التحصيلي.

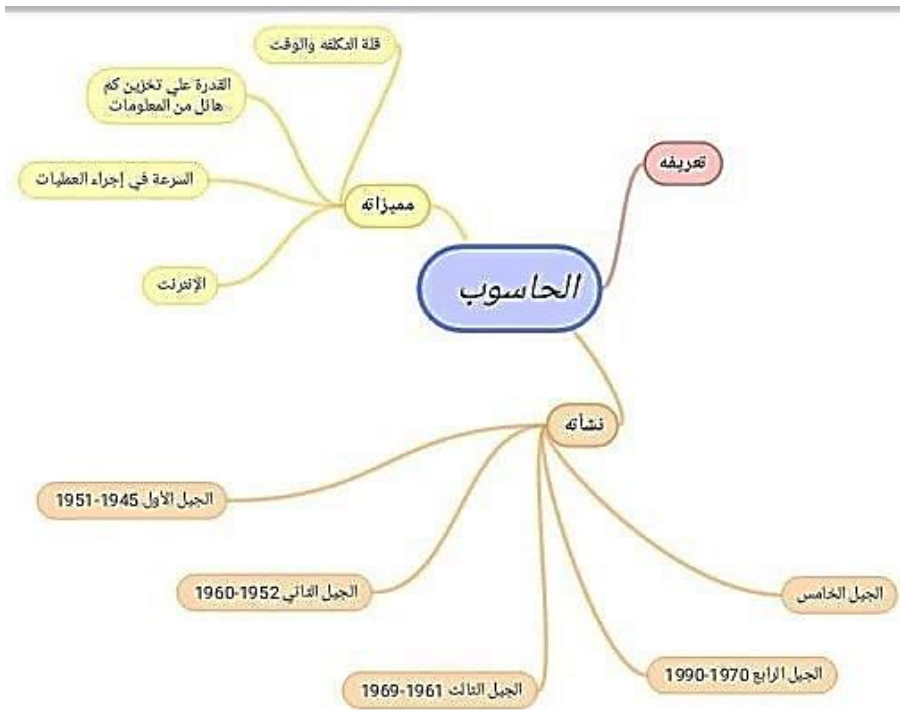
وفيما يلي عرض لكيفية بناء هاتين الأداتين.

١/٣ الخرائط الذهنية الإلكترونية:

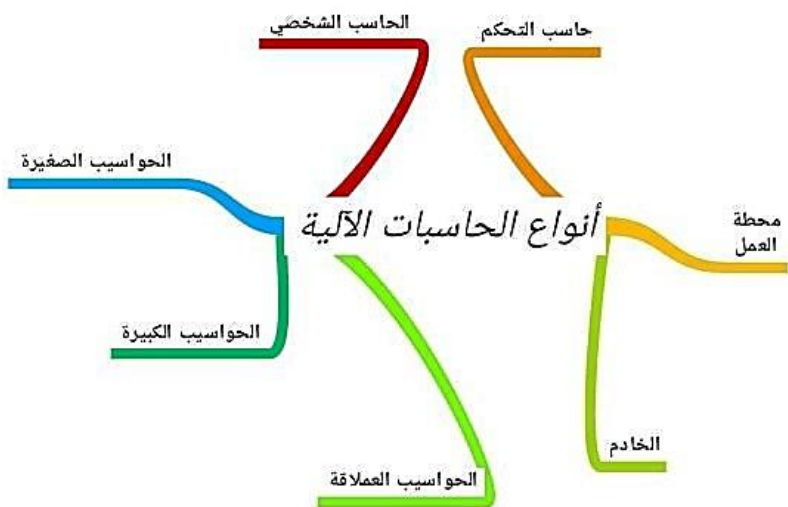
بناء برنامج (من حيث عرض الأهداف والمحتوي والأنشطة والوسائل التعليمية والتقويم) قائم علي الخرائط الذهنية، شكلت تقنية رسم الخرائط الذهنية الإطار النظري الذي اختيرت استناداً لها مفردات البرنامج، وقبل تصميم البرنامج تم الاطلاع علي العديد من الكتب والمجلات المتخصصة وعن طريق مواقع الانترنت. ثم عرض البرنامج علي أساتذة في المكتبات وتكنولوجيا المعلومات وطرق التدريس؛ لإبداء رأيهم في البرنامج ومناسبته للوحدتين ولمستوي الطلاب وقد تم تعديل وحذف ودمج وإضافة بناء علي اقتراح المحكمين. وفيما يلي نماذج من الخرائط الذهنية الإلكترونية التي قامت الباحثة بإعدادها للوحدتين من مقرر منخل إلى تكنولوجيا المعلومات باستخدام برنامج simple mind map ، والبرنامج يتيح إضافة صور ورسوم معينة بمقابل مادي، وتم إعداد احدى عشر خريطة ذهنية للوحدتين .



شكل رقم (١) خريطة ذهنية من الوحدة الأولى للمقرر.



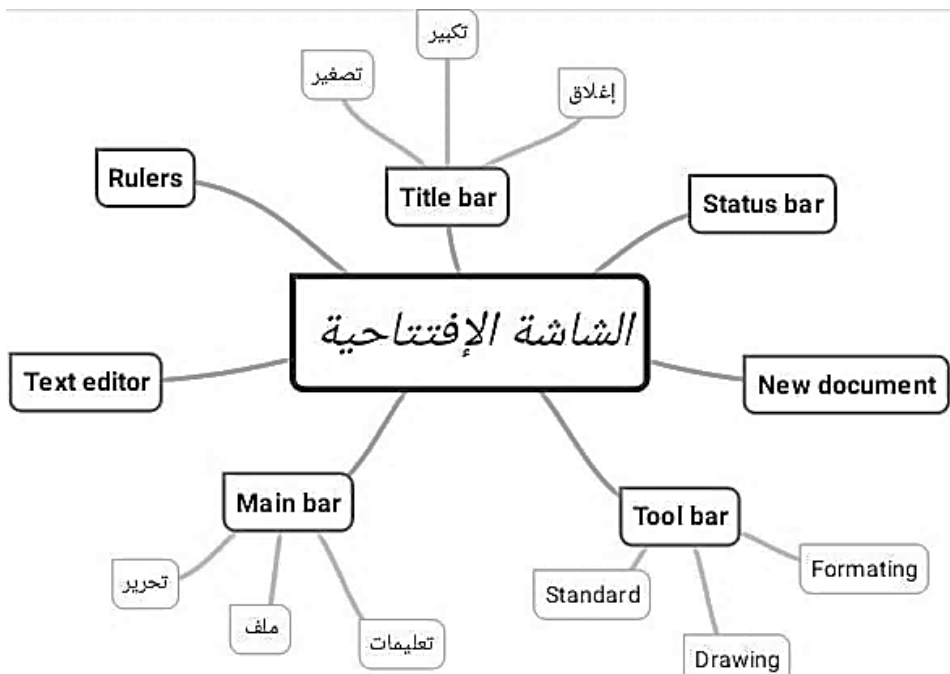
شكل رقم (٢) خريطة ذهنية من الوحدة الأولى لمقرر مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات.



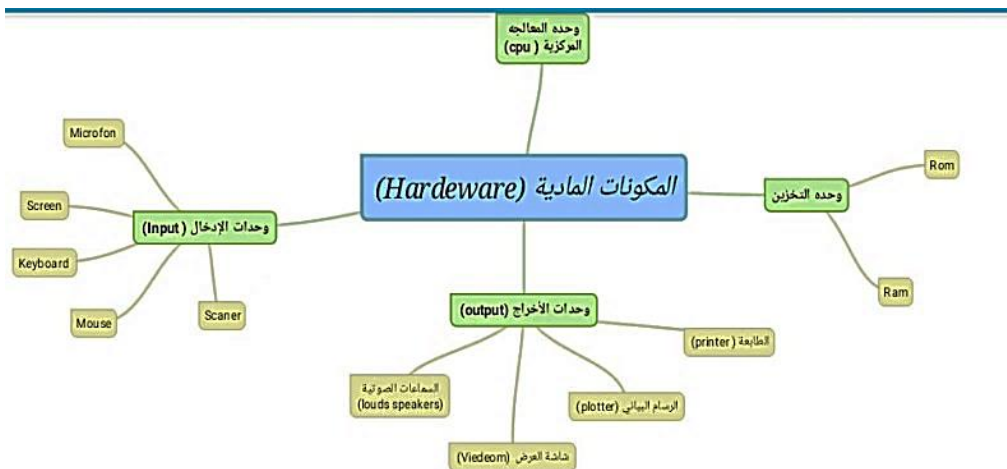
شكل رقم (٣) خريطة ذهنية أنواع الحاسبات الآلية.



شكل رقم (٤) خريطة ذهنية أنواع أنظمة التشغيل



شكل رقم (٥) خريطة ذهنية للشاشة الإفتتاحية من الوحدة الثانية للمقرر.



شكل رقم (٦) خريطة ذهنية لمكونات الحاسب المادية من الوحدة الثانية



شكل رقم (٧) خريطة ذهنية لأماكنيات برنامج معالجة النصوص من الوحدة الثانية للمقرر.

٢/٣ الاختبار التحصيلي:

وبعد مراجعة الأدبيات التربوية التي تناولت الاختبار التحصيلي وإعداده، فقد تم إتباع عدة خطوات لبناء الاختبار التحصيلي في محتوى وحدتي ظهور وتطور تكنولوجيا المعلومات والمكونات المادية والتطبيقية للحاسبات وذلك كما يلي:

١- تحديد الهدف من الاختبار:

هدف اختبار التحصيل إلى قياس الجانب المعرفي لوحدتي ظهور وتطور تكنولوجيا المعلومات والمكونات المادية والتطبيقية للحاسبات لدى طالبات الفرقة لأولي بقسم المكتبات، بكلية الآداب، جامعة طنطا، وذلك بتطبيقه قبلياً وبعدياً على المجموعتين التجريبية والضابطة.

٢- تحديد محتوى المادة العلمية :

تكونت الوحدتين من بعض الموضوعات الفرعية من ظهور وتطور تكنولوجيا المعلومات والمكونات المادية والتطبيقية للحاسبات الآلية .

٣- إعداد جدول مواصفات الاختبار:

جدول المواصفات هو جدول ذو بعدين يمثل أحدهما موضوعات المحتوى ويمثل الآخر الأهداف التعليمية للاستفادة منه في تحديد الأهمية النسبية وتوزيع الأسئلة على الموضوعات وجاءت النتائج وفقاً للجدول رقم (١) التالي:

جدول رقم (١) جدول مواصفات الاختبار التحصيلي

الموضوعات / الأهداف	التذكر	الفهم	التطبيق	الإجمالي	الوزن النسبي
ظهور وتطور تكنولوجيا المعلومات	٤، ٣، ١، ٢	٧، ٨، ٩، ١٠، ١٧	١٨	١٠	٥٠%
المكونات المادية والتطبيقية للحاسبات الآلية	٦، ٥	١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦	١٩، ٢٠	١٠	٥٠%
الإجمالي	٦	١١	٣	٢٠	١٠٠%
مجموع الدرجات	١٨	١٣	١١	٤٢	

يتضح من الجدول رقم (١) أن عدد الأهداف الكلية للوحدتين بلغ ٢٠ سؤالاً موزعة على المستويات المعرفية الثلاثة (التذكر – الفهم – التطبيق).

٤- تحديد نوع الأسئلة وتوزيعها:

تم اختيار أسئلة الاختبار من الأسئلة الموضوعية من أسئلة الإكمال والصح والخطأ، والأسئلة المقالية

٥- صياغة مفردات الاختبار:

تمت صياغة مفردات الاختبار التحصيلي بمستوياته المختلفة، وروعي في إعداد الاختبار ما يأتي: مناسبة السؤال للمحتوى. ، وضوح لغة السؤال وسهولتها ، شمولية الأسئلة للمحتوى. ، مناسبة الأسئلة لمستوى الطالبات.

أ- صياغة تعليمات الاختبار:

حرصت الباحثة على وضوح تعليمات الاختبار، وتم تخصيص الصفحة الأولى لهذا الغرض، وقد تضمنت التعليمات الآتية: الهدف من الاختبار ، كتابة البيانات العامة في ورقة الإجابة.

ب- توزيع درجات الاختبار:

تكون الاختبار التحصيلي من ثلاث فقرات، الفقرة الأولى عبارة عن أسئلة تكملة، وأعطى لهذه الفقرة (٢٠) درجة، حيث تم تخصيص درجة واحدة لكل مكان خالي تكملة الطالبة، والفقرة الثانية عبارة عن أسئلة من نوع صح أم خطأ، وعددها (١٠) أسئلة، أعطي لكل سؤال درجة واحدة ليصبح مجموع درجات هذه الفقرة (١٠) درجات، أما الفقرة الثالثة من الاختبار التحصيلي فكانت عبارة عن أسئلة مقالية (٦) أسئلة، كل سؤال خصص له ثلاثة درجات، ليصبح مجموع درجات هذه الفقرة (١٢) درجة، وبالتالي تصبح الدرجة النهائية للاختبار (٤٢) درجة.

٦- التجربة الاستطلاعية للاختبار:

تم تجريب الاختبار على عينة استطلاعية بلغت (٢٠) طالبة من طلاب الفرقة الأولى بقسم المكتبات بكلية الآداب، جامعة طنطا؛ لحساب المؤشرات السيكمترية، الصدق والثبات للاختبار المتمثلة فيما يلي:

٧- صدق الاختبار:

يقصد بصدق الاختبار قدرته على قياس ما وُضع لقياسه، وتم التحقق من صدق الاختبار من خلال ما يلي:

أ- صدق المحتوى:

وقد تم التحقق من صدق المحتوى من خلال إعداد جدول المواصفات الذي تناول الموضوعات وأهدافها والوزن النسبي لهذه الموضوعات والتي بناء عليها تم توزيع مفردات الاختبار.

ب- الصدق الظاهري:

عرضت الباحثة الاختبار في صورته الأولية على عدد من المحكمين المتخصصين من ذوي الاختصاص من مجالات المناهج وطرق التدريس، وعلم النفس، والمكتبات، لأخذ آرائهم ومقترحاتهم للوصول للصورة النهائية للاختبار، وذلك في الجوانب الآتية: مناسبة كل سؤال لقياس المستوى المعرفي، سلامة الصياغة اللغوية لكل سؤال، تعديل ما يرويه مناسباً للاختبار بالحذف أو الإضافة وهم:

- ١- أ.م.د. علاء المرسي أستاذ المناهج وطرق التدريس المساعد - كلية التربية-جامعة طنطا.
- ٢- أ.م.د. سامية المحمدي أستاذ المناهج وطرق التدريس المساعد - كلية التربية-جامعة طنطا.
- ٣- أ.د. هبة ربيع أستاذ علم النفس- كلية الآداب-جامعة طنطا.
- ٤- أ.د. ثروت الغلبان أستاذ المكتبات والمعلومات- كلية الآداب-جامعة طنطا.

وقد أخذت الباحثة بآراء المحكمين فعدلت الاختبار في ضوء ما سبق ذلك ليكون في صورته النهائية (ملحق رقم ١)

٨- حساب ثبات الاختبار

تم التحقق من ثبات الاختبار بطريقة إعادة التطبيق للمستويات والدرجة الكلية حيث طبق الاختبار مرتين بفواصل زمني أسبوعين وحسب معامل ارتباط سبيرمان بين التطبيق الأول والثاني وجاءت النتائج كما بجدول رقم (٢) التالي:

جدول رقم (٢) قيم معاملات ثبات الاختبار التحصيلي ومستوياته الفرعية

م	المستوى	معامل الثبات
١	التذكر	٠,٨٧
٢	الفهم	٠,٨٥
٣	التطبيق	٠,٧٤
	الإجمالي	٠,٨٨

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الثبات المحسوب بطريقة إعادة التطبيق للاختبار تراوحت بين ٠,٧٤ - ٠,٨٨ وهي قيم ثبات عالية ومقبولة .

٩- تحديد زمن الاختبار:

في ضوء التطبيق الاستطلاعي، تم تحديد الزمن المناسب للإجابة عن الاختبار، وذلك من خلال تسجيل الزمن الذي استغرقه أول طالب في الإجابة عن الاختبار، والزمن الذي استغرقه آخر طالب في الإجابة عن الاختبار ، ومن ثم إيجاد المتوسط الحسابي لهما عن طريق المعادلة الآتية:

$$\begin{aligned} \text{زمن الاختبار} &= \frac{\text{زمن أسرع طالب} + \text{زمن أبطأ طالب}}{2} \\ &= \frac{(25) \text{ زمن أسرع طالبة} + (35) \text{ زمن أبطأ طالبة}}{2} \\ &= \frac{2}{60} = 30 \text{ دقيقة.} \end{aligned}$$

٤- عرض نتائج تطبيق التجربة:

هذا وقد أسفر تطبيق التجربة عن الخروج بالنتائج الآتية:

١/٤ نتائج التطبيق القبلي:

١/١/٤ نتائج التطبيق القبلي للاختبار التحصيلي:

جدول رقم (١) نتائج التطبيق القبلي للاختبار التحصيلي لوحدتين من مقرر مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات للمجموعتين الضابطة ثم التجريبية

م	الاسم	التكملة (٢٠)	الصح والخطأ (١٠)	المقالي (١٢)	الدرجة الكلية (٤٢)
١.	أميرة إبراهيم الحسيني	٢	٣	١	٦
٢.	صباح محمد أشرف	٤	٣	١	٨
٣.	هانم رجب بدران	٢	٥	٢	٩
٤.	زهرة أحمد علي عطية	١	٤	٣	٨
٥.	منة أحمد فتحي	٢	٣	٣	٨
٦.	شيماء فراج محمود	٤	٢	١	٧
٧.	ريهام إبراهيم الصياد	٥	٤	١	١٠
٨.	إسراء نبيل محسن	٣	١	٤	٨
٩.	شيماء أحمد السويدي	٤	٣	١	٨
١٠.	أمل منصور الغطاس	٥	٢	١	٨
١١.	غادة علي عبد الجواد	٥	١	٢	٨
١٢.	أمنية محمد عامر	٣	٢	٢	٧
١٣.	أميرة محمد الغريب	٢	٣	٢	٧
١٤.	جهاد فراج أحمد	٤	١	٢	٧
١٥.	راندا عاطف عبد الفتاح	٢	١	٥	٨
١٦.	فاطمة جلال علي البنا	٥	١	٣	٩

م	الاسم	التكملة (٢٠)	الصح والخطأ (١٠)	المقالي (١٢)	الدرجة الكلية (٤٢)
١٧.	شيماء طارق فتوح النجار	٢	٤	٢	٨
١٨.	إسراء محمود محمد أبو الخير	٥	٣	٠	٨
١٩.	أسماء السيد فهيم	٣	٠	٥	٨
٢٠.	شيماء عبد الواحد العبد	٤	٣	٢	٩
٢١.	ريم عبد الخالق محمد الجمل	٦	٢	٠	٨
٢٢.	نوران عبد الجليل النحراوي	٥	١	٤	١٠
٢٣.	شيماء ناصر البليطى	٦	٣	٢	١١
٢٤.	خلود خالد الجبارة	٤	٣	٠	٧
٢٥.	ندي فرج محمود	٣	٢	٢	٧
٢٦.	الشيماء إبراهيم محمد الحصري	٢	٣	٥	١٠
٢٧.	نور هان ممدوح	٣	٢	٤	٩
٢٨.	إيمان صالح العبد	٥	١	١	٧
٢٩.	صفاء محمد علي البيومي	٤	٢	٢	٨
٣٠.	شيماء عماد زينة	٤	٢	٤	١٠
٣١.	أميرة حمدي قشطة	٩	١	١	١١
٣٢.	داليا عبد الحميد	٢	١	٥	٨
٣٣.	إسراء سعيد عبد الونيس	٢	١	٢	٥
٣٤.	أمنية محمد حامد	٢	٢	٢	٦
٣٥.	آيه رمضان رجب	٢	٥	٢	٩
٣٦.	أميرة خالد أحمد عبيد	٣	١	٣	٧
٣٧.	إيمان مؤمن جبر داود	٤	٢	٥	١١
٣٨.	أسماء السيد ذكي أمين	٢	٣	٤	٩
٣٩.	دينا عبد الله فتحي أبو طالب	٥	١	٢	٨
٤٠.	كوثر عبد الرحمن بدر	٥	١	٢	٨

٢/٤- نتائج التطبيق البعدي:

١/٢/٤- نتائج التطبيق البعدي للاختبار التحصيلي على المجموعة الضابطة:

جدول رقم (٢) نتائج التطبيق البعدي للاختبار التحصيلي لوحدتين من مقرر منخل إلى تكنولوجيا المعلومات للمجموعة الضابطة

م	الاسم	التكملة (٢٠)	الصح والخطأ (١٠)	المقالي (١٢)	الدرجة الكلية (٤٢)
١.	أميرة إبراهيم الحسيني	٧	٥	٦	١٨
٢.	صباح محمد أشرف	٦	٥	٩	٢٠
٣.	هانم رجب بدران	٧	٥	٥	١٧
٤.	زهرة أحمد علي عطية	٦	٦	٨	٢٠

م	الاسم	التكملة (٢٠)	الصح والخطأ (١٠)	المقالي (١٢)	الدرجة الكلية (٤٢)
٥.	منة أحمد فتحي	٨	٥	٤	١٧
٦.	شيماء فراج محمود	٥	٥	٤	١٤
٧.	ريهام إبراهيم الصياد	٤	٨	٥	١٧
٨.	إسراء نبيل محسن	٥	٧	٦	١٨
٩.	شيماء أحمد السويدي	٩	٦	٦	٢١
١٠.	أمل منصور الغطاس	٧	٥	٥	١٧
١١.	غادة علي عبد الجواد	٥	٨	٣	١٦
١٢.	أمنية محمد عامر	٦	٩	٧	٢٢
١٣.	أميرة محمد الغريب	٧	٨	٦	٢١
١٤.	جهاد فراج أحمد	٥	٨	٥	١٨
١٥.	راندا عاطف عبد الفتاح	٦	٩	٤	١٩
١٦.	فاطمة جلال علي البنا	٩	٧	٥	٢١
١٧.	شيماء طارق فتوح النجار	٤	٧	٦	١٧
١٨.	إسراء محمود محمد أبو الخير	٧	٦	٧	٢٠
١٩.	أسماء السيد فهميم	٦	٥	٨	١٩
٢٠.	شيماء عبد الواحد العبد	٨	٦	٤	١٨

٤/٢/٢- نتائج التطبيق البعدي للاختبار التحصيلي على المجموعة التجريبية:

جدول رقم (٣) نتائج التطبيق البعدي للاختبار التحصيلي لوحدتين من مقرر مدخل إلي تكنولوجيا المعلومات علي المجموعة التجريبية.

م	الاسم	التكملة (٢٠)	الصح والخطأ (١٠)	المقالي (١٢)	الدرجة الكلية (٤٢)
١.	ريم عبد الخالق محمد الجمل	١٢	٩	١٠	٣١
٢.	نوران عبد الجليل النحراوي	١٥	١٠	٨	٣٣
٣.	شيماء ناصر البلبيطي	١٨	٨	٩	٣٥
٤.	خلود خالد الجيارة	١٧	٧	٨	٣٢
٥.	ندي فرج محمود	١٦	٩	٩	٣٤
٦.	الشيماء إبراهيم محمد الحصري	١٥	٩	١١	٣٥
٧.	نور هان ممدوح	١٦	٩	٨	٣٣
٨.	إيمان صالح العبد	١٧	٦	٩	٣٢
٩.	صفاء محمد علي البيومي	١٨	٩	٧	٣٤
١٠.	شيماء عماد زينة	١٧	٩	٥	٣١
١١.	أميرة حمدي قشطة	١٦	٨	١٠	٣٤
١٢.	داليا عبد الحميد	١٣	٩	٩	٣١
١٣.	إسراء سعيد عبد الونيس	١٦	٨	٩	٣٣

م	الاسم	التكملة (٢٠)	الصحة والخطأ (١٠)	المقالي (١٢)	الدرجة الكلية (٤٢)
١٤.	أمنية محمد حامد	١٩	١٠	٧	٣٦
١٥.	أيه رمضان رجب	١٨	٩	٨	٣٥
١٦.	أميرة خالد أحمد عبيد	١٥	٨	٩	٣٢
١٧.	إيمان مؤمن جبر داود	١٨	٧	١٠	٣٥
١٨.	أسماء السيد ذكي أمين	١٨	٩	٥	٣٢
١٩.	دينا عبد الله فتحي أبو طالب	١٩	١٠	٩	٣٨
٢٠.	كوثر عبد الرحمن بدر	١٧	١٠	١١	٣٨

٥- تحليل نتائج تطبيق التجربة:

١/٥- التطبيق القبلي لأدوات البحث :

تم تطبيق أداة البحث قبلياً وهي اختبار التحصيل لطالبات الفرقة الأولى بقسم المكتبات بكلية الآداب، جامعة طنطا، وتم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيم " ت " لدرجات طالبات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة والجدول التالي يوضح تلك النتائج :

جدول رقم (٤) المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيم " ت " لدرجات طالبات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة على اختبار التحصيل قبلياً.

المهارات	المجموعة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة
التذكر	التجريبية	٢٠	٣,٥٥	١,١٤	٣٨	٠,٩٤	٠,٣٥
	الضابطة	٢٠	٣,٢٥	٠,٨٥			
الفهم	التجريبية	٢٠	٢,٧٠	٠,٨٦	٣٨	١,٥٧	٠,١٢
	الضابطة	٢٠	٢,٣٠	٠,٧٣			
التطبيق	التجريبية	٢٠	٢,٢٠	٠,٥٢	٣٨	١,٢٣	٠,٢٢
	الضابطة	٢٠	٢,٤٠	٠,٥٠			
إجمالي التحصيل	التجريبية	٢٠	٨,٤٥	١,٧٠	٣٨	١,١٦	٠,٢٥
	الضابطة	٢٠	٧,٩٥	٠,٨٨			

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي المجموعة التجريبية والضابطة على اختبار التحصيل بأبعاده المختلفة (الفهم، والتطبيق، والتحصيل) في القياس القبلي .

٢/٥- نتائج الفرض الأول :

والذي ينص على : " يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متوسطي درجات طالبات المجموعتين التجريبية والضابطة في اختبار التحصيل وأبعاده لصالح المجموعة التجريبية .

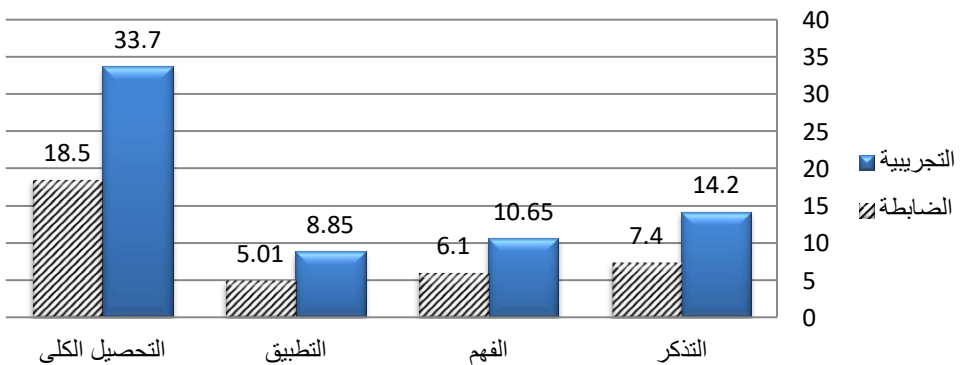
وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة بمقارنة متوسطات درجات طالبات المجموعة التجريبية والضابطة في القياس البعدي، وذلك لاختبار التحصيل وأبعاده. وقد استخدمت الباحثة اختبار "ت" للمجموعات المستقلة independent- Samples t Test للكشف عن دلالة الفرق بين المتوسطات (باستخدام برنامج SPSS .v21) ويوضح الجدول التالي رقم (٥) تلك النتائج :

جدول رقم (٥) المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيم " ت " لدرجات طالبات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي لاختبار التحصيل .

الاختبار	القياس	العدد	المتوسط	الانحراف المعيارى	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة
التذكر	التجريبية الضابطة	٢٠ ٢٠	١٤,٢٠ ٧,٤٠	١,٢٣ ١,٥٠	٣٨	١٥,٦٢	٠,٠٠١
الفهم	التجريبية الضابطة	٢٠ ٢٠	١٠,٦٥ ٦,١٠	١,٢٢ ١,٦٥	٣٨	١٢,٠٣	٠,٠٠١
التطبيق	التجريبية الضابطة	٢٠ ٢٠	٨,٨٥ ٥,٠١	٠,٩٨ ٠,٧٢	٣٨	١٤,٠٤	٠,٠٠١
التحصيل	التجريبية الضابطة	٢٠ ٢٠	٣٣,٧٠ ١٨,٥٠	٢,١١ ٢,٠١	٣٨	٢٣,٣٣	٠,٠٠١

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أنه بمقارنة متوسطات درجات طالبات المجموعة التجريبية والضابطة في القياس البعدي لاختبار التحصيل وأبعاده ، لوحظ أن متوسط درجات المجموعة التجريبية أعلى من متوسط درجات المجموعة الضابطة ، وقد أرجعت الباحثة ذلك إلى استخدام الخرائط الذهنية للمجموعة التجريبية.
 - أن قيم (ت) دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١) بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية والضابطة في اختبار التحصيل البعدي وأبعاده . ولذا تم قبول الفرض الأول أى أن :
 - يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطات درجات طالبات المجموعة التجريبية والضابطة لاختبار التحصيل البعدي وأبعاده (التذكر – الفهم – التطبيق) لصالح المجموعة التجريبية.
 - وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة^(٣٦) (الحنفي، ٢٠١٦) في وجود فروق ذو دلالة إحصائية بين متوسطات درجات طلاب المجموعة التجريبية والضابطة في اختبارات التحصيل البعدي، التفسير التاريخي، ومهارة التنبؤ، ومهارة الاستنتاج، ومهارة التحليل لصالح المجموعة التجريبية.
- والرسم البياني التالي يوضح تزايد متوسطات درجات المجموعة التجريبية عن متوسط درجات المجموعة الضابطة وذلك في اختبار التحصيل وأبعاده.



شكل رقم (٩): التمثيل البياني لمتوسطات درجات طالبات المجموعة التجريبية والضابطة لاختبار التحصيل البعدي.

حجم التأثير: استخدمت الباحثة مقياس مربع إيتا " η^2 " لتحديد حجم تأثير المتغير المستقل وهو : الخرائط الذهنية على المتغير التابع وهو : اختبار التحصيل

ويمكن حساب " η^2 " بعد حساب قيمة (ت) باستخدام المعادلة،
حيث " t^2 " مربع قيمة (ت)، df درجات الحرية. ومن ثم حساب قيمة (d) والتي تعبر عن حجم التأثير باستخدام المعادلة^(٣٥) (قطيط ، ٢٠٠٩):

$$d = 2 \frac{\sqrt{\eta^2}}{\sqrt{1-\eta^2}}$$

وباستخدام الأساليب الإحصائية لحساب قيمتي η^2 ، (d). جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي رقم (٦).

جدول رقم (٦) حجم التأثير الخرائط الذهنية على التحصيل

الاختبار	التذكر	الفهم	التطبيق	التحصيل
قيمة ت	١٥,٦٢	١٢,٠٣	١٤,٠٤	٢٣,٣٣
مربع إيتا " η^2 "	٠,٨٦	٠,٧٩	٠,٨٤	٠,٩٣
قيمة d	٤,٩٦	٣,٨٨	٤,٥٨	٧,٢٩
حجم التأثير	كبير	كبير	كبير	كبير

* قيمة (d) = ٠,٢ (حجم التأثير صغير)، وقيمة (d) = ٠,٥ (حجم التأثير متوسط)، وقيمة (d) = ٠,٨ (حجم التأثير كبير).

وبملاحظة كل قيمة من " η^2 "، وقيمة "d" المقابلة لها يتضح أن حجم تأثير الخرائط الذهنية كان كبيراً في اختبار التحصيل الكلي (٧,٢٩) والتذكر (٤,٩٦) والفهم (٣,٨٨) والتطبيق (٤,٥٨) وذلك لأن قيمة "d" أكبر من (٠,٨)

يتضح من الجدول رقم (٦) أن حجم تأثير العامل المستقل (الخرائط الذهنية) على العامل التابع (التحصيل) كبير، نظراً لأن قيمة (d) أكبر من (٠,٨). وهذه النتيجة تعنى أن ٩٣ % من التباين الكلي للمتغير التابع (التحصيل) يرجع إلى المتغير المستقل (الخرائط الذهنية). فمن الجدولين رقم (٥)، (٦) يتضح أن قيمة (ت) دالة إحصائياً، وكذلك حجم تأثير المتغير المستقل (الخرائط الذهنية) كبير على المتغير التابع (التحصيل)، وهذا يدل على

فعالية استخدام الخرائط الذهنية في تنمية التحصيل لدى طالبات الفرقة الأولى بقسم المكتبات والمعلومات، بكلية الآداب، جامعة طنطا .

٣/٥ - النتائج المتعلقة بالفرض الثاني :

والذى ينص على : " يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطات درجات طلاب المجموعة التجريبية على اختبار التحصيل وأبعاده في القياسين القبلي و البعدي لصالح القياس البعدي.

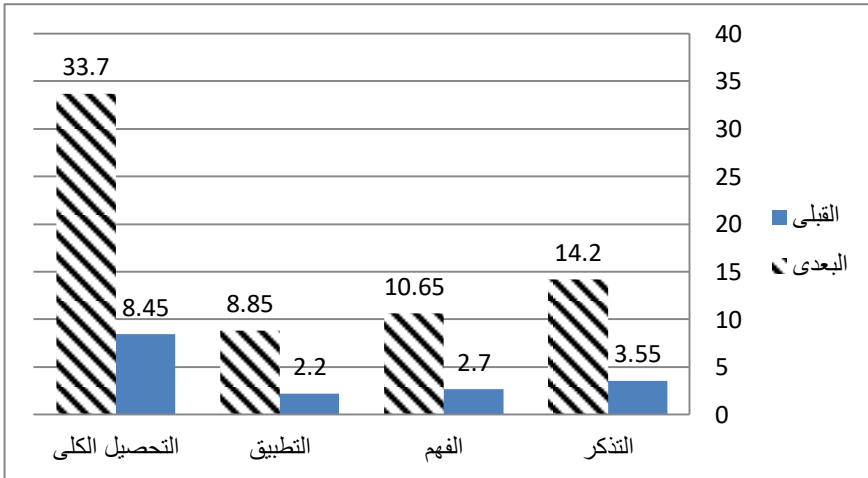
وللتحقق من صحة هذا الفرض قامت الباحثة بمقارنة متوسطات درجات طالبات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي ، وذلك لاختبار التحصيل. وقد استخدمت الباحثة اختبار "ت" للمجموعات المرتبطة Paired- Samples t Test للكشف عن دلالة الفرق بين المتوسطات (باستخدام برنامج SPSS .v21) ويوضح الجدول التالي رقم (٦) تلك النتائج

جدول رقم (٧) المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيم " ت " لدرجات طالبات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي لاختبار التحصيل .

الاختبار	القياس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة
التذكر	القبلي البعدي	٢٠ ٢٠	٣,٥٥ ١٤,٢٠	١,١٤ ١,٢٣	١٩	٢٧,١٣	٠,٠١
الفهم	القبلي البعدي	٢٠ ٢٠	٢,٧٠ ١٠,٦٥	٠,٨٦ ١,٢٢	١٩	٢٧,٨٥	٠,٠١
التطبيق	القبلي البعدي	٢٠ ٢٠	٢,٢٠ ٨,٨٥	٠,٥٢ ٠,٩٨	١٩	٢٥,١٥	٠,٠١
التحصيل	القبلي البعدي	٢٠ ٢٠	٨,٤٥ ٣٣,٧٠	١,٧٠ ٢,١١	١٩	٤٣,٥٤	٠,٠١

- يتضح من الجدول السابق ما يلي:
- أنه بمقارنة متوسطات درجات طلاب المجموعة التجريبية للقياسين القبلي والبعدي لاختبار التحصيل ، لوحظ أن متوسط القياس البعدي أعلى من القياس القبلي، وقد أرجعت الباحثة ذلك إلى استخدام الخرائط الذهنية في التحصيل للمجموعة التجريبية في زيادة فهم المعلومات والأفكار المتضمنة في الوجدتين بشكل مرئي، كما ساعدت الخرائط الذهنية في تنظيم المعلومات الجافة النظرية في شكل مرئي بواسطة استخدام الأشكال التوضيحية، مما ساعد في زيادة الفهم وتنمية مستويات التحصيل.
 - أن قيم (ت) دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١) بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية للقياسين القبلي والبعدي في اختبار التحصيل. ولذا تم قبول الفرض الثاني أي أن :
 - يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطات درجات طالبات المجموعة التجريبية لاختبار التحصيل في القياسين القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي.
 - وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة^(٣٧) (غريب، ٢٠١٤)

والرسم البياني التالي يوضح تزايد متوسطات درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي عن متوسطات نفس المجموعة في القياس القبلي وذلك في اختبار التحصيل لدى طالبات الفرقة الأولى بكلية الآداب، قسم المكتبات.



شكل رقم (١٠) التمثيل البياني لمتوسطات درجات طلاب المجموعة التجريبية للقياسين القبلي والبعدي لاختبار التحصيل.

وبذلك يكون قد تم الإجابة عن السؤال الرابع من تساؤلات الدراسة وهو: ما أثر استخدام إستراتيجية الخرائط الذهنية علي التحصيل الدراسي للطلابات في وحدتين من مقرر مدخل إلي تكنولوجيا المعلومات؟

وأيضاً التحقق من الفرض الأول والثاني من فروض الدراسة وهما: ١. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعتين، التجريبية والضابطة في اختبار التحصيل الدراسي بأبعاده (الفهم، والتذكر، والتطبيق)، وذلك لصالح المجموعة التجريبية.

يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطات درجات طلاب المجموعة التجريبية على اختبار التحصيل وأبعاده في القياسين القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي.

٦- نتائج الدراسة وتوصياتها:

١/٦- النتائج:

١. الخريطة الذهنية احدي استراتيجيات التعليم النشط يتم من خلالها توظيف الدماغ بأقصى طاقاته لتنظيم الأفكار وإيجاد العلاقات بينها حول مشكلة معينة أو موضوع ما بهدف الإلمام بجميع جوانبه وتنمية الإبداع، وللخرائط الذهنية خصائص معينة تستخدم فيها الألوان وتحتوي علي فكرة رئيسية يتفرع منها أفكار أخرى أقل عمومية، وتستخدم فيها الألوان والرموز والكلمات المفتاحية طبقاً لمجموعة من القواعد البسيطة والأساسية.
٢. تسمح الخرائط الذهنية للطلاب بتصميم خرائطهم الذهنية التي تعبر عنهم، كما أنها تنمي روح التعاون والمشاركة بين الطلاب حيث يتعاون الطلاب فيما بينهم في رسم الخرائط الذهنية وإجراء الأنشطة التعليمية المختلفة للتوصل إلي المفاهيم الجديدة ، مما يجعل العملية التعليمية أكثر إثارة وتشويق .
٣. وجود انخفاض في متوسطات درجات المجموعة التجريبية والضابطة في اختبار التحصيل القبلي، وترجع الباحثة ذلك لعدم دراسة الطالبتين للوحدتين موضوع الدراسة.
٤. حدوث فروق بعد دراسة الودحتين باستخدام الخرائط الذهنية لصالح المجموعة التجريبية، وترجع الباحثة ذلك إلي استخدام الخرائط الذهنية في زيادة استيعاب وفهم المعلومات والأفكار المتضمنة في الودحتين بشكل مرئي، كما ساعدت الخرائط الذهنية في تنظيم المعلومات الجافة النظرية في شكل

- مرئي بواسطة الرسوم والصور والأشكال التوضيحية، مما ساعد في زيادة الفهم وتنمية مستويات التحصيل.
- أوضحت الدراسة أن حجم تأثير العامل المستقل (الخرائط الذهنية) على العامل التابع (التحصيل) كبير، نظراً لأن قيمة (d) أكبر من (٠,٨). وهذه النتيجة تعنى أن ٩٣ % من التباين الكلي للمتغير التابع (التحصيل) يرجع إلى المتغير المستقل (الخرائط الذهنية).
- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة التي تم عرضها، والتي أظهرت جميعها فعالية استخدام الخرائط الذهنية في التحصيل.
- ترجع الباحثة زيادة أثر استخدام الخرائط الذهنية لدى الطالبات في تحصيل الوحدتين من مقرر مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات إلى كون الإستراتيجية التدريسية جديدة مما أدى إلى تفاعل الطالبات وفهمهن واستيعابهن لمحتوي المادة العلمية، و ذلك كان مصحوباً بتشوق أفراد المجموعة التجريبية للتعلم مما زاد من دافعيتهن نحو التعلم الأمر الذي أسهم في زيادة تحصيلهن بالإضافة إلى أن الإستراتيجية مكنت الطالبات من التفاعل والتعامل واستيعاب المعلومات مما جعلها ملائمة للاستخدام، وهذا ما أدى إلى نجاحها وتميزها عن طريقة المحاضرة.

٢/٦ - التوصيات:

١. استخدام أعضاء هيئة التدريس تقنية الخرائط الذهنية عند تدريس المقررات الدراسية للطالبة بالجامعات المصرية والعربية ؛ لما أحدثته من أثر بالغ علي زيادة التحصيل الدراسي لدي الطالبات عينة الدراسة.
٢. إجراء دراسات مماثلة للدراسة الحالية علي مقررات دراسية أخرى غير مقرر مدخل إلي تكنولوجيا المعلومات علي مستوي أقسام المكتبات والمعلومات.
٣. إجراء دراسات مماثلة لهذه الدراسة تأخذ في الحسبان متغير الجنس.
٤. إجراء دراسات علمية باستخدام استراتيجيات تعليمية أخرى، حتى نتخلص من الطرق التقليدية في التعليم التي تعتمد علي التلقين والحفظ، وهذا ما تؤكد عليه الطرق التربوية الحديثة من جعل المتعلم هو محور العملية التعليمية.
٥. الاستفادة من الخرائط الذهنية التي أعدت لموضوعات الوحدتين من جانب القائم علي تدريس مقرر المدخل إلي تكنولوجيا المعلومات.
٦. ضرورة استخدام أعضاء هيئة التدريس بأقسام المكتبات والمعلومات لإستراتيجية الخرائط الذهنية والاعتماد عليها في تدريس المواد المختلفة، وتشجيع الطلاب علي استخدامها.
٧. عقد ورش عمل وإعداد برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس علي مستوي الجامعات المصرية في كيفية توظيف استراتيجيات التعلم النشط المختلفة في التدريس ومن بينها الخرائط الذهنية.
٨. توفير الإمكانيات اللازمة والمشجعة علي استخدام إستراتيجيات التعلم النشط في تدريس المقررات الدراسية بأقسام المكتبات والمعلومات .

مصادر الدراسة:

١. صبري، ماهر إسماعيل. "فاعلية استخدام الخرائط الذهنية في اكتساب المفاهيم العلمية لدي تلاميذ الصف الأول الإعدادي". مجلة بحوث عربية في مجالات التربية النوعية – رابطة التربويين العرب – مصر ٣، مج ٣ (يوليو ٢٠١٦): ص ص ١١٢-١١٤.

٢. مغاوري، علاء عبد الستار. "فاعلية إستراتيجية التعلم التعاوني في تدريس مقرر الفهرسة الوصفية وأثرها على التحصيل الأكاديمي وتكوين الاتجاه نحو المقرر لدى طلاب المكتبات والمعلومات". المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، مج ٣، ع ١٦ (٢٠١٦).
٣. جودت، عبد السلام و هلال، ميس عريبي. "فاعلية إستراتيجيتي الخريطة الذهنية والتساؤل الذاتي في تحصيل طالبات الصف الخامس الأدبي في مادة تاريخ أوروبا وأمريكا الحديث والمعاصر". مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية - جامعة بابل، ع ١٩ (٢٠١٥): ص ٧٠٩.
٤. عوجان، وفاء سليمان. "تصميم ودراسة فاعلية برنامج تعليمي باستخدام الخرائط الذهنية في تنمية مهارات الأداء المعرفي في مساق تربية الطفل في الإسلام لدي طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية". المجلة التربوية الدولية المتخصصة، مج ٢، ع ٦ (يونيو ٢٠١٣): ص ٥٤٦.
٥. زيدان، عماد عبد الستار طه. التعليم المبرمج بمساعدة الحاسب الآلي للفهرسة الوصفية: دراسة تجريبية. - المنوفية: جامعة المنوفية، كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات، ٢٠٠٨. - (أطروحة ماجستير)
٦. محمد، سالي سمير شاكر. إعداد برنامج آلي لتدريس الفهرسة المقروءة آلياً MARC : دراسة تجريبية على طلاب قسم المكتبات والمعلومات بجامعة المنوفية؛ إشراف حسناء محمود محبوب، محمد محمد النجار. - المنوفية: جامعة المنوفية، كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات، ٢٠٠٩. - (أطروحة دكتوراه)
٧. الذبيدي، أفراح لطيف حميد. أثر الخريطة الذهنية في تحصيل قواعد اللغة العربية عند طالبات الصف الخامس الأدبي. - العراق: جامعة بغداد ، ٢٠١٢. - (أطروحة ماجستير)
٨. حجازي، أمجد جمال. "فاعلية برنامج مقترح لعلاج أخطاء الطلاب الشائعة في استخدام قواعد MARC وأثره في تنمية بعض مهاراتها: دراسة تجريبية". مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س ٣٢، ع ٤ (أكتوبر ٢٠١٢)
٩. عوجان، وفاء سليمان . مصدر سابق.
١٠. حجازي، أمجد جمال. "استخدام استراتيجية الويب كويست في تدريس وحدة دراسية بمقرر تاريخ الكتب والمكتبات وأثرها في التحصيل الدراسي والاتجاه نحو المقرر: دراسة تجريبية". مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س ٣٤، ع ٢ (أبريل ٢٠١٤)
١١. جودت، عبد السلام و هلال، ميس عريبي. مصدر سابق.
١٢. عبد العال، هالة السيد أحمد. فعالية إستراتيجية الخرائط الذهنية في تدريس مادة الدراسات الاجتماعية على تنمية التحصيل والدافعية للإنجاز لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية. - المنصورة: جامعة المنصورة ، كلية الآداب ، ٢٠١٥. - (أطروحة ماجستير)
١٣. صبري، ماهر إسماعيل. "فاعلية استخدام الخرائط الذهنية في اكتساب المفاهيم العلمية لدى تلاميذ الصف الأول الإعدادي". مجلة بحوث عربية في مجالات التربية النوعية - رابطة التربويين العرب - مصر، ع ٣٤ (يوليو ٢٠١٦).
١٤. مغاوري، علاء عبد الستار. مصدر سابق.
15. Holman, L. "A comparison of computer- assisted in instruction and classroom bibliographic instruction". - Reference & User services Quarterly. Vol.40 no. 1(2008).pp.53-65.

16. German , Carol Anne ; Jacobson, Trudi E.; Kaczor, Sue A." Comparison of the Effectiveness of presentation formats for instruction : teaching first year students ".- college & Research libraries . vol.61.no.1(2008).pp.65-72.
17. Aydin,Guliz,Balim,Gunay Ali."Technological-supported mind and concept maps prepared by student on the subject of the unit system in our body, original research article procedia". Social and behavioral sciences,vol.1,issue1,p.2838-2840
18. Edge,G Iennis,unningham.18.
Mind mapping : its Effects on student Achievement in High school Biology (Ph.D.) The university of texas at Austin,2010.
19. Ivana Simonova.Concept of E-Learning reflected in mind maps of University students.5thworld conference on Educational Sciences-WCES,2013
http://ac.els-cdn.com/S1877042814004212/1-s2.0-S1877042814004212-main.pdf?_tid=74ffccb0-eb95-11e5-83d8-00000aab0f02&acdnat=1458146465_65cb6f3fbb60a7f952a8f7d8cc24c804
20. Anna Buran,Andrey Filyukov."mind mapping Technique in Language Learning xv International conference Linguistic and culture studies: Traditions and Innovations, LKTI" 2015 ,9-11 NOV.,2015 TOMSK ,RUSSIA
http://ac.els-cdn.com/S1877042815051435/1-s2.0-S1877042815051435-main.pdf?_tid=bca30ae2-eb94-11e5-a82a-00000aab0f02&acdnat=1458146155_6c53b
21. Vesil Aykac."An Application Regarding the Availability of Mind Maps in Visual Art Education Based on Active Learning Method.Procedia". Social and Behavioral Sciences, Vol. 174, (12 February 2015), Pp. 1859-1866.
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815009003>
٢٢. القاضي، محمد فرحات، الترتوتري، محمد عوض. أساسيات علم النفس التربوي: بين النظرية والتطبيق..- عمان: دار الحامد، ٢٠٠٩. ص ٢٥٥.
٢٣. شنب، محمد عز الدين مرسى. العلاقة بين الاتجاه نحو التعلم الذاتي وبعض سمات الشخصية لدى طلاب المرحلة الثانوية..- المنوفية: جامعة المنوفية، كلية الآداب، قسم علم النفس، ٢٠٠٧. - (أطروحة ماجستير): ص ١٤١
٢٤. محمد، شريف رشاد عبد اللطيف. الاتجاه نحو التعلم الذاتي وبعض التغيرات الشخصية لدى الصم..- المنوفية: جامعة المنوفية، ٢٠٠٩. - (أطروحة ماجستير): ص ٦٩.
٢٥. مغاوري، علاء عبد الستار..- مصدر سابق.
٢٦. عوجان، وفاء سليمان. مصدر سابق: ص ٥٤٨
- نقلاً عن:
- Buzan, T. making the most of your mind. Pan books. BBC Active, an imprint of Educational Publishers LLP, Harlowm Esse Nong, B. & pham, (2009)
٢٧. هلال، محمد عبد الغني. مهارات التعلم السريع: القراءة السريعة والخريطة الذهنية. القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية، ٢٠١٠ : ص ٥٣

٢٨. منتصر، أماني وأحمد، إيناس. "فاعلية تدريس إستراتيجية الخرائط الذهنية الكترونياً علي التحصيل وتنمية مهارات التدريس لدي الطالبة المعلمة بجامعة أم القرى في ضوء معايير جودة التعليم الإلكتروني". دراسات عربية في التربية وعلم النفس ٤٠٤، ج ١ (أغسطس، ٢٠١٣).
٢٩. حسن، شيماء. "فاعلية الخرائط الذهنية الإلكترونية في تنمية التفكير المنظومي ومهارات اتخاذ القرار لدي تلاميذ المرحلة الإعدادية". مجلة تربويات الرياضيات. جامعة بور سعيد، كلية التربية مج ١٦، ج ٢ (ابريل، ٢٠١٣).
٣٠. خليل، نوال عبد الفتاح فهمي. "خرائط العقل وأثرها في تنمية المفاهيم العلمية والتفكير البصري وبعض عادات العقل لدي تلاميذ الصف الرابع الابتدائي في مادة العلوم". مجلة التربية العلمية مج ١٧، ع ١٤ (٢٠١٤): ص ص ١٢٩-١٧٣.
٣١. غريب، ولاء أحمد. "أثر استخدام الخرائط الذهنية في تنمية التفكير التأملّي وعلاقته بالتحصيل في مادة الفلسفة بالمرحلة الثانوية". دراسات عربية في التربية وعلم النفس- السعودية، مج ٥١، ع ١٤ (يوليو، ٢٠١٤): ص ٢٥٤.
٣٢. المولد، حليلة عبد القادر. "أثر استخدام الخرائط الذهنية على التحصيل لدى طالبات الصف الثالث الثانوي في مدينة مكة المكرمة في مادة الجغرافيا". مجلة القراءة والمعرفة، ع ٩٤، ج ١، كلية التربية، جامعة عين شمس: ص ٣٤٢.
٣٣. فارس، محمود جمعة. "أثر استخدام إستراتيجية خرائط العقل في اكتساب المفاهيم التاريخية وتنمية مهارات التفكير الإبداعي لدى طلاب المرحلة المتوسطة في المدينة المنورة". مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مج ٢١، ع ٤٦ (أكتوبر، ٢٠١٣): ص ١٢٤.
٣٤. جودت، عبد السلام و هلال، ميس عريبي. مصدر سابق: ص ٧١٠.
٣٥. قطيط، غسان يوسف. "حوسبة التقويم الصفي". ط ١. -عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٩.
٣٦. الحنفي، أحمد محمد عبد الحكيم. أثر استخدام الخرائط الذهنية الإلكترونية في تنمية مهارة التفسير التاريخي لدى طلاب المرحلة الثانوية؛ إشراف نجفة قطب الجزار، علي حسين عطية. - المنوفية: جامعة المنوفية، كلية التربية، قسم المناهج وطرق التدريس، ٢٠١٦. - (أطروحة ماجستير)
٣٧. غريب، ولاء أحمد. مصدر سابق: ٢٦١.

السلامة و الصحة المهنية فى أعمال تخزين مصادر المعلومات : دراسة حالة على المكتبة المركزية الجديدة لجامعة القاهرة

اعداد

أحمد جابر حامد

مدرس- قسم المكتبات و المعلومات

كلية الآداب- جامعة أسوان

المستخلص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مخاطر أعمال تخزين مصادر المعلومات بالمكتبات و مراكز المعلومات التى تؤثر فى السلامة و الصحة المهنية، ثم تقويم إجراءات التغلب عليها و الوقاية منها، و التخطيط للإجراءات الصحيحة حيال هذه المخاطر. و ذلك بغرض زيادة وعى العاملين فى المكتبات بمخاطر التخزين و كيفية التغلب عليها و الوقاية منها باستخدام الطرائق العلمية الصحيحة الفردية و الجماعية.

و قد اتبعت الدراسة منهج دراسة الحالة، اعتماداً على قائمة مراجعة شملت مختلف جوانب الموضوع، طُبِّقَت فى المكتبة المركزية الجديدة بجامعة القاهرة كنموذج للمكتبات العربية.

و توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: وجود مخاطر متعددة لأعمال تخزين مصادر المعلومات تهدد السلامة و الصحة المهنية بالمكتبة نتجت من: إدارة عملية السلامة المهنية، مخاطر إنشائية، مخاطر فيزيائية، مخاطر بيولوجية، مخاطر الحريق، مخاطر إجراءات التخزين نفسها، و المخاطر الشخصية. و أوصت الدراسة بالعديد من الأساليب العلمية الفردية و الجماعية للتغلب على هذه المخاطر و الوقاية منها، و ضرورة وضع و توحيد معايير و تشريعات عمل مكتوبة لحماية العاملين فى المكتبات و مراكز المعلومات تضمن إصلاح البيئة المحيطة بهم، و تنظم شكل و طرائق التعامل.

يرجع تاريخ الاهتمام الدولى بموضوع السلامة و الصحة المهنية إلى عام ١٨٨٩م حين انعقد المؤتمر الدولى الأول للحوادث الصناعية فى باريس، وأوصى بإنشاء هيئة دولية دائمة لجذب الخبرات التى اكتسبت بمختلف البلاد فى مجال تحقيق الأمن الصناعى، وخلال الحرب العالمية الأولى عقد مؤتمر دولى للعمال فى مدينة (ليندر) وأوصى بضرورة تطوير تشريعات البلاد المتقدمة فيما يتعلق بالأمن الصناعى و الصحة المهنية والعمل المشترك ضد السموم الصناعية و ضد العمليات الخطرة والأمراض المهنية، وفى الوقت الحالى تأسس على المستوى الدولى العديد من الهيئات المتخصصة فى هذا المجال مثل: منظمة العمل الدولية بمختلف الأجهزة التابعة لها، و منظمة الصحة العالمية، وغيرها من المنظمات، وقد استبدلت دول العالم المتقدم اصطلاح "الأمن الصناعى" باصطلاح آخر هو "السلامة و الصحة المهنية"، و أصدرت عدة معايير لهذا الشأن مثل: معيار إدارة الصحة و السلامة المهنية بى أس- أو ساس ١٨٠٠١ BS-OHSAS18001 الذى يساعد المؤسسات فى تطبيق جميع السياسات والضوابط والإجراءات التى تحتاجها لضمان أفضل الممارسات فى بيئة العمل بحيث تكون متوافقة مع المعايير الدولية، و أيضاً المعيار الدولى الأول الخاص بالسلامة و الصحة المهنية أيزو ٤٥٠٠١ الذى نُشِرَت مسودته عام ٢٠١٦ و هو المعيار الذى سيحل- فور إصدار الصيغة النهائية منه- محل المعيار بى أس - أو ساس ١٨٠٠١^(١).

يشير مصطلح "علم الصحة و السلامة الإنتاجية /المهنية" Ergonomics/Occupational safety and health إلى:

- ١- العلم الذى يتعلق بالمحيط التكنولوجى فى العمل-أى علاقة الإنسان بالآلة- و هى العلاقة الناشئة بين الإنسان و الأجهزة و لوحات المفاتيح و شاشات العرض المرئى و الأثاث ...إلخ مما له تأثير مباشر على إنتاجية الفرد^(٢).
- ٢- العلم الذى يهدف إلى الارتقاء بصحة العاملين و الاحتفاظ بها فى أعلى درجات السلامة البدنية و النفسية، و منع الانحرافات الصحية للعاملين الناتجة عن ظروف العمل الغير ملائمة، و وقايتهم من كافة المخاطر الصحية فى أماكن العمل، مع وضع العامل -و الاحتفاظ به- فى بيئة عمل ملائمة لإمكاناته الفسيولوجية و النفسية^(٣).
- ٣- ممارسة عدد من الأنشطة بهدف حماية عناصر الإنتاج- و خاصةً العنصر البشرى -من التعرض للحوادث و الإصابات خلال العمل، و ذلك بإيجاد الظروف المادية و النفسية المناسبة للعاملين لأداء أعمالهم بإنتاجية عالية^(٤).
- ٤- مجموعة من الإجراءات والقواعد فى إطار تشريعى تهدف إلى الحفاظ على الإنسان من خطر الإصابة، وذلك بتوفير بيئات عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث أو الإصابات أو الأمراض المهنية، والحفاظ على الممتلكات من خطر التلف والضياع^(٥).

يتضح من خلال استعراض التعريفات السابقة أن جميعها ربطت بين تصميم بيئة العمل (تكنولوجية أو غير تكنولوجية) و تأثيره على إنتاجية العامل، و أن التعريف الأول قد قصرها على البيئة التكنولوجية الحديثة و ما يرتبط باستخدام الحاسب الآلى فى العمل و أثر ذلك على صحة العامل. و إذا كانت التعريفات الأربعة قد ركزت على حماية العامل نفسه، فإن التعريفات الثلاثة الأخيرة قد شملت كل عناصر الإنتاج بما فيها العمال، مثل: الأجهزة و الآلات، و الأثاث، و مواد المعلومات، و سائر التجهيزات الأخرى فى موقع العمل. كما أشار التعريفان الثانى و الثالث إلى العوامل النفسية للعامل و إحساسه بالأمان لعدم وجود خطر يهدد حياته أثناء العمل؛ لأنه فى حالة الإحساس بالخطر فإنه لا إنتاجية له. كما ركز التعريف الرابع على أن إجراءات الصحة و السلامة المهنية يجب أن تكون فى إطار تشريعى قانونى يلزم و يلتزم به العاملون و المؤسسات التى يعملون بها بتوفير و اتباع إجراءات الصحة و السلامة المهنية، و أشارت كل التعريفات إلى أنها علم مكتمل الأركان: دراسة و تطبيقاً.

ومن هنا يمكن تعريف المصطلح من منظور علم المكتبات والمعلومات بأنه "دراسة العلاقة بين: بيئة العمل فى المكتبات و مراكز المعلومات و بين الأفراد العاملين فى هذه البيئة ، و الأجهزة و المواد و التجهيزات ...إلخ ؛ من أجل تصميم بيئة عمل مثالية تضمن تحقيق التوازن بين صحة و سلامة العاملين فيها من جهة، و بين الكفاءة فى مستوى الإنتاجية و الخدمات المكتبية المقدمة، و ما يستلزمه ذلك من إصدار التشريعات اللازمة من جهة أخرى"^(٦).

مصطلحات الدراسة:

- **العامل:** كل من يعمل بالمكتبة و مخازنها، حيث يشمل: المدير و النواب، رؤساء الأقسام و الشعب، الأخصائيين على اختلاف مجالات تخصصهم، الفنيين، الإداريين و الكتبة، و عمال الخدمات المعاونة.
- **مقومات العمل:** هى كل مكونات العمل بالمكتبة مما يكون لها دور فى تحقيق أهدافها، و تشمل: العمال، مصادر المعلومات، الأجهزة والآلات والماكينات، التجهيزات، المبنى بكل مكوناته، الميزانية، المستفيدين، الوقت المخصص للعمل، بيئة العمل...إلخ.
- **أعمال التخزين:** يُقصد بها عملية تخزين مصادر المعلومات بصفة مؤقتة أو دائمة وفقاً لمواصفات معينة، بهدف المحافظة عليها لاسترجاعها عند الحاجة إليها.

مشكلة الدراسة : تنبع مشكلة هذه الدراسة من الآتى:

- ١- إن بيئة العمل غير الصحية تصيب العامل بالأمراض المهنية و حوادث و إصابات العمل، و تُخفض الروح المعنوية له مما ينعكس على انخفاض إنتاجيته، و تؤدي في النهاية إلى فشل المكتبة في أداء مهامها. أضف إلى ذلك أن العامل الذى يعود للعمل بعد إصابته لن يكون بنفس مستواه السابق من الكفاءة بالرغم من أنه يتقاضى نفس الراتب، و أن حوادث العمل تتطلب تعيين أفراد جدد بدلاً عن الذين أقعدتهم إصابات العمل بصورة دائمة، وهذا يستوجب برامج تدريبية لهم من أجل رفع كفاءتهم الإنتاجية، و العكس صحيح تماماً في بيئة العمل الصحية.
- ٢- إن توفير ظروف العمل الصحية تضمن استمرار نشاط المكتبة و عدم توقفها و لو لفترة من الزمن، حيث تؤدي حوادث العمل إلى تعرّض كل مقومات العمل بالمكتبة لأضرار متعددة، و تُحمّل المؤسسة أو الدولة نفقات كبيرة لإحلالها و إصلاحها، مما يزيد عبء عامل التكلفة cost factor رغم قلة ميزانيات المكتبات، كما أنها تؤدي إلى ضياع الوقت الذى يعد هو الآخر عنصراً أساسياً في الإنتاج^(٧).
- ٣- و في جانب آخر غالباً ما تقع مخازن المكتبات في البدروم، بعيدة عن أعين العاملين مما يزيد من تفاقم مخاطر سلامة العاملين و المقنيات على حد سواء.

أهمية الدراسة و مبررات اختيارها: يستمد هذا الموضوع أهميته من الآتى:

- ١- أهمية مجال التطبيق وهو قطاع المكتبات و مراكز المعلومات و خاصة المخازن بها، التى تواجه العديد من المخاطر التى من الممكن أن تؤثر على كل مقومات العمل بها (القوى البشرية، الماكينات و الآلات، مصادر المعلومات، الوقت، بيئة العمل... إلخ)
- ٢- أهمية العامل كإنسان، فالأجهزة و الأبنية و المواد و الأثاث لا فائدة منها بدون مهني يعرف كيف يستغلها الاستغلال الأمثل؛ لذا يجب إعطاء المزيد من العناية و الاهتمام بصحته و بالبيئة التى يعمل فيها بهدف المحافظة عليه و على ما يعمل به. و يدرك الباحث أن سلامة العاملين في مجال المكتبات و المعلومات تفوق أهمية خدمات المعلومات و العمليات اللازمة لتقديمها.
- ٣- الدراسة لها أهمية علمية عملية تتمثل في إثراء المكتبة الأكاديمية بموضوع مهم، يتعلق مباشرةً باستمرارية و كفاءة العمل و العاملين في المكتبات و مراكز المعلومات، من خلال تحديد إجراءات السلامة و الصحة المهنية التى تؤثر فيهما، و التخطيط لأفضلها ؛ و من ثم يتحسن أداء العاملين في هذا القطاع.

و يعتبر التعرف على المخاطر المهنية الخطوة الأولى نحو فهم و إدراك طبيعتها و آثارها على صحة العاملين كجزء من ثقافة السلامة المهنية ، الأمر الذى ينعكس إيجابياً على تجنب تلك المخاطر و استخدام الطرق العلمية الفردية و الجماعية للوقاية منها، حيث إن نتائج السلامة المهنية تتلخص في^(٨):

(أ) منع الحوادث قبل وقوعها، و المحافظة على كل مقومات تقديم خدمات المعلومات خاصةً العنصر البشرى، و زيادة إنتاجية العامل.

(ب) زيادة عمر المواد والأجهزة و الماكينات ، و تقليل تكاليف خدمات المعلومات لإنفاقها على الضروريات .

(ج) منع توقف العمل الذى قد ينتج عن الأعطال أو الحوادث أو الإصابات .

و إذا كان الإنتاج الفكرى فى الدول الغربية قد اهتم بموضوع صحة و سلامة العاملين فى مجال المكتبات و مراكز المعلومات فإن الباحث قد لاحظ ندرة فى كتابات و دراسات العرب حول هذا الموضوع ، و هذا ما دفعه إلى دراسة هذا الموضوع لعله يفيد العاملين (مديرين - اختصاصيين - إداريين - عمال - متخذى القرارات) فى كل من: المكتبات و مراكز المعلومات، منظمات العمل، الهيئات الصحية، وزارة القوى العاملة والهجرة، المركز القومى لدراسات السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل التابع لوزارة القوى العاملة والهجرة ،المؤسسة الثقافية العمالية، جهاز السلامة و الصحة المهنية فى المنشأة التى تخدمها المكتبة، لجان السلامة و الصحة المهنية بالجهات التى تتبعها المكتبات و مراكز المعلومات.

أهداف الدراسة: تتلخص أهداف الدراسة فى النقاط الآتية:-

- ١- التعرف على المخاطر الناتجة عن أعمال التخزين فى المكتبة المركزية الجديدة لجامعة القاهرة كنموذج للمكتبات و مراكز المعلومات المصرية و العربية، و آثارها (أضرارها) على مقومات العمل
 - ٢- الوقوف على الإجراءات العملية المتبعة بالفعل للوقاية precautions-detection والتغلب على هذه المخاطر.
 - ٣- التخطيط للإجراءات الصحيحة التى تضمن سلامة و صحة مقومات العمل فى مخازن المكتبات.
- و بذلك سوف تؤدى الدراسة إلى زيادة وعى العاملين فى المكتبات بمخاطر التخزين و كيفية التغلب عليها و الوقاية منها باستخدام الطرائق العلمية الفردية و الجماعية.

تساؤلات الدراسة:

- ١- ما أنواع المخاطر التى تؤثر على سلامة أو صحة أي من مقومات العمل فى مخازن المكتبات و مراكز المعلومات؟
- ٢- كيف يواجه العاملون فى المكتبة المركزية الجديدة لجامعة القاهرة (كنموذج للمكتبات العربية) هذه المخاطر للتغلب عليها؟
- ٣- ما هى الإجراءات الصحيحة التى تضمن سلامة و صحة كل مقومات العمل فى مخازن المكتبات و مراكز المعلومات؟

حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** تتناول الدراسة موضوع " السلامة و الصحة المهنية فى أعمال التخزين بالمكتبات و مراكز المعلومات " من حيث التعرف على هذه المخاطر، و تقويم الإجراءات المتخذة من جانب العاملين للتغلب عليها و الوقاية منها، بغرض التخطيط للإجراءات الصحيحة حيال هذه المخاطر.
- **الحدود المكانية:** اتخذت الدراسة لنفسها نموذجاً من المكتبات العربية التى يوجد بها مخزن لتخزين مصادر المعلومات بهدف تطبيق الدراسة، و هى المكتبة المركزية الجديدة بجامعة القاهرة .

منهج الدراسة:

حيث إن الباحث سيطبق دراسته على مكتبة واحدة كنموذج للمكتبات العربية للتعرف على "إجراءات السلامة و الصحة المهنية فى أعمال التخزين" و هى المكتبة المركزية الجديدة لجامعة القاهرة، و أنه لا سبيل للوقوف على هذه الإجراءات إلا بالحصول على معلومات ميدانية آنية من مخازن المكتبة نفسها، و من مسئولى السلامة و الصحة المهنية بالمكتبة؛ فإن المنهج المتبع لإجرائها هو منهج دراسة

الحالة الذى يعتمد على: رصد و وصف، ثم تحليل، و تقويم إجراءات السلامة و الصحة المهنية، اعتماداً على قائمة مراجعة تناولت المحاور الآتية: مهام إدارة المكتبة الذى تكوّن من ٧ نقاط موضوعية فرعية- المخاطر الهندسية (الكهربائية و الإنشائية) الذى تكون من ١٣ نقطة - المخاطر الفيزيائية تكون من ٦ نقاط- المخاطر الصحية الذى تكون من ٤ نقاط- مخاطر الحريق من ٤ نقاط - مخاطر التنظيم الداخلى للمخزن من ٣ نقاط موضوعية فرعية - المخاطر الشخصية نقطتان.

و قد تفضل بتحكيم قائمة المراجعة الأساتذة :

١- شعبان عبد العزيز خليفة، أستاذ المكتبات و المعلومات بكلية الآداب جامعة القاهرة .

٢- أمنية مصطفى صادق، أستاذ المكتبات و المعلومات بكلية الآداب جامعة المنوفية.

٣- محمود عبد الكريم الجندي، أستاذ و رئيس قسم المكتبات و المعلومات بكلية الآداب جامعة المنوفية .

هذا و قد حصل الباحث على البيانات المطلوبة للدراسة من خلال المقابلات الشخصية المقننة مع كل من: العاملين بمخازن المكتبة محل الدراسة، و مسئولى السلامة و الصحة المهنية بالمكتبة، إلى جانب المعاشية و الملاحظات المباشرة لنقاط الموضوع؛ للوصول إلى إجابات واقعية حقيقية وافية كاملة عن النقاط الموضوعية الفرعية للدراسة.

الدراسات السابقة:

١- حسن عواد السريحي و إنعام الطيب و رانيا مليانى(يناير ٢٠٠٠). الصحة و السلامة فى المكاتب المؤتمتة: دراسة حالة على مكتبة جامعة الملك عبد العزيز. الاتجاهات الحديثة فى المكتبات و المعلومات. ٧(١٣)، ص ص ٨٣-١٢٨.

تهدف الدراسة إلى التعرف على: المخاطر المحيطة بالعاملين فى المكتبات و مراكز المعلومات المتعاملين مع أجهزة الحاسب الآلى، و قواعد العمل و السياسات الموضوعية- إن وجدت- التى تحكم التعامل مع هذه الأجهزة لتوفير بيئة عمل صالحة للعاملين فى مثل هذه المكتبات؛ و بهذا تقتصر الدراسة المثيلة على أعمال المكتبات المؤتمتة فقط، بينما تهدف الدراسة الحالية إلى: تحديد مخاطر أعمال التخزين فى المكتبات، و التعرف على الإجراءات العملية المتبعة للتغلب عليها؛ من أجل التخطيط للإجراءات الصحيحة التى تضمن سلامة و صحة مقومات العمل فى هذا القطاع. و هذا يعنى أن الدراسة الحالية تكمل الدراسة السابقة، بحيث تتكامل الدراستان معاً لتحقيق هدف واحد هو تحديد إجراءات الصحة و السلامة المهنية فى المكتبات العربية.

و اتبعت الدراسة السابقة منهج دراسة الحالة من خلال استبيان وُرِّع على العاملين الذين يتعاملون مع أجهزة الحاسب الآلى فى مكتبة جامعة الملك عبد العزيز فى جدة بقسميها للبنين و البنات، فى حين اتبعت الدراسة الحالية منهج دراسة الحالة تطبيقاً على أعمال التخزين بالمكتبة المركزية الجديدة لجامعة القاهرة كنموذج للمكتبات العربية.

و استنتجت الدراسة عدة نتائج أبرزها: أن الأتمتة تحمل فى ثناياها بعض المخاطر مما له علاقة بطريقة و أسلوب العمل، إضافة إلى بيئة العمل المحيطة، و من ذلك ينتج الإجهاد البصرى و الجسمانى، و أيضاً الإجهاد النفسى الذى قد ينتج من طبيعة و روتين العمل، و أيضاً لردة الفعل التى تعترى العامل تجاه كل ذلك، و إن هناك غياباً للتشريعات التى تنظم الأعمال المؤتمتة بمكتبة جامعة الملك عبد العزيز بغرض الحفاظ على سلامة و صحة العاملين بها بما يعنى غياب الاهتمام الإدارى بهذا الأمر.

و أوصت الدراسة ب: إعطاء الوقت و الجهد و الدعم الكافي لتجهيز أماكن العمل في البيئة المؤتمتة، بما يتناسب مع معايير الصحة و السلامة، و احتساب عامل الإنسان المستخدم عند تصميم الاجهزة كالتطبيقات و الأثاث و المقاعد و المناضد، خاصة في ظل وجود علاقة بين التصميم السيئ لهذه الأدوات و الأجهزة و صحة و سلامة الإنسان، و أن تتابع المؤسسات و الهيئات الحالة الصحية للعاملين بها.

٢- إنعام محمد الطيب إدريس(٢٠٠٢). التجهيزات في المكتبات الجامعية السعودية: دراسة لنواحي الصحة و السلامة. رسالة ماجستير. جدة: جامعة الملك عبد العزيز، كلية الآداب و العلوم الإنسانية، قسم المكتبات و المعلومات، ١٠٢ ورقة.

هذه الدراسة لم يتمكن الباحث من الوصول إليها و الاطلاع عليها.

٣- علاء عبد الستار مغاوري(٢٠٠٩). الحشرات و القوارض و العفن و البيئة الداخلية في أبنية المكتبات. في: مجموعة بحوث مهداة/ محمد محمد أمان. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، ص ص ٥٥-٦٨.

دراسة أفادت الباحث رغم تناولها نوع محدد من المخاطر التي تهدد السلامة و الصحة المهنية في المكتبات و هي المخاطر البيولوجية، حيث تناولت وجود و تأثير و أفضل الطرق لمكافحة كل من: الحشرات، القوارض، العفن، و مخاطر البيئة الداخلية لأبنية المكتبات ممثلة في التهوية و النظم الميكانيكية للتكييف. و قد استنتجت الدراسة وجود أنواع متعددة من الحشرات (كالحشرة الفضية، النمل الأبيض، الخنافس و الصراصير) و القوارض (كالقران و الجرذان) و العفن (الازرق و الأسود و فطر الورق)، و أن هذه المخاطر يناسبها البيئة الرطبة ضعيفة التهوية. و أوصت الدراسة بأن يكون مبنى المكتبة غير مضياف لتلك المخاطر من الداخل و الخارج، و استخدام نظم تهوية أو تدفئة مناسبة، مع مكافحة الكيميائية غير الضارة للقضاء على هذه المخاطر المتواجدة في أبنية المكتبات. بينما تتناول دراستنا الحالية جانباً آخر من جوانب موضوع الصحة و السلامة و هو "أعمال التخزين" بما يمثل حلقة مكملة جديدة من حلقات دراسة هذا الموضوع من مختلف جوانبه ، و تكمل به الدراسات السابقة للموضوع في بيئة المكتبات العربية.

الدراسات الأجنبية:

1- Bhattacharya, A.Dhara, P.C. and San, R.N. (June 1994). Ergonomics design of the layout of university library: a case study. laslic bulletin. 39(2), pp 63- 74.

دراسة تقييمية لبيئة و تصميم مكان العمل في مكتبة جامعة: Vidasagar- West Bengal – Midnapore، تهدف إلى تحليل خطة السلامة و الصحة الإنتاجية المستخدمة في هذه المكتبة؛ للوقوف على مدى كفايتهما لسلامة العاملين بالمكتبة بغرض اقتراح تعديلات على الخطة الموجودة و زيادة فاعلية و كفاءة العاملين.

و قد استنتجت الدراسة عدم مناسبة: تصميم غرف القراءة، تصميم أثاث المكتبة، و المستويات المثلى للعوامل البيئية كالإضاءة و درجة الحرارة و الرطوبة و الضوضاء لظروف العمل بالمكتبة. و أكدت أن هناك علاقة حميمة بين بيئة العمل الصحية و كل من: سلامة العاملين، و الزيادة في الأداء. و أوصت بالاهتمام بتصميم البيئة المناسبة للعمل في المكتبات، و الاهتمام بتطبيق معايير الصحة و السلامة.

و على هذا تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في: الموضوع، مجال التطبيق، و منهج الدراسة. و تتكاملان مع الدراسات السابقة في دراسة مختلف جوانب الموضوع، و لو كانت خارج نطاق بيئة المكتبات العربية.

2- Uwaifo, Stephen Osahon (2008). Nigerian library staff and their perceptions of health risks posed by using computer-based systems in university libraries. Program. 42(1), pp.68-75. Available through EKB at: <http://doi.org/10.1108/0033033081085/609>

دراسة ميدانية تهدف لاستكشاف المخاطر الصحية الناتجة من استخدام الحاسبات الآلية و نظم المعلومات المحسبة على العاملين في المكتبات الجامعية النيجيرية من وجهة نظرهم، بما يوضح أثر بيئة العمل في إحداث المشاكل العضلية و الهيكلية. أما الدراسة الحالية فهي دراسة حالة تهدف إلى تحديد مخاطر أعمال التخزين على سلامة و صحة العاملين بالمكتبات العربية تطبيقاً على المكتبة المركزية الجديدة لجامعة القاهرة كنموذج لها.

و لعل أبرز نتائج الدراسة هي حدوث الإصابات الهيكلية و العضلية بين العاملين على طرفيات الحاسب الآلي، كما أن مستخدمى لوحة المفاتيح و الفأرة (أدوات الإدخال) عرضة لآلام الرسغ بسبب تحريك و إمالة اليدين بأوضاع خاطئة، و قد تكون نتيجة أيضاً للضغط المتغير على أوتاره، و الحركات المتكررة المتعددة و المتغيرة أثناء تحريك الرسغ صعوداً و انخفاضاً و انحرافه يميناً و يساراً عن وضعه المعتدل. و أن لوحات المفاتيح العادية تجبر على إمالة اليدين بشكل غير طبيعي إلى الجانبين للوصول إلى المفاتيح الجانبية، في حين أن بعض الأوامر تتطلب الضغط على أكثر من مفتاح في آن واحد مما يجبر على مد الأصابع بشكل مؤلم و غير طبيعي عند محاولة القيام بذلك بيد واحدة. و أوصت الدراسة لتقليل خطر إصابة الرسغ بالإبقاء على الأصابع مسترخية عند الطباعة و المحافظة على وضع الرسغ المتعادل قدر الإمكان و ذلك بتقليل الارتفاع و الانخفاض، كما ينصح بالضغط على المفاتيح باستخدام اليدين معاً و خاصة في حركة المفاتيح الجماعية، و وضع اليدين على الجِجَر بدلاً من تركهما ساكنتين على لوحة المفاتيح، مع الابتعاد عن المقاعد المنخفضة.

3- Yuan, Lu and Culberson, Gregory(2017). Effectiveness of a library ergonomics training program. Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society 55th Annual Meeting, pp.1062-1066. Available through EKB at: [journals.sagepub.com / doi /abs /10.1177 /1071181311551222 ?journalCode =proe](https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1071181311551222?journalCode=proe)

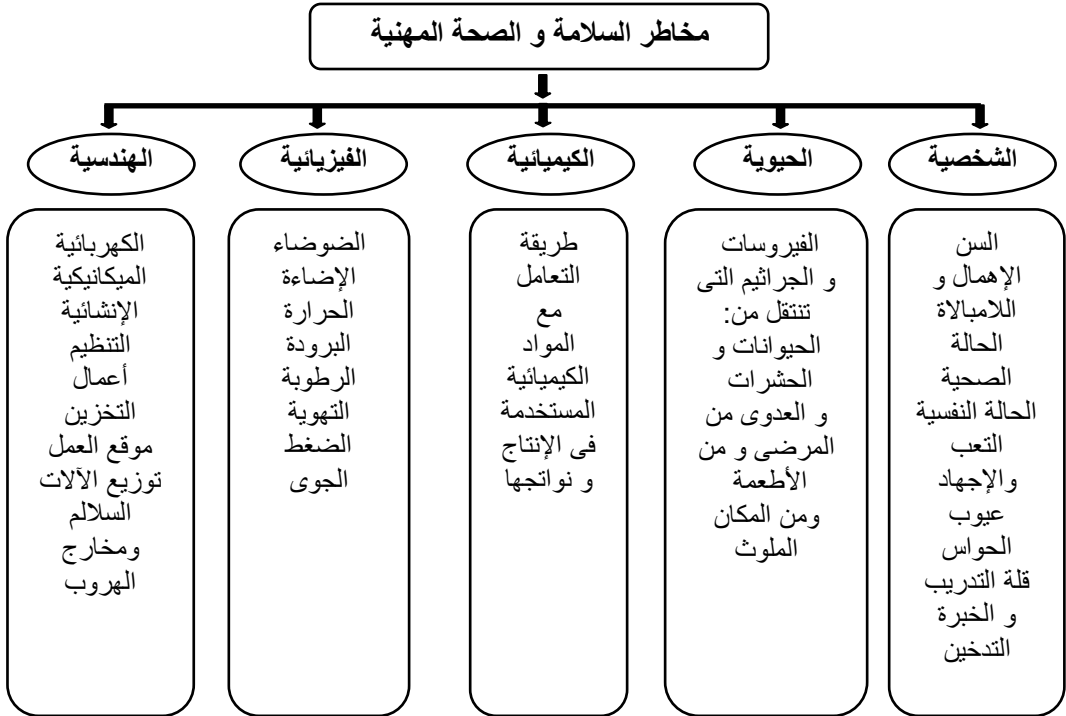
تهدف الدراسة إلى تقييم فعالية برنامج تدريبي للسلامة المهنية يستهدف: تعليم المكتبيين كيفية تطبيق معايير السلامة و الصحة المهنية أثناء العمل، تقييم و ضبط بيئة العمل، و تقليل أعراض المخاطر على العضلات و العظام. و اتبعت الدراسة المنهج التجريبي لتطبيق البرنامج التدريبي على ٣٩ من العاملين في مكتبة أبرشية مدينة باتن روجو Baton Rouge الشرقية ، اعتماداً على "مقياس لمعلومات المكتبيين حول معايير و تطبيقات السلامة و الصحة المهنية" قبل و بعد البرنامج التدريبي لقياس فعاليته.

و استنتجت الدراسة أن البرنامج التدريبي أثبت فعالية ذات دلالة إحصائية في تحسين فهم و إدراك المكتبيين لمعايير السلامة و الصحة المهنية، و أنه قد غيّر ممارساتهم الخاطئة في: الاستراحة أثناء العمل، استخدام اليد و المعصم، استخدام الجهاز العضلي العظمي و بالتالي تقليل المخاطر التي يتعرض لها، إلى جانب المخاطر التي يتعرضون لها في: العين، الرقبة، الكتفين، مفصل الكوع، المعصم و اليد، العمود

الفقرى، الركبة و القدمين. و أوصت بتطبيق البرنامج التدريبي محل الدراسة على نطاق واسع من المكتبيين لمساعدتهم فى تحسين و تحقيق السلامة و الصحة المهنية فى بيئة عمل المكتبات، و ضرورة تطبيق برامج تدريبية تشاركية متكاملة فى ذلك.

نتائج و توصيات الدراسة:

اتضح من خلال دراسة أعمال السلامة و الصحة المهنية بمكتبة الدراسة أنها واقعتها كالتى:



شكل يوضح أنواع المخاطر التى تهدد السلامة و الصحة المهنية فى مواقع العمل^(٩)

١- إدارة السلامة و الصحة المهنية :

يعوّل على إدارة المكتبة دورٌ كبيرٌ فى الاستعداد و التخطيط للمخاطر التى قد تهدد السلامة و الصحة المهنية، و توفير الأدوات و الخطط و الموارد و العمليات... إلخ التى تساعد فى التغلب عليها أو التقليل من نتائجها السلبية. و قد نصت المادة ٢١٥ من قانون السلامة و الصحة المهنية المصري بأن " تلتزم المنشأة وفروعها بإجراء تقييم وتحليل للمخاطر والكوارث الصناعية والطبيعة المتوقعة وإعداد خطة طوارئ لحماية المنشأة والعمال بها عند وقوع الكارثة علي أن يتم اختبار فاعلية هذه الخطة وإجراء بيانات عملية عليها للتأكد من كفاءتها " (١٠).

و قد توصلت الدراسة فى هذا الشأن إلى عدة نتائج هي:

١- لم تتوقع و تقمّ و تحلل إدارة المكتبة سوى نوع واحدٍ من المخاطر هي مخاطر الحريق، و هذا ما جعلها تستعد جيداً لها- كما سيردّ لاحقاً- رغم وجود العديد من المخاطر الأخرى التى تكتنف العمل المكتبى كالمخاطر الإنشائية و الكهربائية و الفيزيائية و الصحية... إلخ . مما يمثل قصوراً فى تصورها لتلك

المخاطر قد يجعلها عاجزة -فيما بعد- عن الاستعداد و المواجهة و التغلب على كل المخاطر التي تهدد سلامة و صحة مقومات العمل بها.

٢- أعدت إدارة المكتبة خطة طوارئ لحماية المتواجدين بالمكتبة عند حدوث الحريق و الاستعداد له، و لكنها لم تجرّب هذه الخطة قط، و هذا يمثل تقصيراً من جانب إدارة المكتبة؛ لأن تجريب خطة الطوارئ عملية مهمة جداً تهدف للوقوف على: مدى جدوى الخطة في مواجهة الحريق حال حدوثه، المشكلات والمعوقات التي قد تحدث، بدائل تنفيذ الخطة، متطلبات تنفيذ الخطة، طرائق الاستغلال الأمثل للموارد المادية و البشرية المتاحة لضمان سرعة توجيهها و تعاملها مع الأزمة ... إلى آخر هذه النقاط التي يجب تحديدها قبل التوقيت المحتمل للحادثة، بما يقلل من تأثير عنصر المفاجأة، و يقلل الوقت اللازم لاتخاذ القرار^(١١)، و يضمن نجاحها في التغلب على المخاطر المستهدفة أو التقليل من أثارها الضارة على مقومات العمل بالمكتبة.

و قد تكونت خطة طوارئ الحريق بالمكتبة من عدة عناصر هي: الهدف من الخطة، تشكيل و مهام فرق الطوارئ بالتعاون مع شركات التشغيل و الصيانة و النظافة و الأمن التي تعاقدت معها المكتبة، طرائق و إجراءات إخلاء المكتبة من الأفراد، الاتصال بأرقام الإسعاف و المطافئ و الشرطة للمساعدة أو التدخل، قطع التيار الكهربى و مكافحة الحريق، واجبات مدير المكتبة و المشرفين في تنفيذ الخطة، تعليمات مهمة للعاملين في المكتبة، الوسائل و الأجهزة و التجهيزات التي يجب توافرها في المكتبة لضمان نجاح الخطة كمخارج الطوارئ و اللوحات الإرشادية و أدوات الإطفاء...

و يلاحظ في خطة طوارئ المكتبة أنها أُعدّت لمواجهة الحرائق فقط-كما سبقت الإشارة-، و أنها صبّت كل اهتمامها في إخلاء و حماية الأفراد و ليس مقتنيات المكتبة، رغم أن خطة الطوارئ الجيدة يجب أن تشمل عمليات حماية و إخلاء كل مقومات العمل بالمكتبة؛ لأن لكل منها أهميتها و قيمتها و تكلفتها.

٣- لم يتلق العاملون في المكتبة -جميعاً- دورات تدريبية شاملة تتناول المخاطر التي تهدد السلامة و الصحة المهنية لهم، بل اقتصرت فقط على دورة تدريبية لخمس عشرة عاملاً عن "مكافحة الحريق" نفذتها إدارة الدفاع المدني بالقاهرة، و حصل فريق السلامة و الصحة المهنية المكون من خمسة عمال فقط على الدورة التدريبية السالفة الذكر، إلى جانب اثنتين أخريتين: "دورة حماية المنشآت من الحريق" نفذتها وزارة الإسكان و التعمير، و "دورة الإسعافات الأولية" نفذها الهلال الأحمر المصرى. و يلاحظ اقتصر الدورات التدريبية على الحرائق و الإسعافات الأولية فقط بما يمثل قصوراً آخر ناتجاً عن النظرة المجتزأة لمخاطر السلامة و الصحة المهنية بالمكتبة و حصرها في مخاطر الحريق فقط دون غيرها من مخاطر السلامة و الصحة المهنية كما سبقت الإشارة، و تؤكد الدراسة على ضرورة أن يحصل كل العاملين بالمكتبة على دورات تدريبية شاملة لكل موضوعات السلامة و الصحة المهنية و ألا تقتصر على عدد منهم؛ لأننا لا نضمن وجودهم (أو وجودهم في حالة تؤولهم لمواجهة المخاطر) عند حدوث المخاطر، كما إن مواجهة المخاطر عند حدوثها تتطلب تكاتف و تنسيق جهود جميع العاملين بالمكتبة، و بالتالى نحتاج إلى تدريبهم جميعاً.

إن تدريب العاملين على المخاطر المهنية و تعريفهم بها هو الخطوة الأولى نحو فهم و إدراك طبيعتها و أثارها على صحتهم كجزء من ثقافة السلامة المهنية، الأمر الذى يعكس إيجابياً على وعيهم و سلوكهم في تجنب تلك المخاطر و استخدام الطرائق العلمية الفردية و الجماعية للوقاية منها و التقليل من أثارها السلبية أو انعدامها تماماً^(١٢). حيث إن نتائج ذلك تتلخص في:

أ. منع الحوادث قبل وقوعها، والمحافظة على كل مقومات تقديم خدمات المعلومات، وزيادة إنتاجية العامل.

ب. زيادة عمر المواد والأجهزة و الماكينات، و تقليل تكاليف خدمات المعلومات لإنفاقها على الضروريات.

ج. منع توقف العمل و تقديم الخدمة الذى قد ينتج عن الأعطال أو الحوادث أو الإصابات.

٤- فرق و لجان السلامة و الصحة المهنية:

شكَّلت إدارة المكتبة فريق السلامة والصحة المهنية بالمكتبة من ستّة من العاملين بها هم: رئيس قسم السلامة و الأمن الصناعى (مسؤول الوحدة و مشرفاً)، أخصائى سلامة و صحة مهنية (عضواً)، أربعة من أفراد قسم الأمن الصناعى بالمكتبة (أعضاء). و حددت مهامهم فى: الإشراف على و متابعة و تقويم إجراءات السلامة و الصحة المهنية بالمكتبة من خلال تنفيذ الأعمال الآتية: تقديم المشورة و النصيح و إرشاد العاملين بالمكتبة لاتباع إجراءات العمل الآمنة و تدريبهم عليها، تطبيق لوائح و تعليمات السلامة و الصحة المهنية فى العمل، تصحيح بيئة و ظروف العمل و التصرفات الشخصية الغير آمنة، التأكد من أن العاملين المدربين هم الذين يقومون بتشغيل الآلات و الأجهزة، التحقيق فى جميع حوادث و إصابات العمل و رفع التقارير الخاصة بها إلى المسؤول المناسب، التفتيش الدورى على مواقع العمل و اتخاذ الخطوات التصحيحية فوراً لتقليل المخاطر، التأكد من سلامة الأجهزة و المعدات و الآلات و إجراء الصيانة الوقائية الدورية لها.

أما لجنة التفتيش على إجراءات السلامة والصحة المهنية: فهى لجنة تتكون من أعضاء من خارج المكتبة تتوافر فيهم المؤهلات العلمية والخبرة فى تخصصات الطب و الهندسة و العلوم مع متخصص فى مجال نشاط المؤسسة (المكتبات)^(١٣)، و نص قانون السلامة و الصحة المهنية المصرى فى مادتيه ٢٢٤ و ٢٢٥ على تزويد لجنة التفتيش بأجهزة و معدات القياس و كافة الإمكانيات اللازمة لأداء مهمتها، و تتمثل مهامها فى التفتيش الدورى المفاجئ على أعمال السلامة و الصحة المهنية من خلال^(١٤):

- إجراء بعض الفحوص الطبية والمعملية اللازمة على العمال بالمنشآت للتأكد من ملائمة ظروف العمل .
- أخذ عينات من المواد المستعملة أو المتداولة فى عمليات الإنتاج، التى قد يكون لها تأثير ضارّ على سلامة وصحة العمال أو بيئة العمل؛ لتحليلها والتعرف على الآثار الناتجة عن استخدامها وتداولها وإخطار المنشأة بذلك لاتخاذ ما يلزم فى هذا الشأن.
- الاطلاع على طرق استخدام المعدات والأجهزة وآلات التصوير وغيرها لتحليل أسباب الحوادث.
- الاطلاع على خطة الطوارئ، و نتائج التقارير الفنية والإدارية التى ترد للمنشأة عن أنواع الحوادث وأسبابها.
- الاطلاع على كميات المخزون من المواد الخطرة التى تهدد المنشأة، و كيفية تخزينه .

ويكون للجهة الإدارية المختصة (المؤسسة الأم) بناءً على تقرير جهاز تفتيش السلامة والصحة المهنية وبيئة العمل الأمر بإغلاق المنشأة كلياً أو جزئياً أو إيقاف آلة أو أكثر وذلك فى حالة وجود خطر داهم يهدد سلامة المنشأة أو صحة العمال أو سلامة بيئة العمل حتى تزول أسباب الخطر.

و رغم أهمية دور لجنة السلامة و الصحة المهنية، و رغم تشكيلها بالفعل إلا أنها لم تفتش على المكتبة المركزية لجامعة القاهرة و لم تؤد أى مهمة من مهامها السالفة الذكر للمكتبة، مما يقلل دورها الرقابى التفتيشى و يزيد من إمكانيات حدوث المخاطر، و قد يتسبب هذا القصور فى حدوث حالة من التراخي و الاستهتار لدى العاملين فى تنفيذ متطلبات و احتياطات السلامة، و هذا بدوره يزيد من الآثار السلبية للمخاطر عند حدوثها.

٥- مهمات الوقاية الشخصية Personal Protection Messions : مجموعة أدوات يستخدمها العامل لتغطية جزء أو عضو أو مجموعة أعضاء من جسمه لحمايته من حوادث العمل و للوقاية من التأثيرات السلبية الضارة للعناصر الفيزيائية أو الكيميائية أو البيولوجية في بيئة العمل المكتبي^(١٥). و تشمل:

- واقيات الرأس Head Protection: تمنع اصطدام رأس العامل بالأجسام الصلبة نتيجة سقوط الجسم الصلب أو أثناء حركته. و تُصنع الواقيات عادة من المواد البلاستيكية و تُبطن من الداخل بمواد تمتص السوائل كالعرق. كما تستخدم واقيات الرأس المصنوعة من القماش لمنع الشعر من الانسدال بالقرب من الأجزاء الدوارة وهذا بالنسبة للعاملات في المكتبة^(١٦).

- واقيات الأذن Ear Protection التي تشمل: أغطية الأذن ear muffs التي تُربط على الأذن بشكل جيد لتقلل من مخاطر الضوضاء و أثارها السلبية على العامل إلى أدنى حدٍ ممكن، و سدادات الأذن ear plugs التي تسد قناة الأذن^(١٧).

- واقيات الوجه والعينين: مثل النظارات المصنوعة من الزجاج أو البلاستيك للوقاية من: تطاير بعض الأجزاء الصغيرة من المواد أو الأتربة، و الحرارة والإشعاعات المختلفة. بحيث تُصمم و تُصنع بشكل يؤمن سهولة استخدامها وصيانتها ولتناسب مع الغرض الذي تستخدم من أجله^(١٨).

- واقيات التنفس Respiratory Protection التي تشمل: أجهزة تنفس المزودة للهواء-Air supplying respiratory و هذه تكون مزودة بفتحة للأوكسجين، أو تزود العامل مباشرة بالهواء النقي من الجو. و أجهزة تنفس المنقية للهواء Air-purifying respiratory مثل: كامات (أقنعة) الأتربة - الجهاز الواقي الكيماوى - كامات ورقية و قطنية، و هذه تكون مزودة بمرشحات لإزالة المواد الغير مرغوب فيها والعالقة في الهواء الذى يستنشقها العامل. حيث تُستخدم هذه الأجهزة لوقاية العامل من المخاطر المختلفة الناتجة عن: نقص الأوكسجين في أماكن العمل، أو وجود غازات وأبخرة سامة. و تزود بخراطوم لسحب الهواء، و تثبت بإحكام على الوجه بأكمله أو على الأنف^(١٩).

- واقيات مكافحة الحريق Fire Protection^(٢٠): هي ملابس مصنوعة من مواد خاصة لها القدرة على مقاومة الحرارة لحد درجة ٢٠٠٠ درجة مئوية، تكون مهمتها تغطية جسم العامل بالكامل لحمايته من خطر الحريق أو ارتفاع درجات الحرارة. و يمكن الرؤية و حماية العين من خلال فتحة زجاجية مقاومة للحرارة.

- واقيات القدم والساق لحمايتهما من الأجسام الثقيلة التي تسقط عليها، و تُصنع من: القماش، البلاستيك، الإسفنج، الجلد بمقدمة فولاذية، أو المطاط^(٢١).

- واقيات اليدين من لمس الأتربة و المواد الخطرة على الصحة، التي تُصنع من: القماش، البلاستيك، و المطاط^(٢٢).

و رغم أهمية أدوات و مهمات الوقاية الشخصية، إلا أنها لا تتوافر أى منها في المكتبة، بما يزيد من تأثير المخاطر التي تهدد سلامة و صحة العاملين بالمكتبة و مخازنها على وجه الخصوص، و يؤدي إلى تعرضهم للعديد من الأمراض و الإصابات في الجلد و العظام و العينين و الوجه، و قد يمتد تأثيرها إلى جسد العامل كله. و إذا تعلقت إدارة المكتبة بارتفاع أسعار مهمات الوقاية الشخصية في ظل ضعف الموارد المالية للمكتبات حالياً، فإن سلامة و صحة العامل أغلى و أكثر قيمة، و أنه في حالة حدوث إصابة عمل فإن الدولة قد تنفق مبالغ أكبر بكثير-من تكاليف توفير مهمات الوقاية الشخصية- في علاج أو تعويض العامل المصاب، أضف إلى ذلك أن المكتبة قد تخسر عاملاً كفوفاً لا يمكن تعويضه.

٦- الخدمات الطبية للعاملين: نصت المادة ٢٢٠ من قانون السلامة و الصحة المهنية المصرى على أن " تلتزم المنشأة بتوفير وسائل الإسعاف الطبية لعمالها ، وإذا زاد عدد عمال المنشأة فى مكان واحد أو بلد واحد أو فى دائرة نصف قطرها خمسة عشر كيلو متراً عن خمسين عاملاً تلتزم المنشأة بأن تستخدم ممرضاً مؤهلاً أو أكثر لأعمال التمريض أو الإسعاف بكل وردية عمل بها، وأن تعهد إلى طبيب بعيادتهم في المكان الذى تعدده لهذا الغرض، وأن تقدم لهم الأدوية اللازمة للعلاج وذلك كله بالمجان". و حول تلك النقاط اتضح للباحث الآتى:

أ. لا توجد بالمخازن أو المكتبة كلها خزانة لمواد الإسعافات الأولية First Aids Box، مما يعنى تأخر إجراء هذه العملية للشخص المصاب حتى نقله إلى أقرب مستشفى، علماً بأن هذا التأخير ينتج عنه عدة مخاطر منها: فقد كمية غير قليلة من دمه، تفاقم الإصابة، و فى بعض الأحيان وفاة العامل.

و لهذا ينبغى توفير خزانة مواد الإسعافات الأولية مزودة بكافة مستلزماتها، مع تجديد موادها و أدواتها و أدويتها بصفة دورية ثابتة للحفاظ على صلاحيتها، و لسرعة تنفيذ عمليات الإسعاف الأولى فى حالة حدوث إصابات لأحد المتواجدين بالمكتبة. حيث تحتوى خزانة الإسعافات الأولية على: ضمادات معقمة بأحجام مختلفة، أشرطة طبية مسامية، عصابات مثلثة الشكل لتثبيت الضمادات أو لتدلى من العنق لحمل الذراع، قطن طبي، دهون الكالامين لعلاج مشاكل الجلد والحروق والسعات، حبوب مسكنة كالأسبرين أو باراسيتامول، ملقط ومقص ودبابيس التثبيت، تيرمو متر حرارى، محلول مطهر، لاصقات جروح، كمادات يمكن تبريدها، دواء خافض للحرارة، و مرهم جروح... (٢٣)

ب. أقرب مكان للمكتبة يمكن الإسعاف أو العلاج فيه هو مستشفى الطلبة التابعة لجامعة القاهرة بالجيزة، و التى تبعد حوالى خمسمائة متراً و يسهل الوصول إليها. و هذا يجعل نقل العامل إلى المستشفى عند الحاجة إلى ذلك أيسر و أسرع، و يقلل من فرص تفاقم الإصابة و المرض.

ج. لا يُنفَّذ الكشف الطبى الدورى للعاملين بالمكتبة، و يُكتفى فقط بالكشف المبدئى للعاملين عند بداية تعيينهم، و أن الكشف الطبى للعامل يكون بطلب منه بعد شعوره بالمرض. علماً بأن الكشف الطبى الدورى للعاملين يكتشف الأمراض المهنية و غير المهنية الظاهرة و الكامنة فى مراحلها الأولى و قبل تفاقمها؛ مما يسهل علاجها بسرعة و بأقل التكاليف و المجهود الطبى، و لهذا لا يجب الانتظار إلى أن تظهر الأعراض المرضية فى العامل فيتحرك هو نفسه ليطلب الكشف الطبى و العلاج؛ لأنه فى هذه الحالة سيكون المرض قد انتشر فى جسده و سيطر عليه، و بالتالى يكون علاجه أصعب و يستغرق وقتاً أطول و تكلفة أعلى و برنامج علاجى أكبر، و فى بعض الأحيان يشعر بأن وظيفته هى السبب فى مرضه، أو يحصل على أجازة مرضية. كل هذا يقلل من إنتاجية العامل و يؤثر على كفاءته العملية و حالته النفسية و تركيزه فى العمل، و بالتالى تضعف قدرة المكتبة على تحقيق أهدافها، كما إن: ضياع الوقت، برامج العلاج، إجازات العمال، قلة إنتاجية العامل، و ضعف القدرة على تحقيق الأهداف يُترجم إلى تكلفة دون فائدة. كما يجب الاحتفاظ بنتيجة الكشف الطبى بملف العامل لمقارنتها بنتائج الفحوص الطبية التالية، و للتأكد من استمرار لياقة العامل الطبية للعمل. و فى حالة ثبوت عدم لياقة العامل للعمل بالمكتبة (نتيجة للكشف المبدئى أو الدورى) فإنه يجب استبعاده من العمل بها فوراً.

د. لم تنتدب إدارة المكتبة -بالتعاون مع كلية الطب بالجامعة- أيّاً من الأطباء للتعريف بالأمراض المهنية الناتجة عن العمل فى المكتبات و مسبباتها و الطرائق الصحيحة لتفاديها و التغلب عليها لا للعاملين عند بداية تعيينهم أو للمعينين أصلاً.

إن مثل هذه البرامج التوعوية تزيد من إدراك العاملين بالمخاطر و الأمراض المهنية، فينبهوها لها و يحذروا منها، و يأخذوا بالسبل السليمة لمواجهتها و التغلب عليها، و تكون نتيجتها عامل سليم ذو صحة جيدة و مكتبة خالية من مخاطر السلامة و الصحة المهنية و لديها القدرة على تحقيق أهدافها.

٧- أدوات و مواد النظافة و التطهير : تتعاقد إدارة المكتبة المركزية لجامعة القاهرة مع إحدى شركات النظافة المتخصصة، التي توفر بدورها احتياجات المكتبة من أدوات النظافة مثل: المكانس اليدوية و الكهربائية، المساحات و الجرادل، فرش التنظيف، الشفافات الكهربائية للأتربة، زعقات خيوط العنكبوت و الأتربة العالية، فوط المسح. و مواد النظافة مثل: سوائل تنظيف الأرضيات و الأسطح، مواد تلميع الخشب و الزجاج، الصابون السائل و القطع، ورق التنشيف. إلى جانب مواد التطهير مثل: الكلور، المطهرات السائلة، و مطهرات مراحض الحمامات.

علماً بأن هذه المواد و الأدوات مخصصة لكل مكونات المكتبة و ليس لمخازن المكتبة مواد أو أدوات خاصة بها وحدها، و إن عملية التنظيف و التطهير تتم يومياً قبل وصول الموظفين لمزاولة أعمالهم، و هذا معدل تنظيف جيد يقي العاملين من مخاطر تراكم الأتربة و الميكروبات و المخلفات الشخصية، رغم أن عملية التطهير لا تشمل تطهير مصادر المعلومات الموجودة بالمخزن من البكتيريا و الفطريات و الطفيليات-كما ستفصل الدراسة ذلك لاحقاً.

٢- المخاطر الهندسية Engineering Hazards:

تشمل المخاطر الناجمة عن: التوصيلات الكهربائية، تشغيل الماكينات و الآلات و أدوات العمل الكهربائية، و المخاطر في غرف الحاسوب و لوحات الكهرباء ... إلخ، إضافة إلى المخاطر الإنشائية.

١/٢ مخاطر الكهرباء Electrical Hazard:

الكهرباء من أهم مصادر الطاقة، فهي من القوى المحركة المستخدمة في معظم أوجه الحياة، و رغم فوائد الكهرباء إلا أن لها بعض المخاطر على العامل و المواد و المنشآت إذا لم تُستخدم حسب الأصول الفنية السليمة و تعليمات السلامة الخاصة بها، حيث تنقسم مخاطر الكهرباء حسب تأثيرها إلى قسمين أساسيين^(٢٤):

أ. مخاطر تؤثر على الإنسان: نتيجة ملامسته لأجزاء حاملة للتيار الكهربائي أثناء وقوفه فوق الأرض، و حينئذ يكمل الدائرة الكهربائية و يسرى فيه التيار الكهربائي، و ينتج عن ذلك الآتي:

- صدمات كهربائية قد تؤدي إلى الوفاة، حيث تعتمد شدتها على عدة عوامل منها: شدة و نوع التيار المار بالجسم (فالتيار المستمر أقل تأثيراً من التيار المتغير) - مدة سريان التيار في الجسم (فكلما زادت مدته زاد تأثيره الضار) - العضو الذي يسرى فيه التيار (فالجهاز العصبي و القلب أكثر الأعضاء تأثراً بالكهرباء) - حالة الجلد (فالجلد الجاف أكثر مقاومة للإصابة بالكهرباء من الجلد الرطب)- مدى مقاومة الشخص لتأثير الكهرباء.

- حروق تختلف شدتها بين: حروق بسيطة تنشأ عن تيارات ضعيفة، و حروق شديدة تنشأ عن تيارات ذات ضغط عالٍ تؤدي إلى تدمير معظم طبقات الجلد.

- انبهار العين: ينتج عن الصدمة الكهربائية و سريان التيار المباشر و يؤدي إلى عتامة في العدسة، و قد يؤدي إلى التهابات في العين نتيجة لتعرضها للوميض الكهربائي.

ب. مخاطر تؤثر على المنشآت و المواد: حيث قد تحدث انفجارات و حرائق أو تلف بالمعدات بسبب سوء استخدام الكهرباء.

و قد توصلت الدراسة في هذا الشأن إلى الآتى :

١- أن جميع التوصيلات الكهربائية فى مخزن المكتبة تسير فى مواسير معزولة من الداخل، و أن هذه المواسير تحمل عدداً مناسباً من الكابلات الكهربائية يتناسب مع تجويفها الداخلى، حيث تتبّع المكتبة " المواصفة المصرية الفنية و القياسية لأصول الصناعة و كود الكهرباء" بخصوص مواسير التوصيلات الكهربائية.

و هذه إجراءات جيدة تتوافق مع احتياطات و معايير السلامة و الصحة المهنية، و تضمن عدم تعرض المخزن إلى المخاطر الكهربائية، كما إن ترك الكابلات الكهربائية مكشوفة يعرضها لحرارة الجو و الرطوبة اللتان تؤديان إلى تفتت و تهريء الطبقة البلاستيكية العازلة الواقية فوقها؛ و من ثَمَّ تصبح مصدر خطورة حارق مميت.

٢- استخدام نوع و حجم كابل يتناسب مع شدة التيار الكهربى المار به؛ مما يضعف إمكانية حدوث انصهار الكابل عند مرور تيار أشد من قدرة تحمله. ولم يحدث من قبل تماس كهربى فى مخزن المكتبة نتيجة لاحتياطات السلامة المتبعة.

و توصى الدراسة بالإجراءات الآتية للوقاية من المخاطر الكهربائية: (٢٥)

١. تركيب الأسلاك والكابلات الكهربائية فى مواسير معزولة من الداخل، ولا يجوز تركها مكشوفة حتى لا تتسرب إليها الرطوبة أو تؤثر فيها الحرارة و تؤدى إلى قصر كهربائى، و ألا يُعقد الكابل المدلى لتقصيره أو يُدق به مسامير لتقريبه من الحوائط، و إذا أردنا تقصير الكابل فإنه يقطع حسب المقاس المطلوب. و أن تكون أسلاك و كابلات التوصيلات الكهربائية مناسبة لشدة التيار.
٢. عدم تحميل أى مقبس كهربائى زيادة عن حملة، و عند ملاحظة أى سخونة فى المفاتيح أو التوصيلات الكهربائية يجب إبلاغ فنى الكهرباء المختص فوراً لعمل اللازم.
٣. توصيل الأجهزة و المعدات بجمع أرضى استاتيكي مناسب لتفريغ أى شحنات فور تولدها، و عند تركيب أية أجهزة أو مواد كهربائية (محولات ، موتورات ، مفاتيح كهربائية ، تابلوهات كهربائية...) فى أى مكان يجب أن تكون فى حالة أمانة تماماً.
٤. منع أى احتمال للمس المفاجئ للموصلات الحاملة للتيار، و وضع تعليمات تحذيرية واضحة بجانب الأجهزة و الموصلات الحاملة للتيار الكهربائى تبين مقدار الفولت المار بها ، خاصة التى تحمل تياراً دى ضغط عالٍ.
٥. أن يكون القائمون بأعمال التوصيل و الصيانة و الإصلاح للمواد و الأجهزة الكهربائية عمالاً فنيين متخصصين، و ألا تجرى أية إصلاحات أو تركيبات كهربائية إلا بعد التأكد من عدم مرور التيار الكهربائى فيها و توصيلها بالأرض، و يجب استخدام معدات الوقاية الشخصية المناسبة.

٢/٢ المخاطر الإنشائية Construction Hazards: هى المخاطر التى قد يتعرض لها العاملون و المستفيدون نتيجة عدم تطبيق إجراءات السلامة و الصحة المهنية أثناء عمليات تشييد المكتبة- أو فى مبناها القائم حالياً -و مخزنها مثل عدم توافر: المخرج، الممرات، سلالم الهروب، تجهيزات السلامة... إلخ. (٢٦)

و قد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج تتعلق بالمخاطر الإنشائية فى مخزن المكتبة هى على النحو الآتى:

- ١- تبلغ مساحة مخزن المكتبة حوالى ألف و مائتين متر مربع، و هى مساحة كبيرة تستوعب كل مصادر المعلومات المراد تخزينها و ما يلزم التخزين من أثاث و تجهيزات، إضافة إلى مساحات للتوسع المستقبلى. و من المعروف أن المساحة التخزينية الكبيرة تساعد فى توفير ممرات فاصلة متسعة بين

وحدات المواد المخزنة تيسر فيما بعد إخلاء المواد عند حدوث الخطر و تساعد أيضا في تيسير مرور أجهزة و أدوات مكافحة الحريق عند حدوثه، كما تسهل توزيع المواد بطريقة جيدة غير مكدسة فوق بعضها؛ و بالتالى يصعب الوصول إلى المواد المطلوبة الموجودة بالمخزن، أو تنمو و تنتشر الحشرات و الفطريات على مصادر المعلومات المخزنة فتؤدى إلى تلفها و إصابة العاملين فى المخزن بالأمراض.

٢- لم يقسم المخزن إلى وحدات تخزينية (لكل وحدة منها نوع من مصادر المعلومات أو موضوع ما ... إلخ) بل أنشأ كمساحة واحدة غير مجزأة، و هذه الصورة غير مستحبة فى المخازن و خاصة إذا كانت ذات مساحة واسعة كما فى مخزن المكتبة محل الدراسة؛ لأن المخزن إذا انداح فى مساحة واحدة غير مجزأة ثم تعرض لخطر ما فإنه من السهل أن يأتى على ما فيه كله، و أن تقسيمه إلى وحدات صغيرة يساعد فى محاصرة الخطر فى نطاق ضيق بما يسهل القضاء عليه و بالتالى لا يمتد إلى باقى وحدات المخزن، أو على الأقل يستغرق امتداده وقتاً أطول يسمح بالتنبه إليه و أخذ التدابير اللازمة لمحاصرته و مواجهته و القضاء عليه.

٣- رُوِّدَ مخزن المكتبة بمخزجين متسعين (اتساع كل منهما متران) يستوعبان عدة أفراد و حجم المواد المطلوب إخلائها على وجه السرعة فى حالات الطوارئ، إلا أنهما غير متقابلين بل جاءا فى اتجاه واحد هو مقدمة المخزن، و هذا تصميم سيئ لمخزن المكتبة، ازداد سوءاً بعدم فتح أحد المخرجين إلا فى حالة الضرورة فقط لإحكام الرقابة على عهدة المخزن، و سُمح بفتح المخرج الآخر، و ازداد سوءاً إضافياً بأن صُمِّمَ اتجاه فتح أبواب المخرجين إلى الداخل أى عكس اتجاه اندفاع العامل عند هروبه. إن تصميم مخارج المخزن بهذه الصورة يهدد سلامة كل مقومات العمل بالمخزن؛ لأنه فى حالة حدوث أى خطر بالمخزن سوف يقطع العامل مسافة طويلة للوصول إلى مخرج المخزن الوحيد المفتوح، و تزيد المسافة إذا كان هذا الشخص فى نهاية المخزن بالجهة المقابلة للمخرج، أضف إلى ذلك أن إنقاذ المواد المخزنة سيكون مستحيلاً. و إذا وصل العامل إلى المخرج سيعوقه اتجاه فتح الباب من الخروج السهل السريع؛ لأن الباب يفتح فى اتجاه معاكس لاتجاه اندفاع العامل عند هروبه من الخطر.

٤- مبنى المكتبة مزود بسلمين للطوارئ (الهروب أو مخارج النجاة) means of egress عند حدوث الخطر، كل منهما عرضه متران، و هو عرض مناسب يجعل السلم يستوعب عدد الأفراد و حجم المواد المراد إخلائها بسرعة و سهولة و انسيابية فى حالات الطوارئ، و يمتد هذان السلمان من السطح إلى بدروم المكتبة (الذى يمثل نقطة تجمع الأفراد المتواجدين بالمكتبة فى حالة إخلاء المبنى عند الخطر، حيث إن البدروم به عدة مخارج واسعة تفضى إلى خارج المبنى) مما يسمح بسهولة و سرعة إخلاء كل ما يُراد إخلاؤه من كل طوابق المبنى.

٥- لا توجد أية تشققات فى جدران أو سقف مخزن المكتبة، بما يحفظ سلامة العاملين و المواد الموجودة فيه؛ هذه التشققات قد تؤدى إلى سقوط مواد البناء الصلبة على العاملين أو المواد فتصيبهم و تهدد سلامتهم و صحتهم، كما إن التشققات تمثل بيئة آمنة للعديد من الحشرات و الحيوانات بالاختباء فيها و التكاثر ثم الانطلاق منها للهجوم على المواد المخزنة، و مسببة العديد من الأمراض للعاملين بالمخزن كما سيرد لاحقاً فى المخاطر البيولوجية.

٦- تتميز أرضية المخزن بالاستواء التام، فلا توجد بها حفر أو ميل أو هبوط أرضى يهدد سلامة و صحة العاملين فيه ب: التواء الكاحل أو أى من مفاصل الرجل، سقوط العامل أرضاً، إحداث كسر أو شرخ بعظامه ...، و النتيجة الطبيعية لاستواء أرضية المخزن هى سلامة العامل و شعوره بالراحة أثناء سيره عليها، كما تنعدم حالات ميل الأرفف (إلا إذا كان الرف نفسه به خلل) و بالتالى الإصابات الناتجة عن سقوط المواد و الأرفف على العامل.

٧- إن اختيار مكان لا نوافذ له على الإطلاق ليكون مخزن المكتبة لهو خطأ إنشائي جسيم، ينتج عنه تهديد سلامة و صحة المواد و العاملين فيه، بسبب المخاطر: الفيزيائية المتعددة، الصحية و البيولوجية كما سيرد لاحقاً عند تناول كل من هذه المخاطر. هذه الأخطاء الإنشائية و غيرها تنتج من وجود فجوة في الاتصال بين المهندسين و المكتبيين عند تصميم مبنى المكتبة، إضافة إلى عدم معرفة كل منهما بطبيعة عمل الآخر و مراعاته له.

٨- ابتعد موقع المكتبة و مخزنها عن: أماكن تخزين المواد التي تمثل خطورة على المبنى و محتوياته كمحطات المواد البترولية و محطات تجميع و إعدام النفايات و القمامة... إلخ، كما ابتعد موقعها عن محطات و محولات الضغط الكهربى العالى. مما يدل على تخطيط إنشائي جيد وضع فى اعتباره سلامة و صحة مقومات العمل فى المكتبة؛ فإن أماكن تخزين المواد الخطرة قد تسبب الحرائق و الأدخنة و الروائح غير المرغوبة، أما الضغط الكهربى العالى فيسبب أمراض: الأعصاب، العظام، الروماتويد، خلايا المخ البشرى، تشوه و إجهاض الأجنة، القلب، سرطان الدم والأوعية و الثدي، تدمير البناء الكيمايى لخلايا الجسم، التأثير فى المادة الوراثية ، خلل وظائف الخلايا والإنزيمات، و الخمول^(٢٧).

٩- إن تزويد أرضية مخزن المكتبة بإمدادات الماء و الصرف مؤشراً على التخطيط الإنشائي الجيد له، حيث يتصرف من خلالها الماء الناتج عن عمليات إطفاء الحريق -فى حالة حدوثه- أولاً بأول فور نزوله على أرضية المخزن إلى مصارف المياه بالمكتبة و منها إلى مجارى بلدية المدينة، و بالتالى لا تتعرض المواد المخزنة إلى الغرق بهذا الماء.

بناء على ماسبق توصى الدراسة بتحديد و تخطيط الموقع المناسب للمكتبة و مخازنها بما يحقق السلامة لمستخدميها قبل الشروع فى بنائها، على أن تتوافر فى هذا الموقع احتياطات السلامة الآتية:

أ. أن يكون الموقع بعيداً بدرجة مناسبة عن: مصادر الضوضاء، الروائح الكريهة، دخان و أبخرة المصانع و أى مصادر ملوثة للبيئة الطبيعية. و يراعى فى ذلك اتجاه الرياح كى لا تحمل الغازات و الروائح و غيرها إلى المكتبة.

ب. أن يكون موقع المكتبة و مخزنها بعيداً بالقدر الكافى عن: الطرق السريعة للسيارات و السكك الحديدية، المناطق التجارية، أماكن تخزين المواد الخطرة و محطات البترول و مناطق التخلص من النفايات و القمامة، كابلات و محولات الضغط العالى الكهربائى.

ج. أن يواجه مبنى المكتبة و مخزنها أشعة الشمس و الرياح السائدة فى المنطقة حتى تدخل الشمس المبنى شتاءً، و استخدام الستائر صيفاً مع الاستفادة من الرياح فى تهوية المبنى و تلطيف درجة حرارته، مع توفير مساحات فضاء كافية حول المبنى لضمان التهوية الخارجية و مراعاة ارتفاع حواجز الممرات و الدرج حيث يكون مناسباً لضمان عدم سقوط الأفراد.

د. توفير المساحة و الفراغ المخصص لاحتياطات السلامة فى مجال التخزين، و أن تتناسب مساحة المخزن مع أعداد المواد المخزنة لكى تسمح بالتخزين الصحيح، و تقسيم المخزن إلى وحدات تخزينية مبنية بمواد مقاومة للحريق. و اختيار التصميم الذى يتطلب مجهوداً أقل فى أعمال الصيانة، و يضمن توفير الإضاءة و التهوية المناسبة و يقلل من انتشار الضوضاء.

هـ. توفير المخارج و الأبواب و مسالك الهروب و السلام و يراعى الآتى لهذا الشأن^(٢٨):

- أن يتوافر بالمبنى مخرجان على الأقل من اتجاهين متقابلين يوصلان لمكان يتسم بالأمن و السلامة، و أن يكون اتجاه فتح الأبواب إلى الخارج فى اتجاه اندفاع الأشخاص عند هروبهم، على ألا تزيد المسافة التى يقطعها الشخص للوصول للمخرج عن ٣٠ متر. كما ينبغى أن تكون الأبواب

و الطرقات و السلالم باتساع يستوعب عدة أفراد و حجم المواد المطلوب إخلائها على وجه السرعة في حالات الطوارئ.

- يجب ألا توجد تشققات أو مبول بالجدران أو حفر بالأرضيات و الممرات، و مراعاة سلامة عتبات السلم، و أن يكون ارتفاع حواجز الممرات بالطوابق العلوية مناسباً لتفادي مخاطر السقوط للأفراد بالمبنى، مع تركيب أرضيات لا تسمح بالانزلاق، و تزويد أرضية المخزن بالإمدادات الكافية لصرف المياه^(٢٩).

- أن يكون للمخزن نوافذ مساحتها سدس مساحة أرضية المخزن، على أن تكون محكمة الإغلاق للحماية من الأدخنة و الأتربة و الشرر الناري، و مزودة بستائر متحركة لمنع أشعة الشمس من الوصول للمواد، و مزودة أيضاً بقضبان لحماية المواد من السرقة.

٣- المخاطر الطبيعية / الفيزيائية Physical Hazards

هي كل ما يؤثر سلبياً في سلامة العامل و صحته نتيجة لتعرضه لعوامل الطبيعة مثل: درجة الحرارة، رطوبة، تهوية، إضاءة، ضوضاء، اهتزازات، و تغيرات الضغط الجوي. و التعرف عليها يهدف إلى جعلها ضمن الحدود المسموح بها.

١/٣ التهوية Ventilation :

إن توفير التهوية المناسبة في جميع مكونات المبنى أمر ضروري لسلامة و صحة العاملين، و يمكن توفيرها من خلال مصدرين: تهوية طبيعية، و هي أفضل مصادر التهوية لصحة العاملين، و تكون بوساطة النوافذ و تعتمد على التيارات الهوائية الطبيعية. و تهوية صناعية من خلال المراوح و المكيفات^(٣٠).

هذا و يعتمد مخزن المكتبة محل الدراسة على التهوية الصناعية فقط من خلال تكييف مركزي ولا تُستخدم المراوح كمصدر صناعي إضافي للتهوية، و لا توجد بالمخزن أية نوافذ تكون مصدراً للتهوية الطبيعية. و من المعروف أن انعدام التهوية الطبيعية يهدد مصادر المعلومات الورقية و العاملين بالمخاطر البيولوجية المتمثلة في نمو الفطريات و الحشرات -كما سيرد لاحقاً في هذه الدراسة-. و في حالة تعطل المكيفات لأي سبب فلن يكون هناك مصدر آخر للتهوية الطبيعية أو الصناعية، و سيمثل ذلك تهديداً لسلامة و صحة مقومات العمل بالمخزن نتيجة لارتفاع درجة الحرارة و شعور العاملين بالضيق أو الاختناق أو الدوخة و الصداع ..

و يجب توافر الشروط الآتية في المخازن لتوفير التهوية الجيدة طبقاً لاحتياجات السلامة والصحة:

(٣١)

أ. ألا تقل مساحة النوافذ عن سدس المساحة الكلية للأرضية، و أن توزع بحيث تسير التهوية في اتجاه واحد و دون تيارات متقابلة، مع الاستعانة بالتهوية الصناعية للوصول بمعدل التهوية إلى المعدلات المناسبة، و أن تواجه مبانى المكتبة أشعة الشمس و الرياح السائدة في المنطقة حتى تدخل الشمس المبنى شتاءً، و تُستخدم الستائر صيفاً للاستفادة من الرياح في تهوية المبنى و تلطيف درجة حرارته.

ب. أن تتوفر مساحات فضاء كافية حول المخزن لضمان التهوية الطبيعية.

ج. كفاءة و هدوء تشغيل أجهزة التكييف و المراوح، و أن يُنفذ متعهدو الصيانة أعمال الصيانة و تنظيف المرشحات بصفة دورية.

٢/٣ الإضاءة Lighting

يقصد بها الزيادة أو النقص في شدة الإضاءة (طبيعية و صناعية) عن الحد المناسب بما يؤثر على سلامة العين. و يتعرض العامل لعدة أضرار تنتج عن الإضاءة غير المناسب مثل: ضعف شدة الإبصار، عتامة عدسة العين (الكاتاركتا)، إجهاد و آلام العين، الصداع، الإرهاق البصري، الازدواجية في الرؤية كلها شكاوى بصرية منتشرة مرتبطة بقوة أو ضعف مستوى الإضاءة. كما إن قوتها تؤثر على الجلد، و تزيد من القلق و قلة النوم و الاكتئاب، و تضعف تدريجياً قوة الإبصار؛ كل ذلك يؤدي إلى انخفاض إنتاجية العامل لعدم شعوره بالراحة، و إمكانية حدوث الإصابات نتيجة عدم الرؤية الجيدة. علماً بأن الإضاءة فوق الرأسية المستخدمة بكثرة في المكتبات ينتج عنها من ١٠-١٥٠ FT شمعة مع كثافة الضوء الساقط على سطح المكتب و هذا يفوق بكثير معدل ١٨-٤٦ FT شمعة الموصى بها في معايير (American National Standard Identification) ANSI^(٣٢)

هذا و تُستخدم الإضاءة الصناعية لإضاءة مخزن المكتبة، اعتماداً على نوع من لمبات الفلوروسنت High Lumen F36W/840 بقوة إضاءة ٨٤٠ وات، و لا تتوفر الإضاءة الطبيعية؛ لأن المخزن بدون نوافذ كما سبقت الإشارة. و رغم أن شدة الإضاءة الصناعية مناسبة بالمخزن إلا أن الإضاءة الطبيعية تظل مريحة أكثر للعين و تحميها من عدة مخاطر مثل سرعة إجهاد العين و ضعف النظر الذي قد تساعد الإضاءة الصناعية في حدوثه. أضف إلى ذلك أن استخدام الإضاءة الصناعية سيستهلك طاقة كهربائية أكثر بتكلفة أعلى في ظل أزمة الكهرباء التي تعيشها مصر حالياً، في حين أن الإضاءة الطبيعية مجانية تماماً.

و تقدم الدراسة النصائح الآتية للتغلب على مخاطر الإضاءة: (٣٣)

١- استخدام مصادر الإضاءة الطبيعية و الصناعية معاً مع الاعتماد على الطبيعية أكثر، بما يضمن شدة مناسبة للإضاءة، تساعد في الرؤية المريحة، و تحمي من إجهاد العين. و في حالة الاعتماد على المصدر الطبيعي بوساطة النوافذ، يجب أن تشغل النوافذ سدس مساحة أرضية المخزن لتوفير الإضاءة الطبيعية الكافية المناسبة من ناحية القوة و النوعية، و يراعى أن يكون توزيع النوافذ و المناور في شكل يسمح بتوزيع الضوء توزيعاً متجانساً و متوازناً داخل المخزن، و أن يكون زجاجها نظيفاً من الداخل و الخارج بصفة دائمة. كما يمكن استخدام الإضاءة الصناعية في حالة عدم كفاية الإضاءة الطبيعية بوساطة المصابيح الكهربائية (تفضل لمبات الفلوروسنت)، و استخدام الستائر لتقليل شدة الإضاءة الطبيعية، و استخدام ألوان دهانات مناسبة توفر الإضاءة المناسبة.

٢- حجب الضوء كي لا يقع على العين مباشرة، و تجنب سقوط ضوء المصباح فوق أى سطح مصقول تكون الكتب أو أدوات الكتابة موضوعة فوقه حتى لا يؤدي الوهج الناتج من انعكاس الضوء فوق السطح إلى إعاقة الرؤية، و أن يكون مكان المصباح خلف العامل. مع إزالة الغبار و الأتربة عن المصابيح و استبدال المصابيح التالفة فوراً.

٣/٣ الحرارة المرتفعة heat

يُقصد بها ارتفاع درجة الحرارة في بيئة العمل المحيطة بالعامل عن الحد الذي لا يحتمله، مما يعرضه للمخاطر. و يفصل الخبراء أن تتراوح درجات الحرارة بين ٢٠-٢٢ مئوية صيفاً و ٢١-٢٦ مئوية شتاءً.^(٣٤)

و يصيب العامل أضرار متعددة عند تعرضه للحرارة المرتفعة قد تكون الوفاة مرحلتها الأخيرة مثل: اضطرابات نفسية و عصبية و شعور بالضيق heat stress & strain (يظهر ذلك في زيادة معدل الأخطاء و نقص القدرة على التركيز في العمل)، الشعور بالتعب و الإرهاق، تقلصات في العضلات

الإرادية في الساقين و جدار البطن، التهابات الجلد و العيون التي تحدث نتيجة التعرض المزمن للحرارة العالية، و الإجهاد الحرارى الذى يسبب: تمدد الأوعية الدموية بالجلد و اندفاع الدم إليها- زيادة عدد ضربات القلب- الدوخة- الصداع- القىء ثم الإغماء^(٣٥).

و قد سبقت الإشارة إلى أن ضبط درجة الحرارة فى المكتبة محل الدراسة يعتمد على نظام تكييف مركزى يراوح درجات الحرارة بين ٢٠ و ٢٦ مئوية على حسب درجة حرارة الجو الطبيعى خارج المكتبة، بحيث تقل فى هذا المعدل صيفاً و تزيد شتاءً. هذا المعدل يتفق مع معايير السلامة و الصحة المهنية الخاصة بدرجات الحرارة فى أماكن العمل، و يمنع أضرار ارتفاع درجة الحرارة المشار إليها فى الفقرة السابقة. علماً بأن المكتبة اتفقت ضمن عقدها مع شركة "ميكانيكولوجى" المسؤولة عن توريد و تركيب و تشغيل المكيف المركزى لها، و على إجراء الصيانة الدورية و التصليح الفورى لأعطال المكيف، و ذلك من خلال مهندس متخصص مقيم بالمكتبة إقامة كاملة لضمان سرعة إصلاح أعطال المكيف فور حدوثها.

هذا و توصى الدراسة للوقاية من مخاطر ارتفاع درجات الحرارة فى مخازن المكتبات بالآتى: ^(٣٦)

- أ. إبعاد العامل المصاب بأمراض القلب أو الكلى عن العمل فى الأماكن التى ترتفع فيها درجات الحرارة، و نقل المصاب إلى مكان باردٍ لعمل الإسعافات الأولية اللازمة له.
- ب. تجنب درجات الحرارة المرتفعة (مقاسة بالترمو متر المبلل الأسود) داخل أماكن العمل لحماية العامل، و ضرورة تشغيل العدد الكافى من المراوح و المكيفات للوصول إلى درجة حرارة مناسبة، على أن تتناسب درجات حرارة بيئة العمل مع طبيعة العمل و مقدار الجهد المبذول فى أدائه.

٤/٣ البرودة cold: ^(٣٧)

يقصد بها الانخفاض فى درجات الحرارة إلى الحد الذى يؤثر فى العامل و يعرضه لعدم القيام بوظائفه بالشكل المطلوب، و يتعرض للمخاطر التى قد تكون الوفاة نهائيتها. و تظهر أعراضها فى شكل: شحوب اللون، تأثيرات عصبية و عظمية ضارة على الأصابع و الأطراف، اضطراب فى الدورة الدموية و هبوط حاد فى القلب.

إن ما ذكرته الدراسة عن إجراءات التغلب على مخاطر الحرارة المرتفعة فى مخزن المكتبة محل الدراسة ينطبق تماماً على البرودة فيه. و من ثم توصى الدراسة ب: إبعاد العمال المرضى المصابين بأمراض القلب عن العمل فى الأماكن الباردة، ارتداء الملابس الواقية من البرودة، و عند تعرض العامل للانخفاض فى درجة الحرارة تُستخدم معدات الوقاية الشخصية بحيث تغطى كافة أجزاء الجسم، و نقل المصاب منهم إلى مكان دافئ ثم عمل الإسعافات الأولية له، و إعطائه سوائل دافئة لرفع درجة حرارة جسمه.

٥/٣ الرطوبة Moisture :

هى تشبع الهواء ببخار الماء، حيث تزيد طردياً مع درجة ضغط و دفء الهواء. و تسبب الرطوبة الزائدة: أمراضاً تنفسية و آلاماً عصبية، آلام المفاصل و التهاب العضلات، التهابات جلدية تنتج عن زيادة العرق، و الإحساس بالاختناق و تورم البشرة. و نقصها عن الحد اللازم يسبب جفافاً شديداً بالبشرة. كل ذلك يسبب تراخٍ أو نقص فى معدل أداء العامل ^(٣٨)، كما أن بيئة المكتبة الرطبة تساعد فى نمو الفطريات و الحشرات.

إن نظام التكييف المركزى المستخدم فى المكتبة محل الدراسة و مخازنها مع معدل درجات الحرارة ساعدا فى السيطرة على معدل مناسب للرطوبة، و بالتالى لم تحدث بمخازن المكتبة أى من مخاطر الرطوبة السالفة الذكر.

و عموماً توصى الدراسة بأن تتراوح درجة الرطوبة النسبية داخل أماكن العمل بين ٤٠-٥٠ % مع توفير نظام تكييف يتحكم فى درجتى الرطوبة و الحرارة بشكل جيد. (٣٩)

٦/٣ الضوضاء Noise:

تأثيرات سمعية تؤدى إلى: صعوبة التخاطب، الشعور بالضيق، العصبية، و ضعف القدرة على التركيز.

غالباً تتسم المخازن بالهدوء و هذا حال مخزن المكتبة محل الدراسة؛ لأن المستفيدين قليلاً جداً ما يرتادوها، حيث يُنقل الكتاب من المخزن إليهم فى قاعة الاطلاع بعد طلبهم له، كما أن المخزن ليس له نوافذ تنقل الضوضاء من خارج المبنى إلى داخله، و لا توجد به أية آلات أو ماكينات تسبب الضوضاء. و يتوقف الأمر على بعض الأحاديث بين العاملين لا تصل إلى حد الإزعاج.

و تُحبذ الدراسة الإجراءات الآتية للوقاية من مخاطر الضوضاء:

أ. أن تكون نسبة الضوضاء بالمكتبة عموماً بين ٤٠-٥٠ ديسبل (فى حالة العمل الذهنى) و ٦٠ ديسبل فى حالة العمل المكتبى و ٦٥-٧٠ ديسبل فى حالة الاتصالات و المحادثات الكلامية.

ب. منع الضوضاء و السيطرة عليها من مصدرها (كالأحاديث الجانبية بين العمال و المستفيدين و بعضهم البعض، الآلات، الطرق و مواقف السيارات و الأسواق و المناطق التجارية ...)، و تركيب الماكينات على قواعد ماصة أو عازلة للصوت و الذبذبات، و زيادة المسافة بين العامل و مصدر الضوضاء فى حالة حدوثها و استخدام معدات الوقاية الشخصية للعمال مثل (سدادات، سماعات الأذن) إذا لزم الأمر. و يُفضّل بناء المكتبة و تقسيماتها باستخدام الحوائط العازلة للأصوات. (٤٠)

كما توصى الدراسة بالاحتياطات العامة الآتية إلى جانب الاحتياطات السابقة لوقاية العاملين من أضرار المخاطر الفيزيائية: (٤١)

أ. توفير أجهزة قياس للمخاطر الطبيعية الموجودة فى بيئة العمل تبعاً لنوع النشاط المزاول، و إجراء القياسات اللازمة مع تسجيلها و مقارنتها بصفة دورية للتأكد من أنها فى الحدود المسموح بها طبقاً لاحتياطات السلامة.

ب. إجراء الفحص الطبى الابتدائى على كل عامل يلتحق بالعمل فى المكتبة و مخازنها بصفة خاصة أو يتعرض للمخاطر الطبيعية؛ لاكتشاف أى حالة مرضية ظاهرة أو كامنة تؤثر على العامل عند تعرضه لها، و يحتفظ بنتيجة الكشف الطبى بملف العامل لمقارنتها بنتائج الفحوص الطبية التالية، و إجراء الفحص الطبى الدورى على العاملين المعرضين للمخاطر الطبيعية لاكتشاف أى مرض مهنى مبكراً، و للتأكد من استمرار لياقة العمال الطبية للعمل، و اتخاذ الوسائل اللازمة لتوعية العاملين فى المكتبات بالمخاطر الموجودة فى بيئة العمل و كيفية الوقاية منها و التغلب عليها.

ج. توفير معدات الوقاية الشخصية المناسبة للعمال المعرضين للمخاطر الطبيعية، على أن تتناسب مع طبيعة العمل الذى يقومون به و أن تكون مطابقة للمواصفات العالمية.

٤- المخاطر الصحية/ الحيوية/ البيولوجية \Health\Biological Hazards:

هي المخاطر التي تصيب العاملين بأمراض نتيجة ل: وجود جراثيم أو ميكروبات تفرزها البيئة المحيطة بهم، عدم توافر المرافق الصحية المناسبة كماً وكيفاً (مثل: خزانات المياه، دورات المياه)، الأتربة Dusts، النفايات Wastes و المخلفات الشخصية، الروائح الكريهة^(٤٢)، و يندرج ضمن المخاطر البيولوجية أيضاً: ^(٤٣) الحيوانات و القوارض كالجرذان و الفئران، و الحشرات: كالحشرة الفضية، النمل الأبيض، الخنافس و الصراصير و الديدان بأنواعها. حيث يساعد على تكوينها الرطوبة العالية و تيار الهواء الضعيف، و تتسبب في تآكل و ترقيق الورق و مواد التجليد، كما تتسبب و تنقل العديد من الأمراض للعاملين.

١/٤ تبين للدراسة وجود مظاهر للمخاطر الصحية و البيولوجية في مخزن المكتبة محل الدراسة متمثلة في وجود:

- ١- الأتربة و المخلفات الشخصية: فمخزن المكتبة مثله مثل أى مكان آخر لا يخلو تماماً من هذه المواد، و لكنها غير ظاهرة و لا تسبب مشكلة لعدم تراكمها، فإن شركة النظافة المسؤولة تنظف هذه المواد ثم تتخلص منها يومياً.
- ٢- النمل والحشرة الفضية نتيجة الاعتماد على التهوية الصناعية و ليس التهوية الطبيعية و تيارات الهواء المتدفق. كما أن بعض العاملين في المخزن يتناولون الأطعمة و المشروبات به، رغم أن بقاياها تساعد في وجود و تغذية تلك الحشرات الضارة ، كما أنه لا تُجرى عمليات مكافحة لمثل هذه الحشرات على مصادر المعلومات المخزنة.
- ٣- الفطريات Fungi و الميكروبات Microbes رغم أنها غير مرئية إلا أن اصفرار و ضعف الورق يدل على وجودهما، الذي نتج أيضاً عن استخدام التهوية الصناعية و ليس التهوية الطبيعية و تيارات الهواء المتدفق، و أيضاً لا تُجرى عمليات تطهير و مكافحة للميكروبات و الفطريات الموجودة على مصادر المعلومات المخزنة ، و يُكتفى فقط بتنظيف و تطهير أرضية و مكاتب و أرفف المخزن بصورة يومية – كما سبقت الإشارة-.
- ٤- عدم توافر أدوات و مواد مكافحة أنواع المخاطر البيولوجية المختلفة بمخزن المكتبة (سيرد ذكرها عند الحديث عن طرق المكافحة بعد قليل) سيزيد من انتشارها و خطورتها، كما أن عدم توافر مهمات الوقاية الشخصية للعاملين تزيد من شدة هذه المخاطر، و بالتالى فرص إصابتهم بالأمراض بما يؤثر على سلامتهم و صحتهم.

٢/٤ المرافق الصحية:

توافرت المرافق الصحية الكافية قريبة من موقع مخزن المكتبة، و زوّدت بالمطهرات و الصابون و المناشف الورقية الكافية اللازمة لتنظيف و مسح أى نوع من أنواع المخاطر البيولوجية بسرعة إذا لامست جلد العامل، و للتخلص من آثارها بما لا تؤدي إلى الإصابة بالأمراض و تؤثر على سلامته و صحته المهنية.

و بناء على ما سبق، فإن الدراسة توصي بالآتى:

- أ. استخدام الكنس بالشفط أو الكنس بعد الترطيب لإزالة الأتربة أو الشوائب من أماكن ترسبها؛ حتى لا تتصاعد إلى الهواء مرة أخرى و يستنشقها العمال إذا استخدمت طرق الكنس العادية، و ضرورة الاهتمام بتنظيف ثم تجميع الأتربة و النفايات يومياً فى أكياس مغلقة، ثم تجميع الأكياس بعيداً عن

- المبنى تمهيداً لنقلها و إعدامها في المكان المخصص لذلك بالمدينة بناء على تعليمات بلدية المدينة التي تقع فيها المكتبة، و ألا يتناول العاملون الأطعمة و الأشربة في أماكن تواجد مصادر المعلومات ^(٤٤).
- ب. يجب على المكتبة إجراء مسح دقيق باستخدام شراك لزجة لمعرفة أنواع الحشرات الموجودة بالمكتبة ثم استخدام إحدى طرق التخلص منها مثل: أكسيد الإثيلين ETO ، بروميد الميثيل، الفورمالدهايد، الحرارة و البرودة، و أشعة جاما. و تتطلب معظم عمليات التبخير الكيميائي أن تُحاط المواد المصابة باستخدام غرفة تفرغ هواء في حالة أكسيد الإثيلين و المفارش البلاستيكية أو المشمع في حالات أخرى.
- ج. يُفضّل اصطياد القوارض كالفران -التي تسبب هي و بولها و فضلاتها أضراراً بالغة بمقتنيات المكتبة- بدلاً عن استخدام السم الذي يسمح لها بالزحف ثم الاختباء في تشققات الجدران أو الأرفف أو الأماكن الضيقة ثم تموت ، فتسبب جثثها روائح و رواسب تتغذى عليها الحشرات و الديدان التي تتلف مصادر المعلومات.
- د. الفطريات و العفن التي تنتشر جراثيمها في الهواء و تنمو على الأسطح الرطبة، فتسبب تلف المقتنيات، و يؤدي استنشاقها إلى أمراض متعددة (فلا تستنشق جراثيم العفن عند تنظيف الكتب و لا تدخل إلى المنطقة المصابة بالعفن دون ارتداء قناع الوجه المناسب). و يمكن استخدام فرشاة ناعمة لإزالة العفن برفق، مع الحذر من سحق الجراثيم داخل المادة أو على ألياف الورق، و معالجتها بأشعة جاما ^(٤٥).
- هـ. توفير معدات الوقاية الشخصية التي تتناسب مع طبيعة العمل الذي ينفذه العامل و أن تكون مطابقة للمواصفات الفنية لذلك.
- و. توفير المرافق الصحية الكافية المزودة بمواد النظافة مثل: الصابون و المناشف و المطهرات، اللازمة لاغتسال العمال بعد انتهاء يوم العمل و قبل مغادرة المكتبة؛ لإزالة ما يتعلق بالجسم من مخاطر حيوية أو كيميائية ضارة.

٥- مخاطر الحريق Fire hazards:

تُعَرِّض الحرائق حياة العاملين و المستفيدين للخطر و تؤدي إلى هلاك و تلف المواد نتيجة عدم تطبيق احتياطات السلامة الخاصة بها. و تعد الحرائق من أكثر المخاطر و الكوارث انتشاراً في المكتبات و مراكز المعلومات؛ لأن طبيعة مقتنيات المكتبات مازالت من الكتب و الدوريات و غيرها من المواد المطبوعة القابلة للاشتعال.

مواد مكافحة الحرائق:

يحدث الحريق إذا توافرت له ثلاثة عوامل أساسية، هي: الحرارة، الأكسجين، و المادة القابلة للاشتعال. وبشكل عام تصنف الحرائق إلى ثلاثة أصناف رئيسة، لكل صنف منها مادة إطفاء، هي ^(٤٦):

١- **حرائق المواد الصلبة:** الناتجة عن احتراق الأخشاب أو الورق أو المنسوجات ...و تُطْفئُ بوساطة الماء. أما إذا كانت المواد ثمينة مثل الصكوك والأوراق الرسمية فإنها تُطْفئُ بوساطة فوسفات الأمونيوم وسلفات الأمونيوم.

٢- **حرائق السوائل:** الناتجة عن تعرض النفط ومشتقاته للحريق مثل: البنزين والزيوت والأصبغ وغيرها. حيث تخمد باستخدام ثاني أكسيد الكربون الذي يتصف بأنه لا يشتعل ولا يساعد على الاشتعال. وقد تستخدم المساحيق لإطفاء هذه الحرائق مثل: مسحوق بيكرونات الصوديوم، مسحوق

بيكربونات البوتاسيوم، أو مسحوق فوسفات وسلفات الأمونيوم، كما تستخدم الرغوة الكيميائية التي تتكون فوق السطح لمنع تعرض المادة المحترقة للأوكسجين.

٣- **حرائق الغازات والكهرباء:** الناتجة عن احتراق بعض الغازات مثل: البروبين، الهيدروجين، الإستلين، الميسان، أو المتسببة عن الحرائق الكهربائية. و تُخمد هذه الحرائق باستخدام: غاز ثاني أكسيد الكربون، مسحوق فوسفات وسلفات الأمونيوم، بيكربونات الصوديوم أو بيكربونات البوتاسيوم. هذا و تختلف المواد الكيميائية في خواصها وتبعاً لذلك تختلف الوسيلة المناسبة لإخمادها.

علماً بأن أجهزة الإطفاء يتوافر منها نوعان: **اليدوية** مثل طفايات الماء، الجهاز المائي بضغط ثاني أكسيد الكربون، و الأجهزة الرغوية (التي تشمل: الجهاز الكيماوى الرغوى، جهاز رغوى ثاني أكسيد الكربون المضغوط)، أجهزة أبخرة السوائل المخمدة (الهالوجينات)، جهاز مسحوق البودرة الجافة، إضافة إلى أجهزة الإطفاء **الأوتوماتيكية**.^(٤٧)

و نظراً لاحتواء المخازن على كميات كبيرة من المواد المخزنة القابلة للاشتعال و التي يصدر عنها عند احتراقها حرارة عالية قد تؤثر على عناصر المبنى المخزنة فيه، و بالتالى تشكل خطورة كبيرة على باقى وحدات المكتبة، فإنه لتفادى هذه الحالة يجب معرفة مسببات الحرائق داخل المخازن لتدبير الوقاية منها.

١/٥- أسباب نشوب الحرائق بأماكن التخزين: (٤٨)

١- التركيبات و التجهيزات الكهربائية: فإن المواد الموجودة بالقرب منها مثل الإضاءة أو التدفئة تتعرض للارتفاع غير العادى فى درجة الحرارة، كذلك قد يصدر شرر كهربائى نتيجة خلل فى التركيبات الكهربائية الممتدة داخل المخازن، و يتوقع اتصاله بالمواد سهلة الاشتعال، و من ثمَّ يتسبب فى حدوث الحرائق.

٢- مواد التدخين كأعواد الثقاب و بقايا السجائر نتيجة اتصالها بالمواد سهلة الاحتراق.

٣- مواقد تسخين المشروبات التي تصدر حرارة أو شرر كهربائى قد يسبب الحريق نتيجة اتصالها بالمواد سهلة الاحتراق.

٤- حرق المخلفات و المهملات بالقرب من المخازن: نظراً لوجود المخازن بعيدة عن أماكن العمل و عن رقابة المشرفين؛ لذلك فإنه يجب ألا نسمح بوجود مواد سهلة الاحتراق بجوار مباني التخزين ، و يراعى دائماً أن تكون نوافذ و أبواب المخازن محكمة الغلق بحيث يصعب نفاذ لهب أو شرر الحريق عند وقوعه خارج المبنى إلى الداخل.

تلك هى أسباب نشوب الحرائق فى مخازن المكتبات بصفة عامة، و باستقصاء واقع مخزن المكتبة محل الدراسة فإن خطر الحريق لم يحدث بالمكتبة و لا بمخزنها حتى الآن و لكن هناك مسببات قد تهدد مخزن المكتبة بنشوب حريق فى المستقبل؛ لذا يجب تلافى هذه الأسباب تماماً، و هى:

أ. بعض العاملين بالمخزن يدخلون السجائر أثناء عملهم، و يلقون ما يتبقى من السجائر المشتعلة و أعواد الثقاب على الأرض دون التأكد من انطفائها و زوال خطرهما، و هذه التصرفات تدل على إهمالهم و استهتارهم بخطورة هذه المواد التى قد تتسبب فى حدوث الحريق نتيجة اتصالها بالمواد القابلة للاشتعال فى المخزن.

ب. يستخدم العاملون سخانات إعداد المشروبات التى قد ينتج عنها حرارة أو ماس و شرر كهربائى قد يصل إلى المواد القابلة للاشتعال فى المخزن و يسبب الحريق.

ج. تصميم المخزن في شكل مساحة واحدة بدون فواصل أو تقسيمه إلى وحدات بداخله، مما يعنى أنه في حالة نشوب حريق به فإنه سيأتى على محتوياته -كما سبقت الإشارة في المخاطر الإنشائية-.

٢/٥ منظومة الإطفاء فى مخزن المكتبة:

أولاً منظومة الإطفاء المائى الأوتوماتيكي التى تتكون من الآتى:

١ - خزانان للمياه سعة كل منهما ستون متراً مكعباً، إضافة إلى ماسورة لإمداد المنظومة بالماء من مصدر خارجي يمكن توصيلها بعربات مياه الحماية المدنية في حالة نفاد المياه الموجودة بخزان المياه. ثم رُوِّدَت مصادر المياه بطلمبتين عملاقتين من ماركة "جراندفوس Grandfos" لزيادة شدة ضغط (دفع) المياه في مواسير الإطفاء و مخرجها التى تصل إلى كل حجرات مبنى المكتبة بما فيها المخزن، حيث يصل ضغط المياه إلى ١٠ بار (البار هو وحدة قياس ضغط المياه في المواسير) في الأدوار الثلاثة الأولى من مبنى المكتبة و ٨ بار في الدورين العلويين.

٢ - صناديق خراطيم الإطفاء الموجودة بجوار كل سلم- المبنى به سلّمان- في كل طابق من طوابق المكتبة الخمسة، و كل صندوق مزود باستمارة متابعة شهرية دورية تُسجَل فيها بيانات عن سلامة و جاهزية خراطيم المياه للاستخدام المفاجئ، و الخراطيم لها مقاسان: **صغير**، يستخدمه أفراد فريق السلامة و الأمن الصناعى بالمكتبة للسيطرة على الحريق المحدود، و **كبير** يستخدمه أفراد شرطة الحماية المدنية للسيطرة على الحريق الواسع.

٣ - منظومة رشاشات مياه زئبقية Sprinkler علوية تصل إلى كل أرجاء المكتبة و مخزنها، تعمل أوتوماتيكياً حين تصل درجة الحرارة حول أى رشاش منها إلى ٥٥ درجة مئوية لضمان سرعة القضاء على الحريق حال نشوبه و لو لم ينتبه له العاملون بالمخزن، و بين كل رشاش و آخر مسافة ثلاثة أمتار لضمان وصول الماء إلى كل موضع بالمخزن.

و رغم دقة وكفاءة منظومة الإطفاء المائى الأوتوماتيكي بالمكتبة، إلا أن الباحث لا يفضل استخدامها في مخازن مصادر المعلومات- و خاصة المواد التى لا يمكن تعويضها كالمواد النادرة و المخطوطات و الوثائق التاريخية... إلخ- إلا إذا اضطررنا إليها و لم يكن هناك وسيلة أخرى لمكافحة الحريق و منعه من الانتشار و تدمير سائر المبنى؛ حيث إننا سننقذ مصادر المعلومات من خطر الحريق و لكننا سنهلكه بخطر المياه التى قد تجعله غير صالح للاستخدام فيما بعد.

ثانياً : منظومة إطفاء باسطوانات ثانى أكسيد الكربون CO2 وزن ٦ و ١٢ كيلو ماركة "حلوان" و "بافاريا" وُضِعَت في ممرات المكتبة و ليست داخل المخزن و حجرات مبنى المكتبة، بين كل اسطوانة و أخرى حوالى عشرة أمتار في المتوسط، و عُيِّنَت على مسافة متر و نصف من الأرض لمساعدة العامل في حملها ببسر.

و دعونا نتفق على أمرين متلازمين: أن عنصر الوقت مطلوب بشدة في مكافحة الحريق؛ لأن التأخير في مكافحة الحريق و لو لثانية واحدة قد يزيد بل قد يفاقم حجم الكارثة و الخسائر المترتبة عليها (خاصة أن المواد المخزنة قابلة للاشتعال بسهولة، و المخزن بدون فواصل تمنع انتقال الحريق من مكان لآخر به)، و أن عنصر السرعة في التحرك و التصرف السليم يقلل من الخسائر المترتبة عن الحريق. و لتحقيق هذين العنصرين يجب على العامل المتواجد أن يبادر بالتحرك و التصرف لمكافحة الحريق بكياسة و اتزان و سرعة دون أن يهرب لينجو بنفسه فقط، كما يجب توفير مواد و أدوات مكافحة الحريق في أقرب مكان لوجوده.

معنى هذا أن وجود العامل و الحريق داخل المخزن و وجود طفايات الحريق خارج المخزن هو إجراء خطأ و في غاية الخطورة على العامل و المواد الموجودة في المخزن، و سيزيد من حجم الحريق و من ثمَّ الخسائر المترتبة عليه، و بالتالى ستفاقم الكارثة و تتطلب مجهوداً و مواداً و أدوات مكافحة أكثر و تكلفة أعلى؛ لأن عملية المكافحة تستغرق وقتاً أطول ناتجاً من: الوقت الذى يمر بين اندلاع الحريق و تنبه العامل له، و الوقت الذى يستغرقه العامل فى تقييم الموقف ليقرر هل يهرب لينجو بنفسه أم يكافح الحريق لإنقاذ ما يمكن إنقاذه؟، و الوقت اللازم للعامل لى يتحرك و يصل إلى طفاية الحريق -الموجودة أصلاً خارج المخزن- و كلما ابتعدت طفاية الحريق عنه كلما استغرق الوصول إليها وقتاً أطول، و الوقت اللازم للعودة إلى مكان الحريق و تشغيل الطفاية لبدء عملية المكافحة. أضف إلى ذلك وجود معوقات لسرعة المكافحة مثل: اتجاه فتح باب المخزن للداخل- كما سبقت الإشارة-، حمل طفاية الحريق و التحرك بها فى ظل ثقل وزنها، و سيزداد الأمر سوءاً لو أن الحريق بمؤخرة المخزن من الاتجاه المعاكس.

ثالثاً منظومة إطفاء غاز إف إم FM لحرائق الكهرباء و المولدات، و هى غير مستخدمة فى مخزن المكتبة.

٣/٥ أجهزة الإنذار: زودت منظومات الإطفاء الثلاثة بعدة أجهزة تتكامل معاً فى تنبيه المتواجدين لوجود الحريق، و نضمن إذا حدثت مشكلة أو عطل فى أى منها و لم يؤد دوره فإنه يوجد جهاز آخر يُمكن التنبيه من خلاله، بحيث لا يتبقى أحد من المتواجدين بالمكتبة فيها، فيتعرض لأى شكل من أشكال المخاطر. و هذه الأجهزة هى:

١- **أجهزة الإنذار من الحريق (شمعة حريق و كاشف دخان):** يوجد منها بالمخزن ثمان و خمسون موزعة فى كافة أرجاء المخزن بالكامل، بين كل منها مسافة قليلة لا تتعدى ثلاثة أمتار. و قد وُصِّلَت أجهزة الإنذار بلوحة الإنذار من الحرائق الرئيسة الموجودة بغرفة حارس الأمن النوبتجى، و أنها تُنفَّذ لها عمليات تجريب و صيانة بصفة دورية فى بداية كل أسبوع (مع تنبيه العاملين من خلال سماعات الإعلان بوهية الإنذار).

إن أجهزة الإنذار مهمة لمخازن المكتبة أيما أهمية؛ فهى حساسة للدخان و نار الحريق و تنتبه له و لو غفل العاملون، فتكتشفه و تعلن عنه فى بداية نشوبه و حجمه محدود، و بالتالى يتحرك العاملون بسرعة للسيطرة عليه بسهولة و دون خسائر. ثم إن توصيل أجهزة الإنذار باللوحة الرئيسة للإنذار فى حجرة المراقبة Room Control تضمن تنبيه الحارس إلى الحريق و مكانه فى المكتبة (و خاصة فى حالة عدم وجود الموظفين، أو أن الحريق بعيد عن نظرهم)، فيتحرك بدوره لفصل التيار الكهربى أو الاتصال بإدارة الدفاع المدنى و بإدارة المكتبة أو لمكافحة الحريق بالوسائل المتاحة...، كما أنه من الواجب توصيل أجهزة إنذار الحريق باللوحة الموجودة فى إدارة الدفاع المدنى بالمدينة؛ لى نضمن سرعة انتباههم و انتقالهم إلى المكتبة لمكافحة الحريق قبل انتشاره داخل المبنى أو خارجه و تصبح السيطرة عليه صعبة، و لتقليل الوقت اللازم لاستدعائهم و مكافحة الحريق و تقليل الخسائر. و يؤكد الباحث على أن العمليات الدورية لتجريب و صيانة أجهزة الإنذار هى ضرورية و مستحسنة تضمن ألا تلحق تلفيات أو مشكلات مفاجئة بها عند الحاجة إليها وقت حدوث الحريق فلا تؤد دورها، و بالتالى يزيد الوقت اللازم للتحرك نحو مكافحة الحريق و ينعدم عنصر السرعة، فينتشر الحريق و تتطلب عمليات المكافحة مواداً و أدوات أكثر و تزيد الخسائر و التكلفة المترتبة.

٢- **جهاز الكاسر:** يُستخدم لإعلام العاملين و الحارس الموجود فى حجرة المراقبة بوجود حريق، حيث يعمل هذا الجهاز بعد شد مقبض موجود بداخله، فيعطى إشارة إلى "جهاز تنبيه المتواجدين" -الآتى

ذكره- للعمل و إشارة أخرى إلى لوحة المراقبة الموجودة في حجرة المراقبة تتضمن مكان الحريق بالتحديد لتنبيه الحارس.

٣- **جهاز تنبيه المتواجدين:** الذى يتكون من مصدر ضوء قوى متقطع مع "سريينة إنذار" صوتية قوية، يهدف إلى إعلام المتواجدين و خاصة المعوقين منهم بوجود حريق فيأخذوا طريقهم بسرعة و دون تدافع إلى مسالك الهروب و نقاط التجمع فى بدروم المكتبة. و يعمل الجهاز فى حالات: شد مقبض جهاز الكاسر، تلقى إشارة من أجهزة الإنذار من الحريق المنتشرة فى أرجاء المكتبة، الضغط على الزر المخصص الموجود لتشغيل جهاز التنبيه فى غرفة المراقبة.

٤- **سماعة تنبيه و توجيه المتواجدين إلى مكان التجمع فى بدروم المكتبة و منه إلى مخارج المكتبة و الشارع،** يتحدث فيها "أخصائى السلامة و الصحة المهنية" بالمكتبة من حجرة المراقبة.



صورة الكاسر



صورة لأحد أجهزة الإنذار



صورة جهاز تنبيه المتواجدين



صندوق خراطيم مكافحة الحريق

سماعة تنبيه و توجيه المتواجدين إلى مكان التجمع

و نظراً لأن المخازن بصفة عامة تحتوى على مواد سريعة الاشتعال، فإن فرصة انتشار الحريق عند حدوثه تكون كبيرة؛ و لهذا توصى الدراسة باتخاذ التدابير الوقائية الآتية:

- ١- فصل مواقع التخزين عن مواقع الخدمة و العمل، على أن تظل قريبة منها و تحت نظر العاملين، و ألا يُسمح بوجود أى من مسببات الحرائق السابق الإشارة إليها، مع توفير و استخدام واقيات مكافحة الحريق التى تقى العامل من مخاطر الحريق.
- ٢- تقسيم المخازن ذات المساحات الكبيرة إلى وحدات صغيرة عن طريق إقامة فواصل من مواد مقاومة للنيران بحيث يصعب نفاذ الحريق منها، و بذلك يمكن حصر الحريق داخل حيز محدود و لا ينتشر إلى باقى المبنى.
- ٣- أن تكون الأبواب و الفتحات الموجودة بالفواصل من الأنواع المقاومة للنار، و أن تكون من الأنواع التى تعلق تلقائياً بعد فتحها حتى لا تساعد فى نفاذ الحريق منها. (٤٩)
- ٤- يجب تجهيز المخازن و كافة مكونات المكتبة بأجهزة و معدات و تجهيزات الإطفاء عند إنشاء المبنى و منذ اليوم الأول، فهى خط الدفاع الأول فى حالة نشوب الحريق، على أن تتناسب كمياً و كيفاً مع نوعية المواد المخزونة و المساحات المخصصة لها. و يُستخدم نظام إطفاء أوتوماتيكي تلقائى بالمخازن التى تحوى مواد سريعة الاشتعال، و يراعى توزيع نقاطه فى المواقع المناسبة، و تركيب العدد المناسب من خراطيم الحريق على جوانب الطرقات حول المخزن. و أن تكون جميع أجهزة و

معدات الإطفاء في مواقع ظاهرة يسهل التعرف و الوصول إليها، و أن تكون في أقرب مكان ممكن للعاملين، و إجراء عمليات صيانة و تجريب لها بصفة دورية من قبل جهة فنية متخصصة لضمان عملها عند الحاجة . كما يجب تجهيز المخازن بأجهزة إنذار (يدوية – أوتوماتيكية) للحريق لإعلام المتواجدين بوجود الحريق، و توصيلها بغرفة الحارس و غرفة المراقبة بالدفاع المدني لضمان إعلام فرق الدفاع المدني بمكان الحريق فتنقل بسرعة لإخماد الحريق، مع توفير وسيلة اتصال بإدارة المكتبة.

٥- تزويد النوافذ بستائر مقاومة للحريق و قضبان حماية متحركة ، و أن تكون نقاط الكهرباء ذات أغشية (واقيات المكابس)، و توصيل الأجهزة و المعدات بمجمع أرضى استاتيكي مناسب لتفريغ أى شحنات كهربية فور تولدها. ^(٥٠)

٦- مخاطر إجراءات التخزين نفسها:

التخزين هو: مجموعة إجراءات عملية تهدف إلى ضمان و تأمين سلامة المواد، و استردادها عند الحاجة إليها لأغراض الإنتاج، بالشروط و المواصفات المطلوبة من حيث: النوع و الكمية. و تحوى أماكن التخزين عادة المخزون الاستراتيجى للمكتبات من: مصادر المعلومات أو الأجهزة و التجهيزات ... التى تقدر بأموال طائلة. و ينقسم التخزين على حسب مكانه إلى شكلين: تخزين داخلى، و تخزين خارجى (بالعراء) ^(٥١)

أولاً التخزين الداخلى:

تُخزَّن مصادر المعلومات قريبةً من قاعات الاطلاع؛ ليكون من السهل طلبها ثم نقلها إلى المستفيد فى أسرع وقت و أقل مجهود حال الاحتياج إليها. و قد توصلت الدراسة فى هذا الخصوص إلى النتائج الآتية:

أ. حُزِنَت مصادر المعلومات فى ثنائيات متوازية من الأرفف المرتبة حسب نظام تصنيف ديوى العشرى ليسهل الوصول إلى الوعاء المطلوب، و بين كل رف و الرف الموازى له فاصل لا يقل عن متر، و هى مسافة كافية تساعد عمليات مكافحة للحريق و إنقاذ الموجودات، من خلال تيسير حركة الأفراد و معدات الإطفاء و اختيار الموقع المناسب لمباشرة عمليات مكافحة الحريق.

ب. رُصِنَت مصادر المعلومات المخزنة على أرفف ذات مستويين من الارتفاع: ١٣٠ و ٢٣٠ سم ، و هما ارتفاعان مناسبان لطول العامل متوسط الطول، لا يسببان له مخاطر الوقوف على سلم ليساعده فى الوصول للمواد العالية و الذى قد يسقط من فوقه فيصيبه الأذى، أو يتعرض لسقوط المواد العالية على أى من أعضاء جسمه.

ج. صُمِمَت أرفف المخزن بحيث يرتفع أدنى مستوى فيها عن الأرضية بمقدار عشرين سنتيمتر، و هى مسافة مناسبة و كافية لحماية مصادر المعلومات من الاتصال بالرطوبة الصادرة من أرضية المخزن، أو مياه الإطفاء المتجمعة فوق أرضية المخزن، و كلاهما يصيب مصادر المعلومات بالعديد من المخاطر التى تؤدى إلى هلاكها.

و بناء على ما سبق ينبغى الاحتياط لمخاطر إجراءات التخزين باتباع الآتى:

أ. ترتيب المواد المخزنة على هيئة رصات تُرتب بطريقة يسهل الوصول إليها، و أن تكون بينها فواصل لا يقل عرضها عن نصف متر لتسهيل عمليات مكافحة الحرائق و إنقاذ الموجودات من خلال: مرور أفراد و معدات الإطفاء، سهولة الحركة، و اختيار الموقع المناسب لمباشرة عمليات مكافحة. كما يجب ترك مسافة لا تقل عن ثلاثة أرباع المتر بين الصف الأخير و الحائط ^(٥٢).

ب. مراعاة الترتيب الجيد عند تخزين المواد و ذلك بتحديد مواقع الأرفف أو الرصات بعلامات واضحة و الالتزام بها بصفة دائمة، و أن يُخزن كل نوع مميز من المواد على حدة؛ حتى يسهل التعرف على الوسائل المناسبة لمكافحة الحريق به و التي تناسب نوعية المواد المشتعلة المخزونة -كما سبقت الإشارة-^(٥٣).

ج. ألا يبلغ ارتفاع الرصات مستوى الأسقف بل مستوى مناسب لطول الشخص العادي.

د. وضع المواد المخزنة المتوقع تلفها نتيجة تعرضها للمياه فوق قوائم ترفعها عن مستوى الأرضية بمسافة لا تقل عن خمس بوصات أو بالمسافة التي تضمن عدم اتصال مياه الإطفاء المتخلفة على الأرضيات بالمواد المخزنة.^(٥٤)

ثانياً التخزين الخارجى (التخزين بالعراء):

لا يستخدم فى المكتبات أصلاً حتى لا تتعرض المواد و الأجهزة و التجهيزات لعوامل التعريه الجوية.

٧- المخاطر الشخصية Personal Hazards:

هى الأضرار التى تصيب العاملين و المستفيدين نتيجة ل: عدم الاكتراث بتطبيق إجراءات السلامة و الصحة المهنية أو عدم الوعي بها نتيجة غياب برامج التوعية، عيوب الحواس، عوامل التعب و الإجهاد، العمل فى ظل حالة صحية أو نفسية سيئة للعامل ، و العادات و الممارسات الخاطئة من قبل العاملين مما قد يسبب لهم الضرر حتى و لو بعد حين ؛ نتيجة لتراكمات تنتج عنها أعراض مرضية فى وقت لاحق.^(٥٥)

١/٧ مظاهر المخاطر الشخصية: توصلت الدراسة -مما يمكن ملاحظته من مظاهر المخاطر الشخصية- إلى:

أ. تتيح طبيعة العمل فى مخزن المكتبة وقوف و مشى العامل فى فترات زمنية متقاربة؛ حيث إن طلبات المستفيدين لمصادر المعلومات المخزنة مستمرة، و بالتالى فإن تلبيتها يجبر العامل على التحرك و ثنى و بسط العظام و العضلات فى حركات تساعد فى تجديد نشاطها باستمرار.

ب. عدم حصول العاملين بمخزن المكتبة على دورات تدريبية فى "السلامة و مخاطر العمل فى المكتبات" سيؤدى بالضرورة إلى عدم إدراكهم لهذه المخاطر و طرق الوقاية منها، بما يمثل مظهر من مظاهر المخاطر الشخصية.

ج. يدخل بعض العاملين بالمخزن السجائر، و هو تصرف خطير يسبب كوارث متعددة على مصادر المعلومات المخزنة-كما سبقت الإشارة-، وأيضاً على سلامة و صحة العاملين المدخنين و غير المدخنين (فيما يُعرف بالتدخين السلبي) Passive Smoking، حيث يسبب أمراض: السرطان، الرئة، اللثة و الأسنان، القولون، قرحة المعدة...، و تزداد خطورته فى الأماكن المغلقة -كما فى حالة مخزن المكتبة محل الدراسة-.^(٥٦)

د. يطفى العاملون بالمخزن المصابيح قبل انصرافهم بعد انتهاء يوم العمل، ثم يغلقون أبوابه بإحكام.

و توصى الدراسة باحتياطات السلامة الآتية من المخاطر الشخصية:

- الوقوف ثم المشى كل فترة زمنية، و ثنى اليدين و تحريك الرقبة بشكل دائرى ثم إدارتها يمينا و يساراً، و تكرار ذلك من وقت لآخر بما يساعد على ارتخاء العضلات المتوترة و يعد بمثابة تمرينات تجدد نشاط عضلات الجسم.
- يجب أن يُعطى العامل نفسه فترة استراحة قبل مرحلة الشعور بالإرهاق، علماً بأن الاستراحة القصيرة أفضل من الطويلة، و تحدد الاستراحة القصيرة من قبل العامل نفسه بحيث تكون فترتها بين ٥-١٠% من فترة العمل. و تقلل هذه التصرفات أو تُزيل أعراض: الإرهاق، الإجهاد، آلام العظام و المفاصل و الأعصاب. و على العامل أن يطلب إجازة من العمل إذا كان يشعر بالتعب أو كانت حالته الصحية أو النفسية سوف تؤثر على كفاءته و يقظته أو سلامته.^(٥٧)
- الحرص على تطبيق معايير و إجراءات السلامة و الصحة المهنية من جانب العاملين، و البقظة أثناء العمل.
- يراعى عدم التدخين خاصة فى الأماكن المغلقة- و الإقلاع عن تلك العادة السيئة التى تصيب الإنسان و ما حوله بالكثير من الأمراض و الكوارث، كما يجب توفير التهوية المناسبة و تجديد الهواء من وقت لآخر بمكان العمل.
- قبل أن ينصرف العاملون من المخزن بعد انتهاء يوم العمل يجب عليهم: فصل التيار الكهربى عن أجهزة و تجهيزات المكتبة و يُفضَّل فصله عن المكتبة كليةً، إغلاق مصدر الغاز و المحبس العمومى للمياة إن وُجد، و إغلاق كل النوافذ و الأبواب.^(٥٨)

يجب التنبيه فى النهاية على العلاقة التكاملية بين كافة العناصر و المتغيرات و الإجراءات السابقة إذا أردنا تكوين بيئة عمل صالحة تتماشى مع عادات عمل صالحة أيضاً، تكون نتيجتها أمان و اهتمام بصحة و سلامة العاملين فى المكتبات و مراكز المعلومات عامة و مخزنها بصفة خاصة.

كما ينبغى وضع و توحيد معايير و تشريعات عمل مكتوبة لحماية العاملين فى المكتبات و مراكز المعلومات و إصلاح البيئة المحيطة بهم، و تنظيم شكل و طرائق التعامل فى مثل هذه البيئة. مع تطبيق تلك المعايير عند تخطيط و تصميم و إنشاء المكتبات و مراكز المعلومات منذ اللحظة الأولى. و أن يكون للهيئات و الجمعيات المهنية دورٌ فى المناداة ببيئة عمل صحية و سليمة من خلال المشاركة فى التشريعات و المعايير؛ لأنها فى مقدورها الوصول لكافة المهنيين و المنتمين إليها، و فوق كل هذا تهمها مصالحتهم و حمايتهم من الأضرار.

المصادر

- ١- مروة محمد سيد عبد الحميد(٢٠١٥). تقويم بيئة العمل فى المؤسسات المصرفية وعلاقتها بالسلامة والصحة المهنية للعاملين. رسالة ماجستير. جامعة مدينة السادات: جامعة مدينة السادات. معهد الدراسات والبحوث البيئية. قسم تقويم الموارد الطبيعية، ص ٥.
- ٢- أحمد محمد الشامى و سيد حسب الله(١٩٨٨). المعجم الموسوعى لمصطلحات المكتبات و المعلومات = encyclopedic dictionary of library and information science terms : English – Arabic. الرياض: دار المريخ، ص ٤٢١.

3- Goetsch, David L.(2011). Occupational safety and health for technologists: engineers and managers. 7th ed. . London: Prentice Hall, p.202.

- ٤- سنان الموسوى (٢٠٠٨). إدارة الموارد البشرية و تأثيرات العولمة عليها. ط١. عمان: دار مجذلاوى، ص ٢٥٨.
- ٥- مجدى إبراهيم أبو العلا (٢٠١١). السلامة و الصحة المهنية فى تأمين بيئة العمل. المنصورة: المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، ص ٢١٩ .
- ٦- حسن عواد السريحي و إنعام الطيب و رانيا مليانى (يناير ٢٠٠٠). الصحة و السلامة فى المكاتب المؤتمنة: دراسة حالة على مكتبة جامعة الملك عبد العزيز. الاتجاهات الحديثة فى المكتبات و المعلومات. ١٣ (٧) ، ص ٩٠ .
- ٧- زكريا طاحون (٢٠٠٦). السلامة و الصحة المهنية و بيئة العمل. القاهرة: شركة ناس، ص ٢٢.
- ٨- مجدى إبراهيم أبو العلا. مصدر سابق، ص ٧ .
- ٩- أماني محمد إبراهيم محمد (٢٠١٣). فاعلية برنامج إرشادى مقترح فى السلامة و الصحة المهنية لتنمية الوعى الوقائى لدى طلاب المرحلة الجامعية. رسالة دكتوراه. شبين الكوم: جامعة المنوفية. كلية الاقتصاد المنزلى، الملحق رقم ٥ ص ٢ .
- ١٠- جمهورية مصر العربية، بوابة خدمات الحكومة المصرية (٢٠١١). قانون السلامة و الصحة المهنية و تأمين بيئة العمل. متاح فى: www.egypt.gov.eg/arabic/laws/labour/Law_health/F_worklaw_in.aspx . الاطلاع فى: ٢٠١٦/١١/٣٠.
- ١١- سيدة ماجد ربيع و نوال محمد عبد الله (٢٠٠٩). التدريب على مواجهة الأزمات و الكوارث و منظومة الأمن و السلامة فى مرافق المعلومات المصرية. فى: مجموعة بحوث مهداة، محمد محمد أمان. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، ص ٤١.
- 12- Erickson, Paul A. (1996). Practical guide to occupational safety and health. San Diego: Academic Press, p. 63.
- 13- Burke, Ronald J. and Sharon Clark and Cary I. Cooper (2011). Occupational safety and health. Burlington: Gower, p. 216.
- ١٤- جمهورية مصر العربية، بوابة خدمات الحكومة المصرية. مصدر سابق .
- ١٥- أحمد زكى حلمى و عبد المنعم محمد العفشوك (٢٠٠٠). السلامة و الصحة المهنية لطلبة المعاهد العليا الصناعية و كلية الهندسة. القاهرة: دار الكتب العلمية، ص ٢٠ .
- 16- Aton, Thomas J. (1979). Occupational safety and health management. New York: McGraw-Hill, p. 168.
- 17- Schilling , R.S.F. (1981) . Occupational health practice. 2nd ed. . London: Butterworths , pp.513-514.
- 18- Ibid. , p. 524-526.

- 19- Friis, Robert H.(2016). Occupational safety and health for the 21st century. Burlington: Jones & Bartlett Learning, p.386.
- ٢٠- أمانى محمد إبراهيم محمد. مصدر سابق، ص ٥٥.
- ٢١- آدم البربرى (٢٠٠٥). دليل السلامة و الصحة المهنية. متاح فى: الاطلاع فى: ٢٠١٦/١١/٣٠.
- www.education.gov.bh/divisions/safety/safety.equipment.htm
- ٢٢- أحمد زكى حلمى و عبد المنعم محمد العفشوك. مصدر سابق، ص ٢٩-٣٢.
- 23- Goetsch, David L. . Op. cit, p. 569
- 24- Michaels, A. and D. Michaels(1992). Designing for technology in todays libraries. Computers in Libraries. 12 (10), p. 112.
- 25- Goetsch, David L. . Op. cit, p. 390-391.
- ٢٦- أمانى محمد إبراهيم محمد. مصدر سابق، الملحق الخامس، ص ٢.
- ٢٧- محمد سعد عبد اللطيف (٢٠١٢). مخاطر المعيشة بجوار خطوط الضغط العالى. متاح فى: الاطلاع فى: ٢٠١٦/١١/٣٠.
- www.moheet.com/details_article/2014/09/082135934/html#Dmrkn3cdo
- 28- Burke, Ronald J. and Sharon Clark and Cary I. Cooper. Op. cit., p. 221.
- ٢٩- أمانى محمد إبراهيم محمد. مصدر سابق، ص ٥٣-٥٤.
- ٣٠- أحمد زكى حلمى و عبد المنعم محمد العفشوك. مصدر سابق، ص ٦٣-٦٤.
- ٣١- موسوعة الصحة و السلامة المهنية و الهندسة الميكانيكية (٢٠١٢). حلب: [د.ن.] . متاح فى: الاطلاع فى: ٢٠١٦/١١/٢٥.
- .. <http://www.safety-eng.com/ventilation.htm>
- ٣٢- حسن عواد السريحي و إنعام الطيب و رانيا مليانى. مصدر سابق، ص ٩٨.
- ٣٣- زكريا طاحون. مصدر سابق، ص ٢٨٤.
- 34- Goetsch, David L. . Op. cit., p. 357.
- 35- Friis, Robert H. .op. cit., p.201.
- 36- Erickson, Paul A. . Op. cit., pp. 101-102.
- 37- Friis, Robert H. .op. cit., p.204.
- ٣٨- الكويت، الهيئة العامة للبيئة (٢٠١٣). بيئتنا: البوابة البيئية الرسمية لدولة الكويت. الاطلاع فى 25/11/2016. متاح فى:

www.beatona.net/CMS/index.php?option=com_content&view=article&id=1110&lang=ar&Itemid=84

٣٩- علاء عبد الستار مغاوري (٢٠٠٩). الحشرات و القوارض و العفن و البيئة الداخلية في أبنية المكتبات. في: مجموعة بحوث مهداة، محمد محمد أمان. الأسكندرية: دار الثقافة العلمية، ص ٦٥ .

40- Goetsch, David L. . Op. cit., p.506.

٤١- مجدى إبراهيم أبو العلا . مصدر سابق، ص ٦٦-٦٧ .

٤٢- زكريا طاحون. مصدر سابق، ص ١٥٥ .

٤٣- علاء عبد الستار مغاوري. مصدر سابق، ص ص ٥٦-٥٩ .

44- Erickson, Paul A. . Op. cit., pp. 161-163.

٤٥- علاء عبد الستار مغاوري. مصدر سابق، ص ص ٦٢-٦٨ .

46- Aton, Thomas J. . Op. cit., p. 98 and 232.

٤٧- زكريا طاحون. مصدر سابق، ص ص ٢٥٥-٢٥٦ .

٤٨- أحمد زكى حلمى و عبد المنعم محمد العفشوك. مصدر سابق، ص ص ٢٠٢-٢٠٣ .

49- Aton, Thomas J. . Op. cit., p.233 and 234 and 242.

٥٠- مجدى إبراهيم أبو العلا. مصدر سابق، ص ١٤٨ و ١٥٢ .

٥١- أحمد زكى حلمى و عبد المنعم محمد العفشوك. مصدر سابق، ص ص ١٧٠-١٧١ .

٥٢- أمانى محمد إبراهيم محمد. مصدر سابق، ص ٣٥ .

٥٣- أحمد زكى حلمى و عبد المنعم محمد العفشوك. مصدر سابق، ص ص ١٨٢-١٨٣ .

٥٤- أمينة مصطفى صادق (٢٠٠٢). إدارة الأزمات والكوارث فى المكتبات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ص ص ٤٤-٤٩ .

٥٥- حسن عواد السريحي و إنعام الطيب و رانيا مليانى. مصدر سابق، ص ١١٩ .

56- Keenlyside, R.A.(1984) . Indoor air quality. In: Recent advances in occupational health, J.M.Harrington , N.Y.: Charchill Livingstone, pp. 59-71.

57- op. cit., p. 526. Schilling, R.S.F.

٥٨- أحمد زكى حلمى و عبد المنعم محمد العفشوك. مصدر سابق، ص ٥٩ .

قائمة المراجعة

١- إدارة السلامة و الصحة المهنية :

- ١/١- هل تجرى إدارة المكتبة تحديداً و تقييماً و تحليلاً للمخاطر و الكوارث (الطبيعية و الصناعية) المتوقع حدوثها في مخزن المكتبة ؟
- ٢/١- مكونات خطة الطوارئ المتبعة لحماية المكتبة و العمال عند حدوث الحادث .
- ٣/١- البرامج التدريبية التي نُظِّمَت لتعريف العاملين بمخاطر المهنة، و لتدريبهم على طرق التعامل مع المخاطر و الكوارث ؟
- ٤/١- فِرَق و لجان التفتيش على إجراءات الصحة و السلامة المهنية بالمكتبة :
- تخصصات أعضائها
 - عدد أفرادها
 - مسؤولياتهم
 - الفترات الزمنية للتفتيش
 - طرائق التفتيش
 - مدى توافر الأجهزة اللازمة لعمالهم
 - تقرير التفتيش
 - أخذ عينات من المخاطر لدراسة تأثيرها الضار
 - قرارات لجنة التفتيش و مدى تنفيذها

- ٥/١- مدى توافر أدوات الوقاية من المخاطر: كامات - جوانتيات - مرايل - واقيات التنفس - واقيات مكافحة الحريق ...
- ٦/١- الخدمات الطبية للعاملين:
- ١/٦/١ - أنواع و أعداد المواد و الأدوية بخزانة الإسعافات الأولية .
- ٢/٦/١ - أقرب مكان للعلاج .
- ٣/٦/١- المدة الزمنية للفحص الطبي الدورى للعاملين فى المكتبة .
- ٧/١- أنواع و أعداد: أدوات و مواد التنظيف و التطهير .

٢- المخاطر الهندسية :

١/٢ - المخاطر الكهربائية :

- التوصيلات الكهربائية: ☐ تركيب الأسلاك الكهربائية فى مواسير معزولة من الداخل
- الأسلاك مكشوفة ☐
- إمكانية حدوث ماس كهربائى : يحدث كثيراً ☐ يحدث أحياناً ☐ لم يحدث حتى الآن ☐

٢/٢- المخاطر الإنشائية :

- ١- مساحة مخزن المكتبة و تقسيماته (وحداته) .
- ٢- تزويد فواصل وحدات المخزن بمادة مقاومة للحرارة و النيران .

الفتحات	مادة الصنع	درجة الإحكام	مقاومة الحرارة والنار	الإغلاق الدائم	تُغلق تلقائياً	حاجز مرتفع قليلاً عندها
الأبواب						
النوافذ						

- ٣- مخارج المخزن : * عددها * مدى اتساعها * اتجاه فتح الأبواب..... * اتجاهات المخارج

٤- سلاالم الطوارئ (الهروب / مخارج النجاة) .

٥- تشققات الجدران و الأسقف .

٦ - إستواء أرضية المخزن : مستوية ☐ بها حفر ☐ بها ميل ☐ حدث لها هبوط ☐

٧- النوافذ : مزودة بستائر متحركة - مزودة بقضبان للحماية - مدى إحكامها .

٨- قرب المخزن من أماكن تخزين المواد الخطرة (محطات البنزين - محطات النفايات و القمامة) .

٩ - قرب المخزن من محطات و محولات الضغط الكهربائي العالي .

١٠ - إمدادات الماء و الصرف .

٣- المخاطر الفيزيائية :

١/٣ - مدى مناسبة التهوية (طبيعية و صناعية) بالمخزن:

☐ مناسبة تماماً ☐ متوسطة ☐ غير مناسبة (اذكر السبب)

٢/٣ - مدى مناسبة الإضاءة (طبيعية و صناعية) :

☐ مناسبة تماماً ☐ متوسطة ☐ غير مناسبة (اذكر السبب)

٣/٣ - الحرارة

أ- مدى مناسبة درجة الحرارة بالمخزن :

☐ مناسبة تماماً ☐ متوسطة ☐ غير مناسبة (اذكر السبب)

ب- كفاءة تشغيل المراوح و المكيفات :

☐ كفاءة عالية ☐ متوسطة الكفاءة ☐ ضعيفة

٤/٣ البرودة

٥/٣ مستوى الرطوبة : ☐ عالية ☐ متوسطة ☐ منخفضة ☐ جفاف

٦/٣ مستوى الضوضاء : ☐ عالية ☐ متوسطة ☐ منخفضة ☐ هدوء

٤- المخاطر الصحية :

١/٤ - مظاهر المخاطر الصحية :

• الأتربة

• النفايات و المخلفات الشخصية • الروائح الكريهة • التدخين (سواء من الموظفين أو المستفيدين)

• الحشرات و الحيوانات الضارة • الجراثيم

• الميكروبات - البكتيريا - الفيروسات - الفطريات - الطفيليات

٢/٤ - توافر مرافق صحية قريبة من مكان المخزن .

١/٢/٤ - توافر مصدر مياه مع صابون و مناشف لتنظيف و مسح أى من المخاطر إن لامست الجلد:

☐ متوافرة ☐ غير متوافرة

٢/٢/٤ - معدل تنظيف و مسح و تطهير المكان ، و المرافق الصحية .

٥- مخاطر الحريق :

١/٥ - الأسباب التي قد تؤدي (أدت) إلى حدوث حريق بالمخزن ؟

■ الأسلاك الكهربائية مكشوفة أو غير مغطاة بالمادة العازلة

■ مواقع تسخين المشروبات (سخانات إعداد المشروبات)

■ درجة الحرارة العالية

■ تعرض المواد إلى أشعة الشمس المباشرة

■ القرب من أماكن إعدام النفايات و القمامة

- التدخين داخل المكتبة
 - القرب من أسلاك الضغط العالي
 - أسباب أخرى
- ٢/٥ - منظومات الإطفاء و مكافحة الحريق فى مخزن المكتبة .
- ٣/٥ - أجهزة الإنذار من الحرائق: توزيعها، تجربتها و صيانتها .
- ٤/٥ - مواد إطفاء الحريق :

نوع الحريق	مادة الإطفاء	الكمية الموجودة	مدى مناسبة	التدريب على استخدامها
حرائق المواد الصلبة	الماء			
	فوسفات الأمونيوم	(للمواد الثمينة)		
	سلفات الأمونيوم	للمواد الثمينة		
حرائق السوائل	ثانى أكسيد الكربون			
	مسحوق بيكربونات الصوديوم			
	مسحوق بيكربونات البوتاسيوم			
	مسحوق فوسفات الأمونيوم			
	مسحوق سلفات الأمونيوم			
حرائق الغازات و الكهرباء	المواد السابقة ماعدا الماء			

٦- مخاطر إجراءات التخزين نفسها:

- أ - طريقة ترتيب (تصنيف) المواد فى المخزن .
- ب- الارتفاع المسموح به للمواد المرصوفة فى المخزن .
- ج- مقدار ارتفاع مصادر المعلومات عن أرضية المخزن .

٧- المخاطر الشخصية :

١/٧ مظاهر المخاطر الشخصية:

- الجلوس و عدم التحرك لفترات طويلة
- عدم الوعى بإجراءات السلامة المهنية
- التدخين

٢/٧- مخاطر ما بعد انصراف العاملين بالمكتبة : ضع علامة على الأعمال التى تنفذها قبل الانصراف من المكتبة :

- ☐ إغلاق الغاز (إن وجد) ☐ إغلاق المحبس العمومى للمياه
- ☐ إغلاق كل النوافذ و الأبواب ☐ فصل التيار الكهربى
- ☐ أعمال أخرى (اذكرها)

فاعلية تطبيقات الهواتف الذكية لتعلم الجوانب العملية لتصنيف ديوي العشري :

دراسة تجريبية على طلاب قسم المكتبات جامعة كفر الشيخ

إعداد

د. عماد عبد الستار طه زيدان

قسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب – جامعة كفر الشيخ

Emadzedan74@yahoo.com

مستخلص

تسهم الدراسة في إلقاء الضوء على كيفية الاستفادة مما نَحْمَلُهُ في أيدينا من هواتف في إحداث نقلة نوعية في مجال التعليم حيث تتضح مشكلة الدراسة من عدم استخدام الهواتف الذكية في الأغراض التعليمية بشكل واسع على الرغم من انتشار استخدامها ورخص ثمنها وإتاحتها بين طلاب الجامعة واستخدامها فقط في الأغراض التقليدية كإجراءات المكالمات وإرسال الرسائل، وتكتسب أهميتها من الاتجاه العام للدولة نحو تطوير التعليم واستخدام التكنولوجيا الحديثة في التعليم، وتوصيات العديد من المؤتمرات على أهمية التعلم بالهاتف المحمول، وتسعى للتحقق من الفروض الآتية: وجود اتجاهات إيجابية لطلاب نحو التعلم باستخدام الهاتف المحمول، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات طلاب المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في الاختبار التحصيلي لصالح المجموعة التجريبية وحددت الدراسة أدواتها في مقياس الاتجاه نحو التعليم بالهاتف المحمول وتطبيق تعليمي بالهاتف المحمول تم تصميمه بمعرفة الباحث لإجراء هذه التجربة واختبار تحصيلي وطبقت الدراسة على عينة من طلاب الفرقة الثانية في قسم المكتبات والمعلومات جامعة كفر الشيخ وتم تقسيمها إلى مجموعتين (تجريبية وضابطة)، وتوصلت الدراسة إلى أن ٧٢% من الطلاب لديهم اتجاه إيجابي نحو تعلم التصنيف بالهاتف المحمول وهذه نسبة مرتفعة، وأن تعلم التصنيف بالهاتف المحمول يساعد على زيادة معدل التحصيل الدراسي بنسبة ٦٠ % وانتهت الدراسة إلى توصيات بأن تتضمن مقررات أقسام المكتبات والمعلومات مقررًا لبرمجة تطبيقات تعليمية للهواتف المحمولة، والاستفادة من تطبيقات الهواتف المحمولة التعليمية في برامج التعليم عن بعد والتعليم المستمر والتدريب أثناء الخدمة.

تهديد

انطلاقاً من أن الهاتف المحمول أصبح الآن من أهم الوسائل التقنية التي انتشرت بين الناس بشكل سريع ومذهل، بغض النظر عن العمر، أو الجنس، أو المعايير الاقتصادية، حيث فاق عدد الهواتف المحمولة في بعض الدول عدد الأفراد فيها^(١) ففي عام ٢٠١٧ بلغ عدد مستخدمي المحمول في مصر ٩٦ مليوناً وبلغ عدد سكانها ٨٥ مليوناً^(٢) وأصبحت الهواتف المحمولة تستخدم في مختلف مجالات الحياة، مثل: الصحة، والتجارة، والاتصالات، ويستخدمها الجيل الجديد في التسلية والعلاقات الاجتماعية بالأصدقاء ولا يتعامل معها على أنها شيء غريب عنهم بل أصبح جزءاً من حياتهم، وهذا الاقبال الكبير على اقتناء الهاتف المحمول واستخدام تطبيقاته المتعددة، يحتم علينا ضرورة السعي نحو الاستفادة منه في التعليم، حيث تقدم المعرفة طبقاً لحالة المتعلم، وفي اللحظة نفسها ألغت الفواصل الزمنية والمكانية بين مواقع التعليم عن بعد، وقد غيرت تكنولوجيا الهواتف المحمولة طبيعة التعلم فساهمت في تعزيزه وسهولة التدريب عليه، وبداية من عام ٢٠٠٣ ظهر التعليم بالهواتف المحمولة ليتيح التفاعل بين أطراف العملية التعليمية حيث يتيح التفاعل بين المتعلم والمعلم، وبين المتعلم والمحتوى التعليمي، وبين المتعلم والمتعلم، وبين المحتوى والمعلم، وبين المعلم والمعلم، كما يستخدم بغرض الاتصال بين شخص وآخر وهذا يؤكد

١ الاتحاد الدولي للاتصالات : متاح على <http://www.itu.int/net/home/index-ar.aspx> في ٢٣/١١/٢٠١٧

٢ http://www.huawei.com/minisite/gci/en/country_profile-eg.html في ٢٩/١٢/٢٠١٧

وجهة النظر بوجود صلة بين وسائل الاتصال والتعليم وهذا ما أدى إلى اعتبار الجوال منذ ظهوره مصدراً من مصادر التعلم.

مصطلحات الدراسة

التعليم بالهواتف المحمولة

يقصد به استخدام الهواتف المحمولة في عملية التعليم، ويركز هذا النمط من التعليم على استخدام التطبيقات المتوفرة بالهاتف لنقل المعرفة داخل قاعات التدريس وخارجها، مما يثرى عملية نقل المعلومات وتبادلها بين الطلاب فيما بينهم من جهة وبين الطلاب والمعلمين من جهة أخرى^(١)

مشكلة الدراسة

تتضح مشكلة الدراسة مما يأتي :

- عدم استخدام الهواتف الذكية في الأغراض التعليمية بشكل واسع على الرغم من انتشار استخدامها ورخص ثمنها وإتاحتها بين طلاب الجامعة واستخدامها فقط في الأغراض التقليدية كإجراءات المكالمات وإرسال الرسائل.
- عدم استخدام الطلاب الهواتف الذكية في التعلم على الرغم من إمكاناتها العالية ومزاياها العديدة التي تؤهلها لاستخدامها كمصدر من مصادر المعلومات تؤهلها أيضاً للتغلب على الكثير من مشكلات التعليم التقليدي.
- ضعف دور أعضاء هيئة التدريس في توجيه الطلاب نحو استخدام الهواتف المحمولة كأداة للحصول على المعلومات، فالطالب ليس لديه دراية عن كيفية الاستفادة من إمكاناتها في التعليم.
- قلة أعضاء هيئة التدريس مقارنة بأعداد الطلاب مما يحتم علينا الاستفادة من إمكانات الهواتف المحمولة و مزاياها في التعليم وذلك للتغلب على مشكلة الزيادة الملحوظة في أعداد الطلاب المقبولين في قسم المكتبات جامعة كفر الشيخ.

أهمية البحث

تكتسب الدراسة أهميتها مما يأتي :

- الاتجاه العام للدولة نحو تطوير التعليم واستخدام التكنولوجيا الحديثة في التعليم حيث تستهدف الرؤية الاستراتيجية للتعليم حتى عام ٢٠٣٠ إلى أن يكون التعليم متركزاً على المتعلم والمتدرب القادر على التفكير والتمكن فنياً وتقنياً وتكنولوجياً، وأيضاً من ضمن الأهداف الاستراتيجية للتعليم الجامعي: تطوير البرامج الأكاديمية والارتقاء بأساليب التعليم والتعلم وأنماط التقويم مع الابتكار والتنوع في ذلك، والتوصل إلى الصيغ التكنولوجية والإلكترونية الأكثر فعالية في عرض المعرفة المستهدفة والبحث العلمي وتداولها بين الطلاب والمعلمين ومن يرغب من أبناء المجتمع.^(٢)
- توصيات العديد من المؤتمرات حيث أوصى كل من مؤتمر المعلوماتية والقدرة التنافسية للتعليم المفتوح – مصر - ٢٠٠٥، والمؤتمر العلمي الثاني عشر للجمعية المصرية للتكنولوجيا التعليمية – مصر - ٢٠٠٩، والمؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات – لبنان ٢٠١٠ على أهمية استخدام الحوسبة السحابية والتعلم النقال في برامج التعليم والتدريب الإلكتروني والتعليم عن بعد لما لها من دور في إتاحة المعرفة للمتعلم وتفاعل عناصر بيئة التعلم معاً، كم أوصى كل من المؤتمر

١ البلاصي، رباب عبد المقصود يوسف. فاعلية استخدام التعليم الإلكتروني والهواتف الذكية في تحصيل طالبات الانتساب بكلية التربية وتنمية الاتجاه نحوها . المؤتمر العلمي الثالث والعشرون للجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس " تطوير المناهج: رؤى وتوجهات". القاهرة ، ٢٠١٤ . ص ١٧٤-٢٠٢.

٢ استراتيجية التنمية المستدامة : رؤية مصر ٢٠٣٠ . محور التعليم والتدريب . متاح على <http://sdsegypt2030.com/> . في ٢٠١٧/١٢/٣٠

الثالث والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات قطر- ٢٠١٢، والمؤتمر الدولي الثالث للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد – السعودية -١٠١٣، على ضرورة دمج التقنيات الحديثة مثل التخزين السحابي والتعليم النقال في إعداد برامج التدريب الإلكتروني لما لها من أهمية في التفاعل بين المدرب والمتدرب والمحتوى التدريبي في أى زمان ومكان.

- الاستعداد والتجهيز لانعقاد المؤتمرات حول استخدام التكنولوجيا الحديثة في تعليم المكتبات والمعلومات ومنها الهواتف المحمولة مما يدل على أهمية وحداثة الموضوع مثل مؤتمر "الهواتف الذكية كمنصات للوصول إلى المعلومات حيث ضمن أهداف المؤتمر التعرف على كيفية الاستفادة من تطبيقات الهواتف الذكية في المجالات العلمية والتعليمية والثقافية^(١) ، ومؤتمر الإبداع في تعليم المكتبات والمعلومات^(٢)
- تسهم الدراسة في إلقاء الضوء على كيفية الاستفادة مما نعمله في أيدينا من هواتف في إحداث نقلة نوعية في مجال التعليم من خلال توظيفها في عمليتي التعليم والتدريب، بدلا من المساوئ التي تشوب استخدامها، أو اقتصار استخدامها على إرسال المكالمات الهاتفية واستقبالها.
- مما يزيد من أهمية الدراسة ندرة البحوث في حدود علم الباحث التي حاولت بحث استخدام الهواتف المحمولة في تعليم المكتبات والمعلومات، وأن هذه الدراسة تعد باكورة البحوث في استخدام تطبيقات الهواتف المحمولة في تعليم المكتبات والمعلومات في مصر.

أهداف البحث

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١. التعرف على اتجاهات الطلاب نحو استخدام الهواتف المحمولة في التعليم.
٢. تصميم تطبيق تعليمي للهواتف المحمولة .
٣. الكشف عن فاعلية تطبيق تعليمي للهواتف المحمولة لتنمية التحصيل الدراسي لدى طلاب الفرقة الثانية قسم المكتبات جامعة كفر الشيخ.
٤. الكشف عن حجم تأثير تطبيق تعليمي للهواتف المحمولة على تنمية التحصيل الدراسي لدى طلاب الفرقة الثانية قسم المكتبات والمعلومات جامعة كفر الشيخ.

فروض الدراسة

تسعى الدراسة إلى التحقق من الفروض الآتية :

- ١ - توجد اتجاهات إيجابية لطلاب الفرقة الثانية بقسم المكتبات والمعلومات جامعة كفر الشيخ نحو التعلم باستخدام الهواتف المحمولة .
- ٢ - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات طلاب المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في الاختبار التحصيلي لصالح المجموعة التجريبية .

حدود الدراسة

تدور الدراسة حول قياس أثر تطبيق تعليمي للهواتف المحمولة في تدريس الجانب العملي لمقرر التصنيف مقارنة بالطريقة التقليدية السائدة (طريقة المحاضرات) على طلاب الفرقة الثانية بقسم المكتبات

١ - المؤتمر العلمي الثالث "الهواتف الذكية كمنصات للوصول إلى المعلومات : التغييرات، التحديات، والتطبيقات" البوابة العربية للمكتبات . القاهرة، مصر ٨-٧ أبريل ٢٠١٨. قيد الانعقاد

٢ المؤتمر الثاني لقسم المكتبات والمعلومات بالإسكندرية تحت عنوان : " الإبداع في تعليم علوم المكتبات والمعلومات والوثائق". الإسكندرية ٣-٤ أكتوبر ٢٠١٨. قيد الانعقاد

والمعلومات بكلية الآداب بجامعة كفر الشيخ في الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ٢٠١٧/٢٠١٨ ، ولقد اقتصر التطبيق التعليمي للهواتف المحمولة على تدريس الجانب العملي لتصنيف ديوي العشري، وتم التركيز على قائمة التقسيمات الموحدة كنموذج للتجريب، وتم اختيار مقرر التصنيف لأنه من المقررات العملية في تخصص المكتبات والمعلومات، ويوجد دراسات سابقة في استخدام التعليم بالحاسب الآلي لمادة التصنيف، وتوصلت لنتائج تؤكد أهمية التعليم الإلكتروني لمقرر التصنيف، وتم اختيار نظام تصنيف ديوي العشري لأنه النظام المستخدم في معظم المكتبات في الوطن العربي، وتم اختيار قائمة التقسيمات الشكلية الموحدة كنموذج للتجريب، وذلك لأن هذه القائمة توضح الأشكال التي يصدر بها وعاء المعلومات، والكيفية التي عولج بها موضوع وعاء المعلومات ، وتستخدم أرقامها مع رقم أى موضوع مستخرج من جداول التصنيف عندما تدعو الحاجة إلى ذلك. كما أن معناها ودلالاتها وترقيمتها بقيت بدون تغيير سنوات طويلة فقد ظهرت هذه التقسيمات اعتباراً من الطبعة الثانية لخطة ديوي ومازالت حتى الآن بنفس الاسم والوظيفة والرقم ، وإن كانت قد أضيفت إليها تفرعات كثيرة فى الطباعات التالية.

١/٣ اختيار عينة البحث.

قبل اختيار عينة البحث يجب أن نصف مجتمع الدراسة

١/١/٣ وصف مجتمع الدراسة

بتحليل بيانات الطلاب بالفرقة الثانية بقسم المكتبات والمعلومات كلية الآداب جامعة كفر الشيخ العام الجامعي ٢٠١٧/٢٠١٨ من واقع سجلات شئون الطلاب تبين أنهم موزعون على النحو الذى يوضحه الجدول الآتي:

جدول (١) توزيع طلاب الفرقة الثانية بقسم المكتبات بجامعة كفر الشيخ وفقاً للتقدير

التقدير	مقبول	جيد	جيد جداً	ممتاز	مجموع
العدد	٩٠	٥٠	٢٠	٤	١٦٤

- تم اختيار الطلاب الحاصلين على تقدير "جيد" فقط واستبعاد باقي الطلاب حتى لا يؤثر انخفاض مستوى التحصيل بالنسبة للطلاب الحاصلين على تقدير "مقبول" أو ارتفاع مستوى التحصيل بالنسبة للطلاب الحاصلين على تقدير "جيد جداً و ممتاز" على التجربة ودقة النتائج .

وتم تقسيم عينة البحث إلى مجموعتين هما:

- ١- المجموعة التجريبية : وهى التى درست مقرر التصنيف بالتطبيق التعليمي للهاتف المحمول وتكونت من ٢٠ طالباً وطالبة .
- ٢- المجموعة الضابطة : ودرست بواسطة المحاضرات التقليدية وتكونت من ٢٠ طالباً وطالبة .

متغيرات الدراسة : تضم الدراسة المتغيرات الآتية:

- المتغير المستقل : ويتمثل فى التدريس بالتطبيق التعليمي بالهاتف المحمول.
- المتغيرات التابعة وتتمثل فى: التحصيل الدراسي، والاتجاه نحو التعلم بالهاتف المحمول

منهج الدراسة وأدواتها

اتبعت الدراسة المنهج التجريبي الذى يهدف إلى إقامة الموقف بما يضمنه من شروط وظروف محددة، حيث يتم التحكم في بعض المتغيرات كما يتم تحريك متغيرات أخرى؛ حتى يمكن تبين تأثير هذه

المتغيرات التجريبية المستقلة على المتغيرات التابعة (١). وتستخدم الدراسة التصميم التجريبي المعروف بالمقارنة بين مجموعتين تجريبية وضابطة

جدول رقم (٢) التصميم التجريبي للبحث

المجموعة	المعالجة	القياس
الضابطة	المحاضرة	الاختبار التحصيلي
التجريبية	طريقة التدريس	الاتجاه نحو التعليم بالهاتف المحمول

واعتمدت على مجموعة من الأدوات تمثلت فيما يأتي : التطبيق التعليمي للهواتف المحمولة ، ومقياس الاتجاه نحو التعلم باستخدام الهواتف المحمولة، والاختبار التحصيلي لقياس تحصيل الطلاب.

معالجة الإحصائية

استخدم الباحث البرنامج الإحصائي SPSS Version 14 لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة وهي : معامل ألفا كرونباخ لتقدير صدق مقياس الاتجاه وثباته واختبار " ت " للمجموعات المستقلة.

تصميم أدوات الدراسة

- ١ - تصميم تطبيق لتعليم التصنيف بالهاتف المحمول.
- ٢ - مقياس الاتجاه نحو التعلم بالهاتف المحمول.
- ٣ - الاختبار التحصيلي.

أولاً : بناء تطبيق لتعليم التصنيف بالهاتف المحمول

لإعداد التطبيق المقترح لتدريس التصنيف بالهاتف المحمول تم اتباع مجموعة من المراحل التي تضمن للتطبيق أن يكون مقبولا من حيث المحتوى وطريقة تنظيمه مع وضع الفروق الفردية للطلاب في عين الاعتبار كما يأتي :

المرحلة الأولى : التجهيز والإعداد

- ١ - تحديد المحتوى العلمي لتطبيق تعليم التصنيف بالمحمول : اعتمد الباحث في تحديد المحتوى العلمي لتطبيق تعليم التصنيف بالهاتف المحمول على الكتاب الدراسي المقرر والمعد وفقا لمعايير وحدة الجودة في توصيف المقررات الدراسية على طلاب الفرقة الثانية بقسم المكتبات والمعلومات بجامعة كفر الشيخ المعتمد من مجلس القسم، وتم اختيار قائمة التقسيمات الشكلية الموحدة لنموذج تجريبي، وتم تقسيم محتوى قائمة التقسيمات الشكلية الموحدة إلى مجموعة من الدروس كما يأتي :
 - قواعد قائمة التقسيمات الموحدة.
 - تصنيف الببليوجرافيا والكشافات والفهارس.
 - تصنيف التراجم.
- ٢ - التغذية الراجعة : يتلقى الطالب تغذية راجعة عبارة عن نص مكتوب، وتعرض التغذية الراجعة في شاشة التمرين التطبيقي حيث يعرض على الطالب موضوع وعاء معلومات، ويطلب منه اختيار رقم التصنيف الصحيح من ثلاثة اختيارات أو اختيار علامة الصواب أو الخطأ، ويتم عرض التغذية الراجعة وفقاً لما يأتي :

١ عبد الهادي ، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٣. ص ١١٦ .

- عند اختيار الطالب الإجابة الصحيحة تظهر استجابة تدعم الإجابة الصحيحة .
- عند اختيار الطالب الإجابة الخاطئة تظهر رسالة نصية تصحح إجابته خطأً
- ٣- أنواع الأسئلة التي يتضمنها التطبيق : تم التركيز على نوعين من الأسئلة هما : أسئلة الاختيار من متعدد، وأسئلة الصواب والخطأ.
- ٤- وسائل تقويم تعلم الطلاب في التطبيق.
- ليس الهدف من عملية التقويم هو مجرد إصدار الحكم على مدى استيعاب الطالب للدرس ولكن بهدف تشخيص نواحي القوة والضعف لدى الطالب في تعلمه للموضوعات الدراسية من خلال التطبيق التعليمي المعد للدراسة.
- ولذلك فقد تم استخدام أسلوبين للتقويم أثناء الدراسة بمصاحبة التطبيق هما :
 - التقويم البنائي: ويهدف إلى الكشف عن نواحي القوة لدى الطالب، ومحاولة تنميتها والكشف عن نواحي الضعف، ومحاولة علاجها، ويتم ذلك من خلال التدريبات أثناء شرح الدروس حيث يتلقى الطالب تغذية راجعة موجبة وسالبة وبذلك نستطيع تقويم أدائه^(١).
 - التقويم النهائي : ويتم ذلك بإعداد اختبار تحصيلي لهذا الغرض.
- ٥- ديناميكية العمل بين الطالب والبرنامج : تم تصميم تطبيق تعليم التصنيف بالهاتف المحمول بشكل يتيح فرصة التفاعل بين الطالب والتطبيق بحرية ونشاط، حيث يستطيع كل طالب أن يتعلم وفقاً لقدراته الشخصية عن طريق الحرية في اختيار ما يريد أن يتعلمه .

المرحلة الثانية : كتابة السيناريو التعليمي لتطبيق تعليم التصنيف بالهاتف المحمول (كتابة سلسلة الدروس)

- إعداد الدروس التعليمية بأسلوب متدرج من الأسهل إلى الأصعب، وقد تم توزيع الدرس الواحد على مجموعة من الإطارات ويقصد بالإطار المقدار من المعلومات الذي يظهر للمتعلم في شاشة واحدة ولكي يتعلم الطالب يجب عليه الانتقال عبر سلسلة من الشاشات التي تقدم المعلومات أو الأسئلة أو التعليمات أو التغذية الراجعة أو التي تخدم أي غرض في التطبيق.
- تم تصميم كل درس في صورة موقف تعليمي يمر به الطالب ويتضمن (إطارات نظرية، إطارات شرح لقواعد التصنيف، إطارات تطبيق عملي على القاعدة ، إطارات التغذية الراجعة)
- **الإطارات النظرية :** شرح واف للمفاهيم والمصطلحات المستخدمة في الدرس.
 - **إطارات شرح لقواعد التصنيف:** شرحاً وافياً للقاعدة ويشمل نص القاعدة مع أمثلة تطبيقه على القاعدة.
 - **إطارات تطبيقية:** عبارة عن سؤال تطبيقي على القاعدة للتحقق من فهم الطالب حيث يُعرض للطالب.
 - موضوع وعاء معلومات.
 - صياغة رقم تصنيف الوعاء المعروف.
 - ثلاث اختيارات لرقم التصنيف الصحيح يختار من بينها الطالب الإجابة الصحيحة أو علامة (الصواب أو الخطأ) يختار الطالب العلامة المناسبة لرقم التصنيف المعروف
 - **إطار التغذية الراجعة :** تعرض هذه الإطارات إذا كانت الإجابة صحيحة يظهر إطار يدعم الإجابة الصحيحة وإذا كانت الإجابة خطأ يظهر الإطار فيه تصحيح للإجابة

- كمال عبد الحميد زيتون . التدريس : نماذجه ومهاراته. الإسكندرية : المكتب العلمي للنشر والتوزيع، ١٩٩٨. ص ٦١٢.

وبذلك يحقق البرنامج مبدأ التعلم للإتقان حيث لا يستطيع الطالب الانتقال من الخطوة إلى الخطوة التالية حتى يطمئن التطبيق إلى أنه اختار الإجابة الصحيحة أو اطلع على إطرارات التصحيح عند اختيار الإجابة الخطأ.

المرحلة الثالثة : تنفيذ تطبيق تعليم التصنيف بالهاتف المحمول (البرمجة)

ولقد قام الباحث بتنفيذ هذه المرحلة بنفسه دون الاستعانة بأحد حيث إن البرمجة هي مرحلة ترجمة أو تحويل الأفكار واستمارات تصميم الشاشات إلى أوامر وإجراءات .

وهناك أسلوبان لتصميم تطبيقات الهاتف المحمول :

أ. استخدام برامج تطبيقية جاهزة أو مواقع ويب تساعد في بناء التطبيق التعليمي وهذا لا يتطلب الإلمام بإحدى لغات البرمجة.

ب. استخدام إحدى لغات البرمجة في كتابة التطبيق من بدايته وحتى نهايته.

وقد تم إتباع الأسلوب الأخير في بناء التطبيق الحالي وذلك لإتاحة الفرصة للتحكم في شكل التطبيق و واجهات العرض .

تم تصميم التطبيق باستخدام برنامج Adobe Flash Professional CC 2015 الذي يعتمد على لغة ACTIONSSCRIPT3 لكتابة التعليمات البرمجية، وتم الاستعانة ببرنامج الصور Photoshop 8 لإعداد ما يحتاج إليه التطبيق من صور ورسومات.

متطلبات تشغيل البرنامج : جهاز هاتف محمول يعمل بنظام الأندرويد، وملف تنفيذي لبرنامج تعليم التصنيف في صيغة APK

المرحلة الرابعة : تجريب التطبيق

تمت هذه المرحلة وفقاً لما يأتي:

١- **مراجعة التطبيق :** بعد الانتهاء من إعداد التطبيق تم تشغيله على العديد من أجهزة الهواتف المحمولة للتأكد من أنه يعمل بشكل سليم كما تمت الإجابة عن جميع الأسئلة التي يتضمنها التطبيق بإجابات صحيحة وإجابات خاطئة، وفي بعض الأحيان سلوك بعض المسارات بطريقة صحيحة وسلوكها بطريقة خاطئة أحياناً أخرى للتحقق من خلو التطبيق من أخطاء ناتجة عن عملية البرمجة، وقد تمت معالجة جميع ما ظهر من مشكلات أثناء عملية مراجعة التطبيق، وبذلك أصبح التطبيق جاهزاً لاستخدام مجموعة من الطلاب له لاختباره مبدئياً قبل مرحلة التجريب الفعلي.

٢- **تقويم البرنامج داخلياً وتم ذلك بأسلوبين (إعداد تجربة استطلاعية – عرض التطبيق على مجموعة من المحكمين)**

■ **إعداد تجربه استطلاعية :** حيث تم تجريب التطبيق على مجموعة عشوائية (٧ طلاب) من طلاب الفرقة الثانية بهدف ملاحظة الطلاب أثناء عملهم مع التطبيق، وتسجيل هذه الملاحظات لتعديل المواقف التعليمية التي يرى فيها الطالب غموضاً، وتحديد الخطة الزمنية اللازمة لتدريس التطبيق التعليمي.

■ **عرض التطبيق على مجموعة من المحكمين(*) :** حيث تم عرض البرنامج على مجموعة من المحكمين بهدف التحقق من سلامة التعامل مع التطبيق وتقويمه. وقد قام الباحث بإجراء التعديلات التي اقترحها الطلاب والسادة المحكمون

٣- تنفيذ التطبيق : وتم وضع التطبيق في صورته النهائية بعد جهد استمر قرابة الخمسة أشهر ، وبذلك يكون التطبيق جاهزاً وقابلاً لتطبيق التجربة الفعلية.

ثانياً : مقياس الاتجاه نحو التعلم بالهاتف المحمول

بعد إطلاع الباحث على عدد من الدراسات السابقة، والمقاييس المستخدمة ، طور مقياس خاص من أجل التعرف على درجة استجابة طلاب الفرقة الثانية قسم المكتبات والمعلومات بجامعة كفر الشيخ نحو موضوع التعليم بالهواتف المحمولة من حيث القبول أو الرفض، وقد تضمن مقياس اتجاه طلاب قسم المكتبات والمعلومات جامعة كفر الشيخ على ٢٣ عبارة وزعت على أربع محاور وتنوعت بين السالبة الاتجاه والموجبة الاتجاه، وتم الخلط بينهما في الترتيب وذلك حتى لا يؤثر تسلسل العبارات الموجبة أو السالبة وراء بعضها على استجابات الطلاب ولضمان صدق النتائج ودقتها كما يتضح من الجداول الآتية :

جدول رقم (٣) توزيع عبارات مقياس الاتجاه نحو التعلم بالهاتف المحمول على محاور المقياس

المحور	عدد العبارات	النسبة المئوية	أرقام العبارات
فهم المادة العلمية	٥	٢٢%	٥،٤،٣،٢،١
حب التعلم من خلال الهاتف المحمول	٧	٣٠%	٩،٦،١٢،١١،١٠،٨،٧
الاستمتاع بالتعلم من خلال الهاتف المحمول	٦	٢٦%	١٨،١٧،١٦،١٥،١٤،١٣
سهولة التعامل مع الهاتف المحمول	٥	٢٢%	٢٣،٢٢،٢١،٢٠،١٩
المجموع	٢٣		

وتم تحديد اتجاه العبارات "موجبة" أو " سالبة" كما هو موضح بالجدول الآتي :

جدول رقم (٤) يوضح العبارات الموجبة والسالبة في مقياس الاتجاه نحو التعلم بالهاتف المحمول

العبارات الموجبة	١٤	٥،٤،٣،٢،١،٦،٩،١٧،١٦،١٤،٢٣،٢٢،٢١،١٩
العبارات السالبة	٩	١٢،١١،١٠،٨،٧،١٨،١٥،١٣،٢٠
مجموع	٢٣	

كما تم تصحيح المقياس وفقاً لنظام ليكرت الثلاثي، وقد بنيت الفقرات باتجاهيها الإيجابي والسلبي وأعطيت الدرجات كما يأتي :

جدول رقم (٥) القيمة العددية للعبارات الموجبة والعبارات السالبة لمقياس الاتجاه نحو التعلم بالهاتف المحمول

الاستجابة / الاتجاه	موافق	محايد	أرفض
موجب	٣	٢	١
سالِب	١	٢	٣

- وتكون الدرجة القصوى التي يمكن أن ينالها المفحوص = ٣ × عدد عبارات المقياس.
- وتكون الدرجة الصغرى التي يمكن أن ينالها المفحوص = ١ × عدد عبارات المقياس.

وتجمع درجات العبارات الداخلة ضمن كل بُعد من أبعاد المقياس للحصول على درجة الطالب على هذا البعد، ثم تجمع الدرجات الخاصة بالأبعاد الأربعة للحصول على الدرجة الكلية للمقياس.

ولتحديد الحد الأدنى للدرجات التي يجب أن يحصل عليها الطالب بكل بعد من أبعاد المقياس، وبالمقياس ككل، ولكي يعتبر أن لديه اتجاهًا إيجابيًا، هناك طريقتان مختلفتان^(١)

- **الأولي :** يتم تحديد هذه الدرجات على "محك أدائي" ؛ هو الحصول على نسبة معينة (٥٠ % أو ٧٥ % أو غيرها) من الدرجة القصوى التي يمكن الحصول عليها بكل بعد وبالمقياس ككل.
- **الثانية :** تعتمد على مقارنة أداء الطالب بكل بُعد وبالمقياس ككل بأداء الطلاب بعينة الدراسة ؛ أي أن هذه الطريقة تقوم على أساس التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة وحساب متوسط الدرجات التي حصلت عليها عينة الدراسة بكل بعد من أبعاد المقياس، وبالمقياس ككل، ويعد كل طالب حاصلًا على درجة تساوى أو تزيد عن المتوسط لديه اتجاه إيجابي نحو البعد، ونحو المقياس ككل.

حساب ثبات المقياس وصدقه

اختبار ثبات المقياس : يقصد بثبات المقياس الاتساق الداخلي بين عباراته، مما يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، والمقياس الثابت يعطي النتائج نفسها إذا قاس الشيء نفسه مرات متتالية، واعتمد الباحث على أسلوب ألفا كرونباخ لحساب الثبات، ويتراوح معامل الثبات بين (صفر - ١) ، ولكنه لا يصل إلى الواحد الصحيح ولا يصل إلى الصفر بل يكون كسراً يقترب أو يبتعد من الواحد الصحيح^(٢) أى كلما اقتربت قيمة معامل الثبات من الواحد كان الثبات مرتفعاً وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضاً.

جدول رقم (٦) حساب معامل الصدق والثبات لمقياس الاتجاه نحو التعلم بالهاتف المحمول

معامل الثبات	معامل الصدق	عدد العبارات
٠,٨٣٤	٠,٩١٣	٢٣

تم التحقق من ثبات المقياس (الاتساق الداخلي) باستخدام معادلة ألفا-كرونباخ حيث وجد أن معامل ألفا يساوى ٠,٨٣٤ وبذلك يمكن القول بأن أداة الدراسة تتمتع بالثبات الداخلي حيث إن قيمة معامل ألفا اقتربت من الواحد الصحيح وأيضاً أكبر من ٠,٧ ، لذا يمكن اعتبار هذا المقياس موثقاً منه ويمكن الاعتماد عليه^(٣)

- صدق المقياس : يقصد بصدق المقياس مدى قدرته على قياس الشيء المراد قياسه بدقة، ويساوي رياضياً الجذر التربيعي لمعامل الثبات. ، فتم إيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات فوجدنا أن معامل الصدق يساوى ٠,٩١٣ ، تتمتع الأداة بمعامل صدق مرتفع أيضاً.

ثالثاً : بناء الاختبار التحصيلي

الاختبار التحصيلي : هو إجراء منظم لقياس ما اكتسبه المتعلمون من حقائق ومفاهيم وتعميمات ومهارات نتيجة لدراسة موضوع ما أو وحدة تعليمية معينة.^(٤)

١ ليلي أحمد كرم . اتجاهات الأطفال نحو المكتبة : دراسة مقارنة بين أطفال الريف والحضر. القاهرة : مركز توثيق وبحوث أدب الطفل، دار الكتب والوثائق القومية ، ١٩٩٥. ص ١٥٣-١٥٤.

٢ اخلاص محمد عبد الحفيظ ، محمد حسين باهي ، عادل محمد النشار. التحليل الإحصائي في العلوم التربوية : نظريات-تطبيقات- تدريبات. القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية، ٢٠٠٤. ص ٣٤٣.

٣بالانت، جولى. التحليل الإحصائي باستخدام برامج spss. ترجمة خالد العامري. ط١. القاهرة : دار الفاروق للنشر والتوزيع، ٢٠٠٦. ص ١١١

٤ على ، محمد السيد. مصطلحات في المناهج وطرق التدريس. المنصورة : عامر للطباعة والنشر ، ٢٠٠٠. ص ٧٧.

يعد الاختبار التحصيلي في ضوء عدد من الخطوات التي تتم تباعا حال انتهاء عملية التدريس، ويتم ضبط الاختبار بهدف الحصول على الخصائص الإحصائية التي تؤكد صلاحية الاختبار للاستخدام، والثقة في البيانات التي تسفر عن تطبيقه. وفيما يلي نقدم عرضا لهذه الخطوات :

١- الهدف من الاختبار : يهدف هذا الاختبار إلى قياس مستوى تحصيل طلاب عينة البحث في الموضوعات التي تم تدريسها في مادة التصنيف ، وذلك لقياس مدى فاعلية تدريس مادة التصنيف بالهاتف المحمول

١- تحديد نمط الأسئلة وصياغتها : تتعدد أنماط الأسئلة إلا أن الواقع العملي فرض نمط الأسئلة التي تطرح ، وهي أسئلة الإجابات المباشرة. وتنوعت بين "الاختبار من متعدد"، و "صواب وخطأ" ولأن هذا الاختبار نموذج تطبيقي لما ينطوي عليه عمل الطالب بعد تخرجه كأخصائي مكتبات في تصنيف مصادر المعلومات؛ فقد فضل الباحث أن يحتوى الاختبار على نماذج فعلية من أوعية المعلومات المنشورة. فتم اختيار ٣٠ وعاء معلومات (*) في موضوعات مختلفة، وقد روعي في هذه الأوعية أن تمثل كل قواعد التصنيف التي تم تدريسها .

٢- عدد بنود الاختبار : يقيس الاختبار البنود الآتية " قواعد التقسيمات الشكلية الموحدة ، تصنيف كتب الببليوجرافيا والكشافات والفهارس ، تصنيف كتب التراجم " وذلك من خلال اختبار الطالب في ثلاثة أوعية معلومات بحيث تمثل الثلاثة أوعية البنود السابقة.

٣- التجربة الاستطلاعية للاختبار التحصيلي : تم تطبيق التجربة الاستطلاعية للاختبار على عينة من طلاب الفرقة الثانية قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب جامعة كفر الشيخ وعددها ١٠ طلاب وذلك لحساب زمن الاختبار المناسب، وقد أثبتت التجربة أن ٥ دقائق كافية لتصنيف وعاء المعلومات، وبذلك فإن وقت الاختبار الإجمالي قد بلغ ١٥ دقيقة

دراسات سابقة

تم مراجعة الانتاج الفكري في كلا البيئتين العربية والأجنبية من خلال مجموعة من الأدوات وهي: دليل الانتاج الفكري في مجال المكتبات والمعلومات ، وفهرس اتحاد مكتبات الجامعات المصرية، وبنك المعرفة المصري حيث تم البحث في قواعد البيانات التالية ضمن بنك المعرفة المصري Arab world research complete database ، ودار المنظومة ، قاعدة إثراء المعرفية ، Library, Information Teacher Reference Center database ، Science & Technology Abstracts database وتم البحث في قاعدة بيانات الهادي للإنتاج الفكري في مجال المكتبات والمعلومات كذلك.

و نتيجة البحث في هذه القواعد لم يجد الباحث دراسة تناولت التعليم بالهاتف المحمول لعلوم المكتبات والمعلومات بصفة عامة وأيضا " التصنيف "موضوع الدراسة ، إلا أن بعضها قد تناول أبعاداً من الموضوع ، ويقسم الباحث الدراسات السابقة حول استخدام الهاتف المحمول في تعليم علوم المكتبات والمعلومات إلى محورين كما يأتي :

١- دراسات تتعلق باستخدام التكنولوجيا في تعليم علوم المكتبات والمعلومات

٢- دراسات تتعلق باستخدام الهاتف المحمول في التعليم.

وفيما يلي عرض لهذه الدراسات

* تم اختيار هذه الكتب تحت إشراف أستاذ المادة وبمعاونة المدرسين المساعدين والمعيدين القائمين بتدريس الجانب العملي لمادة التصنيف .

دراسات تتعلق باستخدام التكنولوجيا في تعليم علوم المكتبات والمعلومات

- ١- **فهرسة المواد غير المطبوعة باستخدام RDA** ^(١) هدفت الدراسة إلى تصميم وإنتاج برنامج تدريبي إلكتروني، يعرض فيه التعريف بمقياس وصف المصادر وإتاحتها RDA وكيفية فهرسة أقراص DVD & Blue ray باستخدام الإطار البليوجرافي.
- ٢- **برنامج تدريبي لفهرسة المخطوط العربي وفق معيار مارك** ^(٢) تناولت الدراسة تصميم وإنتاج برنامج تدريبي إلكتروني تعرض فيه الخطوات العملية لفهرسة المخطوط العربي للمفهرسين وفقاً لصيغة مارك 12 ، وجاءت أهم نتائجها تفوق المجموعة التجريبية على المجموعة الضابطة في فهرسة المخطوط العربي وفقاً لصيغة مارك 12
- ٣- **فاعلية برنامج حاسوبي في مادة الفهرسة يعتمد على النصوص الفائقة في التحصيل والأداء المهاري لطلاب شعبة تكنولوجيا التعليم بكلية التربية النوعية** ^(٣) وتوصلت الدراسة إلى فاعلية استخدام برمجية الكمبيوتر التعليمية في الجانب المهاري الخاص بكتابة البيانات على البطاقة وتوزيعها وأبعادها وعدم فاعليتها في تنمية مهارات التفرقة بين أنواع البطاقات ومهارات وصف العمل الذي يفهرس، وأهم توصياتها الاهتمام باستخدام برامج النصوص الفائقة والوسائط الفائقة كوسائل تدريس حديثة وتطبيقها على عينات كبيرة من الطلاب لتطويرها وتعميمها.
- ٤- **فاعلية برنامج مقترح لعلاج أخطاء الطلاب الشائعة في استخدام Marc** ^(٤) حددت الدراسة أنواع الأخطاء الشائعة في استخدام MARC و تعرفت الدراسة على أثر برنامج مقترح في علاج هذه الأخطاء، وخلصت الدراسة إلى كفاءة البرنامج المقترح في علاج أخطاء الطلاب الشائعة في استخدام MARC وكذلك في تنمية مهاراتها.
- ٥- **"إعداد برنامج آلي لتدريس الفهرسة المقروءة آلياً"** ^(٥) تناولت الدراسة المقارنة بين طريقة التعليم بمساعدة الحاسب الآلي وطريقة التعليم التقليدية وأهم أهدافها الكشف عن فاعلية التعلم بمساعدة الحاسب الآلي في تشجيع اعتماد الطالب على نفسه في اكتساب المعارف والمهارات المتعلقة بمقرر الفهرسة الوصفية
- ٦- **تصميم برنامج آلي لتدريس مقرر الفهرسة الموضوعية** ^(٦) : جاء أهم أهداف هذه الدراسة الكشف عن فاعلية التعليم المبرمج بمساعدة الحاسب الآلي في الحد من المدة الزمنية اللازمة للتعلم .
- ٧- **التعليم المبرمج بمساعدة الحاسب الآلي للفهرسة الوصفية** ^(٧) تناولت الدراسة المقارنة بين طريقة التعليم المبرمج بمساعدة الحاسب الآلي وطريقة التعليم التقليدية (المحاضرة) في تعليم الفهرسة

١ الفرماوى، طه . فهرسة المواد غير المطبوعة باستخدام : RDA دراسة تجريبية على مكتبات جامعة المنوفية. أطروحة (دكتوراه) . كلية الآداب جامعة المنوفية، ٢٠١٧.

٢ محمود، إيمان محمد . برنامج تدريبي لفهرسة المخطوط العربي وفق معيار مارك 21 . أطروحة (دكتوراه) . قسم المكتبات والمعلومات . كلية الآداب . جامعة المنوفية، 2013 .

٣ حجران، محمد يسري عبدالعزيز . فاعلية برنامج حاسوبي في مادة الفهرسة يعتمد على النصوص الفائقة في التحصيل والأداء المهاري لطلاب شعبة تكنولوجيا التعليم بكلية التربية النوعية . أطروحة (ماجستير) . قسم المناهج وطرق التدريس وتكنولوجيا التعليم . كلية التربية . جامعة المنوفية، 2013 .

٤ حجازي ، أمجد جمال . فاعلية برنامج مقترح لعلاج أخطاء الطلاب الشائعة في استخدام فما : وأثره في تنمية بعض مهاراتهم: دراسة تجريبية. منشوره في يناير ٢٠١٢ . متاح على. <https://www.researchgate.net/publication/278847012> . في ٢٢/١٠/٢٠١٧

٥ شاكر، سالي سمير. إعداد برنامج إلى لتدريس الفهرسة المقروءة آلياً : دراسة تجريبية على طلاب قسم المكتبات والمعلومات بجامعة المنوفية. أطروحة (دكتوراه). جامعة المنوفية .كلية الآداب .قسم المكتبات والمعلومات، 2009

٦ أحمد، نجوى شكرى .مبنى تصميم برنامج آلي لتدريس مقرر الفهرسة الموضوعية : دراسة تجريبية. أطروحة (ماجستير) جامعة عين شمس .كلية الآداب .قسم المكتبات والمعلومات،. 2009 .

٧ زيدان، عماد عبد الستار طه . التعليم المبرمج بمساعدة الحاسب الآلي للفهرسة الوصفية: دراسة تجريبية. أطروحة (ماجستير) . كلية الآداب .قسم المكتبات والمعلومات . جامعة المنوفية. قسم المكتبات والمعلومات، ٢٠٠٧.

الوصفية وأهم نتائجها يزيد التعليم المبرمج بمساعدة الحاسب الآلي من معدل التحصيل في مادة الفهرسة الوصفية موضوع التجريب و رفع الكفاءة في فهرسة أوعية المعلومات

٨- التعليم المبرمج بمساعدة الحاسب الآلي فى تخصص المكتبات والمعلومات^(١)

جاء أهم أهداف الدراسة الكشف عن فعالية التعليم المبرمج بمساعدة الحاسب الآلي فى تقليل الجدول الزمني لتعلم مواد تخصص المكتبات والمعلومات، وتصميم نموذج لبرنامج حاسب آلي له عائد تعليمي لجوانب تعلم تخصص المكتبات والمعلومات.

9- Snider, Jacqueline. "CAT-TI: E-Learning, Goal-Setting, And Cataloging. "Education Libraries 29.2 (2006): 12-20. ERIC. Web. 2 Oct. 2012.

تتناول الدراسة تطبيق برامج التعليم الإلكتروني المتاح من خلال شبكة الإنترنت، وتدريب أمناء المكتبات على الفهرسة.

10- Glogoff, Louise Garraux, Barbara C. Dean, and Anne L.Highsmith. "Computer-Based Training Program for Cataloging Department Staff. "Journal of Academic Librarianship 10.1 (1984): 23. Academic Search Complete. Web. 2 Oct. 2012.

تتناول هذه الدراسة التدريب القائم على الحاسب الآلي والبرامج التعليمية التي تم تطويرها لاستخدامها في الفهرسة في الدورات التدريبية بمكتبة جامعة ولاية بنسلفانيا، والتي من خلالها يمكن التطبيق العملي بإنشاء التسجيلات البليوجرافية والاستنادية

دراسات تتعلق باستخدام الهاتف المحمول فى التعليم

١- فاعلية استخدام التعليم الإلكتروني والهواتف الذكية في تحصيل طالبات الانتساب بكلية التربية وتنمية الاتجاه نحوهم^(٢) قامت الباحثة برفع محاضرات مادة تقنيات التعليم والاتصال لطلبة الانتساب بكلية التربية جامعة حائل على موقعها الشخصي مصممة المحاضرات ببرنامج العروض التقديمية وتستخدم البريد الإلكتروني في الرد على الاستفسارات من قبل الطالبات، بالإضافة إلى التواصل مع الطالبات عن طريق عمل مجموعات على الهواتف الذكية من خلال برنامج (Telegram)

٢- قياس أثر استخدام تطبيقات الهواتف الذكية لدعم ثقافة الإرشاد والتوجيه الأكاديمي لطلبة قسم تكنولوجيا التعليم في كلية التربية الأساسية^(٣) تم تصميم تطبيق على أجهزة الهواتف الذكية حيث يشمل مجموعة من الأدوات التي تهدف لمساعدة الطلبة على رفع مستواهم الثقافي فيما يتعلق باللوائح المنظمة للبرنامج الدراسي وتنظيم الخطة الدراسية تم كذلك إضافة أدوات تساعد الطلبة على حساب المعدل وتلقى الأخبار والوصول لموقع التسجيل .

١ صالح، عماد عيسى. التعليم المبرمج بمساعدة الحاسب الآلي فى تخصص المكتبات والمعلومات : دراسة تجريبية على طلاب جامعتي القاهرة وحلوان . أطروحة (ماجستير). جامعة القاهرة .كلية الآداب .قسم المكتبات والمعلومات، 1999 .

٢ الياصى، رباب عبد المقصود يوسف. فاعلية استخدام التعليم الإلكتروني والهواتف الذكية فى تحصيل طالبات الانتساب بكلية التربية وتنمية الاتجاه نحوهما . المؤتمر العلمي الثالث والعشرون للجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس " تطوير المناهج: رؤى وتوجهات". القاهرة ، ٢٠١٤ . ص ص ١٧٤-٢٠٢ .

٣ المديرسي، عبد الله عبد العزيز، طلال عبد اللطيف الحجى. قياس أثر استخدام تطبيقات الهواتف الذكية لدعم ثقافة الإرشاد والتوجيه الأكاديمي لطلبة قسم تكنولوجيا التعليم في كلية التربية الأساسية. مجلة القراءة والمعرفة المصرية . ١٦٧٤ ، سبتمبر ٢٠١٥ . ص ص ١٧٩ - ٢١١ .

٣- فاعلية برنامج تدريبي قائم على دمج التعلم الإلكتروني السحابي المتنقل في تنمية مهارات استخدام بعض تطبيقات الهواتف الذكية في التعليم لدى معلم التعليم الأساسي^(١) توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لاستخدام دمج التعليم الإلكتروني السحابي وتطبيقات التعليم الجوال في تنمية مهارات استخدام الهواتف الذكية لدى معلمي التعليم الأساسي، وتم وضع المادة التدريبية على Google Drive ثم ربط هذا التطبيق بالجوال لاستعراض المادة التدريبية من خلال الجوال ثم تدرجت عينة البحث على استخدام بعض تطبيقات الهواتف الذكية في ضوء احتياجاتهم التدريبية، وهي : whataspp – Skype-Facebookapp - Fringapp

٤- استخدام التليفون المحمول في بيئة للتعلم الإلكتروني المحمول وأثره على تنمية مهارات تصميم المحتوى الإلكتروني ونشره^(٢) تم تصميم البرنامج باستخدام لغة إعداد السيناريوهات والتخطيط للإنتاج، ثم التطوير (الإنتاج) الفعلي باستخدام لغة HTML 5، وبرنامج Learning Mobile Author، ودرست المجموعة التجريبية مهارات تصميم ونشر المحتوى الإلكتروني باستخدام برنامج Draemweaver عن طريق الأجهزة المحمولة I Phones، بينما درست العينة الضابطة عن طريق أجهزة الكمبيوتر الشخصي.

٥- استخدام الهاتف المحمول في التعليم بين التأييد والرفض^(٣) استهدفت الدراسة تحليل وتفنيد مبررات الداعين لرفض أو قبول استخدام الهاتف المحمول في التعليم، من خلال استعراض ومناقشة مبررات الدعوة إلى استخدام الهاتف المحمول في العملية التعليمية، ومبررات الاعتراض على ذلك، بغية الاستفادة من ذلك في تقديم بعض المقترحات التي من شأنها أن تسهم في ترشيد وزيادة كفاءة استخدام تلك التقنية في مجال التعليم.

٦- سليم، تيسير اندراوس. تطبيقات الهاتف النقال في العملية التعليمية ومعوقات استخدامها في الأردن^(٤) تعرفت الدراسة على واقع استخدام طلبة المرحلة الثانوية لتطبيقات الهاتف النقال في العملية التعليمية بالمدارس ومعوقات استخدامها من وجهة نظرهم، واعتمدت على الاستبانة

7- The advantage of smart phones as an educational To train students in ear training⁽⁵⁾

تتناول الدراسة كيفية الاستفادة من الهواتف الذكية كوسيلة تعليمية لتدريب الطالب في مادة تدريب السمع في الموسيقى

8- Mobile Learning in Resource-Constrained Environments: A Case Study of Medical Education⁽⁶⁾

١ موسى، محمد دسوقي، مصطفى أبو النور مصطفى. فاعلية برنامج تدريبي قائم على دمج التعلم الإلكتروني السحابي المتنقل في تنمية مهارات استخدام بعض تطبيقات الهواتف الذكية في التعليم لدى معلم التعليم الأساسي. المؤتمر العلمي الرابع عشر للجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم "تكنولوجيا التعليم والتدريب الإلكتروني عن بعد : الطموحات والتحديات في الوطن العربي. القاهرة، إبريل ٢٠١٤. ص ١٣٥-١٧٥.

٢ الشربيني، زينب حسن حسن، وأخ... استخدام التليفون المحمول في بيئة للتعلم الإلكتروني المحمول وأثره على تنمية مهارات تصميم المحتوى الإلكتروني ونشره. مجلة كلية التربية بالمنصورة. ع ٧٩، ٢٠١٢، ص ٦٣١-٦٦٥. بحث مستل من رسالة دكتوراه. - جامعة المنصورة، كلية التربية، قسم تكنولوجيا التعليم.

٣ الدهشان، جمال علي خليل، صبحي شعبان علي شرف. استخدام الهاتف المحمول في التعليم بين التأييد والرفض. مجلة كلية التربية جامعة بنها. ع ٩٥، يوليو ج ٣ سنة ٢٠١٣. ص ١٤١-١٧٥.

٤ سليم، تيسير اندراوس. تطبيقات الهاتف النقال في العملية التعليمية ومعوقات استخدامها في الأردن : دراسة ميدانية بالمدارس الحكومية. Journal. Cibrarians ع ٤٧، سبتمبر ٢٠١٧. تاريخ الإطلاع ٢٠١٧/١١/٢١.

5 The advantage of smart phones as an educational To train students in ear training. Amesea International Journal, vol. 5/6, Jan-Apr2016, pp. 152-181. EBSCOhost, search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=awr&AN=118662489&site

6 Pimmer, Christoph, et al. "Mobile Learning in Resource-Constrained Environments: A Case Study of Medical Education." Medical Teacher, vol. 35, no. 5, May 2013, pp. e1157-e1165. EBSCOhost, doi:10.3109/0142159X.2012.733454

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف استخدام وتأثير التكنولوجيا التعليمية في التعليم الطبي في بيئات محدودة الموارد. الطريقة تشير النتائج إلى أن الطلاب اعتمدوا التكنولوجيات النقلة، مثل الهواتف المحمولة وأجهزة الكمبيوتر المحمولة الصغيرة، كأدوات ثقافية لتعلم أفضل بشكل غير رسمي في وقت قصير جد

9- Bridging the Gap between Students and Computers: Supporting Activity Awareness for Network Collaborative Learning with GSM Network⁽¹⁾

يقترح في هذه الدراسة نظام تعلم تعاوني قائم على شبكة الإنترنت يستند إلى التعلم باستخدام الهواتف المحمولة. معتمدا على استخدام رسائل قصيرة

10-Introducing and Adapting a Novel Method for Investigating Learning Experiences in Clinical Learning Environments.(2)

تصف الدراسة كيف؛ تم لأول مرة استخدام الهواتف المحمولة في أخذ العينات المتكررة اليومية في التعلم السريري؛ وأجريت الدراسة مع ٥١ طالبا أبلغوا عن أنشطتهم وخبراتهم خمس مرات في اليوم خلال دورة مدتها أسبوعان في جناح تدريب مهني.

11-Ability of Students to Recognize the Relationship between Using Mobile Apps for Learning during Fieldwork and the Development of Graduate Attributes(3)

قد أثبتت الدراسة أن انتشار استخدام الأجهزة المحمولة للتعلم الميداني قد أدى إلى زيادة وعي الطلاب بالعلاقة بين استخدام تطبيقات الجوال للتعلم وتطوير سمات الخريجين

التعليق على الدراسات السابقة

بعد مراجعة كافة الدراسات المندرجة تحت المحورين السابقين، لم يجد الباحث أى دراسة فى نفس موضوع دراستنا الحالية، إلا أنه أمكن الخروج بالملاحظات الآتية :

بالنسبة للمحور الأول : الدراسات التى تتعلق باستخدام التكنولوجيا فى تعليم علوم المكتبات والمعلومات نلاحظ ما يأتى :

- ١- الدراسات العربية التى وجهت لدراسة استخدام التكنولوجيا فى تعليم التصنيف تتسم بالندرة الشديدة حيث لا توجد سوى دراسة واحدة وهذه الدراسة استخدمت الحاسب الآلي فى التعليم أما دراستنا الحالية فتستخدم الهاتف المحمول فى تعليم التصنيف
- ٢- البعد الزمنى بين آخر دراسة لاستخدام التكنولوجيا (الحاسب الآلي) فى تعليم التصنيف حيث كانت عام ١٩٩٩ ودراستنا الحالية أى بفارق زمنى ١٩ عام ومما لا شك فيه يحمل مجال التكنولوجيا العديد من التطورات كل يوم.

1 Liu, C. -C., et al. "Bridging the Gap between Students and Computers: Supporting Activity Awareness for Network Collaborative Learning with GSM Network." Behaviour & Information Technology, vol. 27, no. 2, Mar/Apr2008, pp. 127-137. EBSCOhost, doi:10.1080/01449290601054772.

2 Lachmann, Hanna, et al. "Introducing and Adapting a Novel Method for Investigating Learning Experiences in Clinical Learning Environments." Informatics for Health & Social Care, vol. 37, no. 3, Sept. 2012, pp. 125-140. EBSCOhost, doi:10.3109/17538157.2012.678449.

3 France, Derek, et al. "Ability of Students to Recognize the Relationship between Using Mobile Apps for Learning during Fieldwork and the Development of Graduate Attributes." Journal of Geography in Higher Education, vol. 40, no. 2, May 2016, pp. 182-192. EBSCOhost, doi:10.1080/03098265.2016.1154931

- ٣- اقتصر معظم الدراسات العربية التي وجهت لاستخدام التكنولوجيا في تعليم علوم المكتبات والمعلومات على تعليم الفهرسة الوصفية، وصيغة مارك، ودراسة واحدة عن تعليم الفهرسة الموضوعية.

بالنسبة المحور الثاني : الدراسات التي تناولت استخدام الهاتف المحمول في التعليم نلاحظ ما يأتي :

- ١- استخدمت معظم الدراسات تطبيقات الهاتف المحمول في التعليم مثل Watsapp , Telegram , SMS , قامت بعض الدراسات بتصميم تطبيقات للهاتف المحمول، وتمت إتاحتها عن خلال التخزين السحابي.
- ٢- استخدام الهاتف المحمول في تعليم مجالات موضوعية مختلفة.

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة فيما يأتي :

- ١- من الدراسات الأولى التي تتناول استخدام الهاتف المحمول في تعليم المكتبات والمعلومات
- ٢- قمت الدراسة تطبيقاً يعمل على الهاتف المحمول دون الاعتماد على الاتصال بالإنترنت مستخدمة في ذلك إحدى لغات البرمجة Actionscrip3 من خلال برنامج Flash
- من العرض السابق للدراسات السابقة ، يمكن القول أنه لا توجد أي دراسة – على حد علم الباحث – سواء باللغة العربية أو الانجليزية تتناول استخدام الهاتف المحمول في تعليم التصنيف

الإطار النظري للدراسة

خصائص التعليم بالهواتف الذكية المحمولة

إن التطور التكنولوجي يفرض نفسه على الجميع وبخاصة إذا ما كان مصحوباً باهتمام وإلمام كبيرين من طرف مركز عملية التعليم وهم الطلاب، حيث غزت الهواتف الذكية المحمولة الأسواق والمنازل وحتى المدارس، وبات من الضروري استغلال هذه التقنيات الحديثة بما يفيد أطفالنا وطلابنا في تحصيلهم الدراسي ، وبخاصة إذا ما أخذنا الدافعية التي يبديها أغلبهم في استخدام هواتفهم الشخصية داخل الفصول الدراسية و الوقت الطويل المهدر أمامها بعين الاعتبار ، ونستخلص أهم خصائص التعليم بالهواتف المحمولة فيما يأتي :

- ١- **التغلب على الحواجز الزمنية والمكانية :** التعليم بالهواتف المحمولة يأخذ عملية التعلم بعيداً عن أي نقطة ثابتة كاسراً كل حدود الزمان والمكان ومحترماً رغبة المتعلم في أن يتفاعل مع أطراف المجتمع التعليمي دون الحاجة للجلوس في أماكن محددة وأوقات معينة أمام شاشات الحواسيب وهو ما أعطى مزيداً من الحرية في عملية التعلم ليتم داخل وخارج أسوار المؤسسات التعليمية بالإضافة الى تحقيق المشاركة والتعاون بين الطلاب بعضهم البعض وبين معلمهم بغض النظر عن التباعد الجغرافي^(١)
- ٢- **يتيح للمتعلم سهولة وسرعة الاتصال بالإنترنت :** حيث يستطيع الطلاب الاتصال بالإنترنت لاسلكياً، مما يسهل عملية الدخول إلى الانترنت وتصفحه في أي وقت وفي أي مكان.^(٢)
- ٣- **سهولة التفاعل بين أطراف العملية التعليمية :** يسهل التعليم بالهواتف الذكية المحمولة تبادل الرسائل والملفات والكتب الإلكترونية بين الطلاب بعضهم البعض، وبينهم وبين المعلم وذلك عن طريق

١ عبد الله ، غادة . القيمة التي يضيفها التعليم المتنقل على عمليتي التعلم والتعليم : متاح على <http://www.elearning.edu.sa/forum/showthread.php?t=1157> في ٢٠١٧/١٢/١١

٢ أبو تركي . مرجع سابق

البلوتوث أو باستخدام الواى فاى، وهذا لا يتوفر بنفس الدرجة من السهولة فى أنماط التعليم الإلكتروني الأخرى.

- ٤- **الانتشار، وانخفاض تكلفة التعليم بالهواتف الذكية المحمولة** أصبح الهاتف المحمول ضرورة من ضروريات الحياة التى لا يمكن الاستغناء عنها بالنسبة لجميع فئات المجتمع فأغلب الطلاب اليوم يمتلكون هواتف ذكية محمولة حديثة بتكلفة منخفضة نسبيا بالمقارنة مع الحواسيب المكتبية وهذا يشكل ميزة مهمة ينفرد بها التعلم بالمحمول حيث استخدامها فى التعليم لن يكلف الطلاب أعباء مالية إضافية.
- ٥- **سهولة التنقل والتحرك أثناء التعلم** : تمتاز الهواتف المحمولة بخفة الوزن وصغر الحجم وأسهل حملا من الحقائب المليئة بالملفات والكتب أو من الحاسبات المحمولة أيضا، هذه السهولة فى التنقل تسهم فى تسهيل حصول المتعلم على الخبرات التعليمية التى يرغب فى تعلمها.
- ٦- **سهولة وسرعة الوصول إلى المعلومات** : بالإضافة إلى سهولة الربط بشبكة الإنترنت فى أي مكان ، يوجد حاليا الكثير من التطبيقات والأدوات التى تسهل التعلم باستعمال الهاتف المحمول وتتيح التفاعل مع الآخرين ومشاركة الملفات المختلفة معهم.
- ٧- **التفاعلية فى عملية التعلم**: حيث يستطيع المعلم تلقى استفسارات الطلاب وتسأولاتهم من خلال الهواتف المحمولة، كما يمكنه تقييم الطلاب وعرض هذه التقييمات للطلاب أثناء المحاضرة عن طريق واجهة خاصة فى جوال الطالب، بل والتواصل مع أولياء أمورهم.
- ٨- **جاذبية عملية التعليم بالهواتف المحمولة**: حيث إن تتطلع الطلاب إلى كل ما هو تكنولوجي يسهل عملية استجابتهم للدروس ويرسخ المواد التعليمية لديهم على المدى البعيد.
- ٩- **المرونة ومراعاة الفروق الفردية** : يمكن للشخص أن يتعلم بما يناسبه و يختار ما يحبه من المواد التعليمية حسب ميوله وقدراته و أوقات فراغه.
- ١٠- **الاستمرارية** : إن التعلم باستعمال الهواتف المحمولة يضمن استمرارية عملية التعلم واكتساب المعارف والمهارات من الطفولة حتى سن متأخرة ، سواء داخل الفصل أو خارجه ، أثناء الدراسة أو فى العطلة^(١).

ضروريات استخدام الهاتف المحمول فى التعليم

بعد عرض ما سبق من خصائص ومميزات التعليم بالهواتف الذكية المحمولة نستطيع أن نحدد ضروريات استخدام الهواتف المحمولة فى التعليم فيما يأتي :

١. **النمو المتزايد لاستخدام الهواتف المحمول** : لقد أصبح المحمول من الأدوات التكنولوجية التى لا تكاد تفارق مستخدميها فى ليل أو نهار ، والتي زاد عدد مستخدميها بصورة كبيرة، وبخاصة بعد أن أصبحت تقنية تلك الأجهزة رخيصة – سواء فيما يتعلق بأسعار تلك الأجهزة أو تكلفة الخدمات المرتبطة بها فقد تحول الهاتف المحمول من جهاز مكمل يقتصر على فئة معينة من الأشخاص، إلى الشيء الأساسي الذى لا يمكن الاستغناء عنه والمتاح للجميع^(٢)

٢. تعدد الخدمات التى يمكن أن تقدمها الهواتف المحمولة فى مجال التعليم

تسهل الهواتف المحمولة الاتصال بين أفراد العملية التعليمية فى أى وقت، وفى أى مكان دون الحاجة إلى الالتقاء وجها لوجه، كما أنها تخزن كمية كبيرة من المعلومات أو الكتب والملخصات

١ تعليم جديد : أخبار وأفكار تقنيات التعليم. متاح على <https://www.new-educ.com/les-avantages-du-mobile-learning> . فى ٢٠/١٢/٢٠١٧

٢ Mobile Learning: available on line at <http://mobilelearning.ae/Mobile.htm>

والمراجعات الضرورية لتعلم،^(١) ونتيح اتصال دائما بالإنترنت يتعدى سرعة الاتصال عن طريق DSL ، إضافة إلى خدمات البث التلفزيوني الحى والقنوات الفضائية، بكفاءة وجودة عالية، وإجراء مكالمات بالصوت والصورة ، ونقل المعلومات والفيديو بسرعة عالية^(٢)

٣. شيوع وانتشار أساليب وأنماط التعليم عن بعد، وإثبات جدواها وحاجة المجتمعات الضرورية لها:

التعليم بالهواتف المحمولة يعد فى مجمله ترجمة حقيقية وعملية لفلسفة التعليم عن بعد التى تقوم على توسيع قاعدة الفرص التعليمية أمام الأفراد، وتخفيض تكلفته بالمقارنة مع نظم التعليم التقليدية، باعتبارها فلسفة تؤكد حق الأفراد فى اغتنام الفرص التعليمية المتاحة وغير المقيدة بوقت أو مكان ولا فئة من المتعلمين، وغير المقنصرة على مستوى أو نوع معين من التعليم، حيث يتابع المتعلم تعلمه حسب طاقته وقدرته وسرعة تعلمه وفقا لما لديه من خبرات ومهارات سابقة، بل ونجاحها فى تقديم خدمة تعليمية تناسب بعض طالبي مثل هذه الخدمة، وتزيد فى ترسيخ مفهوم التعليم الفردي أو الذاتي، الأمر الذى يسهم فى ترجمة مفهوم ديموقراطية التعليم إلى واقع.

٤. المساهمة فى التغلب على ما يعانيه التعليم التقليدي من مشكلات :

فالتعليم النظامي وبخاصة الجامعى يعانى من مشكلات عديدة مثل:

- محدودية فرص التعليم المتوفرة حالياً ومستقبلاً لقطاعات كبيرة من المجتمع فى المناطق الريفية والناحية والناطقة عن التوزيع الجغرافى غير المتوازن لمؤسسات التعليم العالى، أو لبعض فئات من الدارسين الذين لا تتوفر فيهم الشروط التقليدية للالتحاق بالجامعات الحالية كالموظفين و رجال الأعمال وربات البيوت وغيرهم ممن يرغبون فى توسيع آفاق معرفتهم وثقافتهم وتطوير مهاراتهم المهنية والحصول على درجة جامعية ملائمة، ولا يستطيعون الحضور بانتظام إلى الحرم الجامعى، بسبب حواجز العمر وحواجز الجغرافيا والقواعد الصارمة للالتحاق والقبول^(٣)
- المشكلات الناجمة عن نقص الموارد المالية اللازمة لتقديم تعليم جامعى جيد، وبخاصة فى ظل ارتفاع تكلفة هذا النوع من التعليم ، وتقلص مصادر التمويل التقليدية وعدم توافر مصادر بديلة فى الوقت الحاضر لمجابهة الاحتياجات المستقبلية، حيث يرى كثير من علماء التربية المتحمسون لهذا النوع من التعليم أن تكلفته المادية أقل بكثير من التعليم الجامعى التقليدي، خاصة فى ظل انخفاض أسعار تلك الأجهزة وانخفاض تكلفة خدمات الهواتف المحمولة والانترنت، فتوفير خدمة التعليم والتعلم عبر هذه الأجهزة، يوفر على المتعلم مشقة الانتقال إلى مركز تعليمي بعيد، ما يعنى أنه سيوفر كلفة السفر ويكسب مزيداً من الوقت، حيث إن تكلفة التنقل تكاد تكون غير موجودة سواء بالنسبة للطالب أو المدرب، كما أن المحاضرين لا يتقاضون رواتب شهرية كما هو الشأن فى حالة التعليم التقليدي بل يتقاضون أجوراً نظير كل محاضرة فى معظم الحالات، بالإضافة إلى ذلك فإن التعليم عبر الهواتف لا يحتاج إلى ميزانيات ضخمة لإنشاء مباني كبيرة وفصول دراسية والتي عادة تتطلب تخصيص مبالغ لإدارتها وصيانتها، خاصة فى ظل انخفاض أسعارها وأسعار الخدمات المرتبطة بها^(٤)

١ "Gray Harriman: Why m-learning (m-learning)?, In" m-Learning (m- learning)" available at on line <http://www.grayharriman.com/mlearning.htm>

٢ أبو تركى . ماذا بعد الجيل الثالث من الهاتف المحمول . متاح على <http://qatarshares.com/vb/showthread.php?t=91919> فى ٢٠١٧/١٠/٢٢

٣ الدهشان، جمال على . الجامعة الافتراضية أحد الأنماط الجديدة فى التعليم الجامعى . المؤتمر القومى الرابع عشر لمركز تطوير التعليم الجامعى " آفاق جديدة فى التعليم الجامعى العربى " . القاهرة ، ٢٥-٢٦ نوفمبر ٢٠٠٧ .

٤ ميران ، عبد الله . التعليم الإلكتروني فى العالم العربى (الواقع والطموحات). متاح على .- <http://www.ituarabic.org/hresources/...> فى ٢٠١٧/١٠/١١ Part%202.doc

- مشكلة فقر المكتبات الجامعية إلى الكتب و الدوريات الحديثة، وعدم قدرة هذه المكتبات على استيعاب الأعداد المتزايدة من الطلاب التي تكتظ بها الجامعات، اعتماد التعليم بها على القشور والملخصات من خلال ما يسمى بالكتاب الجامعي، حيث يستطيع الطلاب من خلال الاشتراك في خدمة الانترنت عبر الهاتف، الدخول إلى قواعد البيانات والاتصال بالموارد المعلوماتية لطريق المعلومات السريع، الأمر الذي يتيح للطلاب والباحث فرصة استثنائية بتوفير الملايين من العناوين المختلفة والكتب والدراسات الحديثة من خلال هاتفه المحمول.

أنماط التعليم بالمحمول

هناك ثلاثة أنماط لاستخدام الهواتف الذكية المحمولة في التعليم :

١) التعلم بالمحمول الجزئي

النمط المختلط الذي يجمع: بين مزايا التعليم الصفي والتعليم بالمحمول، والذي يكون في الغالب داخل غرفة الصف تحت إشراف المعلم ؟

٢) التعليم الكامل من خلال المحمول :

من خلال استخدام الطلاب للتقنيات اللاسلكية المتنقلة خارج المدرسة وخارج أوقات الدراسة للاستماع إلى الدروس أو التحدث إلى الزملاء أو المعلم أو أداء بعض الأنشطة أو الدخول إلى مواقع تتعلق بالمحتوى الدراسي عبر الإنترنت.

فوائد استخدام الهاتف المحمول في عملية التعليم

حاولت الدراسات تحديد فوائد التعليم بالمحمول مقارنة بالتعليم الإلكتروني حيث أجمعت هذه الدراسات على أن التعليم بالمحمول مفيد من خلال تسهيل مهام المعلمين والمشرفين والمحاضرين، بتقديم موادهم التعليمية على تلك الأجهزة، كما تعد أيضا أدوات مساعدة للتعلم بالنسبة للطلاب، إضافة إلى مساعدة ولي الأمر على متابعة تعلم أبنائهم، وقد تمثلت تلك الفوائد فيما يأتي^(١)

الفوائد بالنسبة للطلاب

- ١- تلقى الطلاب الرسائل القصيرة من الجامعة بالإعلانات والقرارات الإدارية المستعجلة، كإلغاء موعد امتحان معين أو اعتذار عن محاضرة وجدول المحاضرات والاختبارات والتعديلات الطارئة عليهما، وهذه أمور يعاني منها طلاب الجامعات التقليدية وبخاصة المقيمون بعيدا عنها، حيث الرسائل القصيرة أسهل وأسرع من المحادثات الهاتفية أو البريد الإلكتروني.
- ٢- يساعد الطلاب والباحثين على إنشاء مكتبة صغيرة سواء من الكتب والدروس والمراجعات والشروح، ومقاطع الفيديو الخاصة بمجال معين.
- ٣- التعليم بالهاتف المحمول يزيد من الدافعية والالتزام الشخصي للتعلم فإذا كان المحمول يصاحب الطالب في كل مكان وفي أى وقت ، فإن ذلك يساعده على الالتزام وتحمل المسؤولية، الأمر الذي يمكن أن يسهم في جذب كثير من الشباب الذين تسربوا من التعليم حيث يمكنهم الاستمتاع باستخدام أجهزة الهاتف المحمول.
- ٤- تساعد الطالب على التغلب على الرهبة التي يشعر بها اتجاه التقنيات الحديثة وذلك بسبب الألفة التي يشعر بها تجاه تليفونه المحمول والذي يرافقه دوما.

١ عبد الله ، غادة . القيمة التي يضيفها التعليم المتنقل على عمليتي التعلم والتعليم : متاح على <http://www.elearning.edu.sa/forum/showthread.php?t=1157> . في ٢٠١٧/١٢/١١

- ٥- التعليم بالهواتف المحمولة يساعد الطلاب على كسر الحاجز النفسي تجاه عملية التعلم وتجعلها أكثر جاذبية، ويستخدم كتنقية مساعدة للمتعلمين الذين يواجهون صعوبات تعلم

الفوائد بالنسبة للمعلمين

- ٦- تمكن الهواتف المحمولة المعلمين من استعراض واجبات الطلاب، كما يتمكن الطلاب من خلالها معرفة نتائج تقويم المعلمين لتلك الواجبات، كما يمكن تدوين الملحوظات سواء باليد من خلال SMS أو بالصوت مباشرة على الجهاز أثناء الدروس الخارجية أو الرحلات.

الفوائد بالنسبة لأولياء الأمور

- ٧- يساعد أولياء الأمور على المتابعة الدورية لنتائج أبنائهم ومستواهم الدراسي، حضورهم الدروس من عدمه ، هذه الأمور مقيدة للعائلة خاصة إذا ما كان كلا الأبوين العاملين، مما يعطى فرصة لتدارك أى ضعف دراسي أو سلوكي لهؤلاء الأبناء قبل تفاقمه.

الجامعات

- ٨- بث المحاضرات والمناقشات مباشرة إلى الطلاب مهما كان تواجدهم وذلك من خلال اتصال هذه الأجهزة بالإنترنت.
- ٩- يمكن التعليم بالمحمول الجامعة من إشراك الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وأولياء الأمور فى تنفيذ العمليات والمهام فى صورة جماعية تشاركية.

خدمات الهواتف المحمولة

- الهواتف المحمولة يمكنها إنجاز العديد من المهام التعليمية من خلال ما يتوافر فيها من تقنيات تقدم من خلالها العديد من الخدمات، من أبرز تلك الخدمات ما يأتي :

١- خدمة الرسائل القصيرة SMS

يمكن استخدام الرسائل القصيرة فى العملية التعليمية لأداء مهام عديدة ، فالمتعلم يمكن أن يحصل من خلالها على المعلومات بشكل أسهل وأسرع من المحادثة الهاتفية أو البريد الإلكتروني مثل جداول المحاضرات والاختبارات وبخاصة مع إجراء تعديلات طارئة على هذه الجداول، كما يمكن التواصل بحرية مع المعلم فى أى وقت وطرح الأسئلة وتلقي الإجابات بسهولة، وتبادل الرسائل بين المتعلمين بعضهم البعض وبينهم وبين المعلم^(١)

- ٢- خدمة الوسائط المتعددة : هي خدمة إرسال واستقبال الرسائل المصورة أو الملفات الصوتية أو ملفات الفيديو وكذلك الرسائل النصية بمحتوى أكبر مما هو عليه فى الرسائل القصيرة، فهي تطور لتقنية الرسائل بوجه عام، وما يميزها عن الرسائل العادية القصيرة أنها تتيح إمكانية إرسال محتوى يصل حجمه إلى ١٠٠ كيلوبايت فى الرسالة الواحدة بينما لا يتعدى حجم الرسالة القصيرة ١٤٠ بايت فقط، وتمتاز رسالة الوسائط المتعددة عن الرسائل القصيرة فى أنها تسمح بإرسال الصوت والصور والفيديو وهذه الخدمة لا تمكن من إرسال الوسائط المتعددة من هاتف لأخر فحسب ، ولكن أيضا من الهاتف إلى البريد الإلكتروني والعكس^(٢)

١ الرسائل النصية القصيرة : متاح على (SMS) http://arabic.batelco.com/Bus_msg_sms.asp فى ٢٠١٧/١٢/١٠ .

٢ ما هي خدمة رسائل الوسائط المتعددة MMS من الجوال : متاح على <http://www.nsaime-lil.com/vb/showthread.php?t=3113> . ٢٠١٧/١٠/١٠

٣- **خدمة الواب (Wireless Application protocol (WAP** هو عبارة عن بيئة استخدام مجموعة قواعد اتصال تختص بأجهزة الاتصال اللاسلكية، تم تصميمها بمواصفات معيارية من أجل توحيد أسلوب عمل وطريقة وصول الأجهزة اللاسلكية إلى الأنترنت، من خلال ربط أهم شبكتين في العالم شبكة الهاتف المحمول وشبكة الأنترنت، فالواب برنامج يحول صفحات الأنترنت المصممة للكمبيوتر ليجعلها صغيرة بشكل يناسب شاشات الهواتف المحمولة، فيستفيد المستخدم للهاتف المحمول من ما تقدمه الأنترنت من خدمات ومعلومات^(١) وقد مكنت هذه التقنية الطلاب من التعلم وفقا لحاجاتهم وإمكانياتهم بغض النظر عن موقع وجودهم الجغرافي، ومكنت من الاستفادة من المكتبات الالكترونية، وقواعد البيانات، والمحادثات ذات الاتصال المباشر وخدمات المعلومات الأخرى من خلال قيام الجامعات الافتراضية الإلكترونية بتوفير برامج عديدة على الأنترنت كما تمكن الدارسين في جميع أنحاء العالم الالتحاق بها، وما على الدارس إلا أن يفتح موقعها ويدخل رقمه السري فيحصل على نص المحاضرة والأسئلة التي يجيب عليها، كما يمكن إجراء الاختبارات والمشاركة في الحوار مع الدارسين الآخرين والمحاضر أو المشرف الأكاديمي

٤- **خدمة MSN المتنقل**

يمكن من خلال هذه الخدمة أن تصلك رسائل MSN Hotmail و MSN Messenger مباشرة إلى هاتفك المحمول واستلام رسائل تنبيه على هيئة رسائل SMS لأشعارهم بوصول الرسائل الالكترونية على عنوان Hotmail الخاص بهم، إضافة إلى ذلك يمكنهم استلام الرسائل من أصدقائهم المشمولين في خدمة MSN Messenger

٥- **خدمة التراسل بالحزم العامة للراديو GPRS**

هي اختصار General Packet Radio Services وتعني التراسل بالحزم العامة للراديو، وهي من التقنيات المبتكرة لنقل البيانات عبر شبكات GSM في الوصول إلى المعلومات عبر الهواتف المحمولة المتوافقة مع هذه التقنية، ويميز هذه الخدمة كونها تؤمن اتصالاً مستمراً دائماً بشبكة الإنترنت مما يعني أنك لن تدفع سوى تكلفة المعلومات التي ترسلها أو تستقبلها عوضاً عن مدة الاتصال، فهي تقنية مبتكرة جديدة تسمح للهواتف المحمولة بالدخول إلى الإنترنت بسرعة فائقة وإمكانية استقبال البيانات والملفات وتخزينها واسترجاعها وتبادلها لاسلكياً بسرعة في حدود ١٧١ كيلوبايت في الثانية والوصول إلى كم أكبر من المعلومات المتاحة من خدمة الواب وبتكلفة أقل وجهد أقل حيث يتم حساب التكلفة بناء على حجم البيانات وليس بناء على مدة الاتصال (دون الحاجة إلى الاتصال بالإنترنت في كل مرة لأن المستخدم على اتصال دائم بالإنترنت) وتعد الهواتف المحمولة الحديثة بهذه التقنية حيث يستطيع المستخدم الدخول إلى الإنترنت في أي وقت ومن أي مكان لتصفح الإنترنت، وقراءة البريد الإلكتروني والرد عليه وإرسال واستقبال رسائل الوسائط المتعددة.

وتختلف هذه الخدمة عن خدمة الواب، حيث يمكن للمشاركة في هذه التقنية الاستفادة من تطبيق أو خدمة الواب إلا أن خدمة الواب عبر تقنية GPRS ستحقق للمشاركة فيها سرعة أعلى في تصف المعلومات مقارنة بسرعة الخدمة الخالية المقدمة عبر شبكة الجوال والتي لا تتجاوز سرعة نقل البيانات من خلالها ٩,٦ ك.ب.

١ ماذا تعرف عن خدمة تصفح الأنترنت عبر الجوال الواب : متاح على <http://www.arabiyat.com/forums/showthread.php?t=32428> ١٠/١٠/٢٠١٧

٦- المراسلة الفورية

يعرف التراسل الفوري بأنه مجموعة من التطبيقات التي تمكن المستخدمين بالتواصل النصي أو الصوتي أو المرئي باثنين أو أكثر من المستخدمين بشرط توافر التطبيق نفسه على هواتفهم مثل Viber و WhatsApp

الصعوبات أو التحديات التي تواجه استخدام الهواتف المحمولة في التعليم:

١. **الحاجة إلى تأسيس بنية تحتية :** تتضمن شبكات لاسلكية، أجهزة حديثة وإنتاج برمجيات تعليمية، تنشر عبر الإنترنت، وبرامج أخرى غير معتمدة على الإنترنت ، توفير بيئة تفاعلية بين أطراف العملية التعليمية الطلاب والمعلمين وأولياء الأمور والمؤسسة التعليمية.
٢. **صغر حجم شاشات العرض Small Screens** الخاصة بالهواتف المحمولة والتي تعيق من عمليات إظهار المعلومات، وتقلل من كمية المعلومات التي يتم عرضها.
٣. **سعة التخزين محدودة** ويمكن التغلب على ذلك من خلال الاستعانة ببطاقات الذاكرة التي تصل سعتها إلى ٦٤ GHZ مما يوفر إمكانية تخزين الملفات المختلفة بصورة مريحة.^(١)
٤. **كثرة الموديلات واختلافها يؤدي إلى عدم الألفة السريعة مع الأجهزة وبخاصة مع اختلاف أحجام الشاشات وأشكالها ،** وتغير سوق بيع هذه الأجهزة المتنقلة بسرعة مذهلة، مما يجعل الأجهزة قديمة بشكل سريع، فسوق الأجهزة التكنولوجية المتنقلة كثير التحديث والتغيير وبخاصة الهواتف المحمولة، ولذلك فإن عدم مجاراة هذا التقدم يجعل الأجهزة منتهية الصلاحية. Out-of date
٥. **ضرورة شحن الأجهزة بشكل دوري ،** حيث يستغرق عمل البطاريات مدة قصيرة؛ ولذلك فهي تتطلب الشحن بصفة مستمرة.
٦. **قلة وعى بعض أطراف العملية التعليمية بالدور الذي يمكن أن تقوم هذه الأجهزة في خدمة عمليتي التعليم والتعلم، واعتقادهم أن الدعوة إلى ذلك هو نوع من الهوس بالتكنولوجيا، أو أنها طريقة جديدة مبتكرة تهدف إلى ترويج التكنولوجيا.**
٧. **صعوبات تقنية من بينها:** ضعف كفاءة الإرسال مع كثرة أعداد المستخدمين للشبكات اللاسلكية، صعوبة في نقل ملفات الفيديو عبر الشبكات الخلوية، وصعوبة استثمار برمجيات الحواسيب الشخصية نفسها على الأجهزة المحمول.^(٢)

المقارنة بين التعليم الإلكتروني والتعليم بالهواتف المحمولة

يقدم التعلم الإلكتروني والتعلم بالهواتف المحمولة نوعاً جديداً من الثقافة، هي : "الثقافة الرقمية" والتي تركز على معالجة المعرفة وتساعد الطالب على أن يكون هو محور عملية التعلم وليس المعلم. وفيما يلي نوضح أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين التعليم الإلكتروني والتعليم بالهواتف المحمولة

١ سالم، أحمد محمد. التعلم الجوال Mobile Learning . رؤية جديدة للتعلم باستخدام التقنيات اللاسلكية . المؤتمر العلمي الثامن عشر للجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس . ٢٥- ٢٦ يوليو ٢٠٠٦ . متاح على <https://edu577.wordpress.com> في ٢١/١/٢٠١٨
٢ سليم، تيسير اندراوس. تطبيقات الهاتف النقال في العملية التعليمية ومعوقات استخدامها في الأردن : دراسة ميدانية بالمدارس الحكومية Journal - Cybrarians العدد ٤٧ ، سبتمبر ٢٠١٧ . تاريخ الاطلاع ٢١/١/٢٠١٨ . متاح على < <http://www.journal.cybrarians.info/index.php?>

أوجه التشابه بين التعلم الإلكتروني والتعلم بالهاتف المحمول^(١)

من حيث	وجه التشابه بين التعلم الإلكتروني والتعلم المتنقل
أشكاله	التعلم الجزئي، التعلم المختلط، التعلم الكامل
الطالب	نشاط الطالب وفاعليته في تعلم المادة العلمية يعتمد على التعلم الذاتي.
المحتوى العلمي	نصوص تحريرية، وصور ثابتة ومتحركة، ولقطات فيديو، ورسومات.
تصفح الإنترنت	يسمح النموذجان للطلاب بالدخول إلى الإنترنت
زملاء الطالب	يتنوع زملاء الطالب من أماكن مختلفة من أنحاء العالم فليس هناك مكان بعيد أو صعوبة في التعرف على أصدقاء وزملاء.
أعداد الطلاب	يسمح بقبول أعداد غير محددة من الطلاب من أنحاء العالم. سهولة تحديث المواد التعليمية المقدمة إلكترونياً في كلا النموذجين.

أوجه الاختلاف بين التعلم الإلكتروني والتعلم بالهاتف المحمول:

من حيث	التعلم الإلكتروني	والتعلم المتنقل
استخدام تقنيات إلكترونية	سلكية أو لا سلكية مثل الحاسبات المكتبية Desktops والحاسبات المحمولة. Laptops.	لاسلكية فقط مثل الهواتف النقالة، والمساعدات الشخصية الرقمية، والحاسبات الآلية المصغرة، والهواتف الذكية.
تبادل الرسائل	فالأمر يحتاج إلى البريد الإلكتروني وقد لا يطلع عليه المعلم أو الطلاب في الحال.	بسهولة تبادل الرسائل بين المتعلمين بعضهم البعض، وبينهم وبين المعلم عن طريق رسائل SMS أو MMS ،
وقت التعلم	يتطلب الجلوس أمام أجهزة الحاسوب المكتبية أو المحمولة في أماكن محددة.	يسهل التعلم في أي وقت وفي أي مكان حيث لا يشترط مكاناً معيناً
تبادل الملفات والكتب الإلكترونية بين المتعلمين	لا يتوفر البلوتوث أو باستخدام الأشعة	حيث يمكن أن يتم ذلك عن طريق تقنية البلوتوث أو باستخدام الأشعة تحت الحمراء،
إمكانات التخزين	كبيرة	أقل

أنماط التعلم بالهواتف المحمولة

- **النمط الأول :** نمط التعليم بالهواتف المحمولة بدون الإنترنت عن طريق الكتب الإلكترونية المخزنة مسبقاً في الهواتف، وعلى برامج الوسائط المتعددة التي تم تنصيبها على الهواتف، ويسمح هنا ببرامج غنية بالمشيرات السمعية والبصرية وبعض التطبيقات التعليمية التي تمكن الطالب أن يتفاعل معها.
- **النمط الثاني :** التعلم بالهواتف عن طريق الإنترنت ويقسم إلى نوعين :

١ التعليم الجوال . متاح على http://groupsa2013.blogspot.com.eg/2012/12/blog-post_7.html . تاريخ الإطلاع ٢٠١٨/١/٢١

- **الأول: المتزامن مع الإنترنت** الذي يشترط وجود كلا من الطالب والمعلم في وقت واحد على الإنترنت، ويسمح بالتفاعل المباشر بينهم بالصوت والصورة والنصوص من خلال المحادثة أو الفصول الافتراضية والمؤتمرات التفاعلية والمرئية والمسموعة
- **الثاني: غير المتزامن مع الإنترنت** والذي لا يشترط وجود كلا من الطالب والمعلم في وقت واحد على الإنترنت، ويسمح بالتفاعل بطريقة غير مباشرة كاستخدام البريد الإلكتروني^(١)

طرق تصميم تطبيقات الهاتف المحمول التعليمية

وهناك أسلوبان لتصميم تطبيقات الهاتف المحمول :

- **الأسلوب الأول :** استخدام برامج تطبيقية جاهزة أو مواقع ويب تساعد في بناء التطبيق التعليمي لا يتطلب هذا الأسلوب الإلمام بإحدى لغات البرمجة أمثلة ذلك :

- أولاً: برامج جاهزة

برنامج الناشر عبر الجوال Learning Mobile Author هو عبارة عن برنامج يسمح بنشر أي محتوى تعليمي وتفاعلي بالصوت والصورة والنص إلى أنظمة الجوال المختلفة. ويتم تطوير المادة التعليمية على أجهزة الحاسب الشخصي ومن ثم يتم نشرها على شبكة الويب أو من خلال شبكة لا سلكية ويمكن قراءة الملفات الصادرة من الناشر عبر الجوال بشكل مستقل دون استخدام شبكة الويب، ولا يلزم الجهاز الجوال أي برنامج لقراءة الملفات الصادرة عن الناشر عبر الجوال حيث إن الملفات تعمل على لغة الآلة لجهاز الجوال المستخدم^(٢)

- ثانياً : مواقع الويب

تمكن هذه المواقع من إنشاء تطبيقات للهاتف المحمول بدون خبرة برمجية أو استخدام أكواد ومن أمثلتها: Appsgyser^(٣) ibuildapp^(٤) mobile.conduit^(٥) appmakr^(٦) وأشهرها استخداماً :

- Appinventor^(٧) محرر برمجي متكامل يحتوي على العديد من الأدوات التي تساعد المبرمجين المبتدئين في صناعة وتصميم تطبيقات هواتف الاندرويد دون الحاجة إلى الأكواد والنصوص البرمجية، ويحتوي برنامج أب انفنتور على واجهة رسومية بسيطة وأنيقة تسهل على المستخدمين التعامل مع البرنامج.

- **apps-builder^(٨)** يتيح هذه الموقع إمكانية تصميم واجهة تحتوي على العديد من الأدوات والأزرار للروابط التي تخص الموقع مثل المواقع الاجتماعية الفيس بوك، تويتر ،جوجل بلس ، يوتيوب ، إنستغرام، وغيرها أو روابط RSS ، وإمكانية إضافة ملفات الملتيميديا ، وإضافة الخرائط وأدوات الاتصال كالدرشة Chat أو اتصل بنا ، وإمكانية إنشاء وتصميم نماذج، ويمكن أن تزود تطبيقك ببعض الخدمات، مثل : الآلة الحاسبة، حالة الطقس أو تغيير

١ السعيد، خليل محمود سعيد ، طلال بن حسن حمزة . أثر التعليم بالجوال في تحصيل طلاب جامعة طيبة لمقرر التعليم الإلكتروني واتجاهاتهم نحوه . دراسات عربية في التربية وعلى النفس – السعودية. ع ٢٨، مج ١، ٢٠١٢، ص ٨٥- ١١٣

2 <http://www.onlinetrainingnetwork.net/vb/showthread.php?p=1915>

3 <https://www.appsgyser.com/>

4 <https://ibuildapp.com>

5 mobile.conduit.com/

6 <https://www.appmakr.com/>

7 <http://appinventor.mit.edu/explore/>

8 <http://www.apps-builder.com/>

العملية، وترتيب العناصر والأزرار عن طريق السحب والإفلات، وإمكانية إضافة أكواد CSS أو Javascript ، ويوجد العديد من الـ Thems التي يمكن أن تختار المناسب منها للتطبيق

- **appmakr^(١)**: لوحة تحكم تصميم التطبيق بهذا الموقع مدعمة بعدة لغات من بينها اللغة العربية يمكن إنشاء تطبيقات الأندرويد، الأيفون، يمكن اختيار الخلفيات وطرق العرض وإضافة الروابط الخاصة بالتطبيق بكل بساطة وسهولة.

■ **الأسلوب الثاني : استخدام احدي لغات البرمجة فى كتابة التطبيق من بدايته وحتى نهايته، وأشهرها استخداماً :**

- برنامج أندرويد استديو Android Studio^(٢) وهو برنامج مفتوح المصدر يستخدم لبرمجة تطبيقات نظام الأندرويد، تم إطلاقه من قبل جوجل لتوفير الأدوات اللازمة فى تطوير التطبيقات، ويعتمد على لغة **لغة الجافا JAVA**، ولغة **HTML**
- برنامج Adobe Flash Professional CC 2015 الذى يعتمد على لغة ActionScrip3 لكتابة التعليمات البرمجية

تنفيذ التجربة.

اتبع الباحث لتنفيذ التجربة الخطوات الآتية :

١. تم الحصول على موافقة أستاذ المادة بتطبيق التجربة.
٢. عقد جلسة تنظيمية مع طلاب المجموعة التجريبية تم فيها تحميل تطبيق تعليم التصنيف فى شكل ملف فى صيغة APK على هواتفهم المحمولة، و تعريفهم كيفية استخدام تطبيق تعليم التصنيف.
٣. تم التدريس وفقاً لمواعيد تدريس مقرر التصنيف فى الجدول الدراسي وذلك وفقاً لما يأتى:
 - **المجموعة التجريبية** : التقى الباحث بطلابها وأوضح لهم أنهم يتعلمون من خلال تطبيق تعليم التصنيف المحمل على هواتفهم، وهو أحد أنماط التعليم الذاتي وترك الباحث المجال للطلاب لتعلم من خلال تطبيق تعليم التصنيف واقتصر دور الباحث على الإرشاد والتوجيه فقط وحل أى مشكلة طارئة.
 - **المجموعة الضابطة** : درست المحتوى التعليمي نفسه مع أستاذ المقرر بالطريقة العادية المتبعة فى التدريس.
٤. **تقييم التجربة**: تم تقييم الطلاب عن طريق تطبيق أدوات القياس بعداً كما يأتى:
 - تم تطبيق الاختبار التحصيلي بعداً على طلاب المجموعتين التجريبية والضابطة، للتعرف على مستوى تحصيل الطلاب بعد نهاية التجربة.
 - تم تطبيق مقياس الاتجاه نحو التعلم بالهاتف المحمول على طلاب المجموعة التجريبية للتعرف على اتجاهاتهم نحو الهاتف المحمول المعلم.

نتائج الدراسة ومناقشتها

مناقشة الفرض الخاص بالاتجاه نحو التعلم بالهاتف المحمول .

تم وضع الفرض الآتي " توجد اتجاهات ايجابية لطلاب الفرقة الثانية بقسم المكتبات والمعلومات بجامعة كفر الشيخ نحو تعلم التصنيف بالهاتف المحمول "

لاختبار صحة الفرض و نحدد الحد الأدنى للدرجات التى يجب أن يحصل عليها الطالب بكل بعد من أبعاد المقياس وبالمقياس ككل لكي يعتبر أن لديه اتجاهاً إيجابياً، ولحساب ذلك يوجد طريقتان مختلفتان :

1 <https://www.appmakr.com/>

2 <https://developer.android.com/studio/index.html>

- **الطريقة الأولى :** تعتمد على محك أدائي هو الحصول على نسبة معينة (٥٠ % أو ٧٥ % أو غيرها) من الدرجة القصوى.
- **الطريقة الثانية :** تعتمد على أساس التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة وحساب متوسط الدرجات التي حصلت عليها عينة الدراسة بكل بعد من أبعاد المقياس وبالمقياس ككل . ويعد كل طالب حاصل على درجة تساوى أو تزيد عن المتوسط لديه اتجاه إيجابي نحو البعد ونحو المقياس ككل.

جدول رقم (٧) درجات الطلاب فى مقياس الاتجاه نحو التعلم بالهاتف المحمول

م	البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع	المقياس كاملاً
1	15	13	15	12	55
2	15	10	17	14	56
3	15	12	15	11	53
4	14	11	18	12	55
5	15	14	13	13	55
6	13	14	14	14	55
7	11	17	14	13	55
8	14	20	13	15	62
9	10	11	13	8	42
10	14	13	14	11	52
11	13	14	17	14	58
12	14	12	13	13	52
13	15	11	16	13	55
14	15	13	16	12	56
15	14	14	15	12	55
16	11	13	15	13	52
17	14	14	16	13	57
18	14	14	17	13	58
19	15	14	17	14	60
20	13	17	14	14	58
21	14	17	15	13	59
22	14	15	17	14	60
23	14	18	17	15	64
24	14	20	18	13	65
25	15	11	13	13	52

بناء على الجدول السابق يتم تحديد ما يأتي :

١. جدول يوضح الحد الأدنى لدرجات الاتجاه الايجابي اعتماداً على محك أداء ٧٥% من الدرجة الكلية فأكثر
٢. جدول يوضح الاتجاه الايجابي للطلاب نحو عبارات المقياس وأبعاد المقياس والمقياس ككل اعتماداً على الحصول على ٧٥% من الدرجة الكلية فأكثر.
٣. جدول يوضح الحد الأدنى لدرجات الاتجاه الإيجابي بالمقارنة بمتوسط درجة المجموعة.
٤. وضع جدول يوضح الاتجاه الايجابي لطلاب نحو عبارات المقياس وأبعاد المقياس والمقياس ككل اعتماداً على مقارنة الدرجة التي حصل عليها الطالب بمتوسط درجة المجموعة.

جدول رقم (٨) الحد الأدنى لدرجات الاتجاه الايجابي نحو التعلم بالهاتف المحمول اعتماداً على محك أداء ٧٥% من الدرجة فأكثر

الأبعاد	الأول	الثاني	الثالث	الرابع	المقياس ككل
عدد العبارات	٥	٧	٦	٥	٢٣
الدرجة القصوى	١٥	٢١	١٨	١٥	٦٩
الحد الأدنى لدرجات الاتجاه الايجابي	١١	١٦	١٤	١١	٥٢

بناء على الجدول السابق وتحديد الحد الأدنى لدرجات الاتجاه الايجابي اعتماداً على محك أداء ٧٥% من الدرجة الكلية فأكثر، تم وضع الجدول الآتي ليوضح الاتجاه الايجابي للطلاب نحو عبارات المقياس وأبعاد المقياس والمقياس كاملاً .

جدول رقم (٩) الاتجاه الايجابي للطلاب نحو التعلم بالهاتف المحمول اعتماداً على محك أداء ٧٥% من الدرجة فأكثر

م	البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع	المجموع الكلي
١	√	×	√	√	√
٢	√	×	√	√	√
٣	√	×	√	√	√
٤	√	×	√	√	√
٥	√	×	×	√	√
٦	√	√	√	√	√
٧	√	√	√	√	√
٨	√	×	×	√	√
٩	×	×	×	×	×
١٠	√	×	√	√	√
١١	√	×	√	√	√
١٢	√	×	×	√	√
١٣	√	×	√	√	√
١٤	√	×	√	√	√
١٥	√	×	√	√	√

م	البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع	المجموع الكلي
١٦	√	×	√	√	√
١٧	√	×	√	√	√
١٨	√	×	√	√	√
١٩	√	×	√	√	√
٢٠	√	√	√	√	√
٢١	√	√	√	√	√
٢٢	√	×	√	√	√
٢٣	√	√	√	√	√
٢٤	√	√	√	√	√
٢٥	√	×	×	√	√

جدول رقم (١٠) الحد الأدنى لدرجات الاتجاه الإيجابي نحو التعلم بالهاتف المحمول بالمقارنة بمتوسط درجة المجموعة

الأبعاد	الأول	الثاني	الثالث	الرابع	المقياس ككل
عدد العبارات	٥	٧	٦	٥	٢٣
الدرجة القصوى	١٥	٢١	١٨	١٥	٦٩
الحد الأدنى لدرجات الاتجاه الإيجابي	١٤	١٤	١٥	١٣	٥٦

بناءً على الجدول السابق وتحديد الحد الأدنى لدرجات الاتجاه الإيجابي بالمقارنة بمتوسط درجة المجموعة تم وضع الجدول التالي ليوضح الاتجاه الإيجابي للطلاب نحو عبارات المقياس، وأبعاد المقياس والمقياس كاملاً .

جدول رقم (١٢) الاتجاه الإيجابي للطلاب نحو التعلم بالهاتف المحمول اعتماداً على مقارنة الدرجة بمتوسط درجة المجموعة

م	البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع	المقياس ككل
١	√	×	√	×	×
٢	√	×	√	√	√
٣	√	×	√	×	×
٤	√	×	√	×	×
٥	√	√	×	√	×
٦	×	√	×	√	×
٧	×	√	×	√	×
٨	√	√	×	√	√
٩	×	×	×	×	×
١٠	√	×	×	×	×
١١	×	√	√	√	√
١٢	√	×	×	√	×
١٣	√	×	√	√	×

م	البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع	المقياس ككل
١٤	√	×	√	×	√
١٥	√	√	√	×	×
١٦	×	×	√	√	×
١٧	√	√	√	√	√
١٨	√	√	√	√	√
١٩	√	√	√	√	√
٢٠	×	√	×	√	√
٢١	√	√	√	√	√
٢٢	√	√	√	√	√
٢٣	√	√	√	√	√
٢٤	√	√	√	√	√
٢٥	√	×	×	√	×

لزيادة دقة تحديد الاتجاه الايجابي نحو تعلم التصنيف بالهاتف المحمول تم تحديده بناء على متوسط الدرجة ومحك الأداء أى بطريقتي الحساب بدلا من الاعتماد على إحدى هاتين الطريقتين فقط

جدول رقم (١٣) شدة الاتجاه نحو التعلم بالهاتف المحمول بناء على المحك الأدائي والمحك المعياري

الأبعاد	نسبة من لديهم اتجاه ايجابي بناء على محك الحصول على ٧٥ % من الدرجة الكلية للمقياس فأكثر		نسبة من لديهم اتجاه ايجابي بالمقارنة مع متوسط الدرجة التي حصل عليها الطلاب		المتوسط
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
الأول	٢٤	٩٦%	١٩	٧٦%	٨٦%
الثاني	٦	٢٤%	١٤	٥٦%	٤٠%
الثالث	٢٠	٨٠%	١٦	٦٤%	٧٢%
الرابع	٢٤	٩٦%	١٨	٧٢%	٨٤%
المقياس كاملاً	٢٤	٩٦%	١٢	٤٨%	٧٢%

ومن الجدول السابق يتضح أن: ٧٢% من الطلاب لديهم اتجاه ايجابي نحو تعلم التصنيف بالهاتف المحمول وهذه نسبة مرتفعة تدل على وجود اتجاه ايجابي لطلاب قسم المكتبات والمعلومات بجامعة كفر الشيخ نحو التعلم بالهاتف المحمول، يؤكد هذا صحة الفرض السابق، ويرجع الباحث ذلك للأسباب الآتية:

- اقتناع الطلاب بسهولة استخدام الهاتف المحمول في التعليم حيث يساعد على تحسين التعليم وطرق الاتصال بين المتعلمين عن بعد من أى مكان وفى أى وقت، وإمكانية الاستخدام لعدد كبير من المتعلمين في وقت واحد
- استخدام الهاتف المحمول يحسن طرق استرجاع المعلومات
- يتعلم كل طالب وفقاً لظروفه وقدراته ومن المعروف أنه عندما يتاح للطلاب استخدام أسلوب التعلم الذى يرغبه يتحسن تعلمه وتزداد الاتجاهات لدية نحو المواد التعليمية وطرق التعليم المختلفة
- يوفر الهاتف المحمول بيئة تعلم تجذب انتباههم وتسهم في زيادة التفاعل الاجتماعي بينهم وبين المعلم.

سجل البعد الثاني: حب التعلم من خلال الهاتف المحمول أقل نسبة اتجاه ايجابي ٤٠ % ويرجع الباحث ذلك للأسباب الآتية :

١. اعتماد الطالب على الأستاذ بدرجة كبيرة في اكتساب المعلومات.
٢. ضعف اعتماد الطالب على نفسه في تجميع المادة العلمية.
٣. نمط التعليم الحالي (المحاضرة أحادية الاتجاه) يؤدي إلى ضعف أو انعدام نمط التعليم الذاتي

مناقشة الفرض الخاص بالتحصيل الدراسي.

تم وضع الفرض الآتي :

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات طلاب المجموعة التجريبية ومتوسط درجات طلاب المجموعة الضابطة في الاختبار التحصيلي لصالح المجموعة التجريبية"

لاختبار مدى صحة أو خطأ هذا الفرض قام الباحث بتحليل البيانات الناتجة عن التطبيق البعدي للاختبار التحصيلي لمجموعات الدراسة باستخدام الأسلوب الإحصائي (T-Test) باستخدام برنامج SPSS ويوضح الجدول التالي نتائج التحليل

جدول رقم (١٤) إحصائيات المجموعات Group Statistics الخاصة بدرجات الاختبار التحصيلي

المجموعات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المجموعة التجريبية	٢٥	٣,٩٦	٠,٧٩
المجموعة الضابطة	٢٥	٢,٣٦	١,٢٨

جدول رقم (١٥) مخرجات اختبار العينات المستقلة (Independent Samples Test) لدرجات الاختبار التحصيلي

T-Test for Equality of means			قيمة مستوى الدلالة في اختبار Levene لتساوي التباينات قيمة Sig.
قيمة " ت "	قيمة دلالة الفروق Sig. (2-tailed)	مستوى التباين	
5.298	.000	التباينات متساوية	.000
5.298	.000	التباينات غير متساوية	

من الجدول السابق نجد أن قيمة (2-Tailed) Sig. هي ٠,٠٠٠ وهي أقل ٠,٠٥، وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية بمتوسط حسابي (٣,٩٦) والضابطة بمتوسط حسابي (٢,٣٦) في الاختبار التحصيلي لصالح المجموعة التجريبية التي تعلمت التصنيف بالهاتف المحمول وبذلك يتحقق الفرض.

حساب حجم تأثير تطبيق تعليم التصنيف بالهاتف المحمول على التحصيل الدراسي

هناك عدد من الإحصاءات المختلفة لحساب حجم التأثير، أكثرها شيوعاً هو إحصاء إيتا تربيع ويمكن الحصول على قيمة إيتا تربيع من المعادلة الآتية :

$$\text{إيتا تربيع} = \frac{t^2}{t^2 + n - 1} \quad \text{حيث أن: } t = \text{قيمة } t \quad n = \text{عدد أفراد المجموعة}$$

والإرشادات التي اقترحها Cohen لتفسير هذه القيمة هي :

٠,٠١ تأثير ضئيل ٠,٠٦ تأثير معتدل ٠,١٤ تأثير كبير^(١)

وتطبيق المعادلة السابقة لحساب حجم تأثير المتغير المستقل (تطبيق تعليم التصنيف بالهاتف المحمول) في المتغير التابع (التحصيل الدراسي)

$$\text{إيتا تربيع} = \frac{(5,298)^2}{49 + (5,298)^2} = \frac{28,07}{49 + 28,07} = \frac{28,07}{77,07} = 0,36$$

ونجد أن قيمة إيتا تربيع التي حصلنا عليها هي ٠,٣٦ يمكننا أن نتوصل إلى أن هناك تأثيراً كبيراً للمتغير المستقل في المتغير التابع ، وبذلك نجد أن تطبيق تعليم التصنيف بالهاتف المحمول له تأثير كبير في التحصيل الدراسي.

النسبة المئوية للزيادة في التحصيل الدراسي بين تعليم التصنيف بطريقة المحاضرة وتطبيق الهاتف المحمول

وجد أن متوسط تحصيل الطلاب المتعلمين التصنيف بطريقة المحاضرة هو (٢,٣٦) أى أنه يبلغ ٤٠ % من متوسط تحصيل الطلاب المتعلمين التصنيف بالهاتف المحمول البالغ (٣,٩٦)

وبهذا نجد أن تعلم التصنيف بالهاتف المحمول يساعد الطلاب على زيادة التحصيل الدراسي بنسبة ٦٠ % عن تعلم التصنيف بالطريقة التقليدية (المحاضرة) ويرجع الباحث ذلك لما يتمتع به الهاتف المحمول من توفير بيئة تعليمية جذابة تفاعلية بين المتعلم والمعلم والمادة التعليمية بالإضافة لسهولة استخدام المحمول في أى وقت، وفي أى مكان.

نتائج الدراسة

١. وجود اتجاه ايجابي لطلاب قسم المكتبات والمعلومات بجامعة كفر الشيخ نحو التعلم بالهاتف المحمول حيث بلغت نسبة الطلاب الذين لديهم اتجاه ايجابي نحو تعلم التصنيف بالهاتف المحمول ٧٢ % ، وتعد تلك النسبة مرتفعة.
٢. أدى أسلوب المحاضرة والتلقين إلى اعتماد الطالب على الأستاذ بدرجة كبيرة في اكتساب المعلومات، وضعف اعتماده على نفسه في تجميع المادة العلمية
٣. وجود فروق ذات دلالة احصائية في متوسط درجات طلاب المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في الاختبار التحصيلي لصالح المجموعة التجريبية أى أن الطلاب الذين تعلموا بالهاتف المحمول معدل تحصيلهم يفوق معدل تحصيل الطلاب الذين تعلموا بالطريقة التقليدية (المحاضرة)
٤. يزيد التعليم بالهاتف المحمول من معدل التحصيل في مقرر التصنيف موضوع التجريب.
٥. يمكن تعلم التصنيف من خلال أساليب التعلم الذاتي التي تراعى الفروق الفردية بين المتعلمين.
٦. يساعد تعلم التصنيف بالهاتف المحمول الطلاب على زيادة التحصيل الدراسي بنسبة ٦٠ % عن تعلم التصنيف بالطريقة التقليدية (المحاضرة)

١ بالانت، جولى . مرجع سابق . ص ٢٣٦-٢٣٧.

التوصيات

١. في ضوء ما سبق من نتائج يقترح الباحث التوصيات الآتية :
٢. أن تتضمن مقررات أقسام المكتبات والمعلومات مقررأ لبرمجة تطبيقات تعليمية للهواتف المحمولة.
٣. الاستعانة بالتطبيق التعليمي الذي قدمته الدراسة كنموذج للتطبيقات التعليمية للهواتف المحمولة في تخصص المكتبات والمعلومات.
٤. تدريب أعضاء هيئة التدريس على الاستخدامات التعليمية للهواتف المحمولة.
٥. الاستفادة من تطبيقات الهواتف المحمولة التعليمية في برامج التعليم عن بعد والتعليم المستمر والتدريب أثناء الخدمة.

دراسات مقترحة

١. دعم نتائج هذه الدراسة وإجراء دراسات مثيلة على مقررات أخرى.
٢. تطبيقات الهواتف المحمولة في التعليم عن بعد : دراسة تجريبية
٣. التطبيقات التعليمية للهواتف المحمولة : دراسة مقارنة
٤. مقرر مقترح لتدريس برمجة تطبيقات الهواتف المحمولة في تعليم المكتبات والمعلومات : دراسة تجريبية
٥. تطبيقات النظم الخبيرة في الهواتف المحمولة في تخصص المكتبات والمعلومات

ملحق قائمة المحكيين

م	الاسم	جهة العمل
١	أ.م.د. نصار رمضان عمر	أستاذ المكتبات والمعلومات المساعد – قسم المكتبات والمعلومات جامعة كفر الشيخ
٢	أ.م.د مصطفى الشيخ	أستاذ تكنولوجيا التعليم المساعد – كلية التربية – جامعة كفر الشيخ
٣	د محمد زهران زايد	خبير تكنولوجيا التعليم - كلية الآداب – جامعة كفر الشيخ
٤	د هناء عبد العظيم متولى	مدرس علم النفس – كلية الآداب – جامعة كفر الشيخ
٥	م. أحمد عبده	مركز التطوير جامعة كفر الشيخ
٦	م . شهاب ابراهيم	مركز التطوير جامعة الشيخ

ملحق شاشات تطبيق تعليم التصنيف بالمحمول



الشاشة الرئيسية



شاشة لشرح القاعدة



شاشة تدريب تطبيقي على القاعدة



شاشة إطار تصحيح

ملحق مقياس الاتجاه نحو التعلم الهاتف المحمول

م	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
١	استخدام الهاتف المحمول في التدريبات جعلني أقدر على الفهم والاستيعاب			
٢	استخدام الهاتف المحمول في التعلم أعطاني فرصة أكبر للفهم			
٣	استطعت حل العديد من التدريبات بعد دراسة التصنيف بالهاتف المحمول			
٤	أشعر بالتميز عن باقي زملائي الذين لم يدرسوا بواسطة الهاتف المحمول			
٥	عرض المادة العلمية باستخدام الصوت يجعل الاستيعاب أفضل			
٦	أتمنى أن أدرس كل مواد التخصص باستخدام الهاتف المحمول			
٧	أفضل التعلم من المعلم بدلاً من التعلم من الهاتف المحمول			
٨	أشعر بالرهبة عند استخدام الهاتف المحمول في التعلم			
٩	التعلم بالهاتف المحمول يمكن أن يغني عن المعلم			
١٠	الهاتف المحمول مكلف ومضيق للوقت			
١١	أفضل التعامل مع الكتاب المطبوع عن التعلم بواسطة الهاتف المحمول			
١٢	أفضل حضور المحاضرات أكثر من التعلم باستخدام الهاتف المحمول			
١٣	التعامل مع الهاتف المحمول يصيبني بالقلق			
١٤	استخدام الهاتف المحمول في التعلم جعلني أتعلم في أي مكان			
١٥	أصابني الملل والإجهاد عند استخدام الهاتف المحمول في التعلم			
١٦	التعامل مع الهاتف المحمول شيء مثير ومبهج			
١٧	استخدام التغذية الراجعة (تصحيح الخطأ) يجعلني أستمع بالتعلم			
١٨	شعرت بوجود زغللة في العين أثناء قراءة البرنامج			
١٩	التعامل مع برنامج الهاتف المحمول سهل ويسير			
٢٠	احتجت إلى وقت طويل للتدريب على التعامل مع البرنامج			
٢١	التعلم الهاتف المحمول يزيل الخوف من الخطأ في التعلم			
٢٢	برنامج تعلم التصنيف بالهاتف المحمول يسير وفقاً لسرعتي في التعلم			
٢٣	تستطيع التحكم في برنامج تعلم التصنيف بالهاتف المحمول			

كلية الآداب – جامعة كفر الشيخ

إعداد الدكتور/ عماد زيدان

تصميم الخدمات المعلوماتية وفقا لاحتياجات المستخدمين من مكتبات كليات جامعة طنطا: دراسة تخطيطية

إعداد

د. هبة فتحي دنيا

مدرس بقسم المكتبات والوثائق والمعلومات

كلية الآداب – جامعة طنطا

hebadonea@yahoo.com

مستخلص:

هدفت الدراسة إلي تبني أطر تحليلية وتخطيطية لتنفيذ خدمات معلوماتية مستقبلية متميزة قائمة علي احتياجات المستخدمين الحاليين والمحتملين من مكتبات كليات جامعة طنطا، وذلك بالإعتماد علي المنهج الوصفي المسحي التحليلي، مع تبني أسلوب تحليل المحتوى لجمع وتحليل البيانات وللمساعدة في التخطيط لتصور إطار شامل لتطوير خدمات المكتبات بجامعة طنطا. وقد تم الإعتماد علي الإستبيان كأداة لجمع البيانات والذي تم توزيعه علي عينة من أعضاء هيئة التدريس وطلاب كليات جامعة طنطا لإستطلاع آراءهم حول حاجاتهم لخدمات المعلومات والتعرف علي رؤيتهم المستقبلية لها، كما تم إجراء مسح لعينة من مكتبات جامعات عالمية والتي نفذت خدمات معلوماتية تركز علي احتياجات المستخدمين للتعرف علي هذه الخدمات.

وتوصلت الدراسة إلي تميز مكتبات الجامعات العالمية التي نفذت خدمات معلوماتية تركز علي احتياجات المستخدمين فيما يتعلق بخدمات دعم النشر العلمي وخدمات الإنترنت ودعم الوعي المعلوماتي، كما انتهت الدراسة إلي حاجة المستخدمين بكليات جامعة طنطا إلي تفعيل دور مكتبات الكليات من خلال تقديم خدمات الإنترنت، والإحاطة الجارية، والخدمات الإلكترونية، وقدمت الدراسة تخطيطاً لتصميم هذه الخدمات وغيرها وفقا لاحتياجات المستخدمين. كما انتهت الدراسة إلي أن إرتفاع التكلفة المادية، والحاجة لتأهيل القوي البشرية في المكتبات، ومحدودية مساحات المكتبات، وقصور البنية التكنولوجية من أهم التحديات التي قد تواجه مكتبات كليات جامعة طنطا عند تبنيها لهذا النهج.

الكلمات المفتاحية:

المكتبات الجامعية- خدمات المكتبات المرتكزة حول المستخدم-مكتبات جامعة طنطا-خدمات المعلومات.

أولاً: الإطار المنهجي

تمهيد:

تهدف المكتبات الأكاديمية لتقديم خدمات معلوماتية ذات جودة لتلبية حاجات مستخدميها من الطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس في مختلف المجالات، بل وتسعي لتحسين هذه الخدمات وإبتكار خدمات جديدة، لتواكب التطورات التكنولوجية التي طرأت علي جميع القطاعات الأكاديمية والتقدم في مجال المكتبات والمعلومات، والذي إنعكس علي المكتبات الأكاديمية من ناحية الممارسات الفنية والمهنية وفي مجال الخدمات بشكل خاص. وتتخذ في سبيل ذلك العديد من الإجراءات الإستراتيجية من أجل ضمان توصيل هذه الخدمات بشكل فعال لهؤلاء المستخدمين، ولعل أفضل إستراتيجية يمكن أن تتبناها هي أن تكون أكثر وعياً بإحتياجات المستخدمين، وأكثر قدرة علي مواكبة التغيرات التي تتطراً علي هذه الإحتياجات مع مرور الوقت.

إن تصميم أنظمة المكتبات التي تركز علي المستخدم أصبحت أمراً حتمياً وضرورياً لجميع أنواع المكتبات، والتي تهدف إلي دعم المكتبات وتوفير خدمات مميزة وذات جودة عالية للمستخدمين، وينبني هذا النهج ضمناً علي القوانين الخمسة لرانجاناثان، فيصبح المستخدم هو جوهر العمليات والخدمات التي تقدمها المكتبات. حيث يتم دمج إهتمامات المستخدمين وأهداف المكتبة معا في تخطيط وتصميم جميع السياسات والممارسات والخدمات المقدمة، مما يساعد المكتبات في أداء رسالتها بطريقة أكثر فعالية وكفاءة. ومن هنا برزت أهمية هذه الدراسة التي تسلط الضوء علي هذا النهج في تطوير المكتبات وتركز علي التخطيط لتصميم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية تصميماً يركز علي احتياجات المستخدمين لمكتبات كليات جامعة طنطا.

مشكلة الدراسة:

علي الرغم من أن المستخدم هو العنصر الأساسي في أي مكتبة، ولا يمكن تصور أي نوع من أنواع المكتبات بلا مستخدمين تدور حولهم كافة الأنشطة والعمليات والخدمات التي تقدمها المكتبات، إلا أن الكثير من المكتبات عادة ما تعتمد عند تصميم أنظمتها علي النهج المرتكز علي المكتبة Library Centric Approach الذي يهتم بإبراز وجهات نظر المكتبيين بشأن ما هو الأفضل بالنسبة لمستخدم المكتبة دون إشراك المستخدم في ذلك بشكل فعال. مما يؤدي إلي عدم رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة، وتضاؤل دور المكتبة عند مستخدميها. لذا فإن خروج المكتبات من هذا المأزق يعتمد علي تبني المكتبات للنهج المقابل User Centric Approach الذي يبقّي المستخدم في مركز الإهتمام مع مراعاة إهتماماته واحتياجاته الحالية والمتوقعة في كل مرحلة من مراحل تصميم نظم المكتبات.

وتكمن مشكلة هذه الدراسة في أن مكتبات كليات جامعة طنطا تعاني تأخراً ملحوظاً في مستوى الخدمات المقدمة والتي تكاد تقتصر علي خدمات الإعارة الخارجية والإطلاع الداخلي بالإضافة لخدمة التصوير المتاحة في بعض المكتبات، وقد لاحظت الباحثة انصرافاً ملحوظاً عن استخدام هذه المكتبات من جانب من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، مما يجعل الحاجة ماسة إلي دراسات أكاديمية تستكشف احتياجات مستخدمي هذه المكتبات وتخطط لتصميم خدمات معلوماتية تركز علي احتياجات هؤلاء المستخدمين.

وفي ضوء ما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في الإجابة علي التساؤل الرئيس:

ما احتياجات المستخدمين لمكتبات كليات جامعة طنطا؟ وكيف يمكن التخطيط لتصميم خدمات معلوماتية تصميماً يركز علي احتياجات المستخدمين لمكتبات كليات جامعة طنطا؟

أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها من أهمية النهج المرتكز علي المستخدم User Centric Approach عند تصميم خدمات المكتبات، والذي غدا أداة هامة لتقديم أفضل وأجود خدمات المعلومات وبأعلي درجات الرضا من جانب المستخدمين. بالإضافة إلي أن هذه الدراسة تعمل علي زيادة وعي المكتبيين وأخصائيي المعلومات المشاركين في تطوير أنظمة المكتبات بأهمية هذا النهج وضرورة تلاقي احتياجات المستخدمين وأهداف المكتبة عند تخطيط وتصميم جميع سياسات وممارسات وخدمات المكتبات. فضلاً عن كون هذه الدراسة تتناول أحد الموضوعات التي لم تلق الإهتمام الكافي بعد في الدراسات العربية رغم الإهتمام البالغ الذي حظيت به علي مستوى الدراسات الأجنبية مما يحتم إجراء دراسات أكاديمية مماثلة بكافة مكتبات كليات الجامعات المصرية والعربية من أجل النهوض بمستوي خدمات المعلومات المقدمة بهذه المكتبات.

أهداف الدراسة:

يكمُن الهدف الرئيس للدراسة في تبني أطر تحليلية وتخطيطية لتنفيذ خدمات معلوماتية مستقبلية متميزة قائمة علي إحتياجات المستخدمين الحاليين والمحتملين من مكتبات كليات جامعة طنطا، وينبثق من هذا الهدف العام مجموعة من الأهداف المحددة والتي تتمثل أبرزها في:

١. تحديد مفهوم التصميم المرتكز علي المستخدم.
٢. الكشف عن مراحل التصميم المرتكز علي المستخدم.
٣. التعرف علي أدوات التصميم المرتكز علي المستخدم.
٤. التعرف علي أهمية التصميم المرتكز علي المستخدم بشكل عام، وأهميته بشكل خاص بالنسبة لتخصص المكتبات والمعلومات .
٥. تحديد العلاقة بين التصميم المرتكز علي المستخدم وخدمات المكتبات الجامعية، وأهم تحديات تطبيقه بالمكتبات.
٦. الكشف عن تجارب المكتبات الجامعية العالمية التي نفذت خدمات معلوماتية تركز علي إحتياجات المستخدمين.
٧. التعرف علي آراء مستخدمي مكتبات كليات جامعة طنطا عن أهم الجوانب وخدمات المعلومات التي يحتاجون إليها.
٨. التخطيط لتصميم خدمات معلوماتية مستقبلية قائمة علي إحتياجات المستخدمين لمكتبات كليات جامعة طنطا والتي من شأنها تحسن وضع المكتبات وتشجيعهم علي استخدامها.
٩. التعرف علي أهم التحديات التي تواجه مكتبات كليات جامعة طنطا عند تصميم خدمات المعلومات وفقا لاحتياجات مستخدميها.

تساؤلات الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

١. ما مفهوم التصميم المرتكز علي المستخدم ؟
٢. ما مراحل التصميم المرتكز علي المستخدم ؟
٣. ما أهم الأدوات التي يعتمد عليها التصميم المرتكز علي المستخدم ؟
٤. ما أهمية التصميم المرتكز علي المستخدم بشكل عام، وبالنسبة لتخصص المكتبات والمعلومات بشكل خاص؟
٥. ما العلاقة بين التصميم المرتكز علي المستخدم وخدمات المكتبات الجامعية؟ وما تحديات تطبيقه بالمكتبات؟
٦. ما خدمات المعلومات المصممة وفقا لإحتياجات المستخدمين والتي تقدمها المكتبات الجامعية العالمية؟
٧. ما أهم خدمات المعلومات التي يحتاجها المستخدمون من مكتبات كليات جامعة طنطا؟
٨. كيف يمكن التخطيط لتنفيذ خدمات معلوماتية متميزة لمكتبات الكليات بجامعة طنطا والتي تتركز حول إحتياجات المستخدمين؟
٩. ما التحديات التي تواجه مكتبات كليات جامعة طنطا عند تصميم خدمات المعلومات وفقا لاحتياجات مستخدميها؟ وكيف يمكن تخطيها؟

حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** التخطيط لتصميم خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية وفقا لاحتياجات المستخدمين.
- **الحدود المكانية:** تم تطبيق الدراسة علي عينة من كليات جامعة طنطا المتمثلة في كليات (الصيدلة والتربية والآداب والزراعة) حيث غطت قطاعات العلوم التطبيقية والاجتماعية والإنسانيات والعلوم البحتة.
- **الحدود الزمنية:** تم تطبيق الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠١٦/٢٠١٧.

منهج الدراسة وأدواتها:

فرضت طبيعة الدراسة استخدام المنهج الوصفي المسحي التحليلي، مع تبني أسلوب تحليل المحتوى لجمع وتحليل البيانات وللمساعدة في التخطيط لتصور إطار شامل لتطوير خدمات المكتبات بجامعة طنطا. وقد اعتمدت الباحثة علي الإستبيان كأداة لجمع البيانات والذي تم توزيعه علي عينة من أعضاء هيئة التدريس وطلاب كليات (الصيدلة والتربية والآداب والزراعة) بجامعة طنطا لإستطلاع آراءهم حول حاجاتهم لخدمات المعلومات والتعرف علي رؤيتهم المستقبلية لها، كما تم إجراء مسح لعينة من مكتبات جامعات عالمية والتي نفذت خدمات معلوماتية تركز علي احتياجات المستخدمين بهدف التعرف عليها وطبيعة هذه الخدمات. وتم مسح أدبيات الإنتاج الفكري حول موضوع الدراسة في ضوء أحدث ما وصلت إليه الدراسات العلمية في هذا الصدد، والتي يمكن أن تساهم في التوصل إلى نتائج ومقترحات قد تساعد المكتبات الجامعية علي تطوير آليات عملها وتحديث خدماتها.

مصطلحات الدراسة:

الخدمات المرتكزة حول المستخدم User-Centered Services

هي الخدمات التي تعطي اهتماما كبيرا لاحتياجات المستخدم بأي نظام من النظم. (Morris R. C., 1994)

المكتبات الجامعية University Libraries

هي مكتبة أو نظام من المكتبات التي تقوم الجامعة بانشاءها وتمويلها وإدارتها لمقابلة الإحتياجات المعلوماتية للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين. (Reitz)

خدمات المعلومات Information Services

هي عملية شاملة ومتكاملة لكل الأنشطة المختلفة في المكتبة والتي بدورها تهدف إلى توفير المعلومات للمستفيدين. (قاسم، ٢٠٠٢)

الدراسات السابقة:

قامت الباحثة بإجراء بحث في العديد من أدوات حصر الإنتاج الفكري الخاصة بمجال المكتبات والمعلومات على المستويين العالمي والعربي، وبعض قواعد البيانات، وكذلك محركات البحث المختلفة على الإنترنت، وقد تبين وجود العديد من الدراسات الأجنبية التي عالجت الموضوع، ولكن لم يتم التوصل - حتى تاريخ تحرير هذه الدراسة- إلى تجارب أكاديمية عربية رائدة في مجالها تناولت تصميم الخدمات المعلوماتية وفقا لاحتياجات المستخدمين، ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:

ناقشت دراسة (Hu, 2015) تطبيق مفهوم الخدمات المرتكزة علي المستخدمين بالشركات الصينية، حيث تهدف إلي إجراء دراسة مسحية استكشافية لعينة من العاملين المعنيين بالمعلومات لدعم اتخاذ القرارات في شركات مقاطعة هوبي الصينية، كما تهدف لإقتراح خدمات معلومات تكاملية تعاونية تركز بشكل أساسي علي المستخدمين وفهم احتياجاتهم المعلوماتية واستطلاع آراءهم حول خدمات المعلومات التي تقدمها منصة هوبي للعلوم والتكنولوجيا، التي أطلقتها حكومة مقاطعة هوبي لتقديم خدمات معلومات تكاملية تعاونية في مجال العلوم والتكنولوجيا بالتعاون مع المكتبة الوطنية وعدد من مكتبات كليات ومعاهد ومراكز العلوم والتكنولوجيا الصينية، وقد أسفرت الدراسة عن أن نظام هوبي لخدمات المعلومات بعيد عن تقديم خدمات فعالة ترضي المستخدمين، وتقتصر الدراسة خدمات معلومات تكاملية تعاونية تبدأ بفهم احتياجات مستخدمي الخدمات وإجراء دراسات الاستخدام بشكل دوري ومشاركة المستخدم في كل مرحلة من مراحل تصميم وتطوير الخدمات.

كما تعرضت دراسة (Rao, 2015) لمفهوم تصميم أنظمة وخدمات المكتبات المرتكزة حول المستخدم في عصر تكنولوجيا المعلومات وأهميتها بالنسبة للمكتبات، ودور الإنترنت وتكنولوجيا الويب في تصميم خدمات فعالة بالنسبة للمستخدم، وانتهت الدراسة إلي حاجة المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات تغيير فلسفتهم من المنهج المرتكز علي المكتبة إلي المنهج المرتكز علي المستخدم بعد أن دعمت تقنيات الويب المكتبات وسهلت الوصول للمستخدمين أينما كانوا، وسهلت التعاون بين المكتبات ومستخدميها.

كما هدفت دراسة (Morris & Currie, 2014) إلى التخطيط الإستراتيجي (٢٠١٢-٢٠١٧) الذي يجري تنفيذه بمكتبات جامعة كنساس، والذي يهدف إلي تطوير المجموعات وإعطاء اهتمام كبير نحو الخدمات المعلوماتية التي تركز حول المستخدم وتدعم أغراض الإتصال العلمي والبحثي والتدريس، وذلك وفقاً لعدة خطوات أهمها تحديد أهداف خطة التطوير بدقة، وتعيين فريق لمراجعة كافة جوانب المكتبات والخروج بتوصيات لإعادة تنظيم وتطوير هذه المكتبات وفق نهج المكتبات المرتكز حول المستفيد.

وناقشت دراسة (Yue & Beisler, 2014) تجربة مكتبات جامعة نيفادا رينو للتحول نحو خدمات الوصول للمعلومات المرتكزة حول المستخدم، وذلك من خلال إعداد خطة استراتيجية تسعى لفهم احتياجات المستفيد وتحقيق وصول سلس لخدمات معلومات تدعم هذه الاحتياجات. من خلال التحول من الخدمات الفنية التقليدية إلي خدمات الوصول للمعرفة وإدارتها KAMS، وما ترتب علي ذلك من ابتكار وظائف جديدة لأمناء المكتبات لتلبي هذه الاحتياجات المرتبطة بالمستفيد.

وركزت دراسة (Harbo & Hansen, 2012) علي المشروع الذي تبنته مكتبة البحوث الإلكترونية الدنماركية DEFF والتي تهتم بمجال الإبتكار في المكتبات الأكاديمية، حيث تتعرض الدراسة لطرق تجريبية للإبتكار بالمكتبات والمرتكز حول المستفيد من خلال عرض تجربة ١١٠ من أمناء المكتبات الأكاديمية الدنماركية للسفر لأربع مدن رئيسية دنماركية لزيارة ٣٢ موقعا، حيث يعيش مستخدمي المكتبات ويمارسون حياتهم الشخصية والمهنية. وتم تطبيق عدداً من الأساليب النوعية للتعرف علي احتياجاتهم المعلوماتية وكيف يمكن للمكتبات ابتكار خدمات ذات مغزي لهم. وقد تم التركيز علي طلاب الماجستير وطلاب كلية التمرريض والطلاب المبتعثين والباحثين في مجال الفنون والعلوم الإنسانية. وانتهت الدراسة إلي ضرورة التعرف علي احتياجات المستخدمين في سياق حياتهم الشخصية والمهنية والدراسية، وانتهت إلي عدد من الأساليب التي سوف تجعل المكتبات الدنماركية قادرة علي إدراك مستخدمي المكتبات بطريقة جديدة مثل مراقبة سلوك المستخدم باستخدام أحد تطبيقات الويب، وأن يفكر المستخدم بصوت عال عند التفكير لحل مشكلة معينة، بالإضافة للمقابلة والملاحظة بأنواعهما، وأيضا

الحاجة إلى تدريب أمناء المكتبات علي هذه الأساليب لبدء التحول العقلي لأمناء المكتبات تجاه مستخدمي المكتبات.

كما هدفت دراسة (Bowler, et al., 2011) إلى دراسة بعض القضايا المتعلقة بالتصميم المرتكز علي المستخدم في علم المكتبات والمعلومات حيث تتعرض للمفهوم من الناحية التاريخية، وأهم أساليب التصميم المرتكز حول المستخدم، وقدمت الدراسة علاقة هذا المفهوم ببعض القضايا مثل معمارية المعلومات وتصميم واجهات الويب ونظم المعلومات التخيلية، وانتهت الدراسة إلي أهمية إشراك المستخدمين في بناء المعرفة في المكتبات والأرشيفات والمتاحف وضرورة تخلي اختصاصي المعلومات عن السيطرة لتعزيز الخدمات المقدمة، وأشارت الدراسة أيضا إلي أهمية التيجان الاجتماعية Social tagging في توفير بيانات من وعن المستخدمين، وكذلك إلي أهمية محركات البحث التفاعلية، وأشارت إلي ضرورة تدريب إختصاصي المعلومات علي الأساليب الفعالة في التصميم المرتكز علي المستخدم.

من خلال العرض السابق للدراسات السابقة يتبين اتفاق الدراسة الحالية مع هذه الدراسات في تركيزها علي موضوع تصميم خدمات المعلومات المرتكز حول المستخدم من حيث المفهوم والأهمية وأساليب التطبيق والتعرض لأهم الأدوات المستخدمة في التطبيق، وتختلف الدراسة الحالية عنها في أنها قد عملت علي وضع تصور لتصميم خدمات معلومات يتم تطبيقها في بيئة مختلفة تتمثل في مكتبات كليات جامعة طنطا.

ثانيا: الإطار النظري

المبحث الأول: جامعة طنطا (تاريخ الجامعة)

في عام ١٩٦٢ صدر قرار رئيس الجمهورية المتحدة العربية رقم ١٦٤٧ بإنشاء كلية الطب بجامعة الإسكندرية يكون مقرها مدينة طنطا، و في عام ١٩٦٩ صدر قرار رئيس الجمهورية المتحدة العربية رقم ١٠٨٨ بإنشاء بعض الكليات الجديدة في بعض الجامعات وهي كلية التجارة بطنطا ويكون نواتها المعهد العالي التجاري بطنطا التابع لوزارة التعليم العالي، كليتي العلوم والمعلمين بطنطا، وكلية الزراعة بكفر الشيخ ويكون نواتها المعهد العالي الزراعي بكفر الشيخ التابع لوزارة التعليم العالي وجميعها تتبع جامعة الإسكندرية.

في عام ١٩٧٠ صدر قرار رئيس الجمهورية المتحدة العربية رقم ١٥٧٨ بإنشاء فروع لجامعات القاهرة والإسكندرية وعين شمس حيث تم إنشاء فرع لجامعة الإسكندرية في طنطا يضم كليات الطب والتجارة والعلوم والمعلمين بطنطا والزراعة بكفر الشيخ. في عام ١٩٧٢ صدر قرار رئيس جمهورية مصر العربية بالقانون رقم ٤٩ لتنظيم الجامعات وبإلغاء القانون السابق رقم ١٨٤ لسنة ١٩٥٨ حيث نص في مادته الثانية فقرة (هـ) على إنشاء جامعة وسط الدلتا ومقرها طنطا والتي تم تعديل إسمها لاحقاً بموجب قرار رئيس الجمهورية رقم ٥٤ لسنة ١٩٧٣ إلى جامعة طنطا، وبذلك تصبح خامس جامعة في جمهورية مصر العربية بعد جامعات القاهرة والإسكندرية وعين شمس وأسيوط.

في عام ١٩٧٤ صدر قرار النائب الأول لرئيس مجلس الوزراء رقم ١٢ بشأن إنشاء كلية التربية بمدينة شبين الكوم تتبع جامعة طنطا وبنقل تبعية كلية الزراعة بشبين الكوم من جامعة عين شمس إلى جامعة طنطا. في عام ١٩٧٥ صدر قرار رئيس جمهورية مصر العربية رقم ٨٠٩ باللائحة التنفيذية للقانون رقم ٤٩ لسنة ١٩٧٢ بشأن تنظيم الجامعات (الباب الأول - خامساً) جامعة طنطا وتضم كليات الآداب والتجارة والعلوم والطب (ويتبعها أقسام طب الأسنان والصيدلة) والتربية والزراعة بكفر الشيخ والزراعة والتربية بشبين الكوم، ثم صدر قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٩٢٤ في نفس العام بشأن تعديل

نفس اللائحة وإضافة كليتي الهندسة والتكنولوجيا بشيبن الكوم والهندسة الإلكترونية بمنوف إلى كليات جامعة طنطا.

في عام ١٩٧٦ صدر قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١١٤٢ بشأن تعديل نفس اللائحة حيث أضيفت كليات طب الأسنان والصيدلة والحقوق والهندسة والزراعة والطب البيطري والتربية بكفر الشيخ والمعهد العالي للتمريض (تابع لكلية الطب) لجامعة طنطا، واستقلت جامعة المنوفية فحذفت كليات الهندسة والتكنولوجيا بشيبن الكوم والهندسة الإلكترونية بمنوف والتربية والزراعة بشيبن الكوم من جامعة طنطا. في عام ١٩٨١ صدر قرار رئيس جمهورية مصر العربية رقم ٢٧٨ بإنشاء فرع لجامعة طنطا بكفر الشيخ يضم كليتي الزراعة والتربية، وفي عام ١٩٩٠ صدر قراره بنقل كلية الطب البيطري إلى فرع جامعة طنطا بكفر الشيخ. في عام ١٩٩٤ صدر قرار رئيس جمهورية مصر العربية رقم ٢٨٧ بإضافة كلية التربية الرياضية (بنين - بنات) لجامعة طنطا، وفي عام ١٩٩٦ صدر قرار وزير التعليم العالي رقم ١٦٦١ بإصدار اللائحة الداخلية للمعهد الفني للتمريض الملحقة بكلية الطب جامعة طنطا. في عام ١٩٩٨ صدر قرار رئيس جمهورية مصر العربية رقم ٣٢٩ بإضافة كلية التربية النوعية لجامعة طنطا وأخرى لفرع الجامعة بكفر الشيخ.

في عام ٢٠٠٠ صدر قرار رئيس جمهورية مصر العربية رقم ٢٠٠ باستقلال المعهد العالي للتمريض عن كلية الطب ليصبح كلية التمريض. في عام ٢٠٠٦ صدر قرار رئيس جمهورية مصر العربية رقم ١٢٩ بإلغاء فرع جامعة طنطا بكفر الشيخ وإنشاء جامعة كفر الشيخ حيث لعبت جامعة طنطا الدور المحور والأساس في إنشاء هذه الجامعة الوليدة. يبلغ عدد كليات الجامعة حالياً ١٤ كلية ومعهداً فنياً و ٣٧ وحدة ذات طابع خاص.

المكتبات الجامعية لجامعة طنطا

المكتبة الجامعية لجامعة طنطا هي المقوم الأول لحركة البحث العلمي وأحد الأركان الأساسية للإرتفاع بمستوى التعليم الجامعي فهي مركز علمي دائم لكل الدارسين والباحثين، وقد قدمت جامعة طنطا دفعة لمكتباتها الجامعية (المكتبة المركزية - مكتبات الكليات) البالغ عددها ١٤ مكتبة، وفي إطار سعيها نحو التطوير فقد تم ميكنة مكتبات الجامعة وبناء فهرس موحد لمقتنيات المكتبات بإجمالي ٢٨٦٤٢٣ تسجيلية حتى مارس ٢٠١٧، وذلك ضمن مشروع المكتبة الرقمية الموحد على مستوى الجامعات، وذلك لتسهيل الوصول إلى المقتنيات الإلكترونية للباحثين والإطلاع على أحدث الدوريات العالمية وزيادة النشر الدولي.

المبحث الثاني: الخدمات المرتكزة حول المستخدم

يستعرض هذا المبحث مفهوم التصميم المرتكز على المستخدم، ومراحل التصميم المرتكز على المستخدم، وأدوات التصميم المرتكز على المستخدم، وأهمية التصميم المرتكز على المستخدم، والعلاقة بين خدمات المكتبات الجامعية والتصميم المرتكز على المستخدم مع الإشارة إلى التحديات التي تواجه المكتبات ومؤسسات المعلومات عند تصميم خدمات المعلومات وفقاً لاحتياجات المستخدمين.

١/٢ مفهوم التصميم المرتكز على المستخدم (User-centered design) (UCD)

التصميم المرتكز على المستخدم أو التصميم المتمحور حول المستخدم أو التصميم الموجه للمستخدم هي مصطلحات مترادفة تعني أسلوب تصميم وتطوير النظم القائم على فهم عميق لمستخدم هذه النظم، مما يجعلها أكثر فائدة وقابلية للاستخدام. وتقال بالانجليزية User-centric design, User-focused design, User-centered design, human-centered design و user-driven development, design وأيضا User-centered design.

design وهو المصطلح الذي صاغه John Karath المتخصص في علم تفاعل الإنسان والحاسب. ويلاحظ أنه لا يوجد إتفاق لتعريف محدد لهذا المفهوم حيث تختلف باختلاف الخلفيات والإهتمامات العلمية للمهتمين بهذا الموضوع. (Rao, 2015)

ويمكن تعريف التصميم المرتكز علي المستخدم بأنه طريقة لتصميم أنظمة أكثر فاعلية قائمة علي الدمج مابين إمكانيات واحتياجات المؤسسات من جهة، وأهداف ومهام واحتياجات مستخدميها من جهة أخرى، مما يؤدي لزيادة درجة قبول ورضي المستخدمين عن هذه الأنظمة، وتقليل الأخطاء بشكل كبير. (Endsley & Jones, 2016)

ويعرف أيضا بأنه فلسفة للتصميم تركز علي احتياجات المستخدم النهائي في جميع مراحل عملية التصميم والتطوير، بحيث يأتي ناتج عملية التصميم مطابقا لاحتياجات المستخدم، دون الحاجة لإجبار المستخدم لتغيير سلوكه لاستخدامها. (Beal)

تحدد منظمة المعايير الدولية (ISO) في معيار ISO 9241-210:2010 الخاص "بالتصميم الموجه للإنسان بالأنظمة التفاعلية" المبادئ والأنشطة التي تكمن في التصميم المرتكز علي المستخدم كما يلي (Travis):

- يستند التصميم على فهم واضح للمستخدم والمهام، والبيئات.
- مشاركة المستخدم في جميع مراحل التصميم والتطوير.
- يسهل التصميم ويحسن من خلال التقييم المرتكز علي المستخدم.
- هذه العملية تكرارية.
- يتناول التصميم تجربة المستخدم الكاملة.
- فريق التصميم لديه مهارات ووجهات نظر متعددة التخصصات.

والتصميم الناجح هو الذي يضع في الإعتبار كافة المستخدمين الحاليين والمتوقعين من التصميم، ويرى ايسون Easun أن هناك ثلاث أنواع من المستخدمين يجب ملاحظاتهم في التصميم؛ الأول هو المستخدم الأساسي الذي سوف يستخدم التصميم بشكل مستمر ومنظم، والثاني وهو من يستخدم التصميم أحيانا أو من خلال وسيط كأمين المكتبة مثلا، والثالث هو الذي سيتأثر بالمستخدم الأساسي للتصميم. (Abrams, Maloney-Krichmar, & Preece, 2004)

٢/٢ مراحل التصميم المرتكز علي المستخدم Phases of User Centered Design

تمر عملية التصميم المرتكز علي المستخدم بثلاث مراحل رئيسية وكل مرحلة تعتمد علي أدوات وأساليب تعمل علي التأكد من أن المنتج الذي يتم تصميمه سواء كان أنظمة أو أجهزة أو بيئات أو عمليات أو خدمات جاء متوافقا مع المستخدم النهائي والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

المرحلة الأولى: التحليل Analyze

الهدف من هذه المرحلة هو فهم مستخدم التصميم بشكل جيد، من خلال تحديد لماذا وكيف وفي أي سياق يتم استخدام المنتج من جانب المستخدم، أي جمع وتحليل معلومات عن المستخدم النهائي وذلك بإستخدام أساليب عدة منها الاستبيانات Questionnaires والمقابلات Interviews والملاحظات Observations ومجموعات التركيز Focus groups والوثيقة الشخصية Persona وغيرها. (Wallach & Scholz, 2012)

المرحلة الثانية: التصميم Design

الهدف من هذه المرحلة هو إعطاء نهج شامل لتصميم مبدئي يقدم الحلول الممكنة والتي تلبي كافة احتياجات المستخدم. وتعتبر هذه المرحلة من أكثر المراحل تكراراً حيث يتم اختبار وتقييم التصميم من جانب المستخدمين وبناء عليه يتم إعادة التصميم ثم يتم اختياره وهكذا قد يكرر ذلك أكثر من مرة حتي يتم الوصول إلي التصميم التفصيلي الكامل الذي يتوافق مع احتياجات ومتطلبات المستخدمين. (Quesenbery, 2001) ومن أهم الأساليب المستخدمة في هذه المرحلة التصميم التشاركي Participatory design وبطاقات الفرز Card Sorting واختبار قابلية الاستخدام Usability testing

وبعد رصد وحل أي مشكلات تطرأ أثناء التقييم يتم وضع خطة التصميم المقترحة التي توثق المعلومات المتعلقة بالتصميم وتشمل كافة المتطلبات المادية والبشرية وفقاً للإحتياجات، والتي يتم الإتفاق عليها من أصحاب المصلحة قبل المضي قدماً في مرحلة تنفيذ ونشر وإطلاق التصميم للمستخدم النهائي.

المرحلة الثالثة: النشر Deployment

قد يطلق علي هذه المرحلة التقييم Evaluation حيث تشهد تجربة النظام الجديد وتقييمه بالإعتماد علي أساليب عدة منها الاستبيانات والمقابلات واختبار قابلية الاستخدام للتأكد من قابلية الاستخدام وتحسين تجربة المستخدم، فإذا نجحت التجربة وتحققت الأهداف بشكل عام يتم نشر التصميم وإطلاقه.

٣/٢ أدوات التصميم المرتكز على المستخدم Methods of User-Centered Design

يعتمد التصميم المرتكز علي المستخدم علي عدة أدوات أهمها مايلي:

١. الاستبيانات Questionnaires

الاستبيان هو أحد أدوات جمع المادة العلمية في البحوث الميدانية، وهو وسيلة للحصول علي إجابات مكتوبة لعدد من الأسئلة الموضوعية للوقوف علي أداء الفئة التي تدور حولها الدراسة (خليفة، ١٩٩٧) وعادة يتم الاعتماد علي الاستبيان في عملية التصميم للحصول علي معلومات لعينة كبيرة من المستخدمين سواء بالإتصال المباشر أو من خلال الوسائل الإلكترونية، ومن أبرز مزايا الاستبيان أنه يمكن تحليل النتائج التي يتم الحصول عليه إحصائياً مما يسهم بصورة كبيرة في عملية التصميم وخاصة في مرحلتي التحليل والنشر.

٢. المقابلات Interviews

تعتبر المقابلة مع المستخدمين أحد الأدوات التي يتم الاعتماد عليها في عملية التصميم للحصول علي معلومات غير احصائية عن المستخدمين، واستكمال المعلومات وتدقيقها وتتميز بالإتصال المباشر مع المستخدمين وسهولة قياس ردود الأفعال ويتوقف نجاحها علي مهارة وخبرة من يقوم بإجرائها.

٤. الملاحظات Observations

تعني الملاحظة والمعايشة المباشرة للمستخدم في سياق عمله أو دراسته، أي جمع المعلومات المتعلقة ببيئة المستخدم وسلوكه أما عن طريق التسجيل الصوتي أو تسجيل الفيديو أو بتدوين الملاحظات وغيرها وهي ذات أهمية كبيرة في مرحلة التحليل. (Fidel, 2000)

٥. مجموعات التركيز *Focus Groups*

مجموعات التركيز غالبا ما تحدث بعد جلسة العصف الذهني Brainstorming التي تناقش فيها الأفكار لمنتج جديد أو خدمة جديدة حيث يتم جمع مجموعة من الأفراد (٤-٨) أفراد من جمهور المستخدمين المستهدفين وتحت إشراف مُنسق يطرح الأفكار لهذه المجموعة ويتلقى ردود الفعل. ويمكن أن تتم هذه المناقشات عبر الإنترنت وبصورة فعالة. وبعد المناقشة يتم تجميع وتنظيم آراء المستخدمين للاستفادة منها في عملية التصميم. (Sandeep, 2011)

٦. الوثيقة الشخصية *Persona Document*

من أبرز مبادئ عملية التصميم المرتكز على المستخدم هو التصميم لمستخدم معين وفهم هذا المستخدم بطرق محددة للغاية، وتهدف الوثيقة الشخصية Personas لاعداد ملف شخصي لكل مستخدم علي حدة تضم بياناته الشخصية وطبيعة اهتماماته وأهدافه واحتياجاته غيرها. ولاشك أن التفاصيل التي تتيحها هذه الوثائق تنعكس بالإيجاب علي عملية التصميم والوصول لأفضل الحلول. (Wallach & Scholz, 2012)

٧. التصميم التشاركي *Participatory Design*

يعتبر تصميم التشاركي من الأدوات الفعالة والذي لا يكتفي بمجرد استطلاع آراء المستخدمين ومعرفة احتياجاتهم ولكنه يهتم بمشاركة المستخدمين بنشاط في عملية التصميم، حيث عادة ما يستخدم التصميم التشاركي ضمن مشروع صغير لعمل نماذج مبدئية للتصميم بمشاركة من المطورين والمصممين والمستخدمين والتي تسهم في المشروع العام لعملية التصميم. وتتفاوت مستوي التصميم التشاركي حسب درجة مشاركة المستخدم فيكون قويا إذا كانت مشاركة المستخدم كاملة وفي جميع مراحل عملية التصميم، ويصبح ضعيفا إذا كان دور المستخدم محدودا في عملية التصميم مقابل دورا أكبر من جانب المطورين والمصممين. (Baek, Cagiltay, Boling, & Frick, 2008)

٨. بطاقات الفرز *Card Sorting*

هي وسيلة تستخدم بشكل خاص عند مشاركة المستخدم في اقتراح أقسام (فئات) جديدة وخاصة للمواقع الإلكترونية وهي مستمدة من ممارسات معمارية المعلومات Information Architecture، حيث يوزع بطاقات تحوي كل منها علي محتوى صفحة من صفحات الموقع بشكل غير منظم ويطلب من كل مستخدم علي حدة ترتيب هذه البطاقات وفقا لفئات موضوعية يتم تحديدها سلفا (الطريقة المغلقة)، أو قد يترك للمستخدم الحرية لإقتراح الفئات الموضوعية المناسبة حسب رغبته (الطريقة المفتوحة)، وقد يتم المزج بين الطريقتين حيث يبدأ المستخدم بالطريقة المغلقة، وفي حال عدم العثور علي الفئات المناسبة يستخدم الطريقة المفتوحة ويقترح فئات جديدة (الطريقة الهجينة)، ثم يتم تحليل هذه الإقتراحات إحصائيا والإفادة منها عند تصميم المواقع تصميميا يركز علي المستخدم. (Sandeep, 2011)

٩. اختبار قابلية الاستخدام *Usability Testing*

هي جلسات الغرض منها تحسين قابلية استخدام منتج معين، حيث يطلب من المستخدم انجاز عدداً من المهام ويقوم مُنسق هذه الجلسات بملاحظة أي مشكلات قد تواجه المستخدم عند الاستخدام، وتحليل البيانات التي يتم الحصول عليها يتم إجراء التغييرات اللازمة. أي أن اختبار قابلية الاستخدام يعتمد علي القياس التجريبي والتصميم التكراري. ومن أمثلة البيانات التي يمكن الحصول عليها الوقت المستغرق لأداء مهمة معينة ونوع ونسبة أخطاء المستخدمين، ومدي رضا المستخدمين عن التصميم. (Abrams, Maloney-Krichmar, & Preece, 2004)

ومن العرض السابق نستخلص أن هناك العديد من الأدوات الهامة يمكن الإعتماد عليها في التصميم المرتكز علي المستخدم، ولكن يتوقف الإفادة منها علي الغرض من الإستخدام، واختيار التوقيت المناسب في عملية التصميم، وتطبيقها بالشكل السليم.

٤/٢ أهمية التصميم المرتكز على المستخدم

- إشراك المستخدم في كل مرحلة من مراحل تصميم وتقييم المنتج له العديد من المزايا يمكن ايجازها فيما يلي : (Abras, Maloney-Krichmar, & Preece, 2004)
- يأتي عادة بتصاميم ابتكارية لحل المشكلات.
 - أن المنتج سوف يكون مناسباً للغرض المقصود به وفي البيئة التي سيتم استخدامها بها.
 - يؤدي إلى تطوير المنتجات بطريقة أكثر فعالية وكفاءة.
 - يرفع من مستوى الرضا لدي المستخدم.
 - يساعد إدارة توقعات المستخدمين حول المنتج الجديد.

أهمية التصميم المرتكز على المستخدم بالنسبة لتخصص المكتبات والمعلومات

يري (MacDonald, 2014) أن التصميم المرتكز علي المستخدم ذات أهمية بالنسبة لتخصص المكتبات والمعلومات للأسباب الآتية:

- لايسطع المستخدم ضبط وتقييم سلوكه أو توقعاته عند استخدامه للمكتبة أو الأرشفة الإلكتروني.
- التركيز علي المستخدم عادة من الأمور المهمة عند تصميم أداة أو تطوير خدمة جديدة.

٥/٢ خدمات المكتبات الجامعية ومفهوم التصميم المرتكز على المستخدم

خدمات المكتبات هي "كافة الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات عن طريق العاملين لديها، من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحثين والمستخدمين إلي مصادر المعلومات التي يحتاجونها بأسرع الطرق وأيسرها من أجل تحقيق أو إشباع ما لديهم من حاجات للمعلومات". (عليان، ١٩٩٤)

وتعد خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية هي المقياس الحقيقي لمدي نجاح أو فشل هذه المكتبات في أداء رسالتها في دعم البرامج الأكاديمية وخدمة البحث العلمي. ونتيجة للتطورات والتغيرات المتسارعة في بيئة المعلومات وما تبعه من تغيير وتطور في احتياجات المستخدمين، كان من الضروري أن تسعى المكتبات الجامعية للإرتقاء بمستوي وجودة الخدمات المقدمة للوصول لدرجة التميز Excellence في تلبية احتياجات ومتطلبات المستخدمين الحالية والمستقبلية، وهو الإتجاه الذي تتبناه جمعية مكتبات الكليات والبحوث الأمريكية (ACRL) وتدعمه بجوائز للمكتبات الأكاديمية المتميزة ضمن برنامجها Excellence "In Academic Libraries Awards" Program (Hardesty, 2007).

ووفقا (Harris, 2016) فقد تبين من مراجعة الإنتاج الفكري الأمريكي المتعلق بخدمات المكتبات الأكاديمية خلال ١٥ أعوام الأخيرة، أن هناك أربع خدمات تميز المكتبات الأكاديمية وتجعلها توصف بأنها مكتبات متميزة وهي:

- الخدمات ذات الصلة بالتقنية وتشمل خدمات الإنترنت، وخدمات الهواتف المحمولة، وخدمات الحوسبة، وخدمات المعلومات الرقمية، وخدمات الرقمنة...إلخ
- الخدمات ذات الصلة بالمكتبات كمكان وهي تعني التسهيلات التي تقدمها المكتبات للمستخدمين من أجل إتاحة مساحات للمشاركة المجتمعية وإلتقاء الطلاب وأعضاء هيئة التدريس للتواصل والتعاون

- فكرياً وثقافياً واجتماعياً، ومنها توفير مقاعد مريحة، وتقديم خدمة المقاهي المعتادة، وزيادة ساعات استخدام المكتبة والوصول إليها، وتوفير أماكن للتعليم والبحث والمذاكرة...إلخ.
- الخدمات التي تدعم التعليم والبحث وتعني تقديم الدعم للباحث في جميع مراحل بحثه منذ مرحلة التخطيط للبحث وحتى مرحلة نشره، فضلاً عن التدريب علي استخدام المكتبة، وتعليم الوعي المعلوماتي وما يرتبط به من مهارات، وخدمات دعم مصادر التعلم المفتوحة...إلخ.
- الخدمات المرتكزة علي المستخدم وهي الخدمات التي تعطي اهتماماً كبيراً لفهم ورصد احتياجات المجتمع الجامعي والوصول والمشاركة المباشرة للمستخدم داخل الجامعة وخارجها بالمدن الجامعية واتحادات الطلاب وغيرها من أماكن تجمع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس. ومن ثم تصميم خدمات مبتكرة ومتميزة تركز علي هذه الاحتياجات وتشمل تعليم الوعي المعلوماتي ومهارته، التعريف بالمكتبة والتدريب علي استخدامها، تقديم دورات متخصصة، والإجابة علي الإستفسارات...إلخ.

وقد ظهرت الحاجة إلي التحول نحو الأنظمة التي تركز علي المستخدم في علم المكتبات والمعلومات بظهور نظم استرجاع المعلومات والتي يمارس فيها المستخدم عملية البحث عن المعلومات وحده دون مساعدة، فأصبح التفكير منصبا نحو تقديم أفضل خدمة للمستخدمين بناء علي فهم سلوك واحتياجات هؤلاء المستخدمين والتي تعد خطوة حاسمة لتصميم أنظمة قابلة للإستخدام. مما دفع Dervin and Nilan عام ١٩٨٦ إلي مناقشة مجتمع المكتبات والمعلومات لوضع المستخدم واحتياجاته من المعلومات وسلوكه في البحث عنها واستخدامها في مركز جهودها واهتمامها. (Bowler, et al., 2011)

ولكن السؤال الذي يطرح نفسه هنا هل الخدمات التي تقدمها المكتبات الأكاديمية مصممة بالشكل الذي يركز علي احتياجات مستخدميها أم مصممة من منظور المكتبيين العاملين بهذه لمكتبات؟ أي هل تتكيف المكتبات مع احتياجات مستخدميها أم علي مستخدم هذه المكتبات أن يتكيف وفقاً لظروف وامكانات وخدمات المكتبات؟

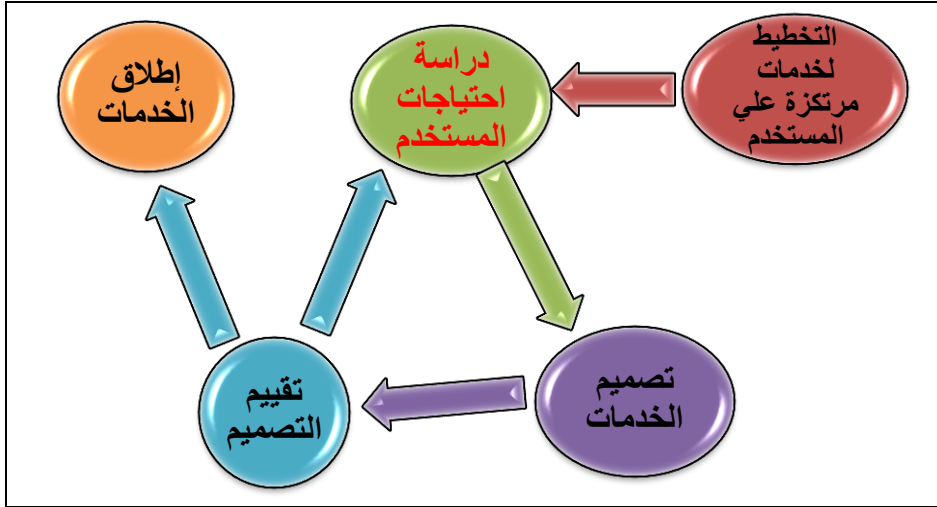
يري (Harbo & Hansen, 2012) أن المكتبات يجب أن تراعي أن يكون المستخدم هو محور الاهتمام فلا تركز علي تقديم مجموعات المكتبة بالقدر الذي تركز فيه علي مساعدة المستخدم دوماً في بحثه أو دراسته. ويطرح أسئلة لاختبار التصميم الموجه للمستخدم وهي:

١. هل التركيز علي عمل المستخدم أم علي مصادر المعلومات بالمكتبة عند التواصل مع المستخدمين؟
٢. هل المكتبة تعكس احتياجات المستخدمين، من حيث مساحات العمل وتسهيلات الوصول للموارد وغيرها؟
٣. هل تفهم المكتبة طبيعة دراسة أو عمل المستخدم؟
٤. هل المستخدم يحتاج مساعدة أثناء دراسته وهل يحتاج لمعرفة كل شيء يمكن أن تقدمه المكتبة ؟
٥. هل مكان تقديم الخدمات مناسب بالنسبة للمستخدمين؟ وهل ينبغي أن تكون الخدمات متاحة في المكتبة، أو يجب أن تتاح من خلال موقع المكتبة علي الويب أو أي مكان آخر؟

أي أن تصميم خدمات المكتبات المرتكز علي المستخدم يعني تصميم خدمات بناء علي فهم نوعي دقيق للمستخدم وتحليل لاحتياجاته وطبيعة دراسته أو عمله واهتماماته وطريقه تفكيره، وما يحفزّه علي استخدام خدمات المكتبة وتجربته مع استخدام هذه الخدمات، ومدي رضاه عن الخدمات المقدمة.

ولا ينتهي الأمر عند تصميم الخدمات إذ لابد من اختبار أو تقييم الخدمات لمعرفة ما إذا كان تحقيق الأهداف المتوقعة ورضا المستخدمين، وبناء علي التغذية المرتدة يتم إعادة تصميم خدمات المكتبة وتطويرها ويمكن أن تتكرر عملية التصميم أكثر من مرة إلي أن تصبح خدمات المكتبة أكثر فائدة وفعالية

بالنسبة للمستخدم أي أن المستخدم هو قلب عملية التصميم ومشارك في كل مراحلها كما يعكسه الشكل رقم (١):



شكل (١) عملية تصميم خدمات المكتبات المرتكز علي المستخدم

٦/٢ التحديات التي تواجه المكتبات ومؤسسات المعلومات عند تصميم خدمات المعلومات وفقا لاحتياجات المستخدمين

إن عدم اهتمام المكتبات ومؤسسات المعلومات بتصميم الخدمات وفقا لاحتياجات مستخدميها، قد يصيب هؤلاء المستخدمين بالإحباط والإنصراف عن استخدامها، ومن ثم فلن يعد هناك جدوي من وجود تلك المؤسسات. لذا فمن الضروري أن تضع المكتبات ومؤسسات المعلومات مستخدميها نصب أعينها عند تصميم خدمات المعلومات، إلا أنها قد تواجه عدداً من التحديات عند الشروع في تصميم هذه الخدمات.

وتعتبر التكلفة المادية والوقت من أبرز التحديات التي تواجه المكتبات، حيث أن عملية جمع معلومات من المستخدمين وعندهم وتحليلها، وتصميم الخدمات وتجريبها وتقييمها وتكرار هذه العملية حتي الوصول للتصميم الأكثر نجاحاً وفعالية قد يستغرق فترة زمنية طويلة تصل لعدة سنوات، وبالتالي ترتفع التكلفة المادية لعملية التصميم. ومن هذه التحديات أيضا الحاجة لتأهيل أخصائيي المعلومات المشاركين في عملية التصميم تأهيلا يمكنهم من التواصل بفاعلية مع المستخدمين، فضلا عن حاجاتهم للتدريب والتأهيل المهني والتقني اللازم لتنفيذ الخدمات المصممة. وفي كثير من الحالات قد يحتاج فريق التصميم إلي مساعدة متخصصين في علم النفس وعلم الاجتماع والأنثروبولوجيا لكونهم الأكثر خبرة في فهم احتياجات المستخدمين والتواصل معهم بشكل فعال، بالإضافة إلي الحاجة في بعض الحالات إلي مصممين ومطورين معينين بتصميم النظم المرتكز علي احتياجات المستخدمين، وأيضا من التحديات التي قد تواجه فريق التصميم صعوبة تنفيذ بعض احتياجات المستخدمين وترجمتها في سياق الخدمات المصممة بالمكتبات ومؤسسات المعلومات. (Abrams, Maloney-Krichmar, & Preece, 2004)

ثالثا: النتائج

يمكن تقسيم نتائج الدراسة إلي شقين الأول يتعلق بنتائج تحليل عينة لمكتبات جامعات عالمية والتي نفذت خدمات معلوماتية تركز علي احتياجات المستخدمين بهدف التعرف علي طبيعة هذه الخدمات، والثاني يتعلق بتخطيط خدمات معلوماتية وفقا لاحتياجات المستخدمين من مكتبات كليات جامعة طنطا.

١. مناقشة نتائج تحليل عينة لمكتبات جامعات عالمية نفذت خدمات معلوماتية تركز علي احتياجات المستخدمين

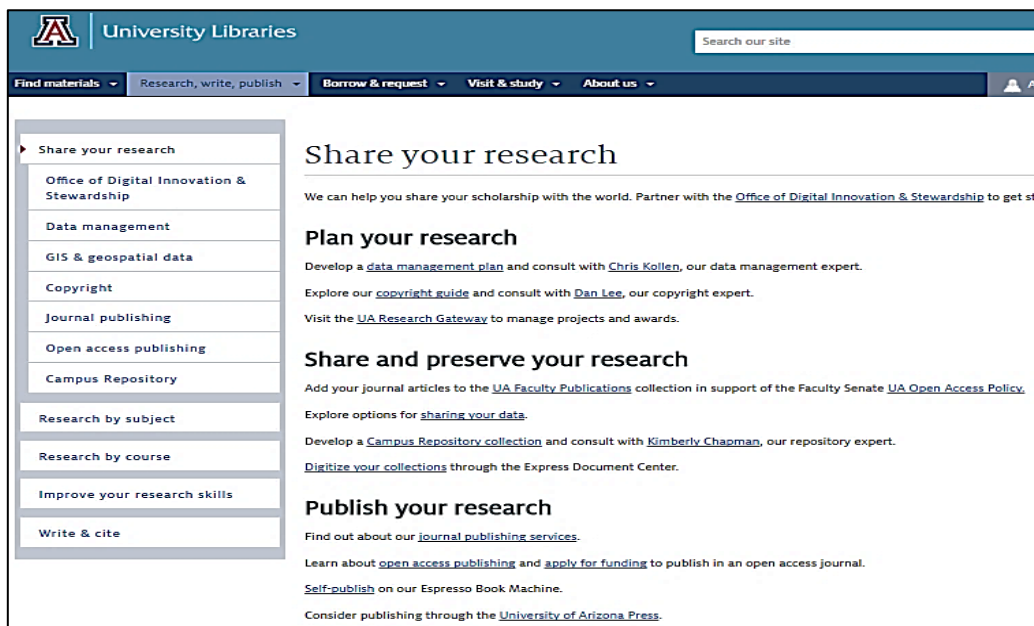
عمدت الدراسة إلي استقصاء أبرز المكتبات الجامعية العالمية التي قامت بتنفيذ خدمات معلوماتية تركز علي احتياجات المستخدمين، وذلك من خلال تقنيات البحث المتنوعة من محركات بحث وأدلة الشبكة العالمية وبالإستعانة بالدراسات التي تقدم وصفا لهذه التجارب وغيرها، والقائمة المبينة في الجدول رقم (١) تظهر عينة من مكتبات جامعية عالمية لها تجارب في تنفيذ خدمات معلوماتية تستند إلي احتياجات المستخدمين والتي خضعت للفحص وتحليل المضمون.

جدول رقم (١) مكتبات جامعية عالمية لها تجارب في تنفيذ خدمات معلوماتية تركز علي احتياجات المستخدمين

UNR Library - University of Nevada, Reno	https://library.unr.edu/
Learning Centre - Aalto University	http://lib.aalto.fi/en/services/
Purdue Libraries - Purdue University	https://www.lib.purdue.edu/
University of Arizona Libraries	http://new.library.arizona.edu/
Syracuse University Libraries	http://library.syr.edu/
USC Kortschak Center For Learning and Creativity - University of Southern California	http://kortschakcenter.usc.edu/
University of Calgary Library	
University of Southern Queensland	

بتحليل تجارب عينة من المكتبات الجامعية العالمية والتي نفذت خدمات معلوماتية تركز علي احتياجات المستخدمين برزت العديد من الخدمات والأنشطة التي تدل علي تميزها لعل من أهمها ما يلي:

- قيام جميع المكتبات الجامعية بلا استثناء بتصميم وتطوير موقع للمكتبة علي شبكة الإنترنت يعكس كافة الأنشطة والخدمات المقدمة ويدعم التواصل مع المستخدمين.
- اهتمام المكتبات البالغ بإتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية المتنوعة (قواعد بيانات - كتب الكترونية-دوريات إلكترونية- الرسائل الجامعية وغيرها).
- تقديم خدمة الإعارة الخارجية للمستخدمين بفعالية كبيرة سواء بالنسبة لمصادر المعلومات أو الأجهزة التكنولوجية (الحاسبات المحمولة - الأجهزة لوحية - كاميرات رقمية...إلخ).
- دعم النشر العلمي بسبل عدة كما يتضح من الشكل رقم (٢)

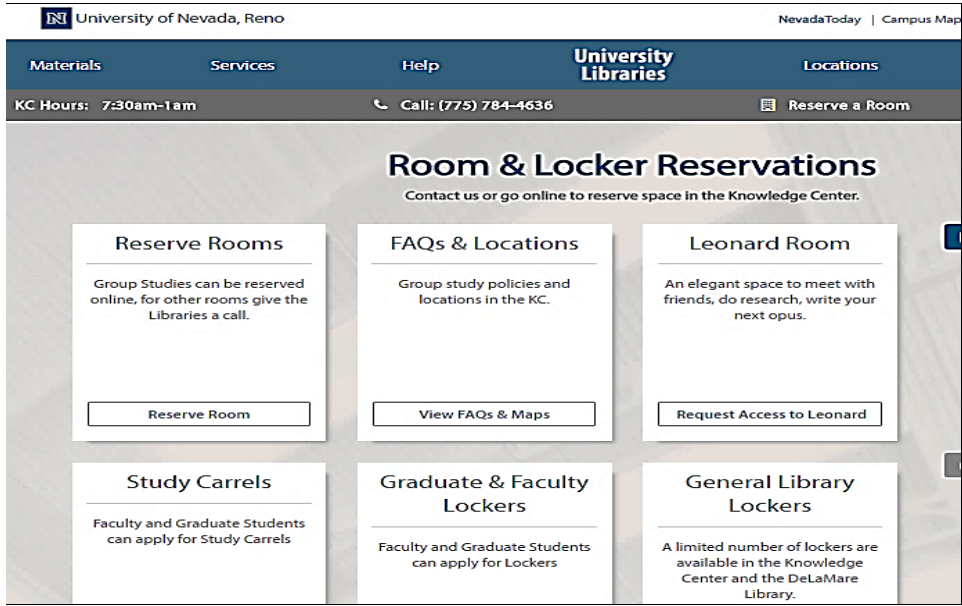


شكل (٢) جانب من الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة أريزونا لدعم النشر العلمي
دعم الثقافة المعلوماتية للطلاب وما يرتبط بها من مهارات كما يتضح من الشكل رقم (٣) .



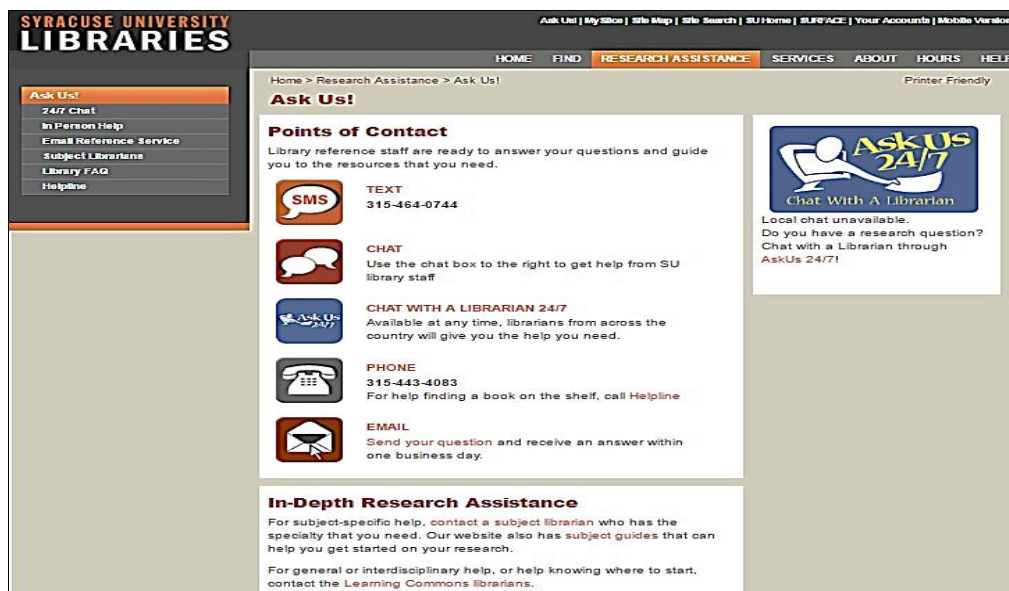
شكل (٣) جانب من الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة بورديو لدعم الثقافة المعلوماتية

- إتاحة الفهرس الإلكتروني لمجموعات المكتبات.
- تنظيم دورات وورش عمل علي الخط المباشر للتدريب علي استخدام المكتبة والإفادة من مصادرها، وغيرها من الموضوعات الهامة.
- إمتداد ساعات فتح المكتبة لفترات طويلة قد تصل ٢٤ ساعة طوال أيام الأسبوع.
- دعم المكتبات بخدمات الإنترنت علي مدار الساعة.
- إتاحة مساحات بالمكتبات مزودة بالتجهيزات المناسبة لتوفير قدرأ كافيأ من الخصوصية لممارسة الطلاب للأنشطة التعاونية، والعمل الجماعي أو المذاكرة كما يعكسه الشكل رقم (٤).



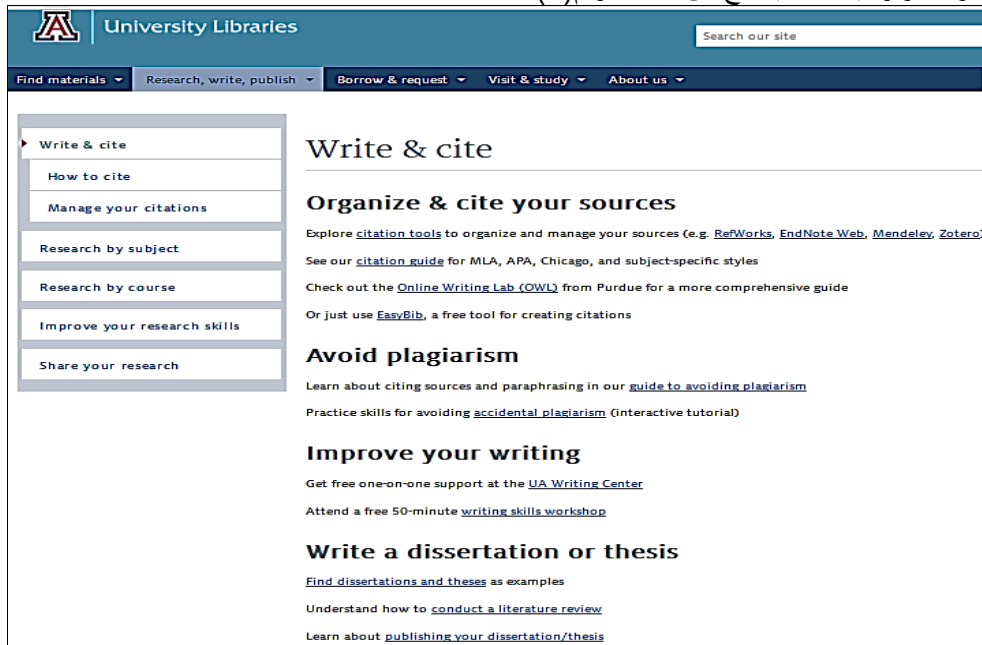
شكل (٤) جانب من الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة نيفادا - رينو لتوفير مساحات للأنشطة

- تزويد المكتبات بأجهزة حاسبات وطابعات وماسحات ضوئية scanners وإتاحتها للاستخدام العام.
- التواصل مع المستخدمين من أعضاء هيئة التدريس والطلاب بشكل مستمر وبتقنيات متنوعة للرد علي استفساراتهم والتعرف علي احتياجاتهم المعلوماتية (الخدمات المرجعية)، كما يعكسه الشكل رقم (٥).



شكل (٥) الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة سيراكيوز لدعم التواصل مع المستخدمين

- دعم الجوانب البحثية والتدريسية لأعضاء هيئة التدريس، ودعم مهارات الطلاب العلمية والأكاديمية والتكنولوجية، كما يتضح من الشكل رقم (٦)



شكل (٦) جانب من الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة أريزونا لدعم الجوانب البحثية والأكاديمية

وبلاحظ من تحليل المكتبات الجامعية العالمية والتي نفذت خدمات معلوماتية تركز علي احتياجات المستخدمين أن بعضها قد استعانت بشركات استشارية متخصصة في التصميم المرتكز علي المستخدم مثل مكتبة جامعة آلتو Aalto University Library، وأن هذه المكتبات قد نجحت في تغيير مفهوم المكتبة بمصادر ها وخدماتها التقليدية وتحويلها إلي مركز تعليمي بالجامعة يهتم بتقديم برامج أكاديمية وخدمات وأنشطة إبتكارية للمستخدمين.

وبعد القيام بالتحليل لأبرز سمات الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية العالمية التي اعتمدت علي المنهج المرتكز علي المستخدم عند تصميم خدماتها، كان من الضروري الاستفادة منها وتبني آليات محددة للمساعدة في التخطيط الواعي لتصميم خدمات معلوماتية وفقا لاحتياجات المستخدمين لمكتبات كليات جامعة طنطا.

٢. التخطيط لخدمات معلوماتية وفقا لاحتياجات المستخدمين لمكتبات كليات جامعة طنطا

يمكن تصور المراحل التخطيطية التالية لتخطيط خدمات معلوماتية وفقا لاحتياجات المستخدمين من مكتبات كليات جامعة طنطا في ضوء تجارب مكتبات الجامعات التي سبقتنا في هذا المجال والتي تم تحديدها آنفا، وكذلك في ضوء مراحل التصميم المرتكز علي المستخدم الذي أشارت إليها الدراسة.

أولاً: مرحلة التحليل

يتم في هذه المرحلة القيام بتحديد طبيعة احتياجات المستخدمين المستهدفين الحاليين والمتوقعين من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بجامعة طنطا، والتعرف على المشكلات التي تواجههم عند استخدام مكتبات جامعة طنطا، والتعرف علي اقتراحاتهم بشأن تطوير الخدمات المقدمة وتصميم خدمات جديدة تلبي حاجاتهم بدقة وتستجيب للتطورات التي قد تطرأ على هذه الاحتياجات. فضلا عن تحديد أعداد أخصائيي المعلومات بالمكتبات ومؤهلاتهم، وخبراتهم، وطرق تدريبهم لكونهم عنصراً أساسياً لإنجاح عملية تصميم الخدمات. ومن الأساليب التي يمكن الإعتماد عليها في هذه المرحلة مايلي:

- **الإستبيان:** حيث قامت الباحثة بتصميم إستبيان يركز علي معرفة مستخدم هذه المكتبات، ومدى رضاه عنها، وتقييمه للخدمات المقدمة، والتعرف علي آراء ومقترحات المستخدم نحو تطوير الخدمات المقدمة وابتكار خدمات جديدة تلبي احتياجاتهم. وتم توزيع الاستبيان في صورته النهائية بعد التحكيم علي عينة ممثلة لكليات جامعة طنطا يدويا وإلكترونيا علي الرابط التالي:

<https://goo.gl/forms/ieUtsLBMhwwKW1H0N2>

- **المقابلة:** حيث تم إجراء مقابلات مع الطلاب في أماكن تجمعهم بالكليات والمدن الجامعية وغيرها واستكمال المعلومات المتعلقة بطبيعة احتياجاتهم للمعلومات واستخدام المكتبات.
- **الملاحظة:** وهي من الأساليب التي تساعد في التعرف علي الظروف والبيئة المحيطة بالمستخدمين سواء الطلاب أو أعضاء هيئة التدريس ومعايشة سلوكهم في البحث عن المعلومات بالمكتبات.
- **مجموعات التركيز:** حيث تم عقد جلسات جماعية للطلاب مقسمة لمجموعات، تم فيها طرح بعض المشكلات التي تواجههم عند استخدام المكتبات ومناقشتها بشكل جماعي، وتكررت هذه الجلسات أيضا مع أعضاء هيئة التدريس بكليات الجامعة، و تمت مناقشة الحلول المبدئية لمثل هذه المشكلات.

- **الوثيقة الشخصية:** حيث يمكن عمل ملف خاص بكل مستخدم تضم بياناته الشخصية وطبيعة اهتماماته واحتياجاته غيرها، وقد يفيد هذا بشكل كبير عند تصميم خدمات البث الإثنقائي للمعلومات.

من نتائج هذه المرحلة:

عند توزيع الإثنقبان علي عينة عشوائية لطلاب وأعضاء هيئة التدريس بكليات (الصيدلة والزراعة والتربية والآداب) لاحظت الباحثة انصارافاً ملحوظاً من جانب المستخدمين عن الإجابة علي الإثنقبان والمشاركة في الدراسة وبسؤالهم تبين عدم إدراكهم بدور مكتبات الكليات لتلبية الاحتياجات المعلوماتية وتقديم الخدمات الفعالة.

وقد اعتمدت الدراسة علي عينة عشوائية من الطلاب بنسبة ٣% من اجمالي عدد طلاب كليات العينة (٤٠٠، ٤٠٠) حيث بلغ عدد الاستبانات التي تم اعتمادها ١٠٤٧ استبيان بعد استبعاد الغير مكتملة والمفقودة منها، كما تم الاعتماد علي عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بنسبة بلغت ٢٠% من اجمالي أعضاء هيئة التدريس بكليات العينة (١٣٤) حيث بلغ عدد الاستبانات التي تم اعتمادها ٩٧ استبياناً بعد استبعاد الغير مكتملة والمفقودة منها.

ورغم الإثنجابة الضعيفة للإثنقبان إلا أن بعض نتائجها جاءت ذات دلالة حيث أظهرت مدي حاجة المستخدمين من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لتفعيل خدمات المكتبات وتصميم خدمات جديدة، ومن أبرز الجوانب التي يري المستخدمون أن الإهتمام بها يحسن من وضع المكتبة ويشجع علي ارتيادها واستخدامها ما يلي:

دعم المكتبة بأجهزة حاسب آلي حديثة وتوصيلها بشبكة الإنترنت (٩٠، ٦٢%)، تصميم موقع جذاب للمكتبة علي شبكة الإنترنت يعكس كافة الأنشطة والخدمات (٦١%)، تأهيل أخصائي المكتبات بالشكل الذي يجعله قادراً علي تقديم خدمات متطورة للمستخدم بصورة أكثر فاعلية وبشكل مرضي بالنسبة للمستخدم (٥٣، ٤%)، تنظيم دورات لتدريب المستخدم علي استخدام المكتبة والإفادة من مصادرها (٥٢، ١%)، دعم المكتبة بمصادر إلكترونية حديثة (٤٨، ٤%)، تنتقل المكتبة من مفهوم المكتبة بمصادر وخدماتها التقليدية إلي مركز تعليمي بالكلية يهتم بتقديم برامج أكاديمية وخدمات وأنشطة ابتكارية للمستخدمين (٤٥%).

ومن أبرز المعلومات التي تم الحصول عليها ما يتعلق بإجابات المستخدمين عن السؤال المفتوح الذي يستفسر عن الخدمات التي يرغب المستخدم أن تقدمها له المكتبة في المستقبل، حيث شملت إتاحة خدمات الإنترنت، والإحاطة الجارية، والبث الإثنقائي للمعلومات، الخدمات المرجعية والرد علي الإثنفسارات، والخدمات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني.

كما لاحظت الباحثة أن الخدمات الحالية المقدمة في مكتبات جامعة طنطا تقتصر علي الخدمات التقليدية مثل الإطلاع الداخلي- والإعارة الخارجية- والتصوير في بعض المكتبات. وتحليل مواقع مكتبات كليات الجامعة علي شبكة الإنترنت وجد أنها مجرد واجهة لفهرس اتحاد المكتبات المصرية ولا يعكس أي خدمات أو أنشطة بتلك المكتبات.

ثانياً: مرحلة التصميم

تم في هذه المرحلة استثمار النتائج التي تم الحصول عليها في المرحلة السابقة وترجمتها في صورة تخطيط لتصميم مبدئي لخدمات حل المشكلات التي تم تحديدها من جانب المستخدمين والملاحظات ذات

العلاقة بإحتياجات المستخدمين، وتبعا لأراء ومقترحات المستخدمين أنفسهم كما يعكسه شكل رقم (٧). يتم في هذه المرحلة ما يلي:

١. تصميم موقع للمكتبة يتم من خلاله التعرف علي خدمات وأنشطة المكتبة المختلفة مع الإسترشاد بتجارب مكتبات الجامعات العالمية.
٢. دعم المكتبة بأجهزة حاسب آلي حديثة وتوصيلها بشبكة الإنترنت.

حيث يتم توفير خدمات الإنترنت وأجهزة حاسب آلي بالمكتبات الجامعية، والتي يمكن من خلالها البحث في الفهرس المباشر للمكتبة، والبحث في قواعد البيانات ومصادر المعلومات الإلكترونية بالإضافة إلي توفير الطابعات والمساحات الضوئية، وأجهزة الإتصالات اللازمة للربط بالشبكات المحلية وشبكة الإنترنت. ويرى (العقلا، ٢٠٠٨) أن كميات ونوعيات الأجهزة والبرمجيات تعتمد على حجم مؤسسة المعلومات وعدد المستخدمين وحجم الموارد المادية والبشرية المتوافرة.

٣. تاهيل أخصائي المكتبات ليصبح قادرا علي تقديم الخدمات للمستخدم بصورة أكثر فاعلية وبشكل مرضي. من خلال توفير دورات وورش عمل لأخصائي المكتبات الجامعية لتطوير مهاراتهم المعرفية والمهنية والتكنولوجية، والتأكيد علي أهمية دورهم كعمال معرفة وتعزيز دور المكتبات الجامعية في المجتمع المعرفي، فضلا عن استطلاع آراءهم بإستمرار بشأن حاجاتهم لتطوير مهاراتهم المختلفة.

يمكن الإستعانة بتجربة مكتبات جامعة نيفادا رينو لإنشاء قسم "للوصول وإكتشاف المعرفة" بالمكتبات يضم عدداً من أخصائيي المكتبات والمعلومات بمكتبات الجامعة المتميزين الذين تم تأهيلهم وتدريبهم للمشاركة في أنشطة المكتبات ذات الصلة بالمستخدمين وفي إطار جعل خدمات المكتبات أكثر تركيزا على المستخدمين مثل اختبار قابلية الاستخدام ومجموعات التركيز وغيرها، وأيضا الأنشطة ذات الصلة بإكتشاف سلوك المستخدمين في استخدام أدوات المكتبات للوصول لما يحتاجون إليه. (Yue & Beisler, 2014)

٤. دعم المكتبة بمصادر إلكترونية حديثة.

تعتبر مصادر المعلومات الإلكترونية أحد المقومات الهامة التي تعتمد عليها المكتبات في تقديم خدمات فعالة للمستخدمين، ويمكن تقديمها من خلال الإتصال بقواعد البيانات التي يقدمها إتحاد المكتبات المصرية، وأيضا من خلال المستودع الرقمي للجامعة، والتي سيمكن استخدامها دخل المكتبات بعد توافر أجهزة الحاسبات المناسبة وإتاحة خدمات الإنترنت بمكتبات الجامعة فضلا عن إمكانية الوصول إليها من خارج المكتبات.

٥. تنظيم دورات لتدريب المستخدم علي استخدام المكتبة والإفادة من مصادرها.

حيث يتم تنظيم دورات وورش عمل بمكتبات الكليات أو علي الخط المباشر لتدريب وتعليم المستخدم كيفية الإفادة من المكتبة بمصادرها المختلفة، وكيفية استخدام الفهرس المباشر، وكيفية استخدام قواعد البيانات، فضلا عن دورات داعمة للوعي المعلوماتي ومهارته المختلفة والتي تحقق الإفادة المثلي من خدمات وموارد المكتبات.

٦. تنتقل المكتبة من مفهوم المكتبة بمصادرها وخدماتها التقليدية إلي مركز تعليمي بالكلية، يهتم بتقديم الدعم الأكاديمي والتوجيه السديد للمستخدمين، فيما يتعلق بإتقان مهارات التعلم والبحث مثل (استخدام قواعد البيانات- تجنب الإنتحال- توثيق المصادر وفقا لأساليب الإقتباس المختلفة...إلخ)، ومهارات الإتصال مثل (مهارات القراءة بأنواعها، مهارات تقديم العروض التقديمية...إلخ)، ومهارات دعم الذات (إدارة الوقت- ورش العمل- النجاح الأكاديمي...إلخ)، من خلال تدريب فريق من أخصائيي المكتبات لتقديم الدعم الكافي في هذه الجوانب وغيرها والتي تمس بشكل مباشر المستخدمين، ويمكن تصميم هذه الخدمة بحيث يتم تقديمها علي الخط المباشر أو أن يتم تقديمها بعد ساعات الدراسة

بقاعات المحاضرات كحل لمشكلة ضيق المساحات المتوافرة بالمكتبات والمخصصة لتقديم الأنشطة المختلفة.

٧. تقديم خدمات الإحاطة الجارية:

يتم تصميم خدمات الإحاطة الجارية بالمكتبات بالشكل الذي يمكن المستخدمين من معرفة أحدث مصادر المعلومات بالمكتبة، وكل ما يستجد من أنشطة وخدمات يمكن أن يستفيد منها المستخدم بأساليب فورية ومباشرة مثل النشر علي موقع الإلكتروني للمكتبة أو من خلال البريد الإلكتروني في حالة تقديمها لمستخدم بعينه (البث الإلكتروني للمعلومات).

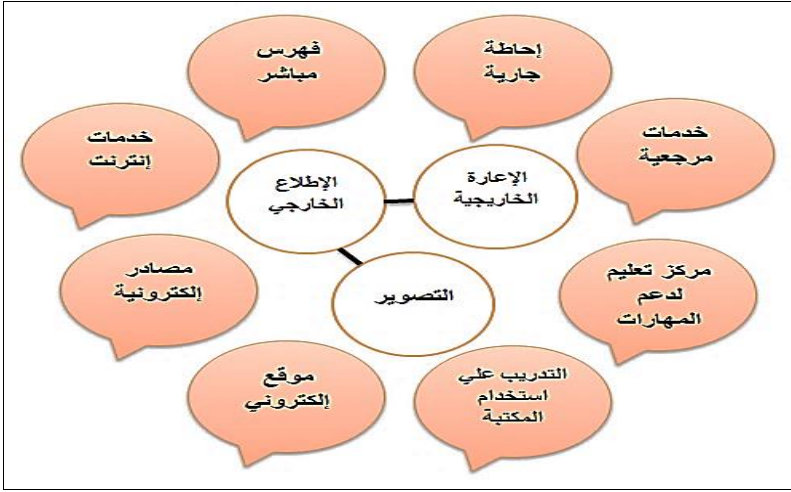
٨. تقديم الخدمات المرجعية:

يتم تدريب عدد من أخصائيي المكتبات بكل مكتبة بجامعة طنطا للرد علي أسئلة وإستفسارات المستخدمين بدرجة عالية من السرعة والإيجابية أما بشكل مباشر أو باستخدام التقنيات الحديثة مثل البريد الإلكتروني أو التليفون أو الرسائل القصيرة SMS أو الدردشة Chatting المباشرة وغير المباشرة. ويتم الإحتفاظ بهذه الإستفسارات والأسئلة المرجعية بقاعدة البيانات خاصة بالمكتبة. علي أن يتم تقييم الخدمة المقدمة من جانب المستخدم بشكل مستمر لضمان جودتها.

ومن أبرز الأساليب التي يمكن الإستعانة بها في هذه المرحلة:

- **التصميم التشاركي:** حيث يشارك الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في عملية تصميم الخدمات.
- **المقابلة:** حيث يتم مقابلة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس واستطلاع آرائهم في الخدمات المقترحة بعد تجربتها.
- **الإستبيان:** وهو أداة هامة في استطلاع آراء المستخدمين في الخدمات المصممة بعد تجربتها.
- **بطاقات الفرز:** يمكن الإستفادة منها خاصة عند تصميم مواقع الكليات علي شبكة الإنترنت، فبعد أن ينتهي مصمم هذه المواقع من تحديد محتوى الموقع، يوزع علي المستخدمين بكل كلية بطاقات تحوي كل منها علي محتوى صفحة من صفحات الموقع بشكل غير منظم علي أن يتم ترتيبها بالشكل الأكثر منطقية بالنسبة لهم، وإعطاء كل مجموعة من البطاقات العنوان الذي يعبر عنها، ثم يتم تحليل هذه الإقتراحات احصائيا والإفادة منها عند تصميم المواقع تصميميا يركز علي المستخدم، مما يجعله أكثر قابلية للإستخدام.
- **اختبار قابلية الإستخدام:** من الأساليب الهامة لقياس مدي تفاعل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس مع مواقع الكليات الإلكترونية، حيث يطلب من المستخدمين انجاز مهام معينة مثل استخدام الفهرس الآلي للمكتبة والوصول لكتاب في موضوع تكنولوجيا المعلومات، أو معرفة ساعات فتح المكتبة، أو توجيه استفسار لأخصائي المعلومات بالمكتبة...إلخ ويتم ملاحظة المستخدم وحساب عدد النقرات clicks والزمن والمشكلات التي قد تقابلة لإنجاز المهام المطلوبة.

وقد يطلب من المستخدم التفكير بصوت عال Think Aloud عند إنجاز المهام، وهو من أبرز الطرق المستخدمة في اختبار قابلية الاستخدام (Tidal, 2012) وبناء علي نتائج هذه الأساليب يتم إعادة تصميم الموقع الإلكتروني مرات عدة حتي يتم حل كل العقبات والمشكلات التي قد تواجه المستخدم.



شكل رقم (٧) تصور للخدمات المصممة وفقا لاحتياجات مستخدمي مكتبات كليات جامعة طنطا

ثالثا: مرحلة النشر

يتم في هذه المرحلة اختبار وتقييم الخدمات المصممة للتأكد من مستواها ودقتها وسرعتها ومدى قابليتها للإستخدام، بالإعتماد علي أساليب عدة منها الإستبيانات والمقابلات واختبار قابلية الإستخدام. وعند التأكد من تلبيتها لإحتياجات المستخدمين بفعالية وكفاءة يتم نشر وإطلاق الخدمات.

ومن الضروري الإشارة إلي أنه لا بد من وضع خطة لتنفيذ عملية تصميم الخدمات المقترحة حيث تتم وفقا لجدول زمني توزع فيه المهام على فترات زمنية محددة، وذلك اعتماداً على مجموعة من العوامل مثل الموارد المطلوبة وفرص توفيرها وتقدير التكلفة اللازمة وتحديد الوقت اللازم لإنجازها وذلك بالنسبة لكل مرحلة من مراحل تحليل وتصميم ونشر الخدمات.

التحديات التي تواجه مكتبات كليات جامعة طنطا عند تصميم خدمات المعلومات وفقا لاحتياجات مستخدميها

- من أبرز التحديات التي قد تواجه مكتبات كليات جامعة طنطا عند تصميم وتنفيذ خدمات المعلومات مايلي:
- ارتفاع التكلفة المادية: والتي يمكن تخطيها من خلال فرض رسوم مقابل الإفادة من بعض الخدمات المصممة.
- الحاجة لتأهيل القوي البشرية في المكتبات: ويمكن تخطيها من خلال تنظيم الدورات وورش العمل التي قد تساعدهم في هذا المجال، وبأتي هنا دور أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات المصرية لتأهيل الخريجين لتحمل هذه المسؤولية الجديدة.
- محدودية مساحات المكتبات لتنفيذ الخدمات والأنشطة التي تم تصميمها: والتي يمكن تخطيها بالإعتماد علي شبكة الإنترنت في التواصل والتفاعل مع المستخدمين، وكذلك قد يتم الإستفادة من قاعات المحاضرات بعد ساعات الدراسة لتقديم الخدمات والأنشطة المختلفة.
- قصور البنية التكنولوجية بالمكتبات: ويمكن تخطيها من خلال خطة زمنية محددة بعدد من السنوات يتم خلالها تبني بنية تكنولوجية جيدة تمكن مكتبات جامعة طنطا من السير نحو هذا الإتجاه في تصميم الخدمات.

ملخص نتائج الدراسة:

- يمكن إيجاز أبرز ما انتهت إليه الدراسة فيما يلي:
- تصميم خدمات المكتبات المرتكز علي المستخدم هو نهج يهتم بتصميم خدمات المكتبات بناء علي فهم نوعي دقيق للمستخدم، وتحليل لاحتياجاته وطبيعة دراسته أو عمله واهتماماته وطريقه تفكيره، والتعرف علي تجربته مع استخدام خدمات المكتبات، ومدي رضاه عن هذه الخدمات.
 - يعتمد التصميم المرتكز علي المستخدم علي عدة أدوات منها: الإستبيان، المقابلة، الملاحظة، مجموعات التركيز، الوثيقة الشخصية، التصميم التشاركي، بطاقات الفرز، واختبار قابلية الاستخدام وغيرها، والتي يتوقف الإفادة منها علي الغرض من الإستخدام، واختيار التوقيت المناسب في عملية التصميم، وتطبيقها بالشكل السليم.
 - تميز مكتبات الجامعات العالمية التي نفذت خدمات معلوماتية تركز علي احتياجات المستخدمين فيما يتعلق بخدمات دعم النشر العلمي، وخدمات الإنترنت، ودعم الوعي المعلوماتي وما يرتبط به من مهارات، والاهتمام البالغ بإتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية، وتقديم الخدمات المرجعية بفعالية كبيرة وغيرها.
 - حاجة المستخدمين بكليات جامعة طنطا إلي تفعيل دور مكتبات الكليات من خلال تقديم خدمات الإنترنت، والإحاطة الجارية، والبلث الإنتقائي للمعلومات، الخدمات المرجعية والرد علي الإستفسارات، والخدمات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني.
 - يتم التخطيط لتصميم خدمات مكتبات كليات جامعة طنطا وفقا لإحتياجات المستخدمين علي ثلاث مراحل؛ المرحلة الأولى مرحلة التحليل التي يتم فيها تحديد احتياجات المستخدمين، والتعرف علي المشكلات التي تواجههم عند استخدام مكتبات بجامعة طنطا، وأهم مقترحاتهم بشأن تطوير الخدمات المقدمة. وتحديد أعداد أخصائيي المعلومات بالمكتبات ومؤهلاتهم، وخبراتهم، والمرحلة الثانية التصميم التي يتم فيها استثمار النتائج التي تم الحصول عليها في المرحلة السابقة وترجمتها في صورة تخطيط لتصميم مبدئي لخدمات تحل المشكلات التي تم تحديدها من جانب المستخدمين وتبعا لأراء ومقترحات المستخدمين أنفسهم، المرحلة الثالثة النشر التي يتم فيها اختبار وتقييم الخدمات المصممة للتأكد من مستواها ودقتها وسرعتها ومدي قابليتها للإستخدام، وعند التأكد من تلبيتها لإحتياجات المستخدمين بفعالية وكفاءة يتم نشر وإطلاق الخدمات.
 - يعتبر إرتفاع التكلفة المادية، والحاجة لتأهيل القوي البشرية في المكتبات، ومحدودية مساحات المكتبات، وقصور البنية التكنولوجية بالمكتبات من أهم التحديات التي قد تواجه مكتبات كليات جامعة طنطا عند تبنيها لهذا النهج.

التوصيات:

- في ضوء ما انتهت إليه الدراسة من نتائج تقترح الدراسة مايلي:
- ضرورة تبني مكتبات كليات جامعة طنطا لنهج يركز علي المستخدم عند تصميم الخدمات، ومشاركة المستخدم في كل مرحلة من مراحل التصميم.
 - ضرورة إعادة تفكير مكتبات جامعة طنطا في خدماتها التقليدية والتوجه نحو الخدمات بشكلها الإلكتروني ونحو المكتبات الإلكترونية.
 - إهتمام مكتبات جامعة طنطا بمعرفة احتياجات المستخدمين بإستمرار ومعرفة ما قد يطرأ عليها من تغييرات.
 - إهتمام مكتبات جامعة طنطا بطرق قياس واختبار الخدمات المقدمة ومدي قابليتها للإستخدام من جانب المستخدمين.

- العمل علي وضع خطة زمنية محددة يتم خلالها تبني بنية تكنولوجية جيدة تمكن مكتبات جامعة طنطا من تطوير خدماتها والتحول نحو الخدمات الإلكترونية.
- إعادة النظر في أساليب تأهيل وتدريب أخصائيي المعلومات بالمكتبات الجامعية، وأن تهتم أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات بتخريج أخصائيي معلومات وعمال معرفة لديهم من المعرفة ما يمكنهم من إجراء دراسات المستفيد وفقا للطرق العلمية المتعارف عليها.

قائمة الاستشهادات المرجعية

- Abras, C., Maloney-Krichmar, D., & Preece, J. (2004). *User-Centered Design*. Bainbridge, W. *Encyclopedia of Human-Computer Interaction*. Thousand Oaks: Sage Publications, 37(4), 445-456.
- Baek, E. O., Cagiltay, K., Boling, E., & Frick, T. (2008). User-centered design and development. In *Handbook of research on educational communications and technology* (pp. 660-668).
- Beal, V. (n.d.). user-centered design (UCD). Retrieved December ,3, 2017, from webopedia:
http://www.webopedia.com/TERM/U/user_centered_design.html
- Bowler, L., Koshman, S., Oh, J. S., He, D., Callery, B. G., Bowker, G., et al. (2011). Issues in User-Centered Design in LIS. *library trends*, 59(4), 721-752.
- Endsley, M. R., & Jones, D. G. (2016). Designing for situation awareness: An approach to user-centered design. CRC press.
- Fidel, R. (2000). The user-centered approach: How we got here. Saving the time of the library user through subject access innovation: Papers in honor of Pauline Atherton Cochrane, (pp. 79-99). Harbo , K., & Hansen, T. V. (2012). Getting to Know Library Users' Needs — Experimental Ways to User-centred Library Innovation. *Liber Quarterly*, 21(3-4), 367–385.
- Harbo , K., & Hansen, T. V. (2012). Getting to Know Library Users' Needs — Experimental Ways to User-centred Library Innovation. *Liber Quarterly*, 21(3-4), 367–385.
- Hardesty, L. (2007). Excellence in Academic Libraries: Recognizing It. *Library issues*, 27(4), 1-4.
- Harris, S. (2016). Distinctive services in academic librarianship. *New Library World*, 117(9/10), 596 - 625.
- Hu, Q. (2015). A user-centred collaborative framework for integrated information services in China. *The Electronic Library*, 33(6), 990 - 1001.
- MacDonald, C. M. (2014). *User-Centered Design and the LIS Curriculum: Reflections on the User Experience Program at Pratt Institute*. Retrieved February 2017, 20,, from SlidShare:
<https://www.slideshare.net/craigmmacdonald/mac-donald-usercentered-design-and-the-lis-curriculum-no-animation>
- Morris, R. C. (1994). Toward a User-Centered Information Service. *Journal of the American Society for Information Science*, 45(1), 20-30.

- Morris, S. E., & Currie, L. (2014). Remember Me? Content Development in a User-Centered Services Library. *Collection Management*, 39(2-3), 96-109.
- Quesenbery, W. (2001). *Being User-Centered When Implementing a UCD Process*. Retrieved January 3, 2017, from Whitney Quesenbery: <http://www.wqusability.com/articles/ucd-on-ucd.html>
- Rao, S. S. (2015). User Centric Design of Library Systems and Services in the Changing IT Era: An Overview. *International Journal of Advanced Library and Information Science*, 3(1), 182-191.
- Reitz, J. M. (n.d.). *ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science*. Retrieved 5 January 2017, from http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_u.aspx
- Sandeep, R. (2011). *An Introduction to User Centered Design*. Retrieved February 15, 2017, from SlideShare: <https://www.slideshare.net/rohansandeep/anintroductiontoucd>
- Tidal, J. (2012). Creating a user-centered library homepage: a case study. *OCCL Systems & Services: International digital library perspectives*, 28(2), 90-100.
- Travis, D. (n.d.). *User centred design*. Retrieved March, 11, 2017, from Userfocus: <http://www.userfocus.co.uk/consultancy/ucd.html>
- Wallach, D., & Scholz, S. C. (2012). User-centered design: why and how to put users first in software development. In *Software for People* (pp. 11-38). Berlin Heidelberg: Springer.
- Yue, P. W., & Beisler, A. K. (2014). Designing User-Centered Discovery and Access Services for Enhanced Virtual User Experience. *The Serials Librarian*, 66(1-4), 268-277.
- تاريخ الجامعة. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 3 فبراير، ٢٠١٧، من جامعة طنطا: <http://www.tanta.edu.eg/ar/History.aspx>
- قاسم، حشمت. (٢٠٠٢). المكتبة والبحث. القاهرة: مكتبة غريب.
- عليان، ربحي مصطفى. (١٩٩٤). خدمات المكتبات الجامعية: دراسة حالة لمكتبة جامعة البحرين. الندوة العربية الرابعة للمعلومات (المكتبات الجامعية دعامة للبحث العلمي والعمل التربوي في الوطن العربي) (الصفحات ٣٠٧-٣٣٧). تونس: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ومركز الدراسات والبحوث العثمانية والموريسكية والتوثيق والمعلومات ومركز التوثيق القومي.
- العقلا، سليمان بن صالح. (٢٠٠٨). التخطيط لإنشاء مكتبة الكترونية رقمية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٤ (١)، ٧١-١٠١.
- خليفة، شعبان عبد العزيز. (١٩٩٧). المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

استخدام الأرشيفات الوطنية لشبكة الفيس بوك في التنمية المستدامة

اعداد

د. نرمين إبراهيم على اللبان

مدرس الوثائق و الأرشيف

قسم المكتبات و المعلومات

كلية الآداب – جامعة الإسكندرية

nermeenellaban@gmail.com

مستخلص

تعالج هذه الدراسة استخدام شبكة الفيس بوك في مجال التنمية المستدامة من قبل الأرشيفات الوطنية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ لتحليل المنشورات المختصة بعينة من الأرشيفات الوطنية العربية و الأجنبية المتاحة عبر شبكة الفيس بوك، في أثناء السنة الميلادية الممتدة من ٢٠١٦/٩/١٣ - ٢٠١٧/٩/١٣ م، وقد انتهت الدراسة باقتراح سياسة مختصة بضبط استخدام شبكة الفيس بوك في مجال التنمية المستدامة من قبل الأرشيفات الوطنية، كما أوصت بضرورة إنشاء شبكة تنمية مستدامة تواصلية اجتماعية موحدة تضم المجتمع الأرشيفي العالمي؛ لدعم الجهود التنموية الأرشيفية، وتوحيدها في مجالات التنمية المستدامة.

الكلمات المفتاحية

شبكات التواصل الاجتماعي – الفيس بوك – التنمية المستدامة - الأرشيفات الوطنية

١. المقدمة

تستخدم بعض الأرشيفات الوطنية شبكة الفيس بوك بوصفها وسيلة للتواصل مع جمهورها؛ لتبادل الخبرات و الأفكار، و مشاركتها معهم عن بعد. وتعد شبكة الفيس بوك أداة ناجحة تستطيع الأرشيفات الوطنية أن تعتمد عليها في نشر فكرها التنموي و الدعاية إلى أهدافها التنموية المستدامة التي تتبناها؛ و من ثم تتحول شبكة الفيس بوك من قناة مختصة بالتواصل إلى منصة ثقافية تدعم أهداف التنمية المستدامة .

١/١. مشكلة الدراسة

على الرغم من استخدام عدد من الأرشيفات الوطنية لشبكة الفيس بوك في الترويج إلى التنمية المستدامة و مبادراتها ، لكن لم تظهر حتي هذه اللحظة جعد الاطلاع على الإنتاج الفكري العربي و الأجنبي المتاح عبر قواعد البيانات العالمية و العربية - دراسة علمية تحلل الاتجاهات الموضوعية و العددية و الإخراجية المختصة بمنشورات التنمية المستدامة المتاحة على صفحات الأرشيفات الوطنية العربية و الأجنبية المتاحة على شبكة الفيس بوك؛ و من ثم رأت الباحثة أنه من المهم تحليل كيفية استخدام المؤسسات الأرشيفية الوطنية لشبكة الفيس بوك في دعم التنمية المستدامة؛ بهدف اقتراح سياسة تقن استخدام شبكة الفيس بوك في الترويج إلى مجالات التنمية المستدامة؛ لكي يسترشد بها القطاع المؤسسي الأرشيفي الوطني عند استخدامه لشبكات التواصل الاجتماعي عامة و شبكة الفيس بوك خاصة في تفعيل دوره التنموي الوطني .

٢/١. أهداف الدراسة

- ١- التعرف على دور الأرشيف الوطني في التنمية المستدامة .
- ٢- الوقوف على مجالات استخدام شبكة الفيس بوك من قبل الأرشيفات الوطنية.

- ٣- تحديد الاتجاهات الموضوعية، والإخراجية المختصة بمنشورات الأرشيفات الوطنية عبر صفحاتها على الفيس بوك، و علاقتها بالتنمية المستدامة.
- ٤- اقتراح سياسة مختصة باستخدام شبكة الفيس بوك في مجال التنمية المستدامة.

٣/١. تساؤلات الدراسة

- ١- ما مدى استخدام شبكة الفيس بوك من قبل الأرشيفات الوطنية في التنمية المستدامة؟
- ٢- ما الماهية الموضوعية، والإخراجية المختصة بمنشورات التنمية المستدامة المتاحة على صفحات الأرشيفات الوطنية عينة الدراسة عبر شبكة الفيس بوك ؟
- ٣- هل توجد سياسة مختصة باستخدام الفيس بوك في التنمية المستدامة ؟

٤/١. حدود الدراسة

- غطت هذه الدراسة الحدود الآتية :
- **الحدود الموضوعية :** تناولت هذه الدراسة استخدام شبكة الفيس بوك في مجال التنمية المستدامة من قبل الأرشيفات الوطنية و الإيجابيات المختصة بهذا الاستخدام و سلبياته.
 - **الحدود النوعية :** اقتصرت هذه الدراسة على المنشورات المتاحة عبر صفحات الأرشيفات الوطنية على شبكة الفيس بوك؛ للوقوف على ماهيتها، و صلتها بمجال التنمية المستدامة .
 - **الحدود الزمنية :** تناولت هذه الدراسة المنشورات التي نشرت على صفحات الأرشيفات الوطنية محل الدراسة على شبكة الفيس بوك في أثناء السنة الميلادية الممتدة من ٢٠١٦ / ٩ / ١٣ م- حتى تاريخ الانتهاء من الدراسة في ٢٠١٧ / ٩ / ١٣ م .

٥/١. منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ لتحليل منشورات الأرشيفات الوطنية عينة الدراسة على شبكة الفيس بوك ؛ لتحديد الاتجاهات: الموضوعية و الإخراجية المختصة بمنشوراتها كلها عامة، و المختصة بالتنمية المستدامة خاصة.

وقد وقع اختيار الباحثة على شبكة الفيس بوك ؛ لأنها الشبكة الوحيدة من شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة من قبل كل الأرشيفات الوطنية عينة الدراسة. وقد استعانت الباحثة في تحليل منشورات عينة الدراسة، و التفاعل معها بالتطبيق FanpageKarma^١ المتاح على الخط المباشر، و المختص بتحليل وسائل التواصل الاجتماعي؛ لسهولة استخدامه، و تقديمه قياسات موضوعية و عددية متنوعة عن وسائل التواصل الاجتماعي، و توافقه مع شبكة الفيس بوك.

٦/١. مجتمع الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في عينة عشوائية من صفحات الأرشيفات الوطنية العربية و الأجنبية المتاحة عبر شبكة الفيس بوك، بلغت اثني عشر صفحة. و قد حددت الباحثة عدد من المعايير في اختيار صفحات العينة، هي : أولاً. أن تكون الصفحة رسمية، أنشأها الأرشيف الوطني بصفته الرسمية، ثانيًا. أن تكون الصفحة نشطة، و مازال الأرشيف الوطني يستخدمها في التواصل مع المستفيدين في أثناء فترة الدراسة ، ثالثًا. أن يتعدى عدد أعضاء الصفحة في أثناء فترة الدراسة خمسمائة (٥٠٠) عضو. و فيما يلي جدول يوضح روابط صفحات الأرشيفات الوطنية محل الدراسة على الفيس بوك و عدد الأعضاء بكل صفحة .

1 <http://www.fanpagekarma.com>

جدول ١ يوضح روابط صفحات الأرشيفات الوطنية محل الدراسة على الفيس بوك و عدد المتابعين الصفحة^١.

الدولة	المؤسسة الأرشيفية الوطنية	رابط صفحة الفيس بوك المختصة بالمؤسسة	عدد الأعضاء
مصر	دار الوثائق القومية	https://www.facebook.com/MbnyDarAlwthayqAlqwmYtAljdYdBalfstat/	6684
السودان	دار الوثائق القومية	https://www.facebook.com/pg/%D8%AF%D8%A7%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%AB%D8%A7%D8%A6%D9%82-%D8%A7%D9%84%D9%82%D9%88%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%88%D8%AF%D8%A7%D9%86%D9%8A%D8%A9-733566236757177/about/?ref=page_internal/	1956
ليبيا	المركز الليبي للمحفوظات و الدراسات التاريخية	https://www.facebook.com/archivecentre.libya?hc_ref=ARTb6WnHN3VMcbg5_jwW_gDDVEEtLcq6SNzrQxgYX_CqWldUfE_M0aUTkUCcfSWsCF0&fref=nf&pnref=story	678
المغرب	أرشيف المغرب	https://www.facebook.com/ArchivesDuMaroc/	10,451
الإمارات	الأرشيف الوطني	https://www.facebook.com/UAEArchives/	55,000
سلطنة عمان	هيئة الوثائق و المحفوظات الوطنية	https://www.facebook.com/nraaoman/	22,030
الأردن	دائرة المكتبة الوطنية	https://www.facebook.com/NationalLibrary/	5,818
العراق	دار الكتب والوثائق الوطنية	https://www.facebook.com/pg/iraqnla/about/?ref=page_internal	12,033

١ أعد هذا الجدول في تاريخ ١٥/٩/٢٠١٧م.

الدولة	المؤسسة الأرشيفية الوطنية	رابط صفحة الفيس بوك المختصة بالمؤسسة	عدد الأعضاء
الولايات المتحدة	US National Archives الأرشيف الوطني الأمريكي	https://www.facebook.com/usnationalarchives/	210,317
بريطانيا	The National Archives الأرشيف الوطني البريطاني	https://www.facebook.com/TheNationalArchives/?ref=br_rs	69,936
كندا	Library and Archives Canada المكتبة و الأرشيف الكندي	https://www.facebook.com/LibraryArchives/?ref=br_rs	43,140
أستراليا	National Archives of Australia الأرشيف الوطني الأسترالي	https://www.facebook.com/naagovau/	22,127

٧/١. الدراسات السابقة

ظهر عدد من الدراسات العلمية التي تناولت استخدام شبكات التواصل الاجتماعي عامة و شبكة الفيس بوك خاصة في مجال المستودعات و المؤسسات الأرشيفية، و مدى تفاعل المستفيدين معها، ومنها -مثالاً لا حصراً- :

Heyliger ، Sean; McLoone ، Juli and Lynn Thomas ، Nikki. "Making Connections:A Survey of Special Collections' Social Media Outreach." The American Archivists 76.2 (winter2013): 374-414.

يتناول هذا البحث واقع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل مستودعات المجموعات الخاصة في أمريكا و كندا، وهي تستخدم على الأقل وسيلة واحدة من وسائل الاتصال الاجتماعي الآتية : المدونة، و الفيس بوك، والتويتر؛ عن طريق إجراء دراسة مسحية؛ لمعرفة محتوى هذه الوسائل و مدى تفاعل الجمهور معها و كيفية إدارة المستودعات و وسائل الاتصال الاجتماعي المختصة بها.وقد انتهت الدراسة إلى عدد من النتائج منها :أولاً-أن وسائل التواصل الاجتماعي تلعب دوراً حيوياً في توعية الجمهور و توصيل رؤية مستودعات المجموعات الخاصة إلى المستفيدين، ثانياً- الإدارة الكفاء لهذه الوسائل تزيد من فاعلية دورها التفاعلي في مجتمع المستفيدين المختص بها .

١ فضلت الباحثة استخدام تسمية "الأرشيف الوطني الأمريكي" للإشارة إلى "إدارة الوثائق و الأرشيف الوطني الأمريكي"لتيسير التعبير والوضوح.

Hager ، Joshua D. "To Like or Not to Like: Understanding and Maximizing the Utility of Archival Outreach on Facebook." The American Archivist 78.1 (Spring/Summer 2015): 18-37.

استطلع هذا البحث رأي ثلاثة وعشرين أرسيفيًا أمريكيًا مسؤولين عن إدارة صفحات الفيس بوك المختصة بمؤسساتهم الأرشيفية التي يعملون فيها؛ للوقوف على دور الفيس بوك في التواصل مع المستفيدين. وقد انتهت الدراسة إلى أن الفيس بوك يعد وسيلة تواصل اجتماعي ناجحة بين المؤسسات الأرشيفية والجمهور؛ بسبب شعبيته بين المستفيدين، كما اقترحت الدراسة عددًا من التوصيات، أهمها: أولاً- استخدام المواد البصرية في منشورات الفيس بوك، ثانيًا- العمل بشكل تعاوني مع المؤسسات الأخرى للإفادة من أدوات تقاسم الفيسبوك، ثالثًا- تأسيس هوية موضوعية ضيقة لصفحات الفيس بوك المختصة بالمؤسسات الأرشيفية تركز على موضوع واحد أو موضوعين اثنين؛ مما يزيد تأثير الفيس بوك التفاعلي على مجتمع المستفيدين .

Ferriter ، Lesley Parilla and Meghan. "Social Media and Crowdsourced Transcription of Historical Materials at the Smithsonian Institution: Methods for Strengthening Community Engagement and Its Tie to Transcription Output." The American Archivist 79.2 (Winter 2016): 438-460.

وقد تناولت هذه الدراسة تطبيقات التعميد الجماعي في تعزيز تبادل المعرفة والخبرات بين الأفراد من ناحية، وإثراء البيئة المعرفية واليمنية المختصة بالمؤسسة الثقافية من ناحية أخرى، عن طريقة دراسة تأثير النشر عبر شبكة التعميد الجماعي المختصة بالمجموعات التاريخية المختصة بمؤسسة سميثسونيان Smithsonian Institution في البيئة المعرفية المختصة بالأفراد والمؤسسة نفسها، ودعم النشاط المستدام والمخرجات الإيجابية التي تخدم المجال البحثي والثقافي .

وقد حاولت الباحثة – أيضًا- تتبع الدراسات التي تتناول استخدام شبكة الفيس بوك في الترويج إلى أهداف التنمية المستدامة، ومبادراتها، وقد عثرت على عدد من هذه الدراسات، ولكنها تختص بالمجالات المعرفية والحياتية الأخرى غير مجال الوثائق والأرشيف، ومن هذه الدراسات –مثالًا لا حصرًا :

Moisoiu ، Cristian. "THE SOCIAL NETWORK SITES AND THE GOVERNANCE OF THE SUSTAINABLE DEVELOPMENT." Global Economic Observer 1.2 November (2013): 121-129.

تحلل هذه الدراسة عددًا من الآليات التي تدعم دور شبكات التواصل الاجتماعي – مثل الفيس بوك- في حوكمة التنمية المستدامة، وتوحيد الآراء فيما يتعلق بقضايا الديمقراطية، وشفافية المعلومات والحوكمة، ودعم القيادة، إلى جانب كونها قناة كبيرة؛ لتحويل السلوك من الأفكار إلى أفعال. وقد أوصت الدراسة بضرورة عدم تشتيت الجهود التنموية عبر شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة، وجمع كل الاسهامات والمعلومات التنموية في صفحات أو مواقع اجتماعية محددة؛ لتحقيق أقصى إفادة ممكنة من وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة التنمية المستدامة ودعمها .

عمر احمد محمد البختي. فاعلية مواقع منظمات المجتمع المدني على شبكات التواصل الاجتماعي في معالجة قضايا حقوق الإنسان :دراسة تطبيقية مقارنة. دكتوراه. أسيوط: جامعة أسيوط.كلية الآداب.قسم الإعلام، ٢٠١٦.

قام الباحث في هذه الأطروحة بتحليل منشورات صفحات عينة من منظمات المجتمع المدني المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي-ولا سيما الفيس بوك؛ للوقوف على طبيعة محتواها الموضوعي، كما

أجرى دراسة مسحية على ٣٠٠ مواطن يماني؛ للوقوف على مدى تأثيرهم بقضايا منظمات المجتمع المدني، ومنشوراتها المتاحة عبر صفحاتها على شبكات التواصل الاجتماعي، وانتهت الدراسة إلى أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في الكشف عن انتهاكات حقوق الإنسان؛ والترويج إلى القضايا الحقوقية بين المواطنين اليمانيين.

فاطمة صلاح الدين رفعت محمد. دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي بقيم التربية المدنية في ضوء نظريات المجتمع المدني. ماجستير. بنها: جامعة بنها. كلية التربية. قسم أصول التربية، ٢٠١٧.

تناولت هذه الأطروحة المسحية دور شبكات التواصل الاجتماعي – مثل شبكة الفيس بوك- في تنمية قيم التربية المدنية المتمثلة في (الانتماء، والمسؤولية الاجتماعية، والمشاركة السياسية، والعدل، والديمقراطية) لدى طلاب المرحلة الجامعية عن طريق القيام بدراسة مسحية على عينة بلغت ٣٢٩ طالبًا جامعيًا في الكليات النظرية والعملية بجامعة بنها، وقد انتهت هذه الدراسة إلى أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في الترويج إلى قيم التربية المدنية بين الطلاب، وتعزيزها في أنفسهم.

و تختلف هذه الدراسة المقدمة من قبل الباحثة عن الدراسات السابقة؛ بأنها تلقي الضوء على استخدام الأرشيفات الوطنية لشبكة الفيس بوك في نشر محتوى يتناول دورها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ونشرها بين المستفيدين.

٢. الأرشيفات الوطنية و التنمية المستدامة

١/٢. التنمية المستدامة

عرفت لجنة العالم المختصة بالبيئة والتطوير World Commission on Environment and Development (WCED) التنمية المستدامة بأنها تطوير قدرة العالم الحالي (الدول والأفراد) على مواجهة احتياجاته الحالية من دون الإضرار بقدرة الأجيال المستقبلية على مواجهة احتياجاتها المختصة بها.^١

وقد أعقب ظهور هذا التعريف عدد من التعريفات التي تفسره بشكل أكثر تفصيلاً، ولكن من أفضل التعريفات المختصة بالتنمية المستدامة وأشملها، تعريف ن.سينغ و ف.تيتي N.Singh and V.Titi ، فقد عرفها في كتابهما بأنها عملية تضمن:

- ١ - تحقيق التنمية المستمرة الذاتية في الإنتاجية وتحسين نوعية حياة المجتمعات،
- ٢ - أن عمليات الإنتاج لا تتسبب في الإضرار بالبيئة أو الاستغلال المفرط أو السوء لمواردها ؛ مما يحد من خيارات الفقراء والأجيال الحالية والمستقبلية،
- ٣ - أن الأفراد تتمتع بحقوقهم الإنسانية وحياتهم الأساسية المختصة بالمشاركة في المجتمعات.^٢

وينبغي للباحثة الإشارة إلى أن هناك فرقاً بين مصطلحي الاستدامة Sustainability، و المستدامة sustainable؛ فالاستدامة تعد الغاية من التنمية المستدامة التي تسعى إلى مآلنهاية (استدامة) إلى تحسين حياة الأفراد الاقتصادية والتعليمية والصحية والغذائية... إلخ ومن دون إهدار موارد العالم والبيئة التي تحيط به أو الإضرار بالحياة المختصة بالأجيال المستقبلية، والمحافظة على حقوق الفرد في الحياة عن

1 World Commission on Environment and Development. Our Common Future. Oxford : Oxford University Press, 1987, p17.

2 Singh . N. and Titi . V. Empowerment: Towards Sustainable Development. London: Zed Books, 1995, p22.

طريق تحقيق المبادئ الإنسانية من: العدالة و المساواة... إلخ في مختلف المجالات : الاقتصاد ، و الصحة، و التعليم ... إلخ ١

قد أسهمت منظمة يونسكو في إعداد البرنامج المختص بأهداف التنمية المستدامة، و الذي يحمل عنوان "برنامج ٢٠٣٠م المختص بالتنمية المستدامة 2030 Agenda for Sustainable Development"، و قد تبنته الأمم المتحدة منذ عام ٢٠١٥م، كما وضعت أدلة قياس تأثير الثقافة في تعزيز التنمية المستدامة في الدول، و التي تتضمن عددًا من المؤشرات التي تقيس الكفاءة الثقافية في المجالات الحياتية في الدولة الواحدة من الاقتصاد، و التعليم... إلخ ٢ .

٢/٢ دور الأرشيفات الوطنية في التنمية المستدامة

- **تلعب الأرشيفات الوطنية في التنمية المستدامة ثلاثة أدوار : المؤشر، و المنفذ، و الداعم**
 - **أولاً- المؤشر :** تقاس قدرة الدولة على التنمية و التطوير في مجال معين بكفائتها الثقافية في هذا المجال، و تقاس هذه الكفاءة عن طريق مجموعة من المؤشرات من ضمنها المؤشرات المختصة بالمؤسسات الأرشيفية، و دورها الثقافي في الدولة، مثال : تقاس كفاءة الحكومة في دولة ما بعدد من المؤشرات من أهمها: وجود شبكة من مراكز المعلومات و المؤسسات الأرشيفية و المكتبات فيها، و يعبر عن هذه المراكز و المؤسسات بأرقام توظف في معادلات حسابية تقيس مستوى تطور حوكمة الدولة ٣
 - **ثانيًا- المنفذ :** و تقوم الأرشيفات الوطنية نفسها بتنفيذ أهداف التنمية المستدامة _إما بإنشاء شراكة مع جهات أخرى مثل شراكة أرشيف المغرب مع الاتحاد الأوروبي، أو تبني مبادرات ومشاريع تنموية، مثل قيام الأرشيف الوطني الأسترالي بإنشاء مرفق صديق للبيئة يختص بحفظ الوثائق الوطنية في العاصمة كانبرا ٤.
 - **ثالثًا- الداعم :** و في هذا الدور تقوم الأرشيفات الوطنية بتوظيف مقتنياتها و خدماتها و أنشطتها؛ لدعم المشروعات التنموية في الدولة، و الترويج لأهداف التنمية المستدامة، و غرز قيمها في نفوس الأفراد .

٣/٢ أنواع شبكات التواصل الاجتماعي المختصة بالأرشيفات الوطنية و التنمية المستدامة

شبكات التواصل الاجتماعي هي بنية اجتماعية افتراضية على شبكة الإنترنت، و هي تتكون من مجموعة من الأفراد أو المنظمات مرتبطين فيما بينهم برابط أو أكثر من القيم، و القرابة، و الأفكار، و التخصص...و تهدف إلى إنشاء المعلومات و الأفكار و المصالح الوظيفية ... و تبادلها و مشاركتها معًا . و تنقسم شبكات التواصل الاجتماعي التي يمكن أن تستخدمها الأرشيفات الوطنية في مجال التنمية المستدامة إلى فئتين رئيسيتين، هما:

1 UNESCO."UNDERSTANDING SUSTAINABLE DEVELOPMENT." TEACHING AND LEARNING FOR A SUSTAINABLE FUTURE ,2010<http://www.unesco.org/education/tlsf/mods/theme_a/mod02.html?panel=2#top> Retrieved at 23 September2017.

2 UNESCO. Culture For Development Indicators. Methodolgy Manual. Paris: UNESCO, 2014,pp5-6.

3 Ibid.,pp67-72.

4National Archives of Australia. "National Archives Preservation Facility". National Archives of Australia website, June 2017<<http://www.naa.gov.au/collection/managing-collection/securing-national-archives-holdings/nafp/index.aspx>> Retrieved at 22 september 2017.

5 Moisoiu • Cristian. "THE SOCIAL NETWORK SITES AND THE GOVERNANCE OF THE SUSTAINABLE DEVELOPMENT." Global Economic Observer ,vol.1,no.2,(November 2013),p 124.

أ- **شبكات التنمية المستدامة الاجتماعية الامتلاكية** : و هي المواقع / التطبيقات التي تدفع الأرشيفات الوطنية مقابلًا ماديًا لإنشائها؛ لتخدم مجال التنمية المستدامة، و تنقسم إلى نوعين : تطبيق/موقع التنمية المستدامة المستقل ، و هو موقع كامل يختص بالمؤسسة الأرشيفية أو مشروعها أو مبادرتها التنموية، و يقدم خدمات و معلومات إلى جانب دعمه عمليات التواصل بين مستخدمي الموقع و تبادلهم الخبرات و المعلومات و تشاركهم الآراء و الأفكار . ثانيًا -شبكات التنمية المستدامة الاجتماعية الخاصة، و هي صفحة أو موقع تنشئه المؤسسة الأرشيفية على تطبيقات التواصل الاجتماعي الامتلاكية عن طريق دفع مقابل ماديٍّ لمالكها ؛لإفادة من خدماتها التفاعلية التي تتيحها،والتي لا تكون غير متوافرة في شبكات التواصل الاجتماعي غير الامتلاكية .¹

ب- **شبكات التواصل الاجتماعي غير الامتلاكية**: هي المواقع أو التطبيقات التي تقدم خدمات التواصل الاجتماعي، و تسمح للمؤسسة الأرشيفية أن تنشئ حسابًا و صفحة عليها من دون مقابل ماديٍّ، و تنقسم هذه الفئة إلى نوعين : أولاً- الشبكات العامة، وهي التي تهدف إلى جمع كل فئات المجتمع بدون تميز، يربطهم معًا أفكار ما، و هواية معينة، و قرابة...إلخ، و يعد الفيس بوك و تويتر من أشهر هذه الشبكات، ثانيًا- الشبكات المتخصصة، و هي عادة تجمع فئة معينة من الجمهور الذين يهتمون بمجال معرفيٍّ أو عمليٍّ معين، و عادة تضم المتخصصين في مجال معرفيٍّ معين، مثل مجموعة الأطباء، إخصائيّ الوثائق و المعلومات ...إلخ، وأشهر هذه الشبكات شبكة LinkedIn .²

وعلى الرغم من شبكات التنمية المستدامة الاجتماعية الامتلاكية-ولا سيما تطبيق التنمية المستدامة المستقل - أفضل للمؤسسة الأرشيفية؛ لأنها تتضمن الأدوات المختلفة التي تعزز البيئة المعرفية المختصة بمجتمع المستفيدين مقارنة بشبكات التواصل الاجتماعي غير الامتلاكية، ولكن قلة شهرة شبكات التنمية المستدامة الاجتماعية الامتلاكية المختصة بالمؤسسة الأرشيفية تؤدي إلى توقفها ؛ لعدم جذب قدر كاف من المستفيدين للتفاعل معها ؛ مما يؤثر في ترويج أهداف الأرشيف التنمويّة، و تصبح عبئًا ماديًا لا يستطيع الأرشيف الاستمرار في تحمله؛ و من ثم تتوقف . في حين تعد شبكات التواصل الاجتماعي غير الامتلاكية- على الرغم أنها قد لا تلبي احتياجات المؤسسة الأرشيفية التفاعلية كلها- أكثر شيوعًا في الاستخدام بين المستفيدين؛ و من ثم تضمن للمؤسسة الأرشيفية الترويج لأراءها، و مبادرتها التنموية بين أكبر عدد من المستفيدين، ومن دون مقابل ماديٍّ³. لذلك يفضل للمؤسسة التي تمتلك شبكة التنمية المستدامة الامتلاكية أن تنشئ لها حساب على شبكات التواصل الاجتماعي غير الامتلاكية مع ربطهما معًا ؛ لضمان الترويج الفاعل لمبادئها التنموية و مبادرتها التطويرية.

و يفضل أن يستخدم الأرشيف الوطنيّ الأدوات toolkit و التطبيقات المعيارية – مثل تطبيق Hootsuite و تطبيق Fanpage Karma -المختصة بإدارة شبكات التواصل الاجتماعيّ، إلى جانب الاستفادة من خدمات المتابعة و الإدارة التي تقدمها بعض شبكات التواصل الاجتماعيّ – مثل الفيس بوك- و إعداد تقارير المتابعة الإحصائية عن استخدامها و التفاعل معها ؛ ليدير صفحاته ومواقعها المختصة بالتواصل الاجتماعيّ⁴ بطريقة فاعلة في الترويج إلى التنمية المستدامة، و دعم أهدافها.

و فيما يلي تحليل المنشورات المتاحة عبر صفحات الفيس بوك المختصة بالأرشيفات الوطنية عينة الدراسة؛ بوصفها نموذجًا على استخدام شبكات التواصل الاجتماعيّ من قبل المؤسسات الأرشيفية الوطنية في الترويج لموضوعات التنمية المستدامة.

1 Willard · Terri. Social Networking and Governance for Sustainable Development. op.cit.,pp11-15.

2 The U.S. National Archives and Records Administration. "Social Media at the National Archives".op.cit.

3Willard · Terri. Social Networking and Governance for Sustainable Development. op.cit.,p14.

4 Ibid.,p8.

٣. الأرشيفات الوطنية وشبكة الفيس بوك:

تعد شبكة الفيس بوك بيئة اجتماعية افتراضية على شبكة الإنترنت، وتستخدم الأرشيفات الوطنية شبكة الفيس بوك بوصفها جزءاً من قنوات التواصل الاجتماعي (الإعلام الاجتماعي) عبر شبكة الإنترنت؛ لدعم المشاركة الرقمية بينها وبين الأفراد والجهات الأخرى^١، بل هناك مؤسسات أرشيفية وطنية تعاقدت مع الشركة المالكة لشبكة الفيس بوك—مثل العقد الذي تم بين الأرشيف الوطني الأمريكي وشركة فيس بوك^٢؛ لضبط الوضع القانوني المختص باستخدام هذه الشبكة من قبلها. وقد قامت الباحثة بتصفح الإنتاج الفكري و عدد من صفحات الأرشيفات الوطنية - مثل صفحة الأرشيف الوطني البريطاني، والأرشيف الوطني الإماراتي، و دار الوثائق القومية، ودار الوثائق السودانية، والأرشيف الوطني الأمريكي... إلخ—المتاحة عبر شبكة الفيس بوك Facebook؛ لحصر استخدامات الأرشيفات الوطنية لهذه الشبكة، و التي بلغت عشرة استخدامات، قسمتها الباحثة تحت ثلاث فئات رئيسية، هي:

أ- **فئة المشاركة المدنية التي تتحقق عن طريق:** تشجيع الأفراد على إجراء المناقشات، والمحادثات، وتبادل الآراء، و استطلاع الآراء حول موضوع أو مشروع أو قضية ما، و حشد الأفراد حول فكرة أو قضية أو مشروع ما^٣.

ب- **فئة نشر المعلومات و المعرفة التي تتحقق بواسطة:** تبادل المعرفة و الخبرات بين المؤسسة الأرشيفية و الأفراد حول موضوع ما، و سرد التجارب الحياتية و الأحداث التاريخية، و نشر الوثائق التاريخية المتنوعة، و الإشارة إلى الفاعليات: الدولية، و الإقليمية، و المحلية المختصة بمجال الوثائق و إدارتها.

ت- **فئة الإعلام و الترويج عن المؤسسة الأرشيفية**^٤ التي تتحقق عن طريق نقل أخبار المؤسسة الأرشيفية باستمرار، و الإعلان عن أنشطة المؤسسة الأرشيفية الجديدة من: المؤتمرات، و معارض... إلخ، أو خدماتها الجديدة من: التصوير، و الترجمة... إلخ، و دعم العلاقات العامة بين المؤسسة الأرشيفية و المتخصصين و الجهات المعنية في المجال: مثل الإشادة بدور جهة أرشيفية أخرى أو تهنئة متخصص على حصوله على جائزة ما... إلخ.

و تصنف شبكة الفيس بوك في مجال التنمية المستدامة - كما سبق الذكر - ضمن شبكات التواصل الاجتماعي غير الامتلاكية، وقد استخدمها عدد من الحكومات و المؤسسات و المشروعات التنموية بوصفها أداة إعلامية ترويجية للفكر التنموي المستدام؛ مما دفع الباحثة لتحليل صفحات الفيس بوك المختصة بالأرشيفات الوطنية عينة الدراسة؛ للتعرف على مدى استخدام الأرشيفات الوطنية لشبكة الفيس بوك في الترويج إلى أهدافها التنموية و مبادراتها. وفيما يلي تحليل لواقع استخدام الأرشيفات الوطنية لشبكة الفيس بوك في مجال التنمية المستدامة

٤. استخدام الأرشيفات الوطنية لشبكة الفيس بوك في مجال التنمية المستدامة:

قامت الباحثة بتحليل أربعة آلاف و أربع مائة و ستة و ستين (٤٤٦٦) منشورًا متاحًا على صفحات الفيس بوك المختصة بثنى عشر (١٢) أرشيفًا وطنيًا عربيًا و أجنبيًا في أثناء الفترة (١٣ سبتمبر

1The U.S. National Archives and Records Administration. "Social Media at the National Archives. National Archives and Records Administration website, 22 August 2017. <<https://www.archives.gov/social-media>> Retrieved at 10 September 2017.

2 The U.S. National Archives and Records Administration. "A mendment Facebook Terms of Use". National Archives and Records Administration website, April 17 2009. <<https://www.archives.gov/files/social-media/terms-of-service/tos-facebook.pdf>>Retrieved at 23 September 2017.

3 Willard • Terri. Social Networking and Governance for Sustainable Development. Manitoba: the International Institute for Sustainable Development(IISD), 2009,pp8-11.

4 The U.S. National Archives and Records Administration. "Social Media at the National Archives."op.cite.

٢٠١٦م - ١٣ سبتمبر ٢٠١٧م؛ للوقوف على الاتجاهات الموضوعية و العددية المختصة بمحتوي صفحات الأرشيفات الوطنية على الفيس بوك ، و مدى معالجته لموضوعات التنمية المستدامة.وقد قامت الباحثة بتصنيف المنشورات موضوعيًا إلى ثماني فئات، و هي:

- ١- **الأنشطة الثقافية و العلمية** : و تصنف فيها المنشورات التي تتناول الأنشطة التي تنظمها المؤسسة الأرشيفية من : المعارض،و المسابقات،والمؤتمرات،و الندوات ...إلخ.
- ٢- **الأخبار** : وتصنف فيها المنشورات التي تقدم إحاطة إعلامية عن التطورات الإدارية و العلمية و الفنية... المختصة بالمؤسسة الأرشيفية و إسهاماتها في المجال.
- ٣- **المعرفة و الآراء** : و تصنف فيها المنشورات التي تقدم معلومات تخصصية ذات صلة بمجال إدارة الوثائق و مؤسساتها، أو تحت الأفراد على تقديم آرائهم أو معلوماتهم حول موضوع ما.
- ٤- **الإحاطة بالأحداث و الوثائق** : تصنف فيها المنشورات التي تتحدث عن وثيقة ما أو تستعرض حياة فرد أو مكان أو حدث تاريخي ما.
- ٥- **العلاقات العامة** : تصنف فيها المنشورات التي تدعم علاقات الود بين المؤسسة الأرشيفية و المنتمين إلى التخصص - أفراداً أو مؤسسات- أو الجمهور العادي، مثل :المنشورات التي تتناول تأبين الأفراد أو تهنئة الجمهور بحلول مناسبة ما أو تكريم جهود فرد.
- ٦- **خدمات** : تصنف فيها المنشورات التي تلقي الضوء على كل ما له صلة بتيسير مقتنيات المؤسسة الأرشيفية إلى الجمهور، مثل : المنشورات التي تتناول مواعيد عمل المؤسسة الأرشيفية، وإتاحة متكاملات أرشيفية جديدة...إلخ.
- ٧- **التنمية المستدامة (الترويج إلى أهدافها)** : و تضم المنشورات التي تبث مبادئ التنمية المستدامة بين الأفراد و تشجعهم على تطبيقها .
- ٨- **التنمية المستدامة (مبادرات)** : و تضم المنشورات التي تعلن عن تنفيذ مشروع ما ذات صلة بالتنمية المستدامة .و فيما يلي جدول يوضح توزيع المنشورات، و متوسط النشر اليومي المختص بكل أرشيف وطني:

جدول (٢) توزيع المنشورات و متوسط النشر اليومي المختص بكل صفحة من صفحات الأرشيفات الوطنية علي الفيس بوك

متوسط النشر اليومي = عدد المنشورات خلال السنة / أيام السنة	المجموع	التنمية المستدامة مبادرات	التنمية المستدامة (ترويج)	المعرفة و الآراء	الخدمات	العلاقات العامة	الإحاطة بالأحداث و الوثائق	الأنشطة الثقافية و العلمية	الأخبار	المؤسسة الأرشيفية)
0.139	51	0	0	1	1	3	7	10	29	دار الوثائق القومية المصرية

0.374	1.117	0.85	2.546	1.208	107,0	0.003	متوسط النشر اليومي = عدد المنشورات خلال السنة / أيام السنة
137	408	310	929	441	39	1	المجموع
0	0	0	2	1	0	0	التنمية المستدامة مبادرات
5	2	2	40	2	0	0	التنمية المستدامة (ترويج)
0	16	9	16	17	8	0	المعرفة و الآراء
0	2	4	35	27	0	1	الخدمات
2	5	4	10	7	0	0	العلاقات العامة
0	135	6	449	11	0	0	الإحاطة بالأحداث و الوثائق
84	195	150	192	179	1	0	الأنشطة الثقافية و العلمية
46	53	135	185	197	30	0	الأخبار
دار الكتب و الوثائق الوطنية (العراق)	دائرة المكتبة الوطنية	هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية	الأرشيف الوطني	أرشيف المغرب	المركز الليبي للمحفوظات و الدراسات التاريخية	دار الوثائق القومية السودانية	المؤسسة الأرشيفية)

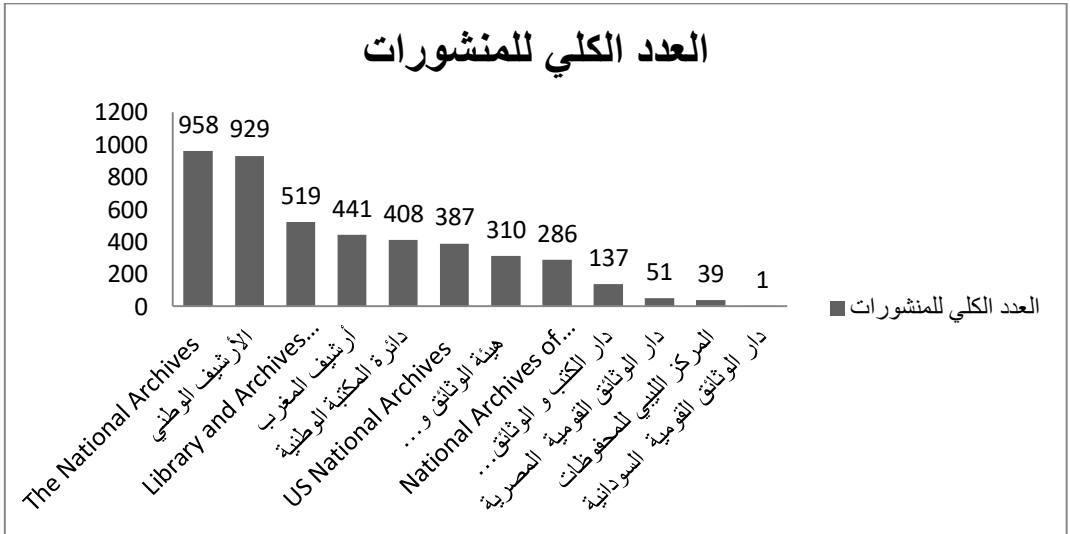
متوسط النشر اليومي = عدد المنشورات خلال السنة / أيام السنة	1.06	2.626	1.423	0.784	
المجموع	387	958	519	286	4466
التنمية المستدامة مبادرات	0	0	0	8	11
التنمية المستدامة (ترويج)	8	16	5	7	87
المعرفة و الآراء	48	32	38	5	190
الخدمات	45	50	26	65	256
العلاقات العامة	5	1	0	5	42
الإحاطة بالأحداث و الوثائق	186	341	413	35	1583
الأنشطة الثقافية و العلمية	62	452	20	137	1482
الأخبار	33	66	17	24	815
المؤسسة الأرشيفية)	US National Archives	The National Archives	Library and Archives Canada	National Archives of Australia	المجموع

و يتبين لنا من الجدول السابق أن :

١- الأرشيفات الوطنية الأجنبية أكثر نشرًا عبر صفحاتها على الفيس بوك مقارنة بالأرشيفات العربية؛ فقد بلغ ما نشرته الأرشيفات الوطنية الأجنبية الأربعة على الفيس بوك في أثناء فترة الدراسة - والتي بلغت عام - ألفين ومائة و خمسين (٢١٥٠) منشورًا، في حين بلغت ما نشرته الأرشيفات الوطنية العربية الثمانية في أثناء فترة الدراسة ألفين و ثلاثمائة و ستة عشر ٢٣١٦ منشورًا ؛ موزعة كما يلي: نشرت الأرشيفات الوطنية العربية الآسيوية الأربعة ألف و سبعمائة و اثنين وثمانين

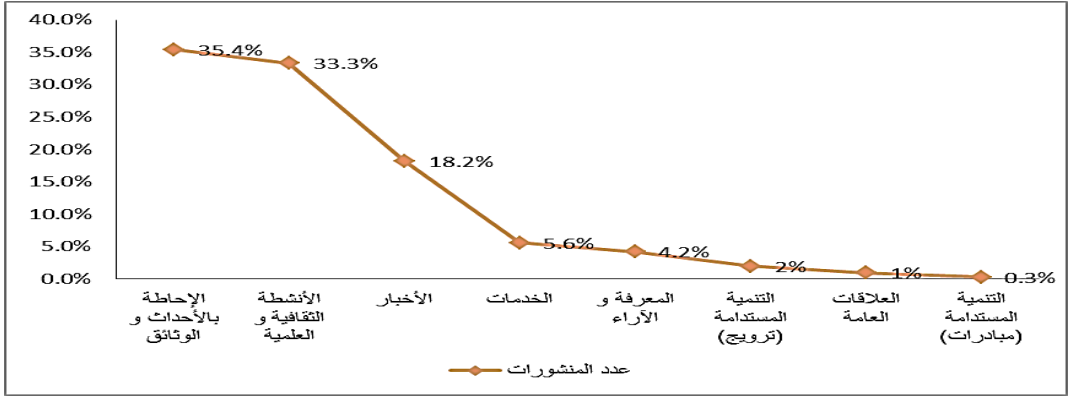
(١٧٨٢) منشورًا، في حين نشرت الأرشيفات الوطنية العربية الإفريقية الأربعة خمسمائة و أربعة و ثلاثين (٥٣٤) منشورًا فقط.

٢- شغلت الأرشيفات الوطنية العربية المرتبة الثالثة من المراتب الخمس الأولى في النشر عبر الفيس بوك فقد حل الأرشيف الوطني الإماراتي في المرتبة الثانية، وحل أرشيف المغرب الوطني في المرتبة الرابعة، و دائرة المكتبة الوطنية الأردنية في المرتبة الخامسة؛ في حين شغلت الأرشيفات الوطنية الأجنبية مرتبتين فقط من المراتب الخمس الأولى ؛ فقد جاء الأرشيف الوطني البريطاني في المرتبة الأولى من حيث النشر عبر شبكة الفيس بوك متقدمًا على الأرشيفات الوطنية العربية و الأجنبية عينة الدراسة كلها، و جاءت المكتبة و الأرشيف الكندي في المرتبة الثالثة. في حين تذيّل قائمة الأرشيفات الوطنية العربية و الأجنبية المختصة بالنشر على الفيس بوك ثلاثة أرشيفات وطنية عربية إفريقية، و هي : دار الوثائق القومية المصرية في المرتبة العاشرة، والمركز الليبي للمحفوظات في المرتبة الحادية عشر، و دار الوثائق القومية السودانية في المرتبة الثانية عشر ؛ فقد بلغ ما نشرته هذه الدار الأخيرة في أثناء فترة الدراسة منشورًا واحدًا فقط، و فيما يلي شكل يوضح الترتيب التنازلي المختص بالأرشيفات الوطنية العربية والأجنبية في مجال النشر عبر شبكة الفيس بوك.



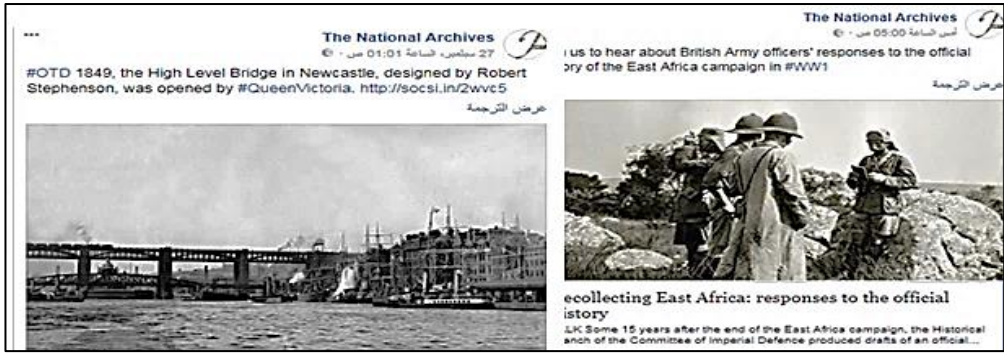
شكل (١) يوضح الترتيب التنازلي المختص بالأرشيفات الوطنية العربية والأجنبية في مجال النشر عبر شبكة الفيس بوك

٣- أظهرت الدراسة أن منشورات الأرشيفات الوطنية العربية و الأجنبية عبر الفيس بوك التي تنتمي إلى فئة "الإحاطة بالأحداث و الوثائق" احتلت المرتبة الأولى في ترتيب فئات المنشورات الموضوعية من حيث كثرة المنشورات التي بلغت ألف و خمسمائة وثلاثة و ثمانين (١٥٨٣) منشورًا ، في حين احتلت منشورات فئة " التنمية المستدامة (مبادرات)" المرتبة الثامنة و الأخيرة في هذا الترتيب بمجموع منشورات بلغت أحد عشر (١١) منشورًا فقط، و الشكل الآتي يوضح نسب الفئات الموضوعية المختصة بهذه المنشورات :



شكل (٢) يوضح نسب الفئات الموضوعية المختصة بالمنشورات المتاحة عبر صفحات الأرشيفات الوطنية عينة الدراسة على الفيس بوك

- ٤- اتبعت الأرشيفات الوطنية نهجين في نشر منشورات فئة "الإحاطة بالأحداث و الوثائق"، وهما:
- **أولاً- المنشورات المستقلة:** وهي تهدف في حد ذاتها إلى تقديم معلومات مباشرة عن الحدث التاريخي أو الوثيقة، مثل منشورات الأرشيف الوطني الإماراتي التي تتناول تاريخ دولة الإمارات، و منشورات دار الوثائق القومية المصرية المختصة بحرب أكتوبر، و منشورات المكتبة و الأرشيف الكندي التي تنشر ضمن نطاق مبادرة حدث في مثل هذا اليوم التي تتبناها المكتبة و الأرشيف الكندي .
 - **ثانياً- المنشورات غير المستقلة:** وهي منشورات يوظفها الأرشيف الوطني؛ لحث الأفراد على المشاركة في نشاط ما ينظمه أو يروج لخدماته و مقنناته ، مثل دائرة المكتبة الوطنية الأردنية . وقد يجمع الأرشيف الوطني بين النهجين عبر صفحاته على الفيس بوك، مثل الأرشيف الوطني البريطاني و الأرشيف الوطني الأسترالي.



شكل (٣) شاشة توضح نهجي نشر الأحداث على صفحة الفيس بوك المختصة بالأرشيف الوطني البريطاني^١

١ هذه اللقطات أخذت يوم ٢٧/٦/٢٠١٧، الساعة ١٠ صباحاً من صفحة الأرشيف الوطني البريطاني المتاحة عبر الرابط الآتي: https://www.facebook.com/TheNationalArchives/?ref=br_rs

و ترى الباحثة أن اقتصار الأرشيف الوطني على نشر المنشورات المستقلة المختصة بالأحداث التاريخية و الوثائق بصفة كبيرة عبر صفحته على الفيس بوك مقارنة بفئات المنشورات الأخرى أمر غير مستحسن؛ و لا سيما أن صفحة الفيس بوك تعد قناة إعلامية و ترويجية تعزز التواصل بين الأرشيف الوطني و الجمهور، و ليست مصدرًا مرجعيًا؛ لتقديم المعلومات؛ و من ثم ينبغي للمؤسسة الأرشيفية الوطنية أن تقنن نشر المنشورات المستقلة المختصة بفئة "الأحاطة بالأحداث التاريخية و الوثائق" عبر صفحتها؛ لكي لا تضيق أخبار و أنشطة المؤسسة الأرشيفية الوطنية وسط هذا الكم الضخم من هذه المنشورات؛ مثل ما حدث مع الأرشيف الوطني الإماراتي، و المكتبة و الأرشيف الكندي. و الأفضل أن تربط المؤسسة الأرشيفية الوطنية منشورات فئة "الأحاطة بالأحداث التاريخية و الوثائق" بأنشطتها و خدماتها؛ بوصفها أداة ترويجية لها؛ مما يحفز المستفيدين على التفاعل مع أنشطة و خدمات الأرشيف الوطني من ناحية، و تعزيز البيئة المعرفية المختصة بهم من ناحية أخرى.

٥- أظهرت الدراسة أن منشورات فئة "الأنشطة الثقافية و العلمية" احتلت المرتبة الثانية من حيث عدد المنشورات، و منشورات فئة "الأخبار" احتلت المرتبة الثالثة، و منشورات فئة "الخدمات" في المرتبة الرابعة. و يعكس هذا أن الأرشيفات الوطنية تدرك دور شبكة الفيس بوك الإعلامي في تعزيز دورها الخدمي في المجتمع، و الترويج له؛ فقد بلغ مجموع منشورات هذه الفئات جميعها ألفين وخمسمائة وثلاثين وخمسين (٢٥٥٣) منشورًا أي ما يعادل ٥٧% من منشورات المؤسسات الأرشيفية الوطنية عبر صفحاتها على الفيس بوك.

٦- انتهت الدراسة إلى أن الأرشيفات الوطنية الأجنبية، هي أكثر الأرشيفات الوطنية التي حرصت على أن تكون منشوراتها في فئة "المعرفة و الآراء" عبر شبكة الفيس بوك تشجع التواصل مع الجمهور، و تحثهم على المشاركة في التقديم المعلومات و أبداء آراءهم المختصة بالموضوعات التاريخية و الثقافية المختلفة؛ و لا سيما المكتبة و الأرشيف الكندي الذي أطلق صفحة "مشروع التسمية Project Naming" المختصة بتشجيع المواطنين على مشاركة معرفتهم و معلوماتهم و وثائقهم المختصة بتاريخ السكان الأصليين في كندا معًا عبر الفيس بوك؛ لإثراء المعرفة التاريخية بين الأفراد في هذا المجال.



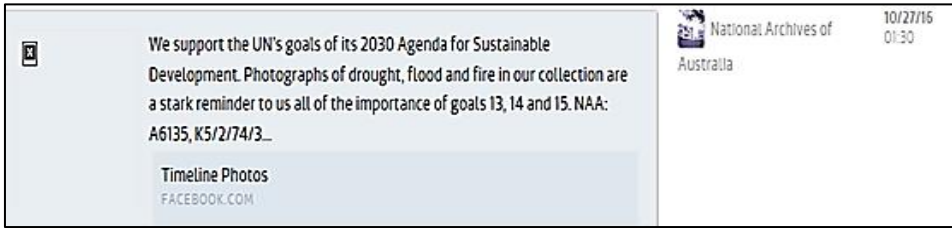
شكل (٤) شاشة توضح صفحة مشروع "Project Naming" التي أنشئتها المكتبة و الأرشيف الكندي على شبكة الفيس بوك^١

١ أخذت هذه اللقطة يوم ٢٨/٨/٢٠١٧، الساعة ٨ صباحًا من صفحة مشروع project naming المتاحة عبر الرابط الآتي : https://www.facebook.com/pg/project.naming/about/?ref=page_internal

١/٤. صفحات الفيس بوك المختصة بالأرشيفات الوطنية و التنمية المستدامة

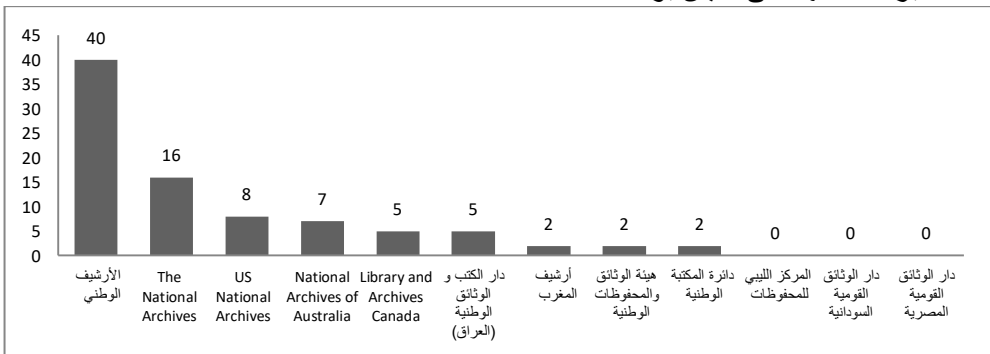
تبين لنا من تحليل منشورات صفحات الأرشيفات الوطنية العربية و الأجنبية على الفيس بوك أن مجال التنمية المستدامة قد نال اهتمام الطرفين العربي و الأجنبي على السواء، و فيما يلي تحليل منشورات التنمية المستدامة المتاحة على صفحات الفيس بوك المختصة بالأرشيفات الوطنية عينة الدراسة :

١- الإعلان عن تبني أهداف التنمية المستدامة : يعد الأرشيف الوطني الأسترالي الأرشيف الوحيد عربياً و أجنبياً الذي أعلن عن تبني مبادئ التنمية المستدامة و أهدافها عبر صفحته على الفيس بوك



شكل ٧ شاشة توضح اعتماد الأرشيف الوطني الأسترالي أجندة ٢٠٣٠ المختصة بالتنمية المستدامة^١

٢- التنمية المستدامة و الترويج لأهدافها : يعد الأرشيف الوطني الإماراتي هو أكثر الأرشيفات العربية و الأجنبية ترويجاً لأهداف التنمية المستدامة، يليه بفرق كبير الأرشيفات الوطنية الأجنبية، والتي جاءت بهذا الترتيب :الأرشيف الوطني البريطاني ثم الأرشيف الوطني الأمريكي، ثم الأرشيف الوطني الأسترالي ثم المكتبة والأرشيف الكندي، ويليها الأرشيفات الوطنية العربية التي جاءت بهذا الترتيب دار الكتب و الوثائق الوطنية (العراق)، و تليها أرشيف المغرب، و هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية العمانية ، ودائرة المكتبة الوطنية الأردنية ، في حين لم ينشر كل من دار الوثائق القومية المصرية،و دار الوثائق القومية السودانية،و المركز الليبي للمحفوظات أي منشورات تروج لأهداف التنمية المستدامة و أهدافها؛ ومن ثم جاءت في ذيل الترتيب، و فيما يلي شكل يوضح الترتيب التنازلي المختص بالأرشيفات الوطنية وفق ترويجها للتنمية المستدامة عبر صفحاتها على الفيس بوك:



شكل (٨) يوضح الترتيب التنازلي المختص بالأرشيفات الوطنية وفق ترويجها للتنمية المستدامة عبر صفحاتها على الفيس بوك

^١ هذه اللقطة أخذت يوم ٢٠١٧/٩/١٤ ، الساعة ٣ عصراً من تطبيق fanpagekarma المتاح عبر الرابط الآتي: <http://www.fanpagekarma.com/tagging>

٣- وسائل الترويج إلى التنمية المستدامة: اعتمدت الأرشيفات الوطنية العربية و الأجنبية في الترويج إلى الأهداف التنمية المستدامة على:

- أولاً- تنظيم الأنشطة الثقافية و العلمية المتنوعة، من: المؤتمرات والملتقيات، و المعارض، و الندوات، و هذا الاتجاه الغالب بين الأرشيفات الوطنية العربية و الأجنبية.
- ثانياً- الإحاطة بالاجتهادات و الإسهامات الدولية و الإقليمية و المحلية في مجال التنمية المستدامة و تحسين البيئة الحياتية المختصة بالأفراد عن طريق نشر الأخبار عنها ، مثل ما قام به أرشيف المغرب بنشر مقالة من مجلة فلاش Flash - التي يصدرها الاتحاد الدولي المختص بالأرشيف ICA- عبر صفحته على الفيس بوك ،والتي تتحدث عن التطورات في برنامج إفريقيا التنموي، و أهتمامه بزيادة الوعي والتعليم و التدريب .
- ثالثاً- نشر تجارب حياتية تطبق أهداف التنمية المستدامة، مثل: ما قام به الأرشيف الوطني الأمريكي بنشر تجربة الأرشيف الوطني ريفرسايد National Archives at Riverside، الذي قام في عام ٢٠١٣م بإنشاء نادي البستنة؛ بهدف مساعدة الأرشيفيين المحبين لنشاط الزراعة على ممارسة شغفهم في أثناء فترات الاستراحة في زراعة الخضروات في حدائق مبني الأرشيف؛ مما يساعد العاملين على حصول على طعام صحي، و زيادة نشاط الأرشيفيين في العمل؛ ولا سيما قدرتهم على أداء هوايتهم و عملهم في الوقت و المكان نفسه .

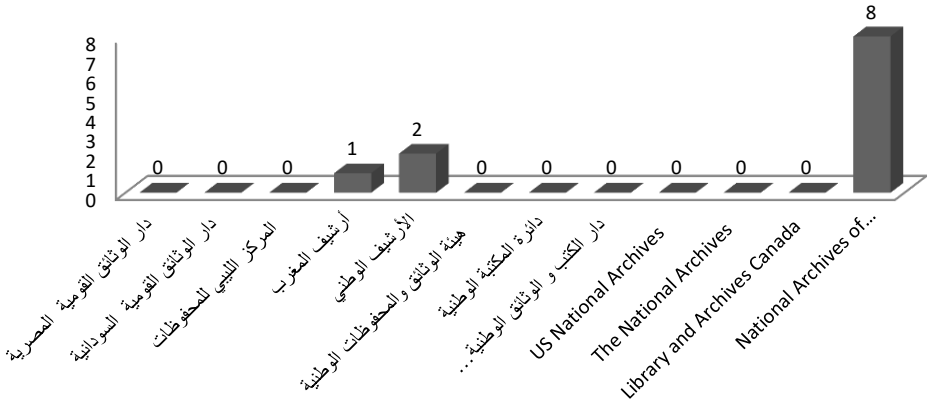


شكل (٩) شاشة توضح ترويج لأهداف التنمية المستدامة عبر صفحتي أرشيف المغرب و الأرشيف الوطني الأمريكي عبر الفيس بوك^١

- ٤- **مبادرات التنمية المستدامة :** تبين لنا من الدراسة أن أربعة أرشيفات وطنية فقط – اثنتين عربيتين و اثنتين أجنبيتين- قد سعت إلى تحقيق أهداف التنمية المستدامة بنفسها، هذه الأرشيفات هي : الأرشيف الوطني الأسترالي، و الأرشيف الوطني البريطاني، و الأرشيف الوطني الإماراتي، و أرشيف المغرب، و فيما يلي شكل يوضح معدل نشر الأرشيفات الوطنية عينة الدراسة عن مبادراتها المختصة بالتنمية المستدامة عبر صفحاتها على الفيس بوك :

^١ هذه اللقطات أخذت يوم ٢٠١٧/٨/١١م ، الساعة ٥ صباحاً. من صفحة أرشيف المغرب المتاحة عبر الرابط الآتي : <https://www.facebook.com/ArchivesDuMaroc> ;

وصفحة الأرشيف الوطني الأمريكي المتاحة عبر الرابط الآتي : <https://www.facebook.com/usnationalarchives/>



شكل ١٠ يوضح معدل نشر الأرشيفات الوطنية عن مبادراتها المختصة بالتنمية المستدامة عبر صفحاتها على الفيس بوك

٥- **فئات مبادرات التنمية المستدامة :** تبين لنا من الدراسة أن مبادرات الأرشيفات الوطنية في مجال التنمية المستدامة أنقسمت إلى :

- أولاً- مبادرات الشراكة، والهدف من هذه المبادرات هو دعم الجهود -على المستوى العالمي أو الإقليمي أو المحلي - في نشر مبادي التنمية المستدامة، والتعاون على تحقيقها ، و خير مثال على هذه المبادرات:
- مبادرة التعاون بين أرشيف المغرب و الاتحاد الأوروبي المختصة بتعزيز مجال حقوق الإنسان في المغرب و النهوض بها بواسطة حفظ الذاكرة الجماعية الوطنية، و أرساء الأسس العلمية المختصة بكتابة تاريخ المغرب بمحايدة، و هذه الشراكة تعد جزءاً من مبادرة "التوأمة المؤسساتية بين المغرب و الاتحاد الأوروبي المختصة بحقوق الإنسان و التي أنشئت منذ عام ٢٠١٥م.
- الشراكة بين أرشيف الوطني الإماراتي وجمعية الإمارات للصم المختصة بإطلاق سلسلة من الأفلام الوثائقية بلغة الإشارة موجهة إلى فئة الصم والبكم ؛ لتعزيز الهوية الوطنية والانتماء إلى الوطن،
- مشاركة الأرشيف الوطني الأسترالي في الاتفاقية الدستورية المختصة بالمدارس الأسترالية، و التي تهدف إلى تعزيز الهوية الوطنية و الانتماء بين طلاب المدارس .
- **ثانياً: مشاريع صديقة البيئة،** و تهدف هذه المشاريع إلى تحويل الأرشيفات إلى مؤسسات صديقة للبيئة، و خير مثال على هذه المشاريع قيام الحكومة الأسترالية بإنشاء مرفق حفظ الأرشيف الوطني National Archives Preservation Facility (NAPF)، الذي افتتح عام ٢٠١٧م وهو مرفق وطني جديد في كانبرا Canberra يختص بحفظ الوثائق الوطنية، و قد راعت الحكومة الأسترالية في إنشائه أن يكون مبنى صديقاً للبيئة^١ .

1 National Archives of Australia. National Archives Preservation Facility.op.cit.

■ **ثالثاً: المبادرات المجتمعية :** و تهدف هذه المبادرات إلى تعزيز مبادئ التعايش و السلام بين أفراد المجتمع و تقوية الروابط بينهم، و على سبيل المثال : أطلقت دولة الإمارات مبادرة عام الخير ٢٠١٧م والتي تهدف إلى نشر الأخلاق، و قيم التسامح و السلام بين الأفراد، و تعزيز الهوية الوطنية والانتماء في نفوس المواطنين، و قد تبني أهداف هذه المبادرة الأرشيف الوطني الإماراتي ، وسعي إلى تطبيق أهدافها عن طريق تنظيم الأنشطة الثقافية و العلمية من المؤتمرات و المعارض... و عقد الشراكات مع المؤسسة الأخرى مثل مجلس أبو ظبي للتعليم .

٦- **التراث الأرشيفي و التنمية المستدامة :** أظهرت الدراسة أن المؤسسات الأرشيفية عينة الدراسة كلها حريصة على حماية التراث الأرشيفي المختص بدولتها ؛ بوصفه جزءاً من مسؤولياتها وواجباتها، وليس بوصفه جزءاً من مشاركتها في مبادرة التنمية المستدامة و الثقافة التي أطلقتها هيئة اليونسكو ؛ ولكن لا ننكر أن حرص الأرشيفات الوطنية على حماية الوثائق؛ لخدمة الأجيال القادمة يحقق بطريقة غير مباشرة أهداف التنمية المستدامة المختلفة –ولا سيما المختصة بمجال التعليم-و قد انقسمت مجهودات الأرشيفات الوطنية في هذا المجال إلى :

- **أولاً- صيانة الوثائق وترميمها :** و قد حرصت كل أرشيفات عينة الدراسة على حماية التراث الأرشيفي المختص بدولتها من المخاطر المختلفة - مثل قيام مكتبة و أرشيف الكندي بحفظ الخرائط بطريقة علمية تحميها من الفيضانات التي تتعرض لها كندا أحياناً - و ترميمها؛ للحفاظ عليه - مثل قيام دار الوثائق القومية المصرية، و دار الكتب و الوثائق الوطنية العراقية بترميم مقتنياتها من الوثائق .

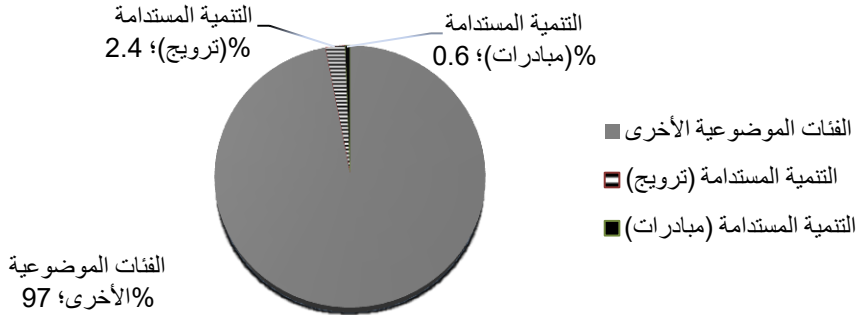
- **ثانياً . - مبادرات حماية التراث الثقافي :** عن طريق عقد ورش العمل والدورات التدريبية المختصة بعمليات الترميم للعاملين المختصين بالأرشيف الوطني نفسه، أو المختصين بجهات أخرى -مثل ورش العمل التي تنظمها دار الوثائق القومية المصرية.

- **ثالثاً - مبادرات التوثيق والحفظ طويل الأجل:** التي تهدف إلى توثيق مصادر التراث بأنواعها كافة بطريقة تستطيع الأجيال المستقبلية الاستفادة منها، مثل : مبادرة الأرشيف البريطاني المختصة بحفظ وثائق مواقع الويب و مستنداتها ، وإتاحتها بطريقة علمية للجمهور ،وتعد هذه المبادرة من أهم المبادرات التي تحمي التراث التكنولوجي الثقافي المختص بالأفراد، و الذي بلا شك- أسرع في التلاشي من التراث الثقافي المادي .

٧- **أهداف التنمية المستدامة :** تبين لنا من الدراسة أن منشورات التنمية المستدامة المتاحة على صفحات الفيس بوك المختصة بالأرشيفات عينة الدراسة ركزت على تحقيق ثمانية أهداف فقط، هي: (هدف٤) التعليم الجيد، (هدف٥) المساواة بين الجنسين، و(هدف٧) الطاقة نظيفة ، و(هدف١٠) الحد من أوجه عدم المساواة، و(هدف١١) المدن والمجتمعات المحلية المستدامة، (هدف١٢) الاستهلاك والإنتاج المسؤول، (هدف١٦) السلام و العدل و المؤسسات القومية، (هدف١٧) عقد الشراكات.

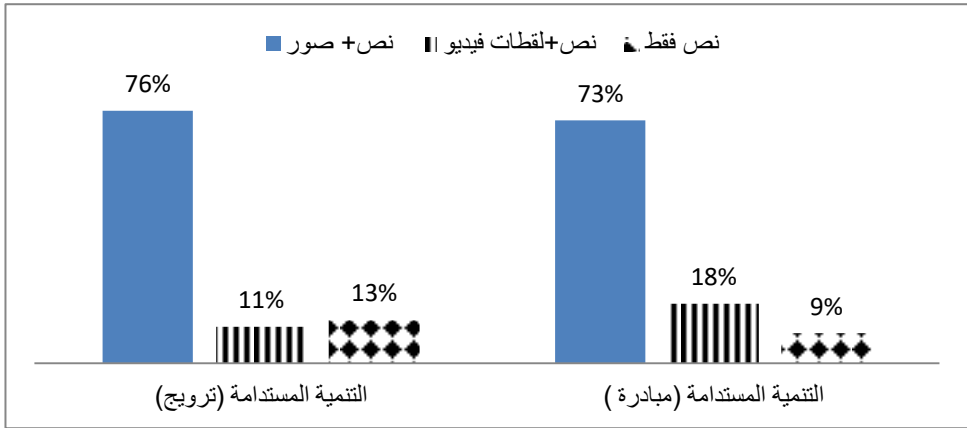
٨- **مدى التفاعل مع منشورات التنمية المستدامة :** أظهرت الدراسة :أولاً- قلة تفاعل الأفراد مع منشورات التنمية المستدامة عامة بين فئات المنشورات الأخرى فقد بلغت نسبة التفاعل مع منشورات فنتي التنمية المستدامة معاً ٣% فقط من التفاعل الإجمالي مع المنشورات المتاحة على صفحات الأرشيفات الوطنية عينة الدراسة .ثانياً- أن الأفراد تفاعلوا مع المنشورات المختصة بترويج أهداف المستدامة بدرجة أكبر من تفاعلهم مع المنشورات ذات الصلة بمبادرات التنمية

المستدامة ؛ بسبب قلة منشورات المبادرات مقارنة بمنشورات الترويج على صفحات الأرشيفات الوطنية على الفيس بوك، إلى جانب ارتباط المنشورات المختصة بترويج أهداف المستدامة بأنشطة أو أخبار تتصل بالمجالات الحياتية و العلمية المختصة بالمستخدمين؛ مما تثير حماسهم للتفاعل مع هذه المنشورات؛ في حين نجد منشورات المبادرات -غالبًا - تركّز على دعم قضايا التنمية المستدامة فتجذب فقط المتحمسين إلى هذه القضايا.



شكل ١١ يوضح نسب التفاعل مع منشورات التنمية المستدامة و المنشورات الأخرى المتاحة عبر صفحات الفيس بوك المختصة بالأرشيفات الوطنية

٩- **ملفات الصور و الفيديو و التنمية المستدامة :** تبين لنا من الدراسة أن الأرشيفات الوطنية عينة الدراسة أكثر استخدامًا لملفات الصور في منشوراتها المختصة بالتنمية المستدامة : فقد ظهرت الصور في ٧٦% من منشورات فئة "التنمية المستدامة (الترويج)"، و ٧٣% من منشورات فئة "التنمية المستدامة (مبادرات)". تليها ملفات الفيديو فقد ظهرت في ١١% من منشورات فئة "التنمية المستدامة (الترويج)"، و ١٣% من منشورات فئة "التنمية المستدامة (مبادرات)" ، في حين خلت بقية منشورات التنمية المستدامة من ملفات الفيديو و الصور و التي بلغت: ١٣% من منشورات فئة "التنمية المستدامة (الترويج)"، و ٩% من منشورات فئة "التنمية المستدامة (مبادرات)". و نستنتج مما سبق أن الأرشيفات الوطنية عينة الدراسة تعتمد على ملفات الصور و الفيديو في منشوراتها؛ لتوضح محتواها للمستخدمين ، كما أنها تجذبهم إلى منشوراتها. و فيما يلي شكل يوضح نسب استخدام ملفات الصور و الفيديو في منشورات التنمية المستدامة في صفحات الفيس بوك المختصة بالأرشيفات الوطنية عينة الدراسة :



شكل ١٢ يوضح نسب استخدام ملفات الصور و الفيديو في منشورات التنمية المستدامة على صفحات الفيس بوك المختصة بالأرشيفات الوطنية عينة الدراسة

يتبين لنا مما سبق أن المنشورات المتاحة عبر صفحات الأرشيفات الوطنية على شبكة الفيس بوك تفاوتت موضوعياً، و عددياً، كما أظهرت أن موضوعات التنمية المستدامة قد نالت اهتمام عدد من الأرشيفات الوطنية محل العينة بالنشر و الترويج لها ، و تبني أهدافها عبر صفحاتها على الفيس بوك.

٥. عرض المنشورات وإخراجها :

حددت الباحثة - بعد الاطلاع على المعايير المختصة بالنشر عبر شبكات التواصل الاجتماعي - خمسة عناصر إخراجية، تُحلل بواسطتها المنشورات محل الدراسة، و هذه العناصر هي :

جدول ٣ يوضح العناصر الإخراجية المستخدمة في تحليل منشورات الأرشيفات الوطنية -عينة الدراسة- على شبكة الفيس بوك

العنصر	التفسير
التكرار	يقصد به إعادة الإشارة إلى الموضوع نفسه بواسطة تكرار نشر المنشورات المختصة به.
حجم المنشور	يقصد به عدد الفقرات و السطور التي يتكون منها المنشور.
أسلوب النشر	يقصد به الكيفية التي يصاغ به المنشور، و تقسم الباحثة أساليب النشر إلى فئتين رئيسيتين، هما : ١- الأساليب التفاعلية، و تتضمن أربعة أساليب، و هي: • أسلوب السؤال : يقصد به أن يتضمن المنشور سؤال، يؤثر العصف الذهني لدى المستخدم . • أسلوب الاقتباس: يقصد به أن يتضمن المنشور الأقوال أو المشاركات المختصة بزوار الأرشيف الوطني أو مستخدمي شبكة الفيس بوك. • الأسلوب الواقعي : يقصد به أن يُربط موضوع المنشور بالأحداث الواقعية

العنصر	التفسير
	المختصة بالمستخدم أو يقص تجربة حياتية واقعية . • أسلوب استطلاع الآراء و تبادل المعرفة : يقصد به أن يتضمن المنشور دعوة إلى المستخدمين إلى إبداء آرائهم أو تقديم معرفتهم لإثراء موضوع ما. ^١ ٢- الأسلوب السردي التقليدي ، وفيه يُستخدم أسلوب السرد في عرض المنشور، و يُصاغ على شكل فقرة / فقرات من الجمل، تعكس موضوع المنشور بشكل صريح ومباشر .
الوضوح	يقصد به أن يكون نص المنشور واضحًا غير مبهم.
الوسوم (هشتاج)	يقصد به استخدام الوسوم (التيجان) في وصف المحتوى الموضوعي المختص بالمنشور؛ لكي يسهل الوصول إليه عبر شبكة التواصل الاجتماعي. ^٢

وفيما يلي تحليل منشورات الأرشيفات الوطنية -عينة الدراسة- على شبكة الفيس بوك وفق هذه العناصر :

١- التكرار : قد أظهرت الدراسة أن الأرشيفات الوطنية محل الدراسة حرصت على تكرار نشر المنشورات المختصة بالموضوع نفسه عبر صفحاتها المتاحة على الفيس بوك، ولكن اتبعت نهجين في هذه العملية: النهج المحمود : هو تكرار الإشارة إلى الموضوع نفسه بواسطة تكرار نشر عدد من المنشورات تتضمن صيغ مختلفة وتُنشر في أيام متفرقة، وهذا النهج هو الأكثر شيوعًا بين الأرشيفات الوطنية العربية و الأجنبية محل الدراسة . ويحقق هذا النهج الغرض الترويجي منه ، أما النهج المكروه : هو تكرار نشر المنشور نفسه عدد من المرات بالصيغة نفسها أو في اليوم نفسه أو الاثنين معًا. وعلى الرغم من ندرة تطبيق هذا النهج من قبل الأرشيفات الوطنية الأجنبية، ولكن بعض الأرشيفات الوطنية العربية قد تبنت تطبيقه، ويعد أرشيف المغرب أكثر الأرشيفات الوطنية العربية محل الدراسة استخدامًا لهذا النهج ، وللأسف هذا النهج لا يحقق الترويج بطريقة فعالة ؛ لأنه يصيب الفرد بالملل والضيق .



شكل (١٣) شاشة توضيح تكرار نشر المنشور بالصيغة نفسها و في اليوم نفسه على صفحة أرشيف المغرب^٣

1 Bolsinger « Kristy and Moz team. The Beginner's Guide to Social Media. op.cit., pp33-35 .

2 Kriesberg « Adam. "Increasing Access in 140 Characters or Less: Or « What Are Archival Institutions Doing on Twitter?" The American Archivist ,vol.77,no.2, (fall/Winter 2014),p 552.

٣ هذه اللقطات أخذت يوم ٢٠١٧/٩/٤ م ؛ الساعة ٩ صباحًا. من تطبيق fanpagekarma المتاح عبر الرابط الآتي : <http://www.fanpagekarma.com/tagging>

٢- **حجم المنشور** : قد راعت الأرشيفات الوطنية الأجنبية أن تكون منشوراتها موجزة و مركزة؛ لذلك حرصت أن لا تتعدي منشوراتها -غالبًا- الفقرة الواحدة، و تضم بضع سطور، مع الإشارة في حالة الموضوعات ذات التفاصيل الكثيرة إلى الرابط المختص بها سواءا كان مقالة أم منشورًا في مدونة ؛ في حين تنوعت منشورات الأرشيفات الوطنية العربية بين الطول و القصر؛ فقد أظهرت الدراسة أن هناك منشورات متاحة عبر صفحات الأرشيفات الوطنية العربية قصيرة تتكون من فقرة واحد و تضم بضع سطور مع الإشارة إلى الرابط في حالة الموضوعات ذات التفاصيل الكثيرة، و منشورات أخرى طويلة تتكون من عدد من الفقرات و تضم أكثر من عشرين سطرًا .

وتؤدي المنشورات الطويلة دورًا عكسيًا في دفع المستخدمين إلى عدم التفاعل بشكل فعال مع المنشور؛ لأنها لا تروج إلى الموضوع بشكل موجز ومركز، و تعد دوائر المكتبة الوطنية الأردنية أكثر الأرشيفات الوطنية العربية التي تنشر منشورات طويلة؛ ولا سيما أنها تنشر المقالات و الأحاديث الصحفية التي تغطي أخبارها و أنشطتها، في حين يعد الأرشيف الوطني الإماراتي و هيئة الوثائق و المحفوظات الوطنية العمانية، أكثر الأرشيفات الوطنية العربية حرصًا على نشر منشورات قصيرة قد تضم سطرًا واحدًا فقط.

٣- **الوسوم (هشتاج)** : أولًا-اقتصرت الوسوم المستخدمة في منشورات الأرشيفات الوطنية العربية والأجنبية على الوسوم المختصة باسم المؤسسة الأرشيفية الوطنية، أو الحدث، أو الموضوع، أو الغرض، أو المكان، أو الفترة الزمنية، أو المبادرة التي يغطيها المنشور، و قد يتضمن المنشور الواحد وسماً واحدًا أو أكثر . و لم يحرص أي أرشيف وطني من الأرشيفات الوطنية محل الدراسة على وضع الوسم (التاج) المختص بموضوع التنمية المستدامة والهدف التنموي الذي يروج له المنشور ؛ مما يتسبب هذا في تشتت المنشورات المختصة بالمجهرودات الأرشيفية في التنمية المستدامة عبر شبكة الفيس بوك، و صعوبة الوصول إليها . ثانيًا- يعد الأرشيف الوطني الإماراتي و هيئة الوثائق و المحفوظات الوطنية العمانية أكثر الأرشيفات الوطنية العربية و الأجنبية حرصًا على تحديد الوسوم المختصة بكل منشور متاح عبر صفحاتها على شبكة الفيس بوك

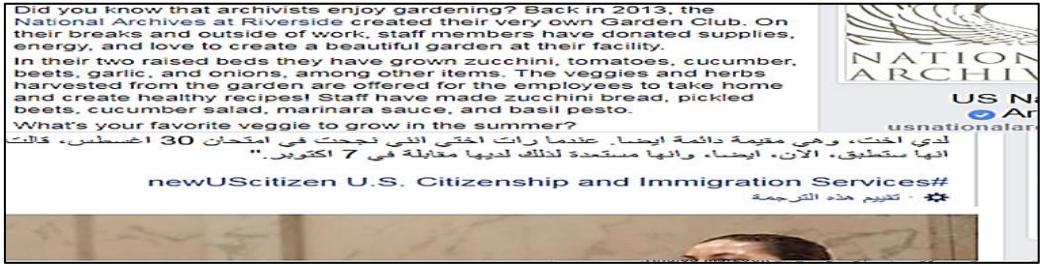


شكل (١٤) شاشة توضح استخدام الرسوم في المنشور المتاح على صفحة الأرشيف الوطني الإماراتي، وعدم استخدام الوسوم في المنشور المتاح على صفحة الأرشيف الوطني الأسترالي^١

٤- **أسلوب النشر** : تبنت الأرشيفات الوطنية العربية كلها بلا استثناء أسلوب السرد التقليدي؛ مما يتبين لنا أنها تتعامل مع شبكة الفيس بوك بأنها منصة إعلامية أخبارية أكثر من كونها منصة

١ هذه اللقطات أخذت يوم ٢٠١٧/٧/٩ ، الساعة ٤ عصرًا من صفحة الأرشيف الوطني الأسترالي المتاحة عبر الرابط الآتي : <https://www.facebook.com/naagovau> ؛ وصفحة الأرشيف الوطني الإماراتي المتاحة عبر الرابط الآتي : <https://www.facebook.com/UAEArchives>

تفاعلية اجتماعية ، ولكن لاحظت الباحثة أن هيئة الوثائق و المحفوظات الوطنية العمانية تستخدم أسلوب الاقتباس- أحياناً -ولا سيما في متابعة فاعليتها العلمية و الثقافية. في حين حرصت الأرشيفات الأجنبية على الجمع بين الأساليب التفاعلية و الأسلوب السردّي معاً في صياغة منشوراتها ،كما قد يتضمن المنشور الواحد أكثر من أسلوب في الوقت نفسه، مما يتبين لنا أنها تستخدم شبكة الفيس بوصفها وسيلة للتواصل مع مجتمع المستفيدين ومنصة للإعلام في الوقت نفسه. كما أظهرت الدراسة أن أسلوب السؤال هو أكثر الأساليب التفاعلية استخداماً في منشورات الأرشيفات الوطنية الأجنبية عينة الدراسة ، يليه أسلوب استطلاع الآراء و تبادل المعرفة ، ثم الأسلوب الواقعي و أسلوب الاقتباس. و يعد الأرشيف الوطني الأمريكي أكثر الأرشيفات الأجنبية استخداماً للأساليب التفاعلية في صياغة منشوراته المتاحة على شبكة الفيس بوك



شكل ١٥ شاشة توضح تنوع أساليب النشر المختصة بالمنشورات المتاحة على صفحة الأرشيف الوطني الأمريكي :الجزء العلوي من الشاشة يوضح منشور يستخدم أسلوب السرد و أسلوب السؤال والأسلوب الواقعي معاً، والجزء السفلي من الشاشة يوضح منشور يستخدم أسلوب الاقتباس

٥- **الوضوح** :حرصت الأرشيفات الوطنية عينة الدراسة كلها على صياغة منشوراتها بأسلوب واضح لا يقبل اللبس ،كما استخدمت الصور و مقاطع الفيديو مع النص؛ لتوفر المزيد من الوضوح في منشوراتها، مع ذلك فقد ظهرت بعض المنشورات لا تتمتع بالوضوح الكاف علي صفحات الأرشيفات الوطنية العربية و الأجنبية -ولا سيما التي تكتفي بالإشارة إلى روابط الصفحات أو المواقع الأخرى -و تعد هذه المنشورات حالات فردية استثنائية لا تقلل من كفاءة الأرشيفات الوطنية في صياغة منشوراتها بوضوح ،و فيما يلي شاشة توضح منشوراً نُشر على صفحة دار الكتب و الوثائق الوطنية العراقية، يتضمن رابط فقط من دون الإشارة إلى موضوع أو مجال الرابط؛ و يتبين لنا من الشاشة عدم تفاعل المستخدمين مع المنشور بالقدر الكاف؛ لعدم وضوحه لهم.

١ هذه اللقطات أخذت يوم ٢١/٨/٢٠١٧م ، الساعة ٨،٤٥ صباحاً. من صفحة الأرشيف الوطني الأمريكي المتاحة عبر الرابط الآتي : <https://www.facebook.com/usnationalarchives>



شكل ١٦ شاشة توضح منشور متاح على صفحة دار الكتب و الوثائق الوطنية العراقية ، يتضمن رابط فقط

٦. إيجابيات استخدام شبكة الفيس بوك في مجال التنمية المستدامة و سلبياته

١/٦. إيجابيات استخدام شبكة الفيس بوك في مجال التنمية المستدامة

أظهرت الدراسة أن استخدام الأرشيفات الوطنية شبكة الفيس بوك في التنمية المستدامة يحقق مجموعة من الإيجابيات، و هي : الترويج للآراء بين عدد كبير من الأفراد، و تدويل المبادرات التنمية و التراثية المحلية و الإقليمية و الحصول على التأييد العالمي لها، و تشارك الأفراد و ألفتهم مع المعرفة و المصطلحات المتخصصة ذات علاقة بالتنمية المستدامة و التراث الأرشيفي، و إثراء البيئة المعرفية للمستفيدين من ناحية و الأرشيف الوطني من ناحية أخرى- مثل المشروع الكندي Project Naming ، و تطوير المجال التنموي المختص بالأرشيف الوطني عن طريق مناقشة الأفكار مع المستفيدين و تحويل الأفكار إلى أفعال واقعية ، و يغرس القيم التنموية و الثقافية في نفوس المستفيدين، و سرعة نشر المعرفة التنموية و الثقافية في مجتمع المستفيدين ، و دعم الشراكة التنموية بين الأرشيفات الوطنية مع بعضها بعضاً ، و بين الجهات الثقافية و الاجتماعية و الاقتصادية- مثل الأرشيف الوطني الإماراتي و الأسترالي الخ...

٢/٦. سلبيات استخدام شبكة الفيس بوك في مجال التنمية المستدامة

قد تعاني الأرشيفات الوطنية عند استخدامها لشبكة الفيس بوك مجموعة من المعوقات، قسمتها الباحثة إلى ثلاث فئات، و هي:

أولاً - فئة معوقات الاستخدام : و تضم المعوقات الناتجة عن سوء استخدام شبكة الفيس بوك و التفاعل معها، و هي :

- ١- **عدم صحة المعلومة المنشورة :** قد ينشر الأرشيف الوطني معلومات غير دقيقة عبر صفحته؛ مما يترتب عليه أن يفقد المستفيدون المصداقية في صفحته؛ ومن ثم يتوقفون عن استخدامها - مثال : يرد على صفحة دار الوثائق القومية السودانية رابط الموقع الرسمي للدار ، ولكنه للأسف غير مفعل.
- ٢- **بطء أو تقادم نشر المعلومات:** يجب أن يحرص الأرشيف الوطني بأن يتزامن نشر المعلومات عبر صفحته مع التوقيت الفعلي لحدوث الفاعليات، والمبادرات ... المختصة بها أو يسبقه بفترة كافية، وعدم التأخير في نشر المعلومات المختصة بها ؛ ليستطيع المستفيدون التفاعل مع الفاعلية أو

١ هذه اللقطات أخذت يوم ٢٠١٧/٨/٢١م ، الساعة ٨،٤٥ صباحاً. من صفحة دار الكتب و الوثائق الوطنية المتاحة عبر الرابط الآتي : <https://www.facebook.com/iraqnla>

2 Moisoiu ، Cristian. "THE SOCIAL NETWORK SITES AND THE GOVERNANCE OF THE SUSTAINABLE DEVELOPMENT." Op.cit.,p127.

المبادرة بصورة إيجابية - مثال : من الرغم أن المركز الليبي للمحفوظات كان يعاني من مشاكل مع هيئة الأوقاف الليبية حول الأرض المُنتشئ عليها المركز تعود إلى نهاية عام ٢٠١٦م^١، ولكن لم ينشر المركز أي معلومات عنها على صفحته إلا منذ شهر فبراير ٢٠١٧م؛ مما ترتب عليه التأخير في الترويج لمعاناته وحشد الدعم لقضيته .

٣- إنشاء الصفحات الوهمية ، أو تكرار إنشاء الصفحات المختصة بمبادرات التنمية المستدامة أو الأرشيف الوطني نفسه- مثال: تمتلك دار الوثائق القومية المصرية صفحتين رسميتين على شبكة الفيس بوك؛ لأنها لم تغلق صفحتها القديمة بعد إنشاء صفحتها الجديدة، والجدول الآتي يوضح صفحات دار الوثائق القومية المصرية المتاحة على شبكة الفيس بوك، وحالتها:

جدول ٤ : يوضح صفحات دار الوثائق القومية المصرية المتاحة على شبكة الفيس بوك

عنوان الصفحة	رابط الصفحة	صفحتها	الاستخدام
دار الوثائق القومية	https://www.facebook.com/%D8%AF%D8%A7%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%AB%D8%A7%D8%A6%D9%82-%D8%A7%D9%84%D9%82%D9%88%D9%85%D9%8A%D8%A9-172265049491701/	رسمية	غير نشطة (متوقفة منذ عام ٢٠١٢م)
دار الوثائق القومية	https://www.facebook.com/DarAlwthayqAlqwmYtAljdYdBalfstat/	رسمية	نشطة (استخدمت ضمن عينة البحث)

٤- عدم تفاعل الأفراد مع الصفحة المختصة بالمؤسسة أو مشروع ما بطريقة جيدة ؛ لعدم معرفتهم بوجودها (سوء الترويج) أو تشابه عناوين صفحات المبادرات التنموية أو الأرشيفات الوطنية نفسها مع عناوين صفحات المبادرات و المؤسسات الأخرى- مثال: يوجد ثلاث صفحات متاحة عبر شبكة الفيس بوك تحمل العنوان نفسه وهو "التنمية المستدامة" مما يجد المستخدم صعوبة في الوصول إلى صفحته المنشودة؛ ولا سيما إذا اكتفى بالعنوان فقط في بحثه، ومن دون الاستعانة ببيانات أخرى.



شكل ١٧ شاشة توضح وجود عدد من الصفحات المتاحة على الفيس بوك تحمل العنوان نفسه^٢

١ المركز الليبي للمحفوظات و الدراسات التاريخية، مذكرة "توضح تفاصيل الإشكالية بين المركز الليبي و هيئة الأوقاف الليبية": رقم ٢/١٦/٢ / ٢٠١٧). ٣ يناير، ٢٠١٧) متاحة على الرابط:

< <http://www.asrar7days.com/libya/465828.html> > Retrieved at 1 September 2017

٢ هذه اللقطة أخذت يوم ٢٠١٧/٩/٩م ، الساعة ٧ صباحاً. من شبكة الفيس بوك عبر الرابط الآتي :

<https://www.facebook.com/search/pages/?q=%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%86%D9%85%D9%8A%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%AF%D8%A7%D9%85%D8%A9>

ثانيًا- فئة المعوقات التكنولوجية : و تضم الأخطار التكنولوجية والمشكلات التقنية التي قد تواجه التفاعل مع شبكة الفيس بوك، وهي :القرصنة على الحسابات و الصفحات المختصة بالأرشيف الوطني ومشروعات التنمية المستدامة، و بطء الإنترنت مما يصيب الفرد بالملل في أثناء التواصل الافتراضي عبر الشبكة الاجتماعية.

ثالثًا- فئة معوقات الترويج :و تضم المعوقات التي تقلل من القوة الترويجية المختصة بشبكة الفيس بوك في مجال التنمية المستدامة ، وهي :تبني الأرشيفات الوطنية محل الدراسة أفكارًا تنموية مختلفة، ؛ مما يشتت الجهود الأرشيفية المختصة بتحقيق أهداف التنمية المستدامة . كما أظهرت بعض تعليقات الأفراد على منشورات التنمية المتاحة عبر شبكة الفيس بوك ظهور ما يعرف بالروح المضادة، و هي رفض الفرد التغيير و التطوير ورضاه بالواقع ؛مما يترتب عليه انخفاض معدلات الدعم المختص بالأهداف التنموية المستدامة ومبادراتها بين المستخدمين؛ ومن ثم ضعف نشر الأفكار التنموية و تعزيزها في المجتمع.

٧. السياسة المقترحة المختصة بضبط استخدام شبكة الفيس بوك في مجال التنمية المستدامة

بعد فحص الباحثة للإنتاج الفكري العربي في مجال الوثائق و الأرشيف ،وجدت إنه يفتقد إلى وجود سياسة مختصة باستخدام شبكة الفيس بوك في مجال التنمية المستدامة ؛ومن ثم اقترحت الباحثة بعد الاطلاع على أدلة ومعايير^١ استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، و نتائج تحليل منشورات الأرشيفات الوطنية المتاحة على شبكة الفيس بوك -سياسة تقنن استخدام الأرشيفات الوطنية لشبكة الفيس بوك في مجال التنمية المستدامة؛ لكي تحقق هذه الشبكة دورها الترويجي الإعلامي التفاعلي في المجال التنموي .و فيما يلي نص السياسة المقترحة المختصة باستخدام الأرشيفات الوطنية لشبكة الفيس بوك في مجال التنمية المستدامة.

"السياسة المقترحة المختصة باستخدام الأرشيفات الوطنية لشبكة الفيس بوك في مجال التنمية المستدامة."

أولاً -الهدف من السياسة:

تقنين استخدام شبكة الفيس بوك في الترويج إلى أهداف التنمية المستدامة، ومبادراتها، ودعمها.

ثانيًا- بيان السياسة :

الفصل الأول : الضوابط العامة

- **المادة (١)** تعد صفحة الأرشيف الوطني المتاحة عبر شبكة الفيس بوك قناة إعلامية اجتماعية تفاعلية رسمية بين الأرشيف و المستفيدين .
- **المادة (٢)** ينشئ الأرشيف الوطني صفحته المختصة به بصفته الرسمية القانونية، وتعد جزءًا من عمله الرسمي .
- **المادة (٣)** لا يعتد بأي صفحات أنشئت بواسطة العاملين في الأرشيف الوطني بصفتهم الشخصية غير الرسمية أو المواطنين العاديين في التفاعل بين الأرشيف الوطني والمستفيدين.

1 Bolsinger ، Kristy and Moz team. The Beginner's Guide to Social Media. guide. Seattle: SEOmoz company ، 2014,pp 2-4.

- **المادة (٤)** يجب أن تتضمن صفحة الأرشيف الوطني المتاحة على شبكة الفيس بوك اسمه، و شعاره الرسمي .
- **المادة (٥)** ينبغي للمؤسسة الأرشيفية أن تعد سياسة مكتوبة لإدارة صفحاتها، تتضمن :
 - أ. التطبيقات المستخدمة في إنشائها و إدارتها.
 - ب. الهدف من إنشاء الصفحة.
 - ج. تاريخ الإنشاء.
 - د. المسؤولون عن إدارتها.
 - هـ. المجالات الموضوعية المختصة بالمنشورات التي ينشرها عبرها.
 - و. نوعية المحتوي (بيانات نصية، و صور، و أفلام فيديو...إلخ) التي تقدم عن طريقها.
 - ز. فئات الجمهور التي تخدمها.
 - ح. معدل التغيير في محتوى صفحاتها، و كيفية توثيقه.
- **المادة (٦)** ينبغي للأرشيف الوطني الإشارة إلى الروابط المختصة بصفحته عبر موقعه الرسمي بأيقونات واضحة ؛ لربط موقعه الرسمي بقنوات التواصل الاجتماعي المختص به
- **المادة (٧)** عند غلق صفحة الأرشيف الوطني على شبكة الفيس بوك ؛ ينبغي له الإعلان عن هذا عبر موقعه الرسمي و عبر صفحته .
- **المادة (٨)** عند إنشاء الأرشيف الوطني صفحة جديدة؛ليستبدلها بصفحة القديمة ؛ينبغي له الإعلان عن هذا عبر موقعه الرسمي و عبر صفحته الجديدة ،كما يجب أن ينشر رابط صفحته الجديدة على موقعه و صفحته القديمة .

الفصل الثاني : إدارة صفحة /موقع التواصل الاجتماعي

- **المادة (٩)** ينبغي للأرشيف الوطني أن يحدد العاملين المسؤولين عن نشر عبر صفحته، و إدارتها.
- **المادة (١٠)** عدم السماح للمستفيدين بنشر منشورات عبر الصفحة المختصة بالأرشيف الوطني إلا بعد عرضها على المسؤول عن إدارتها.
- **المادة (١١)** يجب أن يتأكد المسؤول عن الصفحة من ضبط إعدادات الأمن، و الخصوصية المختصة بالصفحة قبل إتاحتها للجمهور .
- **المادة (١٢)** ينبغي للمسؤول عن صفحة الأرشيف الوطني أن يعد تقريرًا شهريًا دوريًا، يقدم بيانات إحصائية عن :
 - ١- عدد المنشورات التي نُشرت عبر الصفحة .
 - ٢- التوزيع العدديّ و الموضوعيّ المختص بالمنشورات.
 - ٣- مدى تفاعل المستفيدين مع المنشورات.
 - ٤- أكثر المنشورات جذبًا للمستفيدين .
 - ٥- أقل المنشورات جذبًا للمستفيدين.
 - ٦- وقت الاستجابة
- **مادة (١٣)** ينبغي للأرشيف عند استخدامه التطبيقات المختصة بإدارة شبكات التواصل الاجتماعي و أدواتها، أن يحدد البيانات الآتية :
 - ١- اسم التطبيق.
 - ٢- رقم الإصدار المختصة به.
 - ٣- عناوين صفحات /مواقع التواصل الاجتماعي التي تدار به، و روابطها.
 - ٤- معدل الزماني لصدور التقرير الدوري.

٥- البيانات التحليلية التي يقدمها عن صفحات /مواقع التواصل الاجتماعي.

الفصل الثالث: ماهية منشورات التنمية المستدامة

- **مادة (١٤)** هي المنشورات التي تتضمن تطوير قدرة العالم الحالي (الدول و الأفراد) على مواجهة احتياجاته الحالية ، ومن دون الإضرار بقدرة الأجيال المستقبلية على مواجهة احتياجاتها.
- **مادة (١٥)** تتناول منشورات التنمية المستدامة هدفًا أو أكثر من الأهداف الآتية : القضاء على الفقر، و القضاء على الجوع، و الصحة الجيدة، و التعليم الجيد، المحافظة على الماء، و نمو الاقتصاد، و المساواة بين الجنسين، و الطاقة نظيفة، والصناعة و الابتكار، و الحد من أوجه عدم المساواة، المدن والمجتمعات المحلية المستدامة، الاستهلاك و الإنتاج المسؤول، والمحافظة على المناخ، و حماية الحياة المائية، و حماية الحياة البرية، و السلام و العدل و المؤسسات القومية، و عقد الشراكات؛^١
- **مادة (١٦)** يقوم الأرشيف الوطني بنشر منشورات التنمية المستدامة عبر صفحته بهدف (قد يحقق المنشور أكثر من هدف): الترويج إلى أهداف التنمية المستدامة، أو الإعلان عن مبادراته التنموية التي يتبناها، أو يعلن عن شراكته مع جهة ما في المجال التنموي.

الفصل الرابع: محتوى المنشورات المختصة بالتنمية المستدامة

- **المادة (١٧)** ينبغي للأرشيف الوطني الإعلان بطريقة واضحة عن سياسة التنمية المستدامة و أهدافها التي يتبناها في منشور متاح على صفحته ، على أن يتضمن الرابط المختص بسياسة التنمية المستدامة المتاحة على موقعه الرسمي إذا وجد.
- **المادة (١٨)** يجب استخدام الوسوم "هشتاج" في منشورات التنمية المستدامة تشير إلى:
 - ١- الهدف التنموي الذي يدعو له المنشور و رقمه في أجنحة ٢٠٣٠ المختصة بالتنمية المستدامة.
 - ٢- مصطلح " التنمية المستدامة" نفسه
 - ٣- اسم الخدمة أو الموضوع أو الحدث أو النشاط أو المبادرة أو الشراكة التي يروج لها عبر المنشور .
 - ٤- اسم الأرشيف الوطني.
 - ٥- الفترة الزمنية المختصة بالحدث أو المشروع... (إذا وجد)
- **المادة (١٩)** يجب على الأرشيف الوطني تجنب استخدام الوسوم "هشتاج" المبهمة غير واضحة -ولا سيما الوسوم التي تتغير دلالاتها مع تغير الزمن - مثل : الآن، و الأمس.
- **المادة (٢٠)** يجب أن يشير الأرشيف الوطني إلى روابط المقالات أو المواقع ذات صلة بمضمون منشور التنمية المستدامة إذا وجدت.
- **المادة (٢١)** ينبغي للأرشيف الوطني أن لا يقتصر المنشور على رابط فقط من دون الإشارة إلى الموضوعات ذات الصلة به.
- **المادة (٢٢)** يراعي أن يربط الأرشيف الوطني منشورات التنمية المستدامة بالحياة اليومية المختصة بالمستفيدين، و الأحداث الحالية - العالمية أو الإقليمية أو المحلية -التي تهمهم.
- **المادة (٢٣)** يجب أن لا يكرر الأرشيف الوطني نشر المنشور نفسه بالصيغة نفسها في اليوم نفسه.

1 Unesco. UNESCO moving forward the 2030 Agenda forward the 2030 Agendafor Sustainable Development. paris: Unesco, 2017,p16.

What Are Archival Institutions Doing on Adam. "Increasing Access in 140 Characters or Less: Or Kriesberg ٢ Twitter.op.cit.pp 552-553.

- **المادة (٢٤)** يستطيع الأرشيف الوطني أن يعيد نشر المنشور الذي سبق نشره على صفحته بصيغة أخرى تختلف عن صيغة المنشور الأول، و في فترة زمنية أخرى غير يوم نشر المنشور الاول .
- **المادة (٢٥)** ينبغي للأرشيف الوطني أن يتشارك على صفحته الخاصة المنشورات المتاحة على صفحات المؤسسات الثقافية و الأرشيفية المختلفة ذات صلة بأهدافه التنموية ،و مبادراته^١.

الفصل الخامس: صيغة المنشورات المختصة بالتنمية المستدامة

- **المادة (٢٦)** يراعي التعبير عن منشورات التنمية المستدامة بطريقة موجزة و مركزة – لا تتعدى عشرة أسطر- و بصيغة واضحة بسيطة .
- **المادة (٢٧)** ينبغي للأرشيف الوطني أن يوضح مفهوم المصطلحات التخصصية التي تتضمنها منشورات التنمية المستدامة بطريقة بسيطة للجمهور العادي؛ لزيادة الوعي المعرفي بموضوعات التنمية المستدامة بين مجتمع المستفيدين.
- **المادة (٢٨)** يراعي استخدام الصيغ التي تجذب المستفيدين إلى المنشورات المختصة بالتنمية المستدامة، و يستطيع الأرشيف الوطني ان يختار أسلوب من الأساليب الآتية أو يجمع بينهما:
 ١- استخدام أسلوب العصف الذهني للمستفيدين؛ كأن تتضمن المنشورات أسئلة أو جمل ذات فراغات تتطلب من المستفيد الإجابة عنها أو إكمالها.^٢
 ٢- اقتباس أقوال المشاهير أو تعليقات المستفيدين، و استخدامها في المنشورات.
 ٣- يربط موضوع المنشور بالأحداث الواقعية المختصة بالمستخدم أو يقص تجربة حياتية واقعية .
 ٤- يتضمن المنشور دعوة إلى المستخدمين إلى إبداء آرائهم أو تقديم معرفتهم لإثراء موضوع ما .

الفصل السادس : ملفات الصور و الفيديو

- **المادة (٢٩)** يراعي أن يستخدم الأرشيف الوطني ملفات الصور و الفيديو في منشورات التنمية المستدامة – كلما سمح بذلك – لجذب المستفيدين^٣.
- **المادة (٣٠)** يجب أن تتصل ملفات الصور و الفيديو بطريقة مباشرة بمحتوى المنشور .
- **المادة (٣١)** يراعي الأرشيف الوطني أن مقياس الصور المستخدمة في منشوراته تناسب المساحة المخصصة للنشر ؛ لكي تتمتع بدرجة وضوح عالية (يفضل استخدام الصور ذات مقياس ٤٣٠×٤٣٠ بكسل)
- **المادة (٣٢)** يراعي أن تكون مقاطع الفيديو المعروضة، واضحة الصوت و الصورة، وأن لا تزيد مدتها الزمنية عن خمس دقائق.
- **المادة (٣٣)** يجب الإشارة في المنشور إلى رابط موقع الصور ، أو مقاطع الفيديو الأصلي التي تم اقتبس الأرشيف الوطني منه إذا وجد .

الفصل السابع : التغذية المرتدة و التنمية المستدامة

- **المادة (٣٤)** يراعي نشر المنشورات التي تشجع على تبادل المعرفة و الآراء ، و مشاركتها مع المستفيدين^٤.

1 Hager + Joshua D. "To Like or Not to Like: Understanding and Maximizing the Utility of Archival Outreach on Facebook." The American Archivist ,vol.78.,no.1, (Spring/Summer 2015),pp 30-32.

2 .Bolsinger + Kristy and Moz team. The Beginner's Guide to Social Media..op.cit.,p16

3 Hager + Joshua D. "To Like or Not to Like: Understanding and Maximizing the Utility of Archival Outreach on Facebook.op.cit.30.

4 Bolsinger + Kristy and Moz team. The Beginner's Guide to Social Media. op.cit.,p33.

- **المادة (٣٥)** يجب أن يشير الارشيف الوطني عبر صفحته إلى نتيجة أي استطلاع أُجرى من قبله عبر صفحته وموقعه .
- **المادة (٣٦)** يراعي الأرشيف الوطني أن يشارك المستفيدين في تجاربهم الحياتية و مبادرتهم ذات الصلة بمجالات التنمية المستدامة التي يتبنّاها، بالنشر المنشورات التي تتناول هذه التجارب، و المبادرات عبر صفحته.
- **المادة (٣٧)** يجب أن يتفاعل الأرشيف الوطني باستمرار مع المستفيدين عن طريق تبادل التعليقات معهم و الإجابة عن استفساراتهم المختصة بالمنشور .
- **المادة (٣٨)** تجدد هذه السياسة كل ثلاث سنوات.

٨. النتائج و الاستنتاجات

- نستنتج مما سبق :
- **أولاً-** شبكات التواصل الاجتماعي غير الامتلاكية أكثر جذباً للمستفيدين مقارنة بشبكات التواصل الاجتماعية الامتلاكية في مجال التنمية المستدامة،
- **ثانياً-** تلعب شبكة الفيس بوك دوراً مهماً في نشر مبادئ التنمية المستدامة، و دعم أهدافها،
- **ثالثاً-** تتفاعل الأرشيفات الوطنية الأجنبية عبر شبكة الفيس بوك أفضل من الأرشيفات الوطنية العربية، وتتفاعل الأرشيفات الوطنية العربية الآسيوية عبر شبكة الفيس بوك أفضل من الأرشيفات الوطنية العربية الإفريقية،
- **رابعاً-** استخدمت بعض الأرشيفات الوطنية العربية و الأجنبية شبكة الفيس بوك في الترويج إلى أهداف التنمية المستدامة و مبادراتها،
- **خامساً-** تلعب ملفات الصور والفيديو دوراً مهماً في جذب المستفيدين إلى منشورات التنمية المستدامة، و تفاعلهم معها بفاعلية،
- **سادساً-** تعد منشورات الأرشيفات الوطنية الأجنبية أفضل من منشورات الأرشيفات الوطنية العربية المتاحة على شبكة الفيس بوك في طريقة عرضها و إخراجها،
- **سابعاً -** تسهم المنشورات التفاعلية المختصة بتبادل المعرفة مع المستفيدين و المتاحة عبر شبكة الفيس بوك إلى تعزيز البيئة المعرفية، و تطوير الأفكار التنموية، و تحويلها إلى مبادرات.

٩. التوصيات

- قد انتهت الدراسة إلى عدد من التوصيات، و هي:
- **أولاً-** يجب على الأرشيفات الوطنية أن تدعم الشراكة في مجال التنمية المستدامة مع المؤسسات المختلفة – من: المؤسسات الأرشيفية و الثقافية و الاقتصادية ...؛ لدعم الأهداف التنموية المجتمعية
- **ثانياً-** ينبغي لكل أرشيف وطني أن يضع المعايير و السياسات التي تضبط استخدام شبكات التواصل الاجتماعي عامة و استخدامها في مجال التنمية المستدامة خاصة؛ لتجنب السلبيات الناتجة عن سوء إدارة شبكات التواصل الاجتماعي؛ مما يفقدها دورها الإعلامي و الترويجي ،
- **ثالثاً-** يجب أن تزيد الأرشيفات الوطنية العربية من المنشورات المختصة بتبادل المعرفة و مشاركتها مع المستفيدين عبر صفحاتها على شبكة الفيس بوك؛ لتعزيز البيئة المعرفية، و تغرس القيم التنموية و الوطنية فيهم .
- **رابعاً -** يجب إنشاء شبكة عالمية للتواصل الاجتماعي مختصة بالتنمية المستدامة تضم الأرشيفات الوطنية في العالم؛ لتوحيد الجهود الأرشيفية التنموية، و تبادل المعرفة و الآراء التي تدعم مجالات التنمية المستدامة في الدول.

إعداد

د. أماني محمد عبدالعزيز

مدرس بقسم المكتبات والوثائق والمعلومات

بكلية الآداب جامعة القاهرة

٠/١ المستخلص:

مع اتجاه أغلب الحكومات بدول العالم إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية من أجل التيسير على المواطنين وأصحاب المصلحة للوصول إلى ما يحتاجونه بسرعة وسهولة، دعت الحاجة إلى قيام الكثير من الحكومات لاستخدام أحدث التقنيات التي تسهم في تطوير عملها وتحسين المشاركة المجتمعية، ويأتي في مقدمة تلك التقنيات شبكات التواصل الاجتماعي. وتسعى هذه الورقة البحثية إلى دراسة كيفية إدارة وثائق الجهات الحكومية التي تتاح على شبكات التواصل الاجتماعي، والوقوف على أهم التحديات التي تواجه تلك الجهات عند استخدام هذه الشبكات مما يسهم في تحسين أدائها وتطوير خدماتها على المستويين الوطني والدولي، ومشاركة عملائها وأصحاب المصلحة في عمليات اتخاذ القرارات وصياغة سياساتها. ونظرا لطبيعة عمل شبكات التواصل الاجتماعي التي تتسم بالتغيير والتحديث المستمر نجد أن ذلك ألقى بظلاله على طبيعة الوثائق المتاحة عليها وخصائصها، مما أدى إلى تغيير في ممارسات إدارة الوثائق، لذلك قامت الكثير من دول العالم بمحاولة إصدار خطوط إرشادية وأدلة لتنظيم هذا الأمر. وتحاول هذه الورقة البحثية دراسة تجارب تلك الدول في محاولة للوصول إلى أفضل الممارسات التي تساعد الجهات الحكومية المختلفة في العالم العربي على إدارة وثائقها المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي.

١/١ المقدمة:

إن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العمل الإداري لم يعد أمرا جديدا، بل أصبح أداة أساسية من أدوات العمل؛ حيث تسهم في وضع المواطنين داخل صميم الخدمات الحكومية من خلال مشاركتهم وتفاعلهم مع الحكومة، فهي تشكل مستقبل الخدمات الحكومية. فالأعمال الحكومية تتحرك نحو استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بخطى سريعة، مما تطلب ضرورة النظر في الآثار المترتبة على الوثائق التي يتم إنشاؤها أو استلامها عبر تلك الشبكات. فهي في البداية لم يتم تصميمها لتكون تطبيقا إلكترونيا لإدارة الوثائق، بل كانت تهدف إلى خلق وسيلة جديدة للتواصل في العالم الافتراضي، لكن اتساع استخدامها في العمل الحكومي فرض تغييرات في نظام إدارة الوثائق. ومن هنا جاء الهدف الأساسي من هذه الدراسة، والذي يتمثل في وضع تصور لأفضل الممارسات لإدارة وثائق الجهات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي؛ من أجل مساعدة الجهات الحكومية العربية على معرفة أهمية استخدام تلك الشبكات في العمل الإداري، وفهم التحديات التي يمكن مواجهتها، خاصة فيما يتعلق بإدارة الوثائق، وذلك من خلال الاطلاع على التجارب الدولية في هذا الصدد، وفي ضوء هذا الهدف تحاول الدراسة تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على موقع شبكات التواصل الاجتماعي من تطبيقات الويب ٢.٠.
- دراسة أحدث الأدلة والخطوط الإرشادية المتعلقة بإدارة الوثائق الحكومية المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي.
- الإشارة إلى استراتيجيات إدارة الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي.
- تحديد العمليات الفنية المتبعة مع الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي، والبرمجيات التي تسهم في تنفيذها.
- التعرف على دور شبكات التواصل الاجتماعي في العمل الأرشيفي، وفي تطوير خدمات الحكومة ٢.٠ (Gov2.0).

- الوقوف على أهم التحديات التي تواجه الجهات الحكومية في إدارة وثائقها على شبكات التواصل وكيفية معالجتها.

ولتحقيق الأهداف السابقة فرضت طبيعة الدراسة على الباحثة الجمع بين منهجين، هما:

- **المنهج المسحي** استخدم في جمع بيانات من الجهات الحكومية -بدول العالم المختلفة- التي تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي في عملها الإداري، من أجل التعرف على كيفية إدارة تلك الجهات لوثائقها المتاحة على شبكات التواصل.
 - **المنهج المقارن** الذي استخدم في المقارنة بين الأدلة والخطوط الإرشادية المتعلقة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية، من أجل الوقوف على أفضل الممارسات لإدارة الوثائق الحكومية المتاحة على تلك الشبكات.
- أما فيما يتعلق بأدوات جمع البيانات فقد تم استخدام مجموعة من الأدوات يمكن إيجازها فيما يلي:
- الملاحظة الدقيقة لمواقع الجهات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي.
 - البحث في مرصاد البيانات التقليدية والإلكترونية.
 - استبانة^(١) عن استخدام إدارة الوثائق الحكومية المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي، وتهدف إلى التعرف على تجارب الجهات الحكومية -بدول العالم المختلفة- لذلك تم إعدادها باللغة الإنجليزية - حول كيفية إدارة تلك الجهات لوثائقها المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي.

٢/١ موقع شبكات التواصل الاجتماعي من تطبيقات الويب ٢,٠:

مما تجدر الإشارة إليه، أن هناك إشكالية مهمة تتعلق بمصطلح وسائل التواصل الاجتماعي (Social Media)، تتمثل في أن هذا المصطلح يستخدمه البعض بوصفه بديلاً لمصطلح شبكات التواصل الاجتماعي^(٢) -موضوع الدراسة- أو مصطلح المدونات المصغرة، على الرغم من أن هذين المصطلحين ما هما إلا نوعان من أنواع وسائل التواصل الاجتماعي. كما يستخدم هذا المصطلح حالياً للدلالة على مصطلح الويب ٢,٠ الذي يعد بمثابة الجيل الثاني للويب؛ حيث تميز هذا الجيل بالتفاعل والمشاركة، فلم يعد الويب قاصراً على عرض المحتوى في صفحات ثابتة دون تدخل من المستخدم سواء بالمشاركة أو التعليق؛ أي أن المستخدم لم يعد يقتصر دوره على تلقي المعلومة، فمع ظهور الويب ٢,٠ اختلف هذا الأمر تماماً فأصبح الويب يركز على استخدام التطبيقات التفاعلية والتعاونية^(٣) التي جعلت للمستخدم دوراً كبيراً في إثراء المحتوى المتاح على الويب، ومن أبرز أدوات الويب ٢,٠ (المدونات- شبكات التواصل الاجتماعي- المدونات المصغرة- والتأليف المشترك... وغيرها).

وتصف الحكومة بولاية فيكتوريا في أستراليا وسائل التواصل بأنها مصطلح يستخدم للإشارة إلى الأدوات المتاحة على الإنترنت، والتي تسهم في التفاعل والتعاون بين المستخدمين، فضلاً عن مشاركة

١- بعد التشاور مع أ.د/ لوسيانا دورنتي (Luciana Duranti) في تحديد الجمهور المستهدف من استبانة الدراسة تبين أن الاستبانة ستوجه إلى الجهات الحكومية بدول العالم المختلفة وليس الأفراد، وكانت أ.د/ لوسيانا معترضة في البداية على عدم تحديد نطاق جغرافي للاستبانة، لكن بعد عرض وجهة نظر الباحثة لها، والتي تمثلت في أن الاستبانة هدفاً في الأساس الوقوف على أفضل الممارسات لإدارة الوثائق الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي وليس هدفاً عرض بيانات إحصائية عن استخدامات شبكات التواصل في العمل الإداري، رحبت بتطبيقها. وتم إرفاق الاستبانة في نهاية البحث. كما تم إتاحة الاستبانة على الرابط التالي:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfHztpIsoweoc0eaVBH8gH1IL9BdG0IApCvNkZOKtTa3ighA/viewform?usp=sf_link

2- Government of India. Framework & Guidelines for Use of Social Media for Government Organizations. India: Ministry of Communications & Information Technology, September 2011. P6. Retrieved from

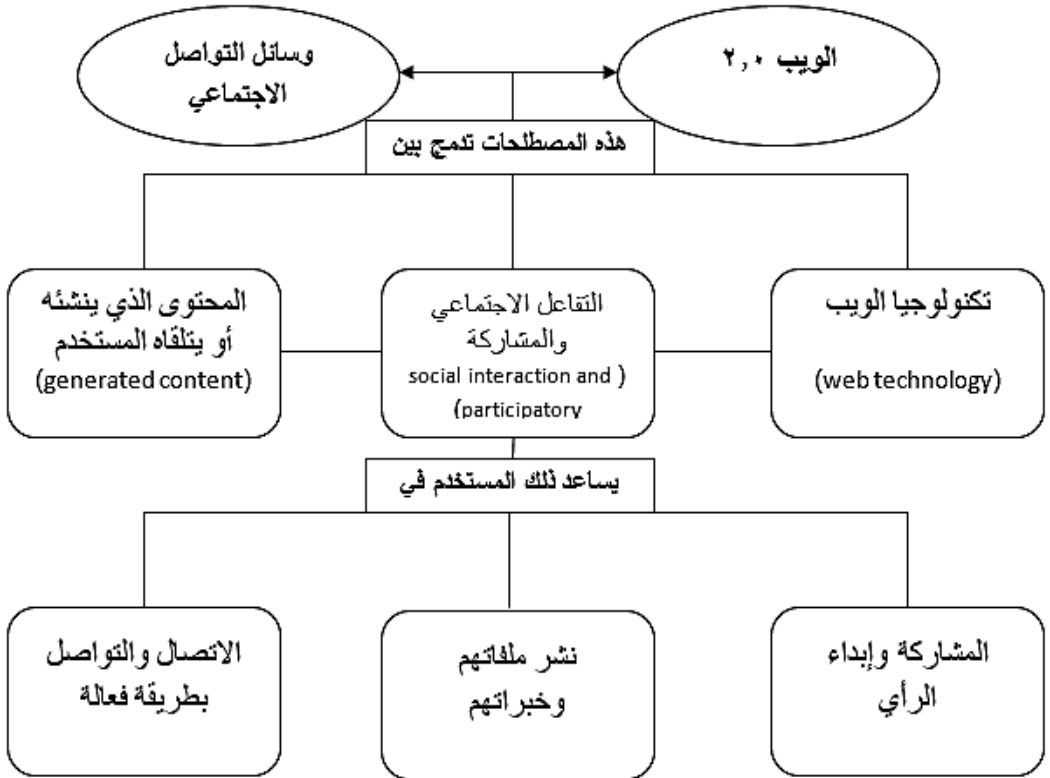
<https://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/.../cgg/unpan047510.pdf>

3- Best Practices Study of Social Media Records Policies ACT-IAC Collaboration & Transformation (C&T) Shared Interest Group (SIG). March 2011. P6. Retrieved from

<https://www.actiac.org/system/files/Best%20Practices%20of%20Social%20Media%20Records%20Policies%20-%20SIG%20-%202003-31-11%20%283%29.pdf>

المعلومات والأفكار فيما بينهم؛ حيث توفر فرصاً فريدة للتواصل وبناء المجتمعات في العالم الافتراضي على المستويين الوطني والدولي^(١).

ويلاحظ مما سبق أن الويب ٢,٠ ووسائل التواصل الاجتماعي هما وجهان لعملة واحدة، وإن كان مصطلح الويب ٢,٠ مصطلح أكثر شمولاً؛ لأنه يتضمن تقنيات أخرى مثل المواقع الإلكترونية التي تسهم في استقبال ردود الأفعال على ما ينشر مثل المواقع الصحفية. وتحاول الدراسة وضع تصور لماهية هذين المصطلحين بشكل مبسط من خلال الشكل التالي:

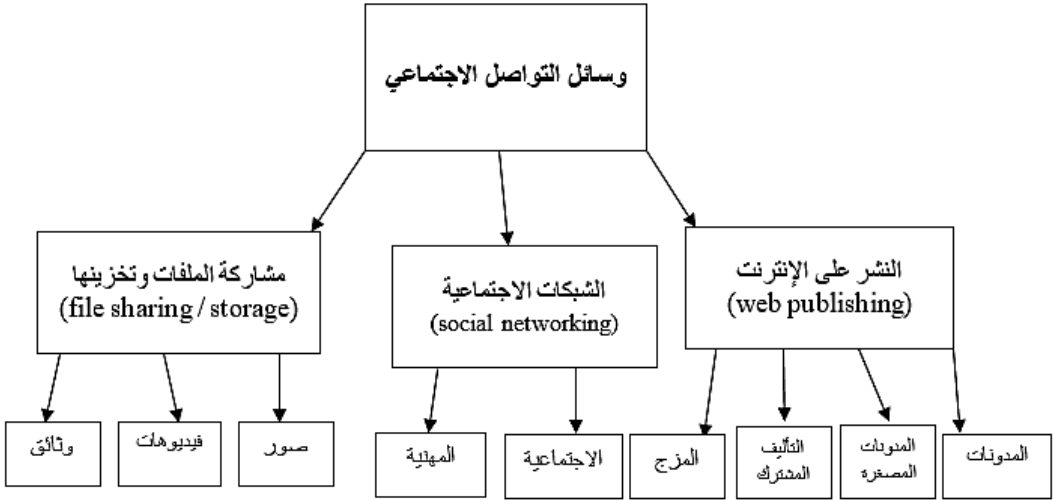


شكل رقم (١) ماهية وسائل التواصل الاجتماعي والويب ٢,٠

أما فيما يتعلق بتحديد موقع شبكات التواصل الاجتماعي من تطبيقات الويب ٢,٠ فقد اختلفت المصادر بشكل عام حول أنواع وسائل التواصل، ويتضح ذلك فيما يلي:

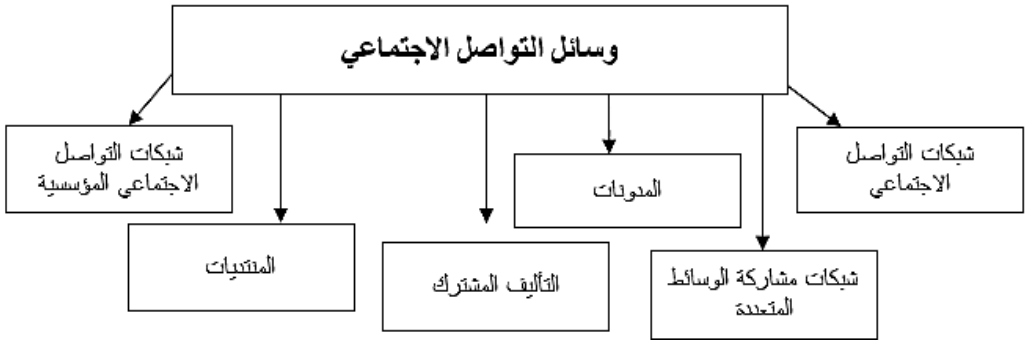
1- Public Record Office Victoria. Standards and Policy Recordkeeping Policy Social Media. 01/11/2012. P5. Retrieved from <https://www.prov.vic.gov.au/sites/default/.../Social-Media-Policy.pdf>

(١) اتفقت لجنة الوثائق الإلكترونية بولاية أواهيو، وإدارة الأرشفات والمكتبات بولاية كنتاكي^(١) على التقسيم التالي:



واتفق مع هذا التقسيم أيضا الأرشف الوطني وإدارة الوثائق بالولايات المتحدة الأمريكية (NARA)، لكنه أضاف للقسم الخاص بمشاركة الملفات وتخزينها عنصر إدارة المحتوى (مثل برنامج Sharepoint- برنامج Drupal)^(٢).

(٢) قامت حكومة الإمارات العربية المتحدة عام ٢٠١٦^(٣) بوضع تصنيف عام لوسائل التواصل الاجتماعي، ويتضح ذلك فيما يلي:



1- The Ohio Electronic Records Committee. Social Media: The Records Management Challenge. 7/ 11/ 2012. P1-2. Retrieved from <http://www.OhioERC.org>

- Kentucky Department for Libraries and Archives. Guidelines for Managing Social Media Records in Kentucky Government. 4/22/2015. P7-8. Retrieved from <https://kdla.ky.gov/records/documents/KYSocialMediaGuidelines.pdf>

2- The U.S. National Archives and Records Administration. A Report on Federal Web 2.0 Use and Record Value. 2010. P6. Retrieved from <https://www.archives.gov/files/records-mgmt/resources/web2.0-use.pdf>

٣- الدليل الإرشادي لممارسات المشاركات الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة. الإمارات: حكومة الإمارات النكية، يناير ٢٠١٦. ص٧. متاح على الرابط التالي:

https://government.ae/-/media/E-Participation-and-Social-Media_ara.ashx

ونلاحظ من التقسيم السابق الفصل بين شبكات التواصل الاجتماعي بشكل عام وشبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية، رغم أن هذه الأخيرة ما هي إلا نوع من أنواع شبكات التواصل.

وفي عام ٢٠١٧ قامت حكومة الشارقة^(١) بإصدار قرار لتنظيم استخدام وسائل التواصل في الجهات الحكومية، والتزمت فيه بالتقسيم السابق نفسه، لكنها ألغت العنصر المتعلق بشبكات التواصل الاجتماعي المؤسسية واكتفت بذكر العنصر الرئيسي ألا وهو شبكات التواصل الاجتماعي.

ونخلص مما سبق إلى أن مصادر المعلومات لم تتفق على تقسيم محدد لوسائل التواصل الاجتماعي، فلكل منها رؤيته الخاصة، ويمكن تبرير ذلك بأن النوع الواحد قد يقوم بأداء وظائف أخرى. فعلى سبيل المثال شبكات التواصل الاجتماعي يمكنها مشاركة الملفات بجميع أشكالها وتخزينها، كما أن هناك خلطاً بين شبكات التواصل والمدونات المصغرة، فالكثير يعتبرهما نوعاً واحداً مثل الفيسبوك وتويتر. فضلاً عن أن بعض المصادر حاولت الفصل بين أنواع الشبكات مثل مهنية - عامة - مؤسسية وهكذا على الرغم من أن أي شبكة تواصل اجتماعي يمكن أن تقوم بهذه المهام.

وفيما يلي شرح موجز لأنواع وسائل التواصل الاجتماعي:

(١) المدونات (Blogs):

مواقع تظهر عليها تدوينات قد تتضمن نصوصاً أو صوراً أو فيديو أو روابط حول موضوع محدد أو موضوعات متنوعة مرتبة ترتيباً زمنياً من الأحدث إلى الأقدم، ويكون لكل تدوينة عنوان إلكتروني (URL) دائم منذ لحظة نشرها على الشبكة، وتسمح للمدون بتحديث محتواها باستمرار كما تسمح للقراء بالتعليق عليها وطرح الأسئلة ومتابعة تعليقاتهم^(٢) ومشاركتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة. ومن أمثلة المواقع التي تسمح بإنشاء المدونات (Typepad – Wordpress – Blogger – Livejournal). وتعتبر المدونات من أكثر وسائل التواصل انتشاراً، فعلى سبيل المثال الأرشيف الوطني الأمريكي (NARA) له أكثر من مدونة، ومنها:

- مدونة أرشيفي الولايات المتحدة الأمريكية (AOTUS Blog).
- مدونة التعليم بالأرشيف الوطني (The Education Blog).

(٢) المدونات المصغرة (Microblog):

المواقع التي تتيح للمستخدمين تبادل المعلومات وتلقيها من خلال تدوينات قصيرة، حيث يتم تحديد عدد معين من الحروف، ويطلق على ذلك تغريدة (Tweet)، ومن أمثلته (Twitter - pluk) ويعد تويتر الأشهر على الإطلاق، وظهر عام ٢٠٠٦، ويعتبر من أكثر وسائل التواصل الاجتماعي المستخدمة لدى الكثير من الجهات الحكومية^(٣)، وهذا بالفعل ما اتضح عند تحليل استبانة الدراسة. وبالاعتماد على موقع أليكسا (Alexa) في تحليل بيانات مواقع الإنترنت^(٤) جاء تويتر في المرتبة الثالثة عشر على مستوى العالم. ومن الجدير بالملاحظة أن شبكات التواصل الاجتماعي تقوم بالمهام نفسها التي تقوم بها المدونات

١- حكومة الشارقة. قرار المجلس التنفيذي رقم (١) لسنة ٢٠١٧ بشأن تنظيم الجهات الحكومية وموظفيها لوسائل التواصل الاجتماعي. ٢٠١٧. ص ٣-٢.
٢- شيماء إسماعيل عباس. المدونات المصرية على الشبكة العنكبوتية العالمية مصدراً للمعلومات : مجال المكتبات والمعلومات نمونجا. (أطروحة ماجستير). جامعة القاهرة ، ٢٠١٥. ص ٣٥.

3 - AUMA/AAMDC. Social Media Resource Guide. January 2015. P36. Retrieved from https://www.auma.ca/sites/default/files/Advocacy/Programs_Initiatives/citizen_engagement/social_media_resource_guide.pdf
- Best Practices for Social Media: Management and Archiving. USA: Osterman Research, Inc, February 2014. P2. Retrieved from https://www.microfocus.com/media/white-paper/best_practices_for_social_media_management_and_archiving_wp.pdf
٤- أليكسا (Alexa) هو موقع إلكتروني تابع لشركة أمازون، متخصص في إحصائيات وترتيب مواقع الإنترنت، وهو متاح على الرابط التالي: <https://www.alexa.com/>

المصغرة، لذلك نجد أن الكثير لا يفرق بين هذين النوعين، مثال على استخدام هذه التقنية صفحة الحكومة الأمريكية على تويتر^(١).

(٣) التأليف المشترك (Wiki):

مواقع يمكن تحريرها بسهولة من قبل أي شخص بإضافة أو تعديل معلومات حول موضوع ما، لكن مع التحكم فيما تتم إتاحتها؛ حيث أصبح هناك رقابة نسبية على ما يتم نشره. ومن أمثلته: (Wikia – Wikispaces – pbworks)، وتستخدم تلك التقنية في العمل الحكومي لدعم التعاون وتبادل المعرفة حول الموضوعات الحكومية، فضلا عن الترويج للمعلومات عن الخدمات التي تقدمها الجهة^(٢). وقد أطلق البعض على هذه التقنية مصطلح التأليف الحر أو الويكي، لكن الدراسة فضلت استخدام مصطلح التأليف المشترك لعدة أسباب، أهمها أن مصطلح التأليف الحر غير دقيق لسبب بسيط أن أشهر تطبيقات التأليف المشترك (Wikipedia) أصبح يفرض نوعا من الرقابة على المحتوى المقدم، أما مصطلح الويكي فهو مصطلح أجنبي لا يفترض استخدامه دون ترجمة، وأخيرا نجد أن مصطلح التأليف المشترك أفضل؛ لأن تلك التقنية قائمة على المشاركة بين الأفراد في إنشاء المحتوى^(٣).

(٤) تطبيقات الويب المركبة/ المزج (Mashups):

مواقع تسمح بتجميع البيانات من مصادر متعددة لإنشاء خدمات جديدة، يتم عرضها في واجهة استخدام واحدة؛ ومن ثم يستطيع المستخدم تتبع ما يريد دون اللجوء لأكثر من مصدر مثل استخدام (google maps) في الكثير من المواقع لإظهار بعض المعلومات المرتبطة بالخدمات التي يقدمها الموقع على الخرائط. ويعتبر مصطلح (Mashups) من المصطلحات التي لها عدة مقابلات في اللغة العربية، ومنها: دمج محتويات المواقع، مزج محتويات المواقع، مواقع الويب المدمجة، المزج^(٤).

(٥) مشاركة الصور (Photo Sharing):

مواقع تتيح تحميل الصور الرقمية على الإنترنت؛ حيث يتم تخزينها ومشاركتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، مثل: (Instagram – Flickr – Zmugmug – Snapfish)، ويطلق البعض على هذه التقنية التدوين الفوتوغرافي (Photo casting)^(٥). وبالاعتماد على موقع أليكسا (Alexa) جاء موقع (Instagram) في المرتبة السابعة عشر على مستوى العالم في سبتمبر ٢٠١٧. ومثال على هذه التقنية صفحة جامعة واكاتو، بنيوزيلندا (The University of Waikato) على (Instagram)^(٦).

(٦) مشاركة الفيديو (Video Sharing):

المواقع التي تسمح باستضافة الفيديوهات وإتاحتها، حيث يمكن التعليق عليها ومشاركتها عبر مختلف وسائل التواصل الاجتماعي، لكن في الوقت نفسه قد يتم وضع قيود على الفيديوهات مثل عدم إتاحة

١ - صفحة الحكومة الأمريكية على تويتر، متاح على الرابط التالي: <https://twitter.com/USAgov>

2- The U.S. National Archives and Records Administration. Implications of Recent Web Technologies for NARA Web Guidance. February 6, 2017. Retrieved from <https://www.archives.gov/records-mgmt/initiatives/web-tech.html>

٣- إيمان سامي محمود. أثر استخدام استراتيجية تدريب مقترحة وفقاً لتطبيقات الجيل الثاني للويب في تنمية مهارات استرجاع المعلومات من المكتبات الأكاديمية لطلاب الدراسات العليا. (أطروحة دكتوراه). جامعة القاهرة، ٢٠١٥، ص٥٥.

٤ - المرجع السابق نفسه، ص٧٠.

- AUMA/AAMDC. op. cit., P44.

5- Government of South Australia. Social Media Guidance for Agencies and Staff. Australia, Dec2010. P1. Retrieved from https://digital.sa.gov.au/sites/default/files/content_files/policy/Social_Media_Guidance_For_Agencies_and_Staff.pdf

٦ - صفحة جامعة واكاتو بنيوزيلندا، متاح على الرابط التالي:

<https://www.instagram.com/waikatouniversity/>

التعليق، ومن أشهر تلك المواقع: (DailyMotion – Vimeo – YouTube)^(١)، وبالاعتماد على موقع أليكسا (Alexa) جاء موقع (YouTube) في المرتبة الثانية على مستوى العالم في سبتمبر ٢٠١٧. وتساعد هذه التقنية بشكل كبير العمل الحكومي في الترويج للأحداث والخدمات، فضلا عن استخدامها بشكل كبير في حالات الطوارئ. ومثال على هذه التقنية الصفحة الرسمية لمدينة أرلينغتون (Arlington) بولاية تكساس الأمريكية^(٢).

(٧) مشاركة الوثائق (Document Sharing):

موقع يسمح للمستخدمين بتخزين الوثائق ومشاركتها وتبادلها، ومن أمثلتها (google – dropbox – slide share – syncplicity – docs).

(٨) التدوين الصوتي (Podcast):

سلسلة من ملفات الوسائط الرقمية، عادة ما تكون ملفات صوتية، وفي بعض الأحيان مرئية، بحيث يمكن تحميلها على الأجهزة، لذلك يمكن أن تدخل هذه التقنية ضمن تقنية مشاركة الفيديو (video sharing). ومن أمثلة مواقع التدوين الصوتي: (spotify - ccmixer)^(٣). مثال على هذه التقنية مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها بالولايات المتحدة الأمريكية (CDC) التي تتيح هذه الخدمة، من خلال إضافة ملفات صوتية تتعلق بالموضوعات الطبية؛ حيث يضيف بجانب كل ملف مستخلصا عنه^(٤).

(٩) المنتديات (Forums):

عبارة عن مساحة عبر الإنترنت تتيح للمستخدمين مشاركة معلومات بكافة أشكالها (صور - فيديوهات - تسجيلات صوتية... إلخ)، ومن أمثلتها: (google groups)^(٥).

(١٠) الملخص الوافي للموقع (RSS):

إحاطة جارية بما يستجد من معلومات فور ورودها على الموقع الذي يشترك فيه المستخدم؛ حيث أصبح غير ملزم على المستخدم زيارته للموقع، فمن خلال تلك التقنية يمكن الدخول على المعلومات الجديدة مباشرة من خلال الرابط المرسل^(٦)، ومن الأمثلة: (google reader). وقد استخدم موقع مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها بالولايات المتحدة الأمريكية (CDC) هذه التقنية من خلال إتاحة فئات موضوعية؛ حيث يمكن للفرد الاشتراك في أي فئة ليتسلم جميع المعلومات المرتبطة به كما يمكنه الاشتراك في جميع الفئات.

1 - Day Thomson, Sara. Preserving Social Media: DPC Technology Watch Report. Great Britain, February 2016. P3. Retrieved from www.dpconline.org/docs/technology-watch-reports/1486...01/file

- Gregory C. Wilshusen. Information Management Challenges in Federal Agencies' Use of Web 2.0 Technologies. United States: Government Accountability Office, July 22, 2010. P4. Retrieved from www.gao.gov/new.items/d10872t.pdf

٢ - مدينة أرلينغتون الأمريكية، متاح على الرابط التالي: <https://www.youtube.com/user/cityofarlington>

3- Tasmanian Archive and Heritage Office (TAHO). Information Management Advice 57 Managing Social Media Records Part 2: Strategies for Implementing Social Media Recordkeeping. June 2014. P9. Retrieved from <https://www.informationstrategy.tas.gov.au/Records-Management-Principles/Document%20Library%20%20Tools/Advice%2057%20Managing%20Social%20Media%20Records%20Part%202%20-%20Implementing%20recordkeeping%20strategies.pdf>

4- The Centers for Disease Control and Prevention (CDC). Retrieved from <https://www2.cdc.gov/podcasts/rss.asp>

5- Tasmanian Archive and Heritage Office (TAHO). State Records Guideline No 18 Managing Social Media Records. April 2015. P10. Retrieved from <https://www.informationstrategy.tas.gov.au/Records-Management>

٦ - محمد الدسوقي فتوح. أثر استخدام معايير مقترحة للضبط التعليمي في إنتاج مصادر التعلم الرقمية باستخدام أدوات الجيل الثاني للشبكة العالمية لدى أخصائي تكنولوجيا التعليم. (أطروحة دكتوراه). جامعة القاهرة، ٢٠١٥. ص ٦٠.

- Ontario Public Health Unit. Social Media Toolkit for Ontario Public Health Unit. Ontario, February 2014. P79. Retrieved from <http://www.publichealthontario.ca/en/ServicesAndTools/Documents/LDCP/Social-toolkit-public-health-web-final.pdf>

(١١) شبكات التواصل الاجتماعي (Social Networking):

عبارة عن مواقع تسمح ببناء مجتمعات افتراضية عن طريق قيام الأفراد والجهات بتسجيل حسابات عليها بهدف المشاركة الفعالة وزيادة التواصل، حيث تسمح للمستخدمين بالانضمام إلى المجموعات والصفحات ومشاركة الصور ومقاطع الفيديو والروابط... إلخ^(١). ويمكن تقسيم شبكات التواصل الاجتماعي وفق تقسيمات متعددة أكثرها انتشارا التقسيم التالي^(٢):

(أ) شبكات اجتماعية عامة: هي مواقع تتيج خدماتها لجميع الأفراد/الجهات على حد سواء بهدف التواصل والتفاعل مع الذين يشتركون معهم في الاهتمامات و/أو الأنشطة، ومن أمثلتها: (Myspce - google+) والأكثر انتشارا الفيسبوك (Facebook) حيث أطلقت تلك الشبكة عام ٢٠٠٤^(٣). ويعد الفيسبوك من أكثر شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة لدى الكثير من الجهات الحكومية، وهو ما اتضح عند تحليل استبانة الدراسة. وبالاتحاد على موقع أليكسا (Alexa) جاء الفيسبوك في المرتبة الثالثة على مستوى العالم. ومن أمثلة الجهات التي تستخدم الفيسبوك مدينة تشيني الأمريكية (Cheney)^(٤).

(ب) شبكات اجتماعية مهنية: هي مواقع تمكن المؤسسات والمتخصصين من التواصل مع زملاء لبناء علاقات عمل تساعد في خلق بيئة عمل مفيدة وتقديم خدمات على المستوى المهني، وعادة ما يتم تقديم الخدمات بدون مقابل مع توفير إمكانيات أكثر مقابل رسوم، مثل: شبكة (Yammer) حيث ظهرت عام ٢٠٠٨، وتسمح للمؤسسات بفتح حساب لها مع إمكانية إضافة الموظفين بشرط أن يكون البريد الإلكتروني المستخدم في التسجيل خاصا بالعمل وليس بريدا شخصيا. ومثال على استخدامها قام الأرشيف الوطني الأمريكي (NARA) بإنشاء أكثر من حساب على (Yammer)، مثل الصفحة التي تحمل عنوان "صور وقصص من معارض الأرشيف الوطني"^(٥). ومن الشبكات الاجتماعية المهنية الأكثر انتشارا لينكدين (linkedin)، أطلقت في مايو ٢٠٠٣، وتستخدم في الأساس كشبكة مهنية تربط بين المتخصصين وتساعد في التوظيف والاستشارات العملية^(٦)، ويتميز هذا الموقع بإتاحة إمكانية للمستخدم تساعده في إضافة توصيات من كبار المتخصصين في حقه؛ ومن ثم تعد هذه التوصيات بمثابة شهادة تساعده عند تقييمه لقبوله في الوظائف المناسبة. وبالاتحاد على موقع أليكسا (Alexa) في تحليل بيانات مواقع الإنترنت جاء لينكدين في المرتبة السابعة والعشرين على مستوى العالم، ومن الجهات التي تستخدمه مدينة فانكوفر الكندية (Vancouver)^(٧).

(ج) شبكات خاصة بفئات معينة: هذه الشبكات نشأت لتجميع بعض المهتمين بموضوعات أو تخصصات بعينها. أن إدارة الخدمة العامة في أونتاريو بكندا لديها شبكة مهنية داخلية متخصصة اسمها

1- McNutt, Kathleen. Social Media & Government 2.0. The Johnson-Shoyama Graduate School of Public Policy. November 30, 2012. P6. Retrieved from https://www.schoolofpublicpolicy.sk.ca/documents/research/archived-publications/government-reports/2012_Social%20Media%20and%20Government%20Final_2012.pdf
2- The Ohio Electronic Records Committee. op. cit., P2.

- إيمان سامي محمود. المرجع السابق نفسه. ص ٦٢-٦٣.

3 - Government Accountability Office. Social Media: Federal Agencies Need Policies and Procedures for Managing and Protecting Information They Access and Disseminate. United States: Government Accountability Office, June 2011. p4. Retrieved from www.gao.gov/new.items/d11605.pdf

٤ - مدينة تشيني الأمريكية (Cheney)، متاح على الرابط التالي:

https://www.facebook.com/cityofcheney/?ref=hf&hc_ref=ARQyLQdyX8OqPchbLCBb2VYL-Tn3mqgCKukJzoGJK-QbuDXdKmh0ZY-h4XlfHagel9KU

٥ - صفحة صور وقصص من معارض الأرشيف الوطني الأمريكي، متاح على الرابط التالي:

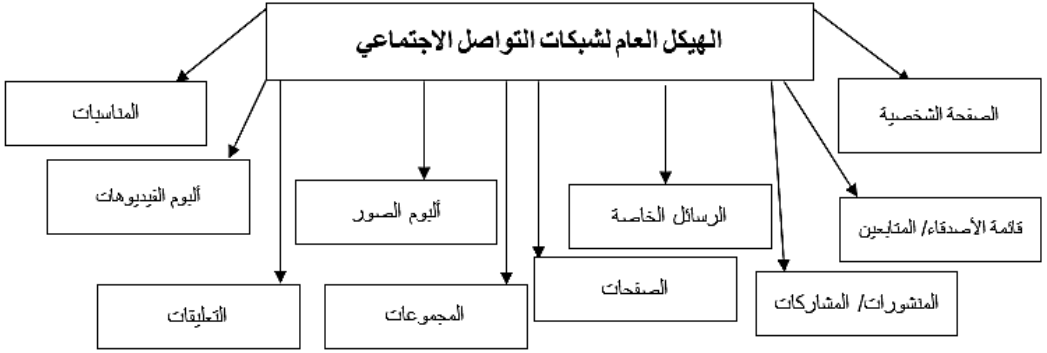
<https://usnatarchivesexhibits.tumblr.com/>

6 - Best Practices for Social Media: Management and Archiving. op. cit., P2.

٧ - مدينة فانكوفر الكندية، متاح على الرابط التالي: <https://www.linkedin.com/company/city-of-vancouver>

بالتواصل والتعاون^(١). (Ontario Public Service's collaborative intranet "Opspedia") تسمح للموظفين الحكوميين

أما فيما يتعلق بالهيكل العام لشبكات التواصل الاجتماعي بصرف النظر عن نوعها فيمكن إيضاحه في الشكل التالي مع العلم أن المصطلحات قد تختلف من شبكة لأخرى لكنها تتفق في الوظيفة، فعلى سبيل المثال مصطلح الأصدقاء في الفيسبوك يقابله لفظ المتابعين في تويتر، وهكذا.



شكل رقم (٢) بالهيكل العام لشبكات التواصل الاجتماعي

ومن الجدير بالذكر أن شبكات التواصل لم تظهر منذ فترة قصيرة -كما يتخيل البعض- فقد بدأت في الظهور منذ ستينيات القرن العشرين، بإنشاء شبكة أكاديمية لتبادل المعلومات^(٢). وبحلول منتصف التسعينيات بدأت شبكات التواصل الاجتماعي، حيث ظهر موقع (globe) الذي اهتم ببناء العلاقات بين المستخدمين من خلال غرف الحوار الجماعية ومشاركة الأفكار والمعلومات، وفي عام ٢٠٠٢ ظهرت شبكة (friendster). ويعد ذلك التاريخ البداية الحقيقية لشبكات التواصل الاجتماعي التي توالى في الظهور، ففي عام ٢٠٠٣ ظهرت شبكة ماي سبيس (Myspace)، ثم الفيسبوك عام ٢٠٠٤^(٣). وفي ٢٢ يوليو ٢٠١٠ عقدت اللجنة الفرعية لسياسة المعلومات التابعة للجنة الإشراف والإصلاح الحكومي والأرشفة الوطني بالولايات المتحدة الأمريكية جلسة استماع بشأن استخدام الجهات الحكومية لتقنيات الويب ٢.٠- التي تعتبر شبكات التواصل الاجتماعي من أهم تقنياتها- وأثر ذلك على إدارة الوثائق الحكومية، وخلصت تلك الجلسة إلى ما يلي:

- ١- يجب على الجهات أن تكون قادرة على تحديد الوثائق التي تم إنشاؤها بواسطة تقنيات الويب ٢.٠،
- ٢- يجب على الجهات وضع آليات لجمع هذه الوثائق والحفاظ عليها^(٤).

٣/١ إدارة الوثائق الحكومية المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي:

مع تدفق الوثائق الناتجة عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي -التي لم تعد ظاهرة جديدة- نجد أن قواعد العمل المتعلقة بالحفاظ على الوثائق وإدارتها على المدى الطويل لا تزال في بدايتها؛ حيث إن هناك محاولات لبعض الجهات في وضع القواعد اللازمة لحفظ الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي. ونحاول في هذا العنصر إثارة التساؤل حول ما إذا كانت الوثائق المتاحة على شبكات

1- McNutt, Kathleen. op. cit., P17.

2 - AUMA/AAMDC. op. cit., P1.

3 -Day Thomson, Sara. op. cit., P3-8.

4 - Patricia C. Franks. How Federal Agencies Can Effectively Manage Records Created Using New Social Media Tools. the IBM Center, 2010. P6. Retrieved from http://observgo.quebec.ca/observgo/fichiers/57504_GRI%201.pdf

التواصل الاجتماعي ترتقي إلى أن تكون وثائق رسمية؛ ومن ثم يجب الحفاظ عليها؟ أم هي مجرد معلومات إعلانية تنتهي أهميتها بمجرد إتاحتها؟

١/٣/١ ماهية الوثائق الحكومية المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي:

يجب على الجهات التي تتبنى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ، أن تحدد ماهية الوثائق الرسمية التي ينبغي حفظها على المدى الطويل لكي تدرجها في جداول الحفظ، لذلك قام الأرشيف الوطني الأمريكي بوضع تعريف محدد للوثائق الرسمية، بأنها: جميع الأوراق أو الخرائط أو الصور وغيرها من المواد الوثائقية التي تم إنشاؤها أو استلامها أثناء العمل بصرف النظر عن شكلها المادي، ويتم حفظها لقيمتها كدليل على مهام أو سياسات أو قرارات أو إجراءات الجهة^(١). وهذا التعريف التزم به جميع الجهات الحكومية بمختلف الولايات الأمريكية عند وضع سياسات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العمل الإداري، ومن أمثلة تلك الجهات: لجنة أرشيف ولاية تكساس وأرشيف ولاية واشنطن^(٢). وفي عام ٢٠٠٩ قرر المدعى العام بولاية فلوريدا أن المنشورات على الفيسبوك هي بمثابة وثائق رسمية، وتم التأكيد على أن مواقع وسائل التواصل الاجتماعي تخضع لقانون الوثائق العامة بكاليفورنيا، وتم تحديد أن كل إدارة لها موقع على وسائل التواصل الاجتماعي مسئولة عن حفظ وثائقها، وتقديمها عند الطلب بسهولة وسرعة، ويطبق على تلك المواقع في مدينة كاليفورنيا جداول الحفظ والاستبعاد^(٣).

وفي ضوء ما سبق يمكن اعتبار بعض المنشورات/ التدوينات على شبكات التواصل الاجتماعي بمثابة وثائق رسمية، قد تم إنشاؤها أو استلامها لأداء عمل ما، مثل تقديم المشورة أو استلام الرد على استفسار حول وظيفة ما...إلخ. وفي هذه الحالة يمكن اعتبار هذه المنشورات بمثابة وثيقة رسمية تعامل معاملة الوثائق التقليدية؛ حيث يتم حفظها أو استبعادها وفقا لجداول الحفظ والاستبعاد^(٤). كما أن التعليقات على المنشورات/ التدوينات يمكن اعتبارها في بعض الأحيان وثائق حكومية، مثل التعليقات التي تم إنشاؤها من قبل الموظفين العموميين للرد على استفسارات وطلبات المستخدمين، كما أن بعض التعليقات التي تنقلها الجهة حول سياساتها أو خدماتها...إلخ يمكن اعتبارها وثيقة حكومية بعد تقييمها، ثم حفظها وفقا لمدد الحفظ المتبعة.

أما فيما يتعلق بإعادة نشر المنشورات/ التدوينات لا يمكن اعتبارها وثيقة حكومية ينبغي حفظها إلا في حالة أن المنشورات/ التدوينات الصادرة عن جهات حكومية لها حسابات موثقة وتقوم الجهة بإعادة نشرها لسبب ما في هذه الحالة يمكن حفظها إذا كان هناك داع وفقا لجداول الحفظ مع ضرورة مراعاة حقوق الملكية^(٥). وفيما يلي شكل يوضح ما إذا كانت الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي يمكن اعتبار بعضها وثائق رسمية أم لا^(٦):

1- The U.S. National Archives and Records Administration. A Report on Federal Web 2.0 Use and Record Value. op. cit., P4.

2- County of Kittitas State of Washington. Social Media Policy - Kittitas County. 2013. P2. Retrieved from <http://mrsc.org/getmedia/5d39018c-7018-48e6-83c0-77515968c5ee/k551socialmedia.pdf.aspx>

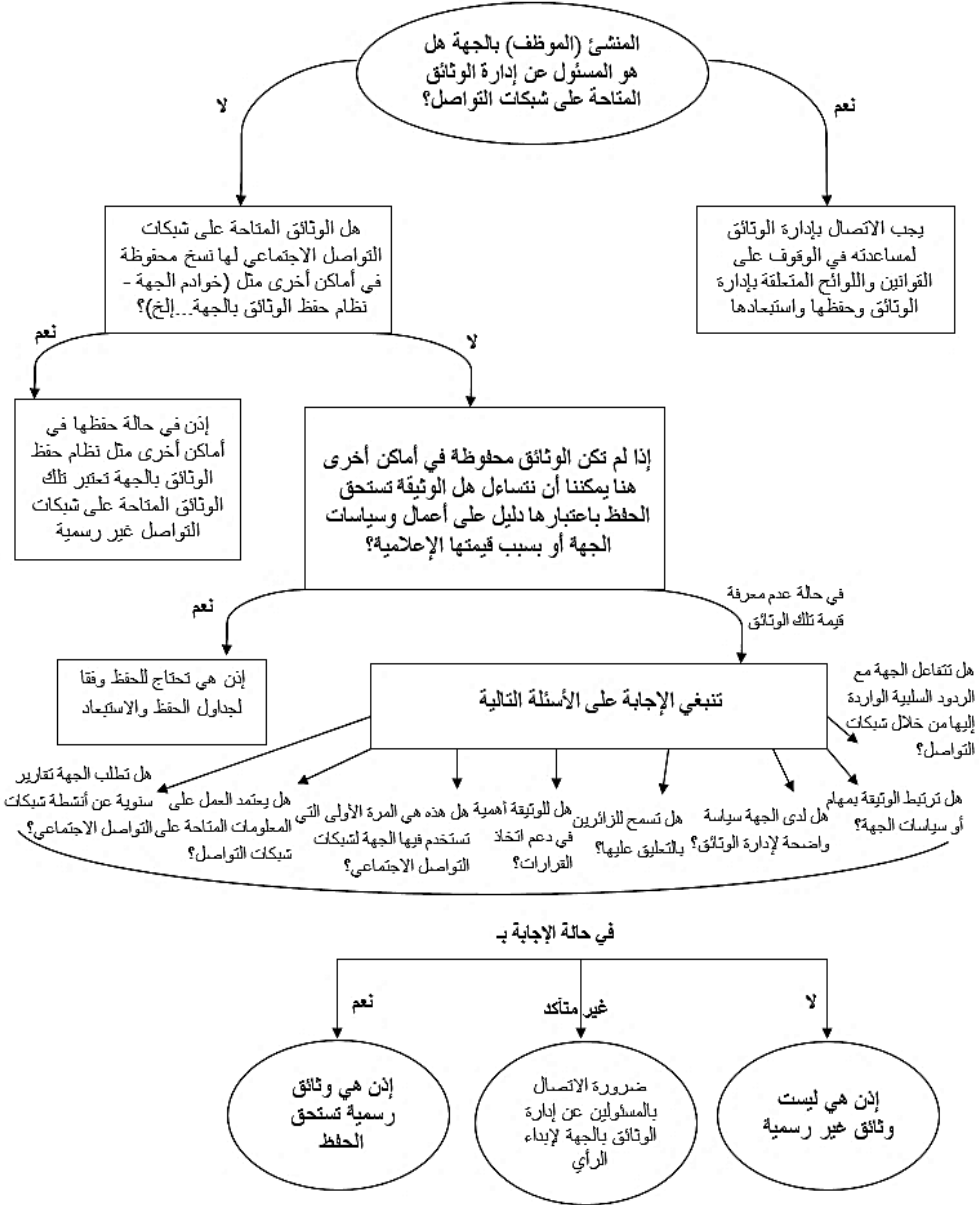
- Records Management Interagency Coordinating Council. Review of Electronic-Records Management Practices at Texas State Agencies and Institutions of Higher Education. September 2012. P28. Retrieved from www.rmcc.state.tx.us/docs/Final%20BPC%20Report%202012.pdf

3- Institute for Local Government. Social Media and Public Agencies. October 2013. P12-14. Retrieved from http://www.ca-ilg.org/sites/main/files/file-attachments/3_-_social_media_paper_110813_0.pdf

4- Washington State Archives. Electronic Records Management: Blogs, Wikis, Facebook, Twitter & Managing Public Records. November 2013. P1. Retrieved from <https://www.sos.wa.gov/.../archives/RecordsManagement/Blogs-Twi>

5- Public Record Office Victoria. Recordkeeping Implications of Social Media: Issues Paper. op. cit., P7-8.

6- The EPA Chief Information Officer. Managing Social Media Records. 06/12/2015. P8. Retrieved from <https://www.epa.gov/sites/production/files/2015-07/documents/2155-p-06.pdf>



وبناء على ما سبق يمكن تقسيم الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي إلى نوعين:

- **النوع الأول** هو الوثائق التي تم إنشاؤها على شبكات التواصل الاجتماعي مباشرة، والتي تتضمن محتوى لا يوجد على أي وسيط آخر سواء تقليدي أو غير تقليدي، مثل نتائج التصويت حول قرار ماء، فعلى سبيل المثال مدينة أوكلاند (Auckland) في نيوزيلندا عند إعدادها ميزانية السنوات العشر للمدينة من عام ٢٠١٥ - ٢٠٢٥ تلقت ستمائة تقرير عن طريق وسائل التواصل

الاجتماعي، فضلا عن التقارير التي تلقتها بوسائل الاتصال التقليدية ومن ثم هذه التقارير يتطلب حفظها وفقا لجداول الحفظ المطبقة داخل المدينة.

- النوع الثاني هو نسخ من الوثائق يتم نشرها على حسابات الجهة على شبكات التواصل لأسباب كثيرة (التبادل- الإعلان- المشاركة... إلخ)، وأصول تلك الوثائق محفوظة لدى الجهة، ومن ثم لا ينبغي حفظ تلك الوثائق، أو يتكرر نشر المحتوى عبر وسائل تواصل مختلفة وفي هذه الحالة لا يعتبر هذا المحتوى بمثابة وثيقة رسمية بل مجرد نص إعلاني لا تحتاج إلى إدارته وحفظه.

وبصرف النظر عن تلك الأنواع أكد الأرشيف النيوزيلندي أن كثيرا مما ينشر على وسائل التواصل لا يحفظ لفترات طويلة، ولكن في الوقت نفسه لا يمنع من حفظ بعض الوثائق حفظا دائما لأهميتها^(١). وقد أشار الأرشيف الأسترالي أن الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي مختلفة في قيمتها والغرض من إنشائها مثل الوثائق التقليدية تماما؛ لذلك يجب في سياساتها توضيح كل ما يتعلق بإدارة الوثائق وأنواعها ومدد حفظها وكيفية جمعها والبرامج المستخدمة في ذلك^(٢).

كما يمكن تصنيف محتوى الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي وفقا لنموذج الأمم المتحدة للمشاركة الإلكترونية:

- المعلومات الإلكترونية (E-Information): هي المعلومات العامة التي تحتاج الجهة إلى إتاحتها للجمهور.
- الاستشارات الإلكترونية (E-Consultation): إشراك الجمهور في مناقشات معمقة حول الخدمات والسياسات العامة للجهة وكيفية تطويرها.
- صنع القرارات إلكترونيا (E-Decision Making): تلجأ الجهات إلى هذا النوع من المعلومات لاتخاذ القرارات حول السياسات والخدمات العامة وطرق إتاحتها^(٣).

٢/٣/١ الإجراءات المتعلقة بإدارة الوثائق وحفظها ويجب على الجهة وضعها في السياسة العامة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي:

- تحديد أدوار ومسؤوليات إدارة الوثائق وحفظها لضمان تحديد الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي وإدارتها بالشكل المناسب، ويأتي ذلك بالتعاون بين إدارة الوثائق والمسؤولين عن استخدام شبكات التواصل وإدارة تكنولوجيا المعلومات والشؤون القانونية وذلك لوضع صورة متكاملة.
- تحديد ملكية المحتوى والمسؤولين عن إدارته، خاصة أن أغلب شبكات التواصل الاجتماعي تدرج ضمن مواقع الطرف الثالث^(٤).

1- Ravanbakhsh, Arian. Records Management of Social Media and Electronic Records. January 27, 2017. Retrieved from <https://records-express.blogs.archives.gov/2017/01/27/records-management-of-social-media-and-electronic-records/>
- Archives New Zealand. Records Management and Social Media. New Zealand: Archives New Zealand, May 2015. Retrieved from <http://records.archives.govt.nz/assets/Archives-ResourcesandGuides-Quick-Guides/Quick-Guide-Records-Management-and-Social-Media.doc>

2- National Archives of Australia, Australian Government. Managing social media.2017. Retrieved from <http://www.naa.gov.au/information-management/managing-information-and-records/types-information/social-media/index.aspx>

٣- خطة المشاركة الإلكترونية عبر البوابة الرسمية للدولة للمساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. الإمارات: الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، ديسمبر ٢٠١٦. ص٨. متاح على الرابط التالي:

<https://government.ae/-/media/guidelines/National-eParticipation-Plan.aspx>

٤- مواقع الطرف الثالث (Third party sites): هي عبارة عن مواقع وتطبيقات قائمة على الويب تلجأ إليها الجهة، وتستفيد من خدماتها دون أن تكون قادرة على إدارتها بشكل كامل؛ لأنها تدار بواسطة كيان آخر. وتستخدم هذه المواقع لأسباب عديدة من أهمها التواصل مع فئات عريضة من المستخدمين بمختلف تخصصاتهم، خاصة مع عدم قدرة الكثير من الجهات على إنشاء وسائل التواصل الاجتماعي بنفسها لضعف الإمكانيات المادية والتكنولوجية. ومن هذا التعريف يتبين لنا أن الجهة ليس من حقها السيطرة على وثائقها المتاحة على تلك المواقع بشكل كامل. فضلا عن أن تلك المواقع تغير من شروط استخدامها دون إخطار الجهات/ الأفراد المشتركين مما يجعل الوثائق المتاحة مهددة بالفقدان.

- ضرورة إدراج متطلبات حفظ الوثائق في شروط الخدمة، فضلا عن متابعة شروط خدمة الطرف الثالث التي قد تغير من إجراءات إدارة الوثائق^(١).
- تدريب الموظفين على إدارة الوثائق وحفظها.
- من يتولى إنشاء/ استلام الوثائق يجب أن يكون الشخص المنوط به القيام بذلك؛ لتصبح وثيقة رسمية موثوقا بها.

٣/٣/١ نماذج من الوثائق التي تستحق الحفظ:

- الوثائق التي توثق سياسات الجهة أو نشاطها.
- الوثائق التي تنقل معلومات الجهة الرسمية.
- الوثائق التي تتضمن معلومات تم نشرها فقط على شبكات التواصل الاجتماعي^(٢).
- معلومات الحساب (أسماء المستخدمين – كلمات المرور وما إلى ذلك).
- القوائم المرتبطة بالحساب (الأصدقاء – المتابعين...إلخ).
- التعليقات التي تم نشرها من قبل زائري شبكات التواصل الاجتماعي ولها أهمية في العمل الإداري، فضلا عن نسخ من التعليقات التي تمت إزالتها لانتهاكها سياسة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي^(٣).

٤/٣/١ أدوات إدارة وسائل التواصل الاجتماعي (Social Media Management Tools)

:"SMMT"

يوجد بعض البرامج التي تساعد على إدارة المحتوى المتاح من خلال مجموعة متنوعة من وسائل التواصل الاجتماعي؛ حيث تسمح هذه البرامج بإدارة حسابات متعددة عبر شبكات مختلفة في وقت واحد^(٤)، كما أنها تسمح بجمع الوثائق وتصديرها إلى نظم حفظ الوثائق بالجهة بالصيغ المناسبة، ومن أمثلة هذه البرامج:

- هوتسويت (Hootsuite).
- تويندك (TweetDeck) هذا البرنامج يختص بحساب تويتر فقط.
- بوفير (buffer).
- سبروت سوشال (Sprout Social).
- أرشيفسوشال (ArchiveSocial): يتميز هذا البرنامج بإدارة حسابات متعددة عبر وسائل التواصل المختلفة، مثل: Google+ – Facebook – Twitter – Youtube – Linkedin – Flickr (...).

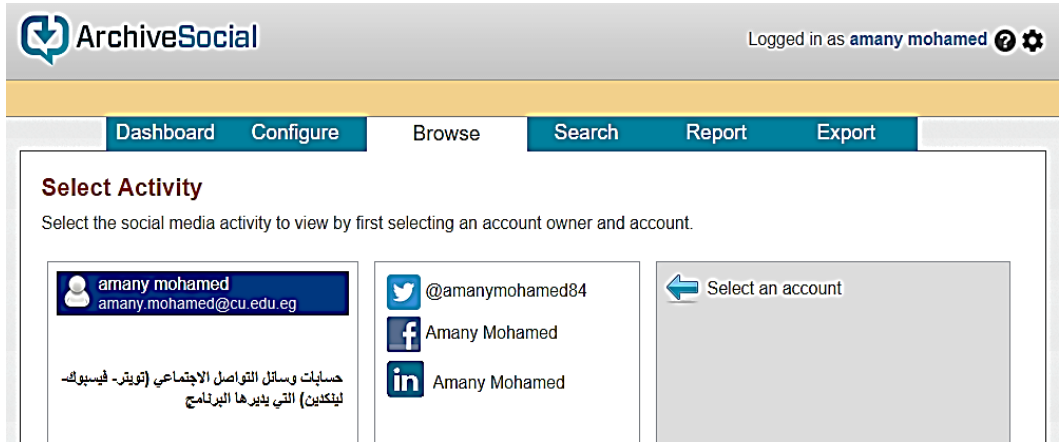
- نرمن إبراهيم علي اللبان. تطبيقات الويب الدلالي في مجال الوثائق والأرشيف: دراسة حالة. (أطروحة دكتوراه غير منشورة). جامعة الإسكندرية. ٢٠١٤. ص ٢٧-٢٨.

١- أثناء إعداد هذه الدراسة فوجئت الباحثة بإرسال تويتر رسالة على البريد الإلكتروني للباحثة تفيد بتغيير في شروط الخدمة، خاصة الحالات التي يتم فيها إزالة التوينات والتعليقات دون الرجوع لصاحب الحساب.

2- Wilson, Renée. Digital Preservation of Social Media. Archives& records service, a division of the department of administrative services. 2014. Retrieved from https://recordskeepers.files.wordpress.com/2014/04/preservation_social_media.pdf

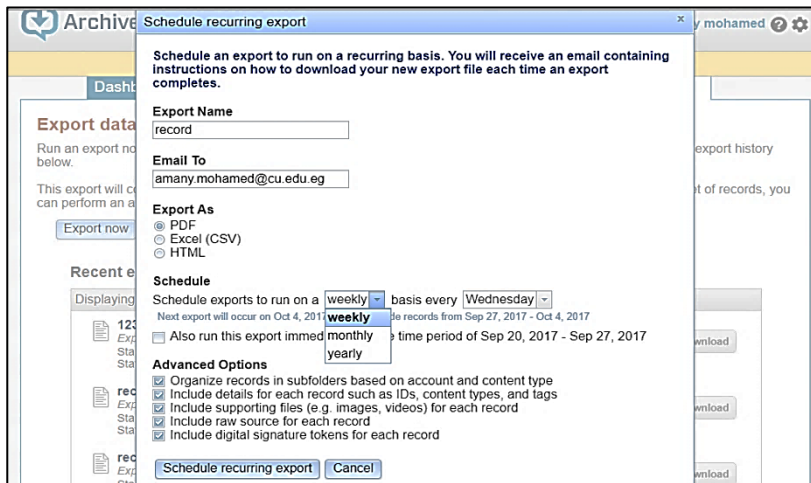
3- City of Bonney Lake. Social Media Policy: Administrative Policy and Procedure. Washington. May 1, 2011. P5. Retrieved from <http://mrsc.org/getmedia/39430264-0D4C-4E8F-9320-AF62B79956E8/B66SocMed.aspx>

4- Tasmanian Archive and Heritage Office (TAHO). Information Management Advice 57 Managing Social Media Records Part 4: How to Capture Social Media Records. June 2014. P17. Retrieved from <https://www.informationstrategy.tas.gov.au/Records-Management-Principles/Document%20Library%20%20Tools/Advice%2057%20Managing%20Social%20Media%20Records%20Part%204%20-%20How%20to%20Capture%20Social%20Media%20Records.pdf>



شكل رقم (٣) الشاشة الرئيسية لبرنامج (ArchiveSocial) وتوضح حسابات شبكات التواصل التي يديرها

كما يتميز هذا البرنامج بإدارة الوثائق المتاحة؛ حيث يمكن تصديرها بصيغ مختلفة (Excel – PDF – HTML) مع الاحتفاظ بسياقها الأصلي، كما يقوم بتحديد مدد الحفظ المناسبة، ويتيح عن كل منشور المبتدات اللازمة لوصفه.



شكل رقم (٤) شاشة في برنامج (ArchiveSocial) توضح تصدير بيانات حساب مسجل به بصيغة (PDF)

ويستخدم هذا البرنامج في مقاطعة كيتيتاس (Kittitas County)، ومقاطعة غرانت (Grant County)، وبورين (Burien)، وفانكوفر (Vancouver)، وسبوكان (Spokane)، وإدموندز (Edmonds)^(١).

أغلب هذه البرامج هدفها ليس إدارة الوثائق، فهو ليس من ضمن مهامها الأساسية، فهدفها الأساسي هدف تسويقي في المقام الأول؛ حيث تساعد الجهات والأفراد على إدارة حساباتهم ونشر أخبارهم، خاصة إذا لم يكن للجهة الوقت والموارد المالية لمتابعة ذلك.

٥/٣/١ استراتيجيات إدارة الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي:

اختلفت الجهات التي تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي في العمل الإداري حول الاستراتيجيات التي يتم اتباعها في إدارة الوثائق المتاحة على هذه الشبكات، حيث تتوقف تلك الاستراتيجيات على تحليل احتياجات العمل وفهمه، فقد ذكر تيم بارنز (Tim Barnes) ولين سيبس (Len Sipes) المسؤولين عن تكنولوجيا المعلومات في وكالة خدمات المحاكم والإشراف الجنائي أنه لا توجد صيغة أو تعريف محدد لاستراتيجية ناجحة لشبكات التواصل الاجتماعي لأن ذلك يعتمد كلياً على الظروف الخاصة بالجهة^(٢)، وفيما يلي نماذج من هذه الاستراتيجيات:

(١) عدم حفظ الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي:

تختار الجهة هذه الاستراتيجية عند رغبتها في بقاء حسابها على شبكة التواصل الاجتماعي كما هو دون أخذ نسخة احتياطية مما ينشر أو ما يتم استلامه؛ لأنها تعتقد أن الوثائق المتاحة على شبكات التواصل ليس لها أهمية لكي يتم حفظها على المدى الطويل.

لكن يترتب على تطبيق هذه الاستراتيجية مخاطر يمكن التعرض لها، ومنها:

- لا يضمن إمكانية إتاحة المعلومات بشكل مستمر خاصة مع تغيير شروط الخدمة، كما أن كثيراً من شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة في الجهات الحكومية تقع ضمن مواقع الطرف الثالث التي لها الحق في حذف المحتوى بشكل دائم دون الرجوع إلى صاحب الحساب.
- إذا كانت المنشورات تتعلق بإعداد تقارير أو متطلبات قانونية مما يتطلب الرجوع إليها لمدة سنتين أو أكثر، وهذا قد يكون غير مقبول في بعض شبكات التواصل.

ومن الجهات التي طبقت هذه الاستراتيجية:

أرشيف ولاية نيو ساوث ويلز (State Records NSW) بأستراليا حيث يدير صفحة له على الفيسبوك^(٣)، وهي بمثابة نسخة لما ينشر على تويتر، ويتولى الأرشيف حفظ ما ينشر أو يتسلم على تويتر، لكن صفحة الفيسبوك لا يتم حفظ محتوياتها؛ أولاً لأنها تتضمن معلومات مكررة بالإضافة إلى أنه لا يتلقى الكثير من التعليقات التي يحتاج إلى حفظها على المدى الطويل، ثانياً قام الأرشيف بربط الصفحة بالبريد الإلكتروني ليستلم من خلاله رسائل بأحدث التعليقات ويتولى الأرشيف حفظ هذه الرسائل^(٤).

1- Mahar, Josh. Establishing Effective Social Media Policies for your Agency. the Municipal Research and Services Center (MRSC), February 2015. Retrieved from <http://mrsc.org/Home/Stay-Informed/MRSC-Insight/February-2015/How-to-Write-a-Good-Social-Media-Policy.aspx#>

2 - Patricia C. Franks. op. cit., P16.

٣- صفحة أرشيف ولاية نيو ساوث ويلز على الفيسبوك:

<https://www.facebook.com/futureproofnsw/>

4- The State Archives and Records New South Wales. Strategies for managing social media records. December 2016. Retrieved from <https://www.records.nsw.gov.au/recordkeeping/advice/strategies-for-managing-social-media-information>

(٢) حفظ الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي وفقاً لاحتياجات الجهة:

تطبق هذه الاستراتيجية عند ظهور الحاجة حيث تتولى الجهة إعداد قائمة بالوثائق والمعلومات التي تحتاج إلى حفظها، خاصة إذا كانت أغلب المنشورات ليست لها أهمية كبيرة. وفي حالة وجود موضوع أو حملة معينة يحتاج إلى حفظ كل ما يتعلق بها تقوم الجهة بإعداد استراتيجية تحدد حفظ منشورات هذا الموضوع أو الحملة.

ومن المشكلات التي يمكن أن تواجه الجهة عند تطبيق هذه الاستراتيجية عدم وجود استراتيجية دائمة يترتب عليها عدم تكليف موظفين محددين بإدارة الحساب، ومن ثم يتطلب من الجهة مراجعة هذا الأمر باستمرار.

ومن الجهات التي طبقت هذه الاستراتيجية:

مجلس الصحة في مقاطعة واكاتو بنيوزيلندا (Waikato District Health Board)؛ حيث أقام حملة إعلامية على وسائل التواصل الاجتماعي لاحتواء انتشار مرض الحصبة. وقد ساهمت الحملة في إدارة ناجحة للمرض وتم تجميع كل المنشورات والتعليقات الإيجابية والسلبية لتوفير المعلومات التي تسهم في إدارة الحملة.

(٣) حفظ جميع الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي:

تعد هذه الاستراتيجية بمثابة نهج صارم على إدارة جميع أنشطة شبكات التواصل الاجتماعي، وتختار الجهات هذا النوع إذا كان لديها أعمال كثيرة تدار على شبكات التواصل.

لكن من عيوب هذه الاستراتيجية:

- التكلفة المادية الكبيرة لتنفيذها.

- تتطلب فريقاً متخصصاً يمكنه الإدارة بفاعلية.

- تلقي كم كبير من المعلومات، مما يتطلب ضرورة توافر مساحات لتخزينها بشكل يسهل استرجاعها^(١).

ومن الجهات التي طبقت هذه الاستراتيجية حكومة ولاية كارولينا الشمالية؛ حيث قامت بحفظ جميع حسابات الجهات الحكومية بالولاية.

(٤) إعادة استخدام المعلومات:

تعتمد هذه الاستراتيجية على إعادة استخدام المعلومات المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي، خاصة عندما تكون هناك حاجة إلى تلك المعلومات في مشورة مماثلة في المستقبل، فلا يلزم إعادة تعديلها، ولكن يتم نسخها وإعادة نشرها، وهذا بالطبع يساعد الموظفين في الرد على استفسارات العملاء وتلبية احتياجاتهم بسرعة. ويجب دعم هذه الاستراتيجية بإرشادات مفصلة تساعد الموظفين على الوصول إلى المعلومات بسهولة.

ومن الجهات التي طبقت هذه الاستراتيجية:

حكومة ولاية نيو ساوث ويلز بأستراليا قامت بإعداد جدول بيانات كبير يسجل فيه موظفو خدمة العملاء الأسئلة التي يطرحها العملاء على صفحة الفيسبوك والأجوبة التي يرد بها الموظفون، وقبل الرد على الأسئلة يتم إجراء بحث سريع في الجدول وإعادة استخدام الإجابة المنشورة.

1- Tasmanian Archive and Heritage Office (TAHO). Information Management Advice 57 Managing Social Media Records Part 4: How to Capture Social Media Records. op. cit., P5-8.

(٥) حفظ الوثائق الصوتية والمرئية:

- بعض الجهات الكبيرة خاصة التي تشارك في إدارة الطوارئ تحتاج إلى أن تكون قادرة على التواصل المرئي والصوتي في حالات الطوارئ. ولكن تواجه هذه الاستراتيجية مجموعة من المخاطر:
- يحتاج إلى متابعة تكنولوجية لهذه النظم، وذلك من أجل مسايرة التغيرات.
 - لا يضمن إمكانية إتاحة المعلومات بشكل مستمر، ومن ثم ليس هناك ضمان لاستمرار البث لفترات طويلة.
 - يجب تصدير المعلومات إلى نظام يسمح بحفظها دائما إذا كان لها قيمة دائمة^(١).
- ومن الجهات التي طبقت هذه الاستراتيجية:**
- تتولى حكومة ولاية كارولينا الشمالية بتطبيق هذه الاستراتيجية على جميع حسابات الجهات الحكومية بالولاية على فيلكر، وانستجرام، واليوتيوب.

٦/٣/١ العمليات الفنية المتبعة مع الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي:

إن أغلب الجهات الحكومية التي تتيح وثائقها عبر شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة وجدت أنها بحاجة في بعض الأحيان إلى استرجاع وثيقة ما تم نشرها، ولولا مراعاتها ذلك قبل البدء في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لواجهت صعوبة كبيرة في استرجاع تلك الوثيقة، وفيما يلي تسعى الدراسة إلى توضيح الخطوات العريضة للعمليات الفنية المتبعة مع الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي:

(١) جمع/التقاط الوثائق:

أغلب المراجع أطلقت على هذه العملية لفظ التقاط (capture) لكن الدراسة فضلت استخدام لفظ جمع الوثائق (capture records)؛ لأنه المصطلح المناسب لهذه العملية فهو يقابل في العمليات الأرشيفية التقليدية عملية اقتناء أو جمع الوثائق، ومن ثم استخدام لفظ الجمع فهو أكثر دلالة لهذه العملية، ويمكن تعريف تلك العملية بأنها عملية يترتب عليها تسجيل الوثيقة في نظام حفظ الوثائق سواء كان إلكترونيا أو ورقيا^(٢). ومن الجدير بالذكر أن الوقت المناسب لجمع الوثائق المتاحة على شبكات التواصل هو أقرب وقت ممكن لإنشائها أو استلامها خاصة أن أغلب تلك الشبكات تعد مواقع طرف ثالث، ومن ثم هناك صعوبة في ضمان حفظ الوثائق على المدى الطويل^(٣).

نظرا لطبيعة شبكات التواصل الاجتماعي باعتبارها مواقع طرف ثالث، نجد أنه كان لابد من وجود حلول لحفظ الوثائق، فأكثر طريقة للمحافظة على الوثائق الحكومية المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي، هي إنشاء تلك الوثائق في البداية داخل نظام حفظ الوثائق الخاص بالجهة، وحفظها قبل نشرها عبر شبكات التواصل. وقد أشار الأرشيف النيوزيلندي ووكالة حماية البيئة الأمريكية إلى مجموعة من الطرق التي يمكن استخدامها للمحافظة على الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي، وفيما يلي عرض لأبرز تلك الطرق:

الطريقة	الوصف
إنشاء جدول بيانات يتضمن المشاركات (posts) التي نشرت على شبكات التواصل الاجتماعي.	من المشكلات التي تواجه الموظف عند اتباع هذه الطريقة أنه يجب تحديث المعلومات يدويا، ويستغرق ذلك وقتا كبيرا، خاصة مع الحسابات النشطة.

1- The State Archives and Records New South Wales. Strategies for managing social media records. op. cit.

2 - قاعدة بيانات المصطلحات الأرشيفية متعددة اللغات، متاح على الرابط التالي: <http://ciscra.org/mat/mat>

3- Public Record Office Victoria Standards and Policy Recordkeeping Policy Social Media. op. cit., P10.

الطريقة	الوصف
أخذ لقطات (Screen Shots) وحفظها في برامج معالجة النصوص.	تساعد هذه الطريقة في توفير صورة تمثل بشكل دقيق المحتوى، كما تظهر على شبكات التواصل الاجتماعي. ومن مشكلات هذه الطريقة يجب تحديث المعلومات يدويا، ويستغرق ذلك وقتا كبيرا، خاصة مع الحسابات النشطة ^(١) .
تصدير الوثائق داخل أنظمة حفظ الوثائق بالجهة.	تتميز هذه الطريقة بأنها تلبي احتياجات العمل بشكل دقيق، لكن في الوقت نفسه هناك مشكلة تتعلق بأن تلك النظم تحتاج إلى تحديثها باستمرار مع كل تطوير يحدث في شبكات التواصل وشروط خدماتها ^(٢) .
استخدام الطرق اليدوية في جمع الوثائق.	يتولى فيها الموظف المسؤول عن إدارة حساب الجهة على شبكات التواصل مهمة تصفح الحساب ومتابعة ما ينشر لاختيار الوثائق التي يحتاج إلى حفظها ثم أخذ نسخة منها، مثل تظليل المنشورات ونسخها في ملف نصي ^(٣) .
استخدام خدمة الملخص الوافي للموقع (RSS).	تستخدم هذه الطريقة لإرسال أحدث المنشورات المتاحة على شبكات التواصل، ويتم استخدامها في حالة رغبة الجهة في تتبع أحدث التطورات التي تنشر على حساباتها. لكن من مشكلات هذه الطريقة أن الوثائق المرسلة على البريد الإلكتروني تتطلب من الموظف مراجعتها وإدخالها يدويا في نظام حفظ الوثائق بالجهة مما يستغرق وقتا وجهدا كبيرا ^(٤) .
إعداد تقارير أسبوعية و/ أو شهرية بالمنشورات والتعليقات	إعداد تقارير بالمنشورات والتعليقات التي نشرت على حسابات الجهة بمواقع التواصل الاجتماعي، لكن من عيوب هذه الطريقة أنها لا تتيح تمثيلا دقيقا لما تم نشره على مواقع التواصل الاجتماعي.
استخدام الأدوات التي تسمح بها بعض شبكات التواصل لتصدير محتواها.	توفر بعض شبكات التواصل الاجتماعي للمستخدمين أدوات لأرشفة محتويات تلك المواقع؛ حيث يتم تصدير هذا المحتوى إلى أي مكان آخر غير موقع الشبكة. حيث يتيح الفيسبوك أداة لتنزيل ملفك الشخصي، ويطلق على هذه الأداة (Facebook Download Service)، وهو يتيح أرشفة لمحتويات الحساب. ويتم تنفيذ هذا الأمر من خلال الدخول على الإعدادات واختيار تبويب عام ثم الضغط على خيار "تنزيل نسخة من بياناتك في فيسبوك" أسفل صفحة الإعدادات. وبمجرد الضغط تظهر صفحة تتضمن رابطا بمجرد الضغط عليه يقوم الحساب بإرسال رسالة على البريد الإلكتروني المسجل في الحساب، ويتم

1- Tasmanian Archive and Heritage Office (TAHO). Information Management Advice 57 Managing Social Media Records Part 4: How to Capture Social Media Records. op. cit., P13-15.

2- Archives New Zealand. op. cit., P2.

- U.S. Environmental Protection Agency. Managing Social Media Records. 06/12/2015. P16-17. Retrieved from <https://www.epa.gov/sites/production/files/2015-07/.../2155-p-06.pdf>

3- Records Management Interagency Coordinating Council. Review of Electronic-Records Management Practices at Texas State Agencies and Institutions of Higher Education. op. cit., P29.

4- The State Archives and Records New South Wales. Strategies for managing social media records. op. cit.

الطريقة	الوصف
	إرسال المحتويات على البريد الإلكتروني في ملف مضغوط يمكن تحميله، لكن عيوب هذه الطريقة أن المحتويات ترسل دون أي ترتيب منطقي وغير كاملة فمن ثم نجد صعوبة في فرزها وترتيبها. والوضع نفسه ينطبق على تويتر، حيث يتيح تحميل جميع التدوينات والمشاركات بنفس الطريقة المتبعة على الفيسبوك لكن يتميز بأنه يتيح صفحة (Html) تعرض محتويات الحساب مرتبة زمنية بشكل دقيق.
استخدام برمجيات الزحف على الويب (Web Crawling)	هو برنامج يسمح بتصفح الحساب على موقع شبكات التواصل، وتتبع صفحاته من خلال كتابة (URL)، حيث يقوم بتحميلها وتحليل محتواها وعرض النتائج ^(١) .

مثال:

تم تطبيق هذه الطريقة باستخدام زاحف الويب (Seo)، وكذلك زاحف الويب (Web2Disk)؛ حيث تم إدخال الموقع الإلكتروني لصفحة الفيسبوك للأرشيف الوطني الأمريكي^(٢).

Website Crawler and XML Sitemap Generator



Create XML Sitemap

Download in xls

Download in HTML

Internal Pages	External Links	Internal Redirects	External Redirects	Internal Errors	External Errors
100	100 1 left	0	1	0	0

If crawler isn't finished you will get incomplete data.

This report will be mailed to amanyamohamed84@hotmail.com upon completion

Scroll bottom

100 Internal links XLS | HTML

▲ ▼	URL of pages being spidered	OPR	LFH ▲ ▼	Status ▲ ▼	IL ▲ ▼	Link text
1	www.facebook.com/usnationalarchives	Run	0	200	0	start
2	www.facebook.com/usnationalarchives/	Run	1	200	2	Security Check Required re
3	www.facebook.com/unsupportedbrowser	Run	1	200	2	update your browser
4	www.facebook.com/	Run	1	200	4	Facebook
5	www.facebook.com/recover/initiate?lvv=110	Run	1	200	4	Forgot account?
6	www.facebook.com/reg/	Run	1	200	4	Sign Up

نتائج تحليل صفحة
الأرشيف الوطني الأمريكي على
الفيسبوك باستخدام تطبيق
(Seo)

شكل رقم (٥) تحليل صفحة الفيسبوك للأرشيف الوطني الأمريكي على برنامج (Seo)

١- نرمين إبراهيم علي اللبان. المرجع السابق نفسه. ص ٢٩.

2- Seo. Retrieved from <http://tools.seoachat.com/tools/social-activity/#sthash.ck40ohnt.dpbs>

- NARA. Retrieved from <https://www.facebook.com/usnationalarchives>

الطريقة	الوصف
النسخة المحفوظة من منشورات الأرشيف الوطني الأمريكي على الحاسب الآلي Today's Document Government organisation Government organisation in Washington, _____ of Columbia Photos > Posts to US National _____ > Upcoming Events > 27 Constitutional Ethos: Liberal Equality ____ the Common Good SEPT Wed 12:00 EDT 2 people going US National Archives added an event . Watch live on YouTube: http://bit.ly/ 2k0q9SG A panel of _____, lawyers, and experts will _____ the legacy of the _____ women who have served _____ the 726 women who _____ argued before the United _____ Supreme Court. Moderated by Amy _____, the co-founder of SCOTUSblog, _____ include Judge... More	شكل رقم (٦) نسخة من المنشورات المتاحة على صفحة الفيسبوك للأرشيف الأمريكي تم استيرادها من برنامج (Web2Disk)
البرمجيات المختلفة المستخدمة في جمع الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي.	يوجد الكثير من البرمجيات التي يمكن استخدامها في جمع الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي؛ حيث تسمح هذه البرمجيات بجمع الوثائق المتاحة على وسائل التواصل وتصديرها بصيغ مختلفة، فضلا عن وظيفتها الأساسية وهي إدارة وسائل التواصل المختلفة. ومن أمثلة تلك البرمجيات (Smash - IFTTT - Archive.it – socialsafe - pagefreeze)

وبعد الانتهاء من عرض تلك الطرق نجد أن الأرشيف الأسترالي قد نصح بضرورة جمع الوثائق بأكثر من طريقة مثل تصدير الوثيقة بصيغة نصية، وحفظها أيضا كصورة، وحفظ التحديثات المرسلة عبر البريد الإلكتروني، واتفق مع هذا الرأي حكومة ولاية فيكتوريا بأستراليا وحكومة مدينة بحيرة بوني بولاية واشنطن الذين استخدموا طريقة حفظ الوثائق بصيغة (pdf) وطريقة أخرى لحفظها مطبوعة^(١).

(٢) التصنيف:

إن كثيرا من الجهات تعتمد على نظام (hashtag) كأساس لتصنيف الوثائق المتاحة على شبكات التواصل، فهو عبارة عن نظام لتصنيف التدوينات/ المنشورات يستخدم لجذب الانتباه إلى تدوينة ما أو لتجميع تدوينات ذات الصلة^(٢)، ويتم فيه كتابة العبارة التي تحدد موضوع التدوينة وتسبقها علامة "#". وعند جمع التدوينات/ المنشورات يطبق عليها قواعد التصنيف المتبعة في نظام حفظ الوثائق بالجهة سواء موضوعيا أو وظيفيا أو زمنيا أو وفقا للهيكل التنظيمي...إلخ.

^١- Policy and Procedure. Washington. May 1, 2011. P11-12. Retrieved from <http://mrsc.org/getmedia/39430264-0D4C-4E8F-9320-AF62B79956E8/B66SocMed.aspx>

²- McNutt, Kathleen. op. cit., P6.

(٣) الوصف:

كثير من وسائل التواصل الاجتماعي لا تضع مبادئها بالمعنى المتعارف عليه، وقد اهتمت بعض الجهات بوضع عناصر عامة لوصف الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي، ومنها مكتب الوثائق العامة في ولاية فيكتوريا بأستراليا، ومعياري مبادئها حفظ الوثائق الإلكترونية الصادر عن الأرشيف النيوزيلندي، وفيما يلي عرض لهذه العناصر:

١. المنشئ.
 ٢. معرف فريد للوثيقة.
 ٣. تاريخ إنشاء الوثيقة أو استلامها من قبل الموظف المسؤول.
 ٤. صيغة الوثيقة.
 ٥. اسم شبكة التواصل الاجتماعي المستخدمة في إنشاء أو استلام الوثيقة.
 ٦. عنوان الموقع الإلكتروني (URL) للوثيقة.
 ٧. اسم الموظف المسؤول عن نشر الوثيقة أو استلامها.
 ٨. التعليقات، إذا تم التعليق.
 ٩. إعادة التوجيه، إذا تم إعادة التوجيه.
 ١٠. بالنسبة للوثيقة التي تستلمها الجهة فلا بد أن يحدد بيانات الحساب المرسل.
- وفي حالة الاستبعاد هناك عناصر أخرى يمكن إضافتها:
- تاريخ الاستبعاد.
 - شروط الاستبعاد.
 - المسؤول عن عملية الاستبعاد^(١).

(٤) الحفظ والاستبعاد:

ينبغي قيام الجهات بتطبيق معايير الحفظ نفسها المتبعة مع الوثائق التقليدية على الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي، مع ضرورة استشارة القسم المختص بإدارة الوثائق ومعرفة شروط الخدمة حتى يضمن الحفاظ على ما تنشره الجهة على حسابها خاصة وأن أغلب تلك المواقع يسيطر عليها طرف ثالث. وينبغي جمع الوثائق في الوقت المناسب، وتحمل الجهة مسؤولية حفظ الوثائق الصحيحة^(٢).

أما فيما يتعلق بإجراءات الاستبعاد فقد أكدت الحكومة في ولاية فيكتوريا عدم قدرة الجهات الحكومية على التخلص من الوثائق التي تم حفظها عبر وسائل التواصل الاجتماعي دون الرجوع إلى الأرشيف الوطني، حيث يتم الاستبعاد وفقاً لجداول الحفظ والاستبعاد بصرف النظر عن الشكل المادي للوثيقة. وينبغي على الجهات حفظ الوثائق التي كانت متاحة على وسائل التواصل الاجتماعي في شكل قابل للقراءة طوال مدة حفظها. وقد أشارت سياسة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بمدينة بحيرة بوني بولاية واشنطن، ومكتب الوثائق العامة بفكتوريا بأستراليا إلى ضرورة الالتزام بقانون الوثائق العامة وسياسات حفظ الوثائق المتبعة بالمدينة، وعدم استبعاد الوثائق الرسمية دون الرجوع إلى الأرشيف الذي بدوره يرجع إلى جداول الحفظ والاستبعاد.

١- أماني محمد عبدالعزيز. المبادئ ودورها في العمل الأرشيفي: معيار وصف الجهات الأرشيفية المكود (EAG) نموذجاً. مجلة هرمس. (٢٠١٧)، ٢٠١٧.
- Public Record Office Victoria. Standards and Policy Recordkeeping Policy Social Media. op. cit., P7-9.
2- Ibid., P4.

وفيما يلي مثال لجدول الحفظ والاستبعاد للوثائق المتاحة على وسائل التواصل الاجتماعي:

الوثائق	الإجراءات
- النسخ المكررة. - التعليقات أو الاقتراحات التي يقدمها المستخدمون للجهة.	لا يتم حفظها إذا لم يكن لها قيمة في العمل ويتم استبعادها.
الاتصالات غير التنفيذية: هي الاتصالات الداخلية والخارجية من وإلى الموظفين وتتعلق بإجراءات العمل، وقد تكون طلب مشورة أو استفسار...إلخ.	يتم الاحتفاظ بها لمدة سنتين ثم يتم استبعادها.
الاتصالات التنفيذية: هي الاتصالات بين أعضاء الإدارة العليا للجهة.	يتم حفظها سنتان ثم يطلب الاستشارة من أرشيف الولاية لإبداء الرأي ^(١) وفي حالة الموافقة على نقلها يتم ترحيل نسخة مطبوعة أو نسخة إلكترونية وفقا للصيغة الإلكترونية المناسبة.

وفيما يلي أمثلة لجهات حكومية تتيح وثائقها على شبكات التواصل الاجتماعي، وتتولى عملية حفظها وفقا للقوانين واللوائح المتبعة:

(١) إدارة الهجرة بالولايات المتحدة الأمريكية:

لهذه الإدارة حساب نشط على الفيسبوك يستخدم في الرد على الاستفسارات المتعلقة ببيانات الهجرة، وتلتزم هذه الصفحة بتطبيق سياسة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي المتبعة بالإدارة والتي أشارت إلى أنهم يتولون حفظ التعليقات والمنشورات وفقا لسياسات حفظ الوثائق ولن يتم استبعادها إلا وفقا لجدول الحفظ والاستبعاد. ومن الوثائق التي يتم إنشاؤها على هذه الصفحة المنشورات التي تتضمن أسئلة الزائرين والردود على موضوعات الهجرة. وأكدت الإدارة أنه من الضروري حفظ الوثائق المتاحة على الصفحة لعدة أسباب:

- إن الحساب متاح على الفيسبوك يقوم بوظائف مهمة تتعلق بموضوع الهجرة.
- يتم طرح مجموعة من الأسئلة لا تصل للقسم بأي وسيلة أخرى.
- نشر معلوماتها العامة بشأن سياسة الهجرة وممارستها^(٢).

(٢) أرشيف ولاية نيو ساوث ويلز بأستراليا:

يستخدم الأرشيف صفحته على الفيسبوك لإتاحة منشورات عن مجموعاته الأرشيفية، والرد على الاستفسارات البحثية، ودعم المهنة الأرشيفية، والتعاون مع الجهات الأرشيفية داخل أستراليا وخارجها.

1- City of Bonney Lake. op. cit., P5-8.

- Public Record Office Victoria. Standards and Policy Recordkeeping Policy Social Media. op. cit., P7-11.

2- The Federal department of Citizenship and Immigration. Retrieved from <https://www.facebook.com/uscis>

- Tasmanian Archive and Heritage Office (TAHO). Information Management Advice 57 Managing Social Media Records Part 3: Determine what records need to be kept. June 2014. P3. Retrieved from <https://www.informationstrategy.tas.gov.au/Records-Management-Principles/Document%20Library%20%20Tools/Advice%2057%20Managing%20Social%20Media%20Records%20Part%203%20-%20Determine%20what%20records%20need%20to%20be%20kept.pdf>

وأشار الأرشيف إلى حفظ الوثائق المتعلقة بـ:

- الاتصال مع المستخدمين والجهات الأخرى.
- الرد على الاستفسارات.
- ردود أفعال المستخدمين وتقديم المشورة.

ويقوم أرشيف ولاية نيو ساوث ويلز بأستراليا بدلا من جمع كل منشور على حدة بإعداد تقرير شهري بالمنشورات وإعادة النشر وهذا يعد بمثابة وثيقة رسمية^(١).

٤/١ استخدامات شبكات التواصل الاجتماعي في تطوير خدمات الحكومة ٢,٠ (Gov2.0):

الاستخدام المتزايد لشبكات التواصل الاجتماعي على مدى العقد الماضي أدى إلى جذب اهتمام الحكومات إلى ضرورة استخدامها في العمل الإداري لتعزيز مشاركة المواطنين في صنع القرارات الحكومية، والخروج بالخدمات الحكومية التقليدية إلى خدمات أكثر تفاعلية وتعاونية، ومن ثم أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي مصدرا من مصادر إنتاج الوثائق بالجهات الحكومية، خاصة مع انتشار مفهوم الحكومة الإلكترونية وصولا إلى المفهوم الجديد حكومة ٢,٠ (gov 2.0) الذي يستمد جذوره من مصطلح الويب ٢,٠، فهذا المصطلح بمثابة تحول في طريقة تقديم الخدمات للجمهور، حيث يهدف إلى تمكين القطاع العام والخاص والأفراد للعمل معا بشكل تفاعلي وتعاوني، فالمواطن لم يعد دوره مقتصرًا على تلقي الخدمة، بل أصبح مساهما في السياسات واتخاذ القرارات^(٢)، وهذا يتطلب تغييرا في الثقافة التنظيمية التي هي بمثابة انعكاس للنظام الاجتماعي والثقافي للمنظمة، ومن ثم ينعكس هذا على أهداف المنظمة، وإجراءات العمل والتكنولوجيا التي يتم تبنيها واستخدامها^(٣) التي من ضمنها استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العمل الإداري.

لقد ظهر مصطلح حكومة ٢,٠ (gov 2.0) عام ٢٠٠٥ من قبل ويليام إيجرز (William Eggers) لوصف استخدام الجهات الحكومية لتقنيات الويب ٢,٠^(٤). ويمكننا إيجاز جوهر هذا فيما يلي^(٥):

1- Ibid., P5-6.

- The State Archives and Records NSW. Retrieved from https://www.facebook.com/pg/srnsn/about/?ref=page_internal

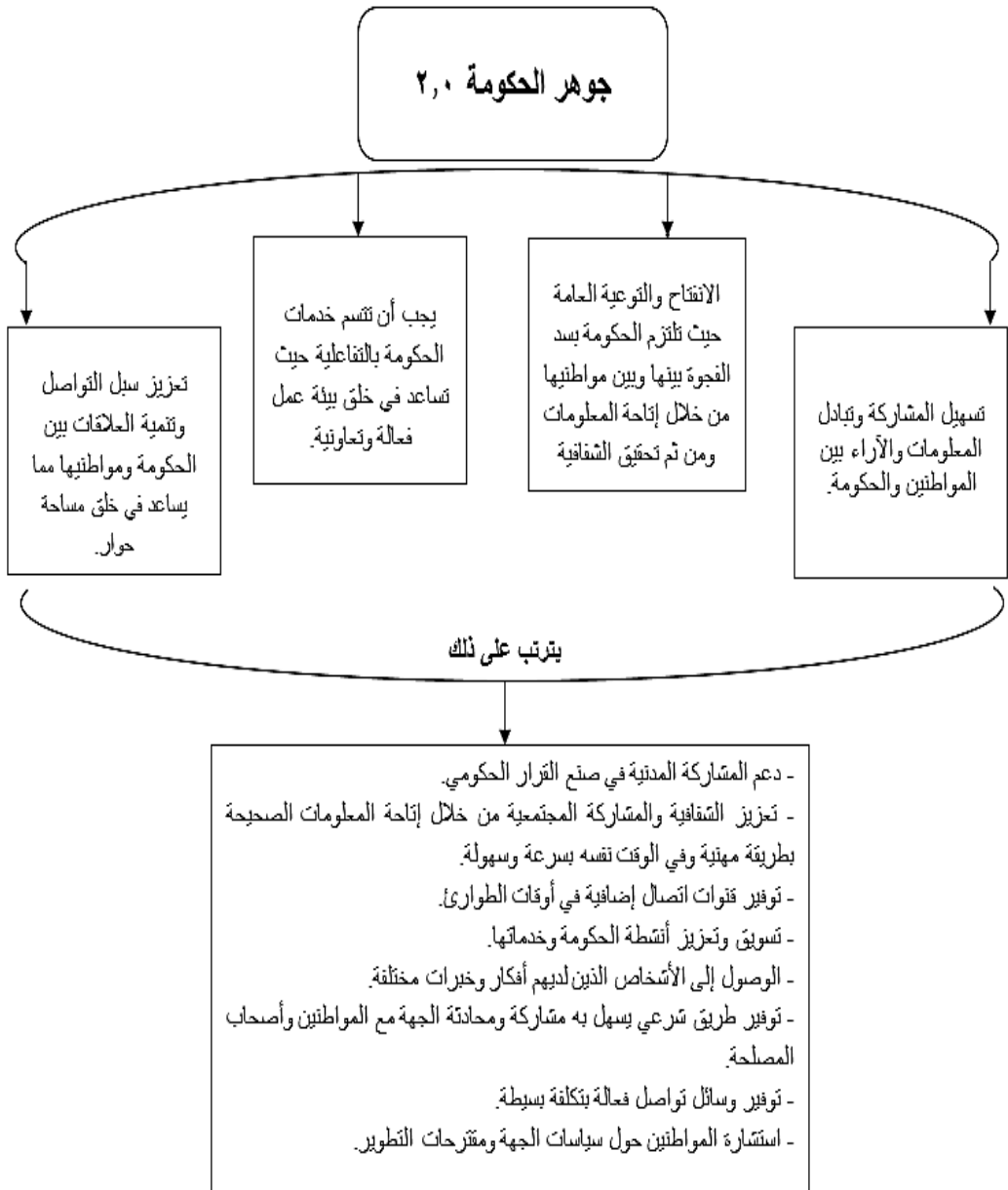
2- Rawan T. Khasawneh & Emad A. Abu-Shanab. E-Government and Social Media Sites: The Role and Impact. World Journal of Computer Application and Technology, (1), 2013. P13.

- McNutt, Kathleen. op. cit., P13.

٣- المجلس الدولي للأرشيف & البحث الدولي المعني بالوثائق الصحية الدائمة في مشروع النظم الإلكترونية. نموذج (٣): تطوير سياسة الحفظ الرقمي وإجراءاته/ ترجمة أماني محمد عبدالعزيز. فرنسا: المجلس الدولي للأرشيف، ٢٠١٦. ص ١٠-١١.

4- Hartmann, Sarah & Mainka, Agnes & Peters, Isabella. Government Activities in Social Media An Empirical Investigation of eGovernments in Informational World Cities. Proceedings of CeDEM the International Conference for E-Democracy and Open Government, Krems, Austria, 2014. P3. Retrieved from https://www.phil-fak.uni-duesseldorf.de/fileadmin/Redaktion/Institute/Informationswissenschaft/mainka/CEDEM13_Hartmann_Mainka_Peters.pdf

5- Tasmanian Archive and Heritage Office (TAHO). Information Management Advice 57 Managing Social Media Records Part 2: Strategies for Implementing Social Media Recordkeeping. op. cit., P1-2.



ومن أمثلة المبادرات الحكومية بدول العالم المختلفة في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ما يلي:

الدولة	المبادرة
الولايات المتحدة الأمريكية	- الأرشيف الوطني الأمريكي (NARA) له باع طويل في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، فعلى سبيل المثال لا الحصر، يمتلك الأرشيف الكثير من الحسابات الموثقة على الفيسبوك، حيث خصص للكثير من الأرشيفات بالولايات الأمريكية صفحة على الفيس بوك فضلاً عن صفحته الأساسية بعنوان "U.S. National Archives" والتي تشجع الباحثين والمواطنين على تبادل المعلومات حول ما يتعلق بمقتنيات الأرشيف وخدماته. - طلبت الحكومة الأمريكية في ٢١ يناير ٢٠٠٩ من جميع الجهات الحكومية فتح أشكال اتصال جديدة بين الحكومة والشعب، لذلك قامت الجهات الحكومية الأمريكية بالاتجاه نحو وسائل التواصل الاجتماعي بشكل سريع لزيادة المشاركة والشفافية والتعاون بين الجهات الحكومية والمواطنين^(١). وأكدت الحكومة أن تعريف الوثيقة الرسمية في القانون الفيدرالي يُطبق على جميع أشكال الوثائق والتي من ضمنها الوثائق المتاحة على وسائل التواصل الاجتماعي، وما يؤكد ذلك أن في إحدى القضايا ضد شركة (Red Roobin) بالولايات المتحدة الأمريكية أمر القاضي بإحضار نسخة كاملة من الاتصالات بين المدعي والمدعى عليه سواء كان على الفيسبوك أو البريد الإلكتروني أو بريد صوتي... إلخ.
أستراليا	- أكدت حكومة ولاية كوينزلاند بأستراليا أنه يجب على الجهات الحكومية التي تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي أن تدير محتواها وفقاً لمتطلبات حفظ الوثائق في قانون الوثائق الصادر عام ٢٠٠٢، ومعيار حفظ الوثائق، ومعيار حفظ الوثائق واستبعادها^(٢). - قامت مدينة ملبورن بإنشاء "ويكي ملبورن" عام ٢٠٠٩ بهدف إشراك المواطنين للمساهمة في تطوير عملية لتخطيط المدن لمدة عشر سنوات. - الحكومة الأسترالية لديها حساب على تويتر وهي الطريقة الوحيدة التي يتم من خلالها عرض تحديثات سياسات الحكومة على المواطنين، ويتولى فريق إدارة المعلومات بجمع التوثيق والاحتفاظ بها كوثائق حكومية كل أسبوعين ويتم جمعها في ملف نصي ويتم حفظه داخل نظام إدارة الوثائق^(٣).
سنغافورة	قامت الحكومة عام ٢٠٠٩ باستخدام مجموعة متنوعة من وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع المواطنين، فعلى سبيل المثال قامت وزارة الصحة بإنشاء مدونة لمناقشة قضايا الرعاية الصحية والتغييرات في السياسة، وتشجيع زوار المدونة على المشاركة على صفحة الوزارة على الفيسبوك^(٤).
نيوزيلندا	عام ٢٠٠٧ أطلقت الشرطة "ويكي لقانون الشرطة" يساعد في إشراك المواطنين للمساهمة في الأفكار وإعادة صياغة قانون الشرطة.

1- Mergel, Ines. The Public Manager 2.0: Preparing the Social Media Generation for a Networked Workplace. Journal of Public Affairs Education. JPAE 18(3), 2012. P21. Retrieved from www.naspa.org/JPAEMessenger/Article/VOL18-3/05_Mergel.pdf

2- Best Practices for Social Media: Management and Archiving. op. cit., P10.

3- National Archives of Australia, Australian Government. op. cit.

4- Government of South Australia. op. cit., P7-8.

الدولة	المبادرة
أيسلندا	في عام ٢٠١١ دعت أيسلندا إلى التشاور مع المواطنين حول صياغة الدستور، وأنشأت حسابات موثقة على الفيسبوك وتويتر؛ لإبقاء المواطنين على تواصل، كما أتاحوا فيديوهات تشرح الدستور الجديد على اليوتيوب.
كندا	- أنشأت الحكومة في مانيتوبا دليلاً بوسائل التواصل الاجتماعي المرتبطة بالموقع الحكومي الرئيسي، وقد استخدمت الحكومة عام ٢٠١١ حساباتها على (الفيسبوك - يوتيوب - تويتر) للمساعدة في إجلء المتضررين من الفيضانات ^(١) .
الإمارات العربية المتحدة	إن أغلب التجارب العربية حول وضع سياسة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي كانت من نصيب الجهات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة، وما يؤكد ذلك الدراسة الصادرة عام ٢٠١٤ التي اعتبرت دبي من ضمن أهم المدن المعلوماتية التي توفر بنية تحتية مهمة لبناء مدينة رقمية؛ حيث جاء ترتيبها السابع، فضلاً عن أنها المدينة العربية الوحيدة، وقد جاءت مدينة أمستردام على رأس الترتيب وفي نهاية القائمة تحديداً رقم ٣١ جاءت مدينة فيينا ^(٢) . كما جاءت الإمارات في مؤشر المشاركة الإلكترونية وفقاً لاستبانة الأمم المتحدة لتطور الحكومات الإلكترونية عام ٢٠١٦ في المركز ١٣ مع كل من البحرين وتشيلي وأوكرانيا وروسيا وفي المؤشر الخليجي جاءت مع البحرين في المركز الأول ^(٣) . وقد أصدرت الإمارات الكثير من الأدلة المنظمة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي وحرصت أغلب الجهات الحكومية على وضع سياسات لاستخدام وسائل التواصل وفقاً للأدلة الرئيسية التي وضعتها الدولة.
الهند	استخدمت الحكومة الهندية وسائل التواصل الاجتماعي بطريقة محدودة بداية من عام ٢٠١٢، حيث قام مكتب رئيس الوزراء في يناير ٢٠١٢ بإنشاء حساب على الفيسبوك وتويتر كأدوات للتواصل مع المواطنين، كما انضمت شرطة المرور بدلهي إلى الفيسبوك وتويتر للتواصل مع المواطنين حول حركة المرور. كما قامت إدارة شرطة إندور (Indore) باستخدام حساب على تويتر ومدونة، وجوجل خرائط لنشر أخبار الجرائم وتتبع الشكاوى والأنشطة الإجرامية. كما أطلقت إدارة الشرطة في ولاية ماهاراشترا (Maharashtra) نظام رسائل قصيرة (SMS) لتلقي شكاوى المواطنين وإرسال رد خلال ٢٤ ساعة وحلها في غضون ٣٠ يوم. واستخدمت أيضاً وزارة الشؤون الخارجية حساب على تويتر لمتابعة أحوال الجاليات الهندية واستخدم هذا الحساب بنجاح كبير في أعقاب الثورة الليبية ^(٤) .

٥/١ دور شبكات التواصل الاجتماعي في العمل الأرضي:

إن البيانات المتاحة على شبكات التواصل يمكن اعتبارها مادة ثرية للثقافة الإنسانية. ففي عام ٢٠١٠ تلقت مكتبة الكونجرس هدية عبارة عن جميع التدوينات/ التغريدات على تويتر في الفترة من ٢٠٠٦ إلى ٢٠١٠، وأكد أمين المكتبة جيمس بيلينجتون (James H. Billington) على أهمية وسائل التواصل في تكوين المجموعات الأرضية الحديثة فالبيانات المتاحة على وسائل التواصل بمثابة وثيقة قيمة عن الحياة المعاصرة مما يوفر فهماً للسلوك البشري وتطوره^(٥).

1- McNutt, Kathleen. op. cit., P17.

2- Hartmann, Sarah & Mainka, Agnes & Peters, Isabella. op. cit., P2.

٣- خطة المشاركة الإلكترونية عبر البوابة الرسمية للدولة للمساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. المرجع السابق نفسه. ص١٧.

4- Government of India. op. cit., P28-29.

5- Day Thomson, Sara. op. cit., P5.

لذلك قام الأرشيف الوطني بالمملكة المتحدة بمشروع أرشيف الويب (UK Government Web Archive 'UKGWA') الذي يختص بحفظ المنشورات الحكومية على الويب بشكل دائم باعتبارها وثائق عامة. وبدأ هذا المشروع عام ٢٠٠٣، وركز في البداية على أرشفة مواقع الإدارات الحكومية على الإنترنت، ثم اتسع هذا المشروع ليغطي وسائل التواصل الاجتماعي. وقد قام الأرشيف الوطني بالتعاون مع مؤسسة ذاكرة الإنترنت ('IMF' Internet Memory Foundation) عام ٢٠١١ بمشروع كبير لجمع الوثائق الحكومية المتاحة على وسائل التواصل الاجتماعي (تويتر - يوتيوب) وذلك في إطار أرشيف الويب بالمملكة المتحدة (UKGWA)، ويهدف هذا المشروع إلى جمع الاتصالات الحكومية للمملكة المتحدة على وسائل التواصل الاجتماعي وإيجاد حلول لحفظ هذا المحتوى وذلك للالتزام بما نص عليه قانون الوثائق العامة، والذي يؤكد على ضرورة الحفاظ على جميع الوثائق الحكومية بصرف النظر عن شكلها المادي^(١). وقد أشار كلين بروهييه (Clem Brohier) الرئيس التنفيذي بالأرشيف الوطني إلى إن وسائل التواصل الاجتماعي لها دور هام في توضيح السياسات والمبادرات الحكومية. لذلك كان من الضروري أن يقوم الأرشيف الوطني بتطوير نظام لدعم أرشيف وسائل التواصل الاجتماعي من أجل حفظ الوثائق المتاحة من خلالها، باعتبارها وثائق عامة، ولم تكن هذه المهمة بسيطة فقد واجهت تحديات كبيرة لحفظ التغريدات التي تسهم في فهم الأحداث التاريخية مستقبلاً^(٢). ويضم أرشيف وسائل التواصل الاجتماعي التغريدات ومقاطع الفيديو منذ عام ٢٠٠٦. وتتيح الصفحة الرئيسية لأرشيف الويب بحثاً عاماً في أقسام الموقع، أو بحثاً مخصصاً في الأقسام الثلاثة للموقع، والتي تتمثل فيما يلي:

١. الوثائق المحفوظة من المواقع الإلكترونية لإدارات الحكومة بالمملكة المتحدة.
٢. التغريدات المحفوظة من حسابات الحكومة بالمملكة المتحدة على تويتر.
٣. مقاطع الفيديو المحفوظة من حسابات الحكومة بالمملكة المتحدة على اليوتيوب.

وعند اختيار القسم الثاني الخاص بحسابات الإدارات الحكومية بالمملكة المتحدة على تويتر نجد أنه يفتح صفحة تضم جميع الحسابات الحكومية وعند الضغط على أي منها، تظهر صفحة تضم جميع التغريدات الخاصة بهذا الحساب وعلى يسار الشاشة بعض العناصر التي يمكن من خلالها توسيع أو تضيق نطاق البحث^(٣).

1- The National Archives. The UK Government Web Archive: Guidance for digital and records management teams. UK, June 2017. P3-11. Retrieved from <http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/web-archiving-technical-guidance.pdf>

2- The National Archives. The National Archives Makes Social Media Part of the Nation's Official History - Videos and tweets archived online as the public record. UK, 8 MAY 2014. P1-2 Retrieved from <https://www.nationalarchives.gov.uk/documents/press-release-social-media-archive.pdf>

٣- مشروع أرشيف الويب للمملكة المتحدة (UKGWA)، متاح على الرابط التالي:

<http://www.nationalarchives.gov.uk/webarchive/>

The National Archives

حساب وكالة البيئة على تويتر أرشيف الويب بالمملكة المتحدة

Home > UK Government Web Archive > Twitter Archive > Environment Agency

Environment Agency: Twitter Archive

Refine results

فتره نتائج البحث

Date range

From: 2014

Until: 2014

Results per page

15

Sort by

Date (oldest)

Refine

Get JSON coming soon

Environment Agency%U@EnvAgency: 01/01/2014
@loveleedsh8ken HI More here: <http://t.co/PSJyu66WVC>

Environment Agency%U@EnvAgency: 01/01/2014
We currently have 7 flood warnings and 125 flood alerts across England. Be #floodaware and sign up for flood warnings <http://t.co/OSkuWUKbi7>

Environment Agency%U@EnvAgency: 01/01/2014
Happy New Year from everyone at the EA! Please be #floodaware in 2014 and sign up for free flood warnings <http://t.co/Om9MKEylsf>

Environment Agency%U@EnvAgency: 02/01/2014
@eggandchips12 Hi Paul. Please call our 24/7 incident line on 0800 80 70 60, we can then take more information to investigate.

التدوينات/التغريدات التي تم حفظها

Jump to a page

Back 1 Next

Send me The National Archives' newsletter
A monthly round-up of news, blogs, offers and events

Enter your email address

Subscribe

شكل رقم (٧) عرض لتغريدات وكالة البيئة على تويتر من خلال أرشيف تويتر المتاح بأرشيف الويب للمملكة المتحدة

ومن الأمثلة الأخرى لأرشيفات وسائل التواصل الاجتماعي، أرشيف حكومة ولاية كارولينا الشمالية^(١) لوسائل التواصل الذي تم إنشاؤه عام ٢٠١٢ ليضم محتويات مواقع التواصل للجهات الحكومية بالولاية ويغطي المواقع التالية (Facebook – Twitter – YouTube – LinkedIn)، ويتيح هذا الأرشيف للمستخدمين المنشورات/المشاركات/التعليقات، وما يتضمن ذلك من روابط أو صور أو فيديوهات... إلخ ويتيح مع كل منشور المبتدات الخاصة به. واستخدم برنامج (ArchiveSocial) في إنشاء هذا الأرشيف.

1- Marks, Joseph. North Carolina Launches Social Media Records Management Platform. December 2012. Retrieved from <http://www.nextgov.com/emerging-tech/2012/12/north-carolina-launches-social-media-records-management-platform/59945/>

- ٢٥٠ -

المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات . مج ٥ ، ٢٤ (أبريل - يونيو ٢٠١٨)

State of North Carolina - Search Results

These results include content captured, made, or received in the connection with the transaction of public business, including original content and any replies or posts about that content.

نتائج البحث من جميع حسابات الجهات الحكومية بولاية كارولينا الشمالية على مواقع التواصل الاجتماعي

[Edit search](#)

1 - 10 of 927 results for **Advanced Search**

Sort by

حسابات الجهات بولاية
كارولينا الشمالية

▼ Accounts

@ncpublicschools (114)
N.C. K-12 Arts Education (37)
@ncdhhs (35)
NC Governor's Highway
Safety Program (31)
Pat McCrory (30)
@LtGovDanForest (29)
NCDPI Division of Digital
Teaching and Learning (28)
Lt. Governor Dan Forest (27)
NC Public Schools (27)
@NCAgriculture (26)
more

▼ Facebook Page

فيسبوك

All (451)
Timeline posts (287)
Timeline comments (63)
Photos (47)
Profile (37)
Photo comments (14)
Review comments (3)

▼ Twitter

All (446)
Tweets (384) تويتر
Likes (59)
Profile (2)
Mentions (1)

▼ Instagram

All (12) الانستجرام
Media (12)

▼ YouTube

All (12) يوتيوب
Uploads (9)
Profile (3)



N.C. Department of Agriculture and Consumer Services

N.C. Department of Agriculture and Consumer Services shared a link.



In the Field » Today's Topic: Water Resource Policy
Act of 2009
info.ncagr.com

Agriculture Commissioner Steve Troxler sits down each week with the Southern Farm Network's Rhonda Garrison to discuss "Today's Topic."

Apr 28, 2009



NCDPI Division of Digital Teaching and Learning

The 2009 edition of Education Week's Diplomas Count report, produced with support from the Bill & Melinda Gates Foundation, investigates the issue of college readiness, exploring national policy debates as well as state and local initiatives to prepare all students for postsecondary education. Thursday, June 11, 3 p.m. to 4 p.m. EDT

event.on24.com
event.on24.com
Jun 2, 2009



NC Public Schools @ncpublicschools

GPA discussion-LEA inconsistencies in grade entry in NCWISE. Option: change policy to match practice; no changes to GPAs. Rec'd for SBE OK.

Jun 3, 2009



NC Public Schools @ncpublicschools

GCS 6-Construction Ed. Programs to be accredited by Aug. 1, 2011: policy presented for info. Aligns to industry and community colleges.

شكل رقم (٨) نتائج البحث من جميع حسابات الجهات الحكومية بولاية كارولينا الشمالية على مواقع التواصل الاجتماعي

Record Details

Content type
Facebook Page - Timeline posts

Account
N.C. Department of Agriculture and Consumer Services

Version history

April 28, 2009 at 5:40:34 PM Egypt Standard Time (Current)

Archive status
Digitally signed; Still processing

Source data

```
{
  "icon": "https://fbstatic-a.akamaihd.net/rsrc.php/v2/z/aS8ecmYRys0.gif",
  "plu003di439",
  "privacy": {
    "networks": "",
    "friends": "",
    "allow": "",
    "deny": "",
    "Me": {
      "value": "SELF",
      "story_tags": {
        "id": "139164215005",
        "name": "N.C. Department of Agriculture and Consumer Services"
      }
    }
  }
}
```

N.C. Department of Agriculture and Consumer Services

N.C. Department of Agriculture and Consumer Services shared a link.

In the Field » Today's Topic: Water Resource Policy Act of 2009
info.ncagr.com

Agriculture Commissioner Steve Troxier sits down each week with the Southern Farm Network's Rhonda Garrison to discuss "Today's Topic."

Apr 28, 2009

NCDPI Division of Digital Teaching and Learning

The 2009 edition of Education Week's Diplomas Count report, produced with support from the Bill & Melinda Gates Foundation, investigates the issue of college readiness, exploring national policy debates as well as state and local initiatives to prepare all students for postsecondary education. Thursday, June 11, 3 p.m. to 4 p.m. EDT

event.on24.com

شكل رقم (٩) تسجيلية تفصيلية لأحد المنشورات بأرشيف وسائل التواصل الاجتماعي بولاية كارولينا الشمالية^(١)

٦/١ التحديات التي تواجه الجهات الحكومية في إدارة وثائقها على شبكات التواصل وكيفية معالجتها:

إن شبكات التواصل الاجتماعي في جوهرها عبارة عن محادثة متاحة للجميع مما يضعنا في مشكلة كبيرة تتعلق بكيفية السيطرة على ما ينشر عليها، لذلك تواجه الجهات الحكومية الكثير من التحديات عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العمل الإداري، وفيما يلي عرض لتلك التحديات وكيفية التغلب عليها:

التحديات	الحلول
- إدارة الوثائق وحفظها: (١) الكثير من الجهات حددت قدرا كبيرا من المعلومات التي تتاح عبر شبكات التواصل الاجتماعي بأنها ليست وثائق رسمية. وعلى الرغم من ذلك فهناك وثائق تستحق الحفظ الدائم ويجب وضع حدود فاصلة بين كلا النوعين. (٢) أن أغلب شبكات التواصل الاجتماعي تدار من قبل مواقع طرف ثالث، كما أنها غير مصممة في الأساس لإدارة الوثائق^(٢).	- في البداية يجب تحديد ماهية الوثائق المتاحة على شبكات التواصل وتستحق الحفظ بشكل مفصل، مع تحديد مدد حفظها، كما يجب الوقوف على الوثائق التي لا تستحق الحفظ والعمل على استبعادها بشكل دوري؛ لأن عدم إدارتها بشكل صحيح؛ قد تؤدي إلى صعوبات في تخزينها واسترجاعها. - يجب حفظ الوثائق بطريقة منظمة، ويمكن الوصول إليها طوال مدد حفظها وذلك وفقا للقانون المتبع بالجهة، لذلك قامت بعض شبكات التواصل بآليات أدوات يمكن من خلالها تنزيل نسخة من محتويات الحساب، هذا فضلا عن توافر التطبيقات المختلفة التي تساعد في إدارة الوثائق وحفظها. ومن المهم الإشارة

1- State of North Carolina - Social Media Archive. Retrieved from <http://nc.gov.archivesocial.com/>

2- The U.S. National Archives and Records Administration. Guidance on Managing Electronic Messages. Bulletin 2015-02. July 29, 2015.p3. Retrieved from <https://www.archives.gov/records-mgmt/bulletins/2015/2015-02.html>

التحديات	الحلول
	إلى أن المحتوى لا يقتصر على المنشورات فحسب بل يتضمن الملفات المرتبطة بها سواء صور أو فيديو أو روابط وغيرها^(١). - مراجعة الجهة لشروط الخدمة بصفة دورية؛ لضمان السيطرة على حساباتها وإدارتها بشكل مناسب.
- جمع الوثائق: يعد جمع الوثائق التي تم إنشاؤها أو استلامها عبر شبكات التواصل الاجتماعي من أكبر التحديات التي تواجه الجهات عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي. فقد تحتاج الجهة إلى حفظ الوثائق لأسباب كثيرة بسبب القيمة الإدارية والمالية والقانونية والتاريخية والأرشيفية... إلخ، لتلبية احتياجات الجهة، ومن الجدير بالذكر أن هناك صعوبة لحفظ الوثائق التي يتم تحديثها بشكل متكرر.	استخدام البرمجيات التي تساعد في جمع محتويات شبكات التواصل -كما سبق وأشير إليها عند الحديث عن عملية جمع الوثائق-، ويجب على الجهة اختيار الطريقة المناسبة وفقا لإمكانياتها البشرية والمادية.
- ملكية الوثائق والسيطرة عليها: تدار معظم شبكات التواصل الاجتماعي من قبل مواقع الطرف الثالث لذلك تنشغل الكثير من الجهات بمشكلة احتمالية توقف الخدمة وفقدان المعلومات التي يجب على الجهة حفظها. كما تتيح شبكات التواصل الاجتماعي سواء التجارية أو غير التجارية "شروط الخدمة" التي يجب على المستخدمين الموافقة عليها.	تعد ملكية الوثائق من أكبر التحديات التي تواجه الجهات لذلك يجب تخزين نسخ مما يتم نشره ويستحق حفظه، في أقرب وقت ممكن من إنشائها أو استلامها.
- تكرار المحتوى: (١) أحيانا تتكرر المعلومات المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي حيث يمكن تكرارها لأسباب كثيرة، مثل نشرها من جانب أكثر من موظف، أو نشرها بمسميات مختلفة، أو نشرها في شبكات أخرى^(٢) أو عدم وجود ضوابط لكيفية نشر الوثائق على شبكات التواصل الاجتماعي. (٢) تتأثر القيمة الأرشيفية للوثائق المتاحة على شبكات التواصل بسبب تكرارها، ومن ثم لا يمكن اعتبارها وثيقة رسمية.	- إن الإدارة الفعالة للوثائق أمر في غاية الأهمية لضمان حفظ الوثائق على المدى الطويل، ومن الضروري تتبع المحتوى المكرر لحذفه عندما يقرر استبعاد الوثيقة الأصلية. - كما يجب على الجهة تحديد الموظف المسؤول عن إدارة حسابات الجهة على شبكات التواصل الاجتماعي حتي لا تظهر مشكلة تكرار المحتوى.

1- The Ohio Electronic Records Committee. op. cit., P5.

2- Tasmanian Archive and Heritage Office (TAHO). State Records Guideline No 18 Managing Social Media Records. op. cit., P5.

التحديات	الحلول
- تنفيذ سياسة الاستبعاد: مدى إمكانية تطبيق جداول الحفظ والاستبعاد على الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي، خاصة لما لهذه الوثائق من طبيعة متغيرة وتفاعلية.	ينبغي على الجهة تحديد قيمة المعلومات المتاحة على شبكات التواصل وتفصيل ذلك في جداول الحفظ والاستبعاد المتبعة بالجهة. كما ينبغي تطبيق سياسات الحفظ والاستبعاد جنبا إلى جنب مع سياسات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي.
التحديات التكنولوجية: (١) تواجه الجهات الكثير من التحديات التكنولوجية خاصة مع التطور السريع. (٢) زيادة تعرض شبكات التواصل الاجتماعي للهجمات الفيروسية ، وبرمجيات التجسس.	- مواكبة أحدث البرمجيات المتعلقة بإدارة الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي وحفظها. - اتخاذ التدابير الأمنية اللازمة لمواجهة هذه المخاطر.
- المسائل القانونية: عدم وجود قوانين وسياسات وإجراءات واضحة لتحديد ماهية الوثائق المتاحة على شبكات التواصل وتستحق الحفظ، وكيفية إدارتها، قد يؤدي إلى فقدان المعلومات أو تكرارها.	- هناك مجموعة من القوانين واللوائح يجب على الجهات اتباعها عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي والمتعلقة بإدارة الوثائق والخصوصية وحرية المعلومات فضلا عن السياسات المتعلقة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي وكيفية إدارة الوثائق المتاحة عليها وحفظها. - ضرورة استشارة المسئول عن إدارة الوثائق بالجهة لتحديد القيمة الأرشيفية، وهذا ما أكدت عليه جامعة لندن في سياساتها^(١). - يجب على الجهة مراجعة شروط الخدمة قبل اتخاذ قرار استخدامها، فضلا عن متابعتها لأن كثير من الشبكات تغير من شروط خدمتها دون إنذار مسبق.
- التحديات المتعلقة بموظفي الجهة: كيفية استخدام الموظفين لشبكات التواصل. - خلط بين الاستخدام الشخصي والمهني لشبكات التواصل الاجتماعي. - سلوك الموظف يقف أحيانا حائلا في تطبيق تلك التقنيات في الجهات الحكومية، فقد يخشى الموظف من الردود السلبية التي قد تؤثر على أعمال الجهة بشكل كبير^(٢)، خاصة مع عدم	- عقد دورات تدريبية للموظفين توضح أهمية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العمل ودورها في تعزيز التواصل بين الجهة والمستفيدين بجميع اختلافاتهم. - تحديد القيود المفروضة على الاستخدام الشخصي لشبكات التواصل التي قد تتسبب في انتهاك سياسة الجهة^(١). - الاطلاع على سياسة التعليق والتي من خلالها يتمكن

1- University of London Records management. Records Management – guidance note Web 2.0 and Social media. P1-2. Retrieved from

http://www.london.ac.uk/fileadmin/documents/foi/RM_guidance_-_Web_2.0_and_social_media.pdf

2- The Ohio Electronic Records Committee. op. cit., P5.

التحديات	الحلول
استيعاب الجهات الحكومية بالدول العربية لمفهوم الشفافية واعتبار أن السرية والحجب هو أساس العمل مما يجعل ذلك عائقاً في استخدام شبكات التواصل في العمل الإداري.	الموظف من التفاعل مع الجمهور. - كما يمكن إعداد خطوط إرشادية توضح أفضل الأساليب التي يجب على الموظف مراعاتها عند التعامل مع شبكات التواصل الاجتماعي.
- الأمن: تواجه الكثير من الجهات بعض التحديات المتعلقة بأمن الوثائق خاصة مع إتاحة تلك الوثائق على مواقع الطرف الثالث.	- توضيح كل الأساليب التي تكفل سبل الأمان للوثائق المتاحة على شبكات التواصل، منها: مواصفات اختيار اسم المستخدم وكلمة المرور، بشكل دقيق للمساعدة في حماية حساب الجهة. - الوقوف على كيفية معالجة المنشورات التي قد تتضمن معلومات سرية أو محمية. - توفير الاحتياطات التقنية اللازمة. - لا بد من توضيح كيفية استخدام الجهة للمعلومات الشخصية التي يمكن الوصول إليها في بيانات الشبكات الاجتماعية ^(٢) .

٧/١ نماذج من الجهات التي أصدرت أدلة أو سياسات... إلخ تتعلق بإدارة الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي:

اسم الجهة	الدولة	عنوان العمل (سياسات- أدلة- خطوط إرشادية... إلخ)	أمثلة من حسابات الجهة على شبكات التواصل
الأرشيف الوطني الأسترالي	أستراليا	إدارة وسائل التواصل الاجتماعي، ٢٠١٧.	صفحة على الفيسبوك بعنوان @naagovau
أرشيف تاسمانيا ومكتب التراث (TAHO)	أستراليا	أصدر هذا الأرشيف مجموعة من الخطوط الإرشادية التي تنظم إدارة الوثائق المتاحة على وسائل التواصل الاجتماعي، ومنها: - نظرة عامة عن إدارة وثائق التواصل الاجتماعي واستراتيجيات حفظها. - تحديد ماهية الوثائق التي تستحق الجمع، وإجراءات جمعها.	
هيئة تنظيم الاتصالات	الإمارات العربية المتحدة	أصدرت حكومة الإمارات العربية المتحدة الكثير من المنشورات التي تنظم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية، ومنها: - الدليل الإرشادي لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة، ٢٠١٣.	

1- Chandler, Kurtis & Vargas, Ruben & Provenzan, Timothy. Social Media Records Management. USA: Arizona State Library, Archives and Public Records, July 11, 2013. P10. Retrieved from https://www.azlibrary.gov/.../arm-training-rm_session_6-social_medi.

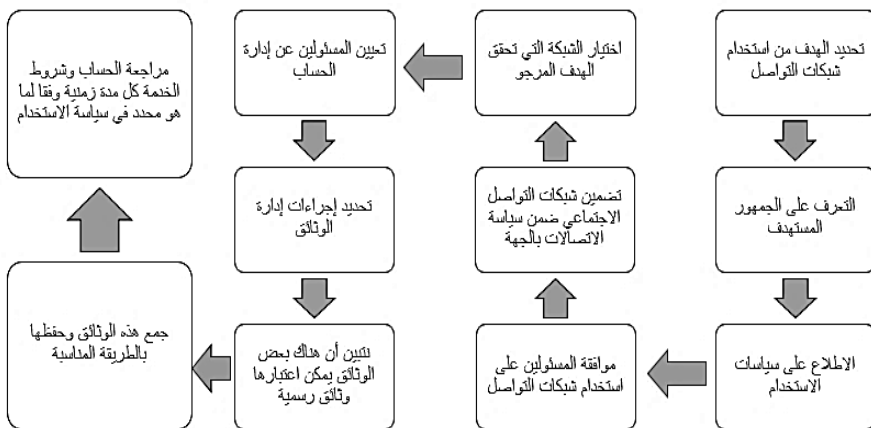
2- Government Accountability Office. op. cit., P8.

اسم الجهة	الدولة	عنوان العمل (سياسات- أدلة- خطوط إرشادية... إلخ)	أمثلة من حسابات الجهة على شبكات التواصل
		- الدليل الإرشادي لممارسات المشاركات الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة، ٢٠١٦.	
حكومة أبوظبي	الإمارات العربية المتحدة	دليل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الجهات والشركات الحكومية، ٢٠١٥.	
وحدة الصحة العامة بمقاطعة أونتاريو	كندا	مجموعة أدوات التواصل الاجتماعي، عام ٢٠١٤.	صفحة على الفيسبوك بعنوان Ontario Ministry of Health and Long-Term Care
برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية	المملكة العربية السعودية	الدليل الإرشادي لاستخدام أدوات المشاركة المجتمعية الإلكترونية في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، ٢٠١٤.	
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالهند	الهند	الخطوط الإرشادية لاستخدام وسائل التواصل في المنظمات الحكومية، ٢٠١١.	صفحة على الفيسبوك بعنوان @meityindia
مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها بالولايات المتحدة الأمريكية	الولايات المتحدة الأمريكية	- الخطوط الإرشادية وأفضل الممارسات لأدوات التواصل الاجتماعي. - الخطوط الإرشادية وأفضل الممارسات للفيسبوك.	صفحة على الفيسبوك بعنوان @CDC
الأرشيف الوطني وإدارة الوثائق (NARA)	الولايات المتحدة الأمريكية	أصدر هذا الأرشيف الكثير من الخطوط الإرشادية حول استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وكيفية إدارة الوثائق المتاحة من خلالها، ومن أمثلة تلك الخطوط: - الخطوط الإرشادية لإدارة وثائق التواصل الاجتماعي عام ٢٠١٤. لهذا الأرشيف الكثير من الحسابات على وسائل التواصل المختلفة يمكن التعرف عليها من خلال الموقع الإلكتروني على الأرشيف. صفحات الأرشيف على الفيسبوك متاح على الرابط التالي: www.archives.gov/social-media/facebook	
لجنة إدارة الوثائق الإلكترونية بأوهايو	الولايات المتحدة الأمريكية	- إدارة وثائق التواصل الاجتماعي عام ٢٠١٢.	صفحة اللجنة على الفيسبوك ولينكدين بعنوان: OhioERC: The Ohio Electronic Records Committee
مؤسسة سميثسونيان	الولايات المتحدة الأمريكية	خطوط إرشادية لأرشفة الفيسبوك.	صفحة على الفيسبوك بعنوان @Smithsonian

اسم الجهة	الدولة	عنوان العمل (سياسات- أدلة- خطوط إرشادية... إلخ)	أمثلة من حسابات الجهة على شبكات التواصل
أرشفيف ولاية يوتا	الولايات المتحدة الأمريكية	إرشادات حول استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العمل الحكومي بالاعتماد على الخطوط الإرشادية لأرشفيف ولاية نيويورك.	صفحة على الفيسبوك بعنوان @utahstatearchives صفحة على جوجل بلس بعنوان Utah State Archives and Records Service
مقاطعة اوكلاند	الولايات المتحدة الأمريكية	دليل إجراءات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي داخل إدارات المقاطعة وكيفية إدارة الوثائق المتاحة من خلالها، عام ٢٠١٠.	صفحة على الفيسبوك ولينكدلين بعنوان Oakland County, Michigan Government
مدينة تومويتر	الولايات المتحدة الأمريكية	سياسة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، ٢٠١١.	صفحة على الفيسبوك بعنوان @cityoftumwater
إدارة الخدمات العامة (GSA)	الولايات المتحدة الأمريكية	دليل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، ٢٠١٢.	صفحة على الفيسبوك بعنوان @GSA

٨/١ أفضل الممارسات المقترحة لإدارة وثائق الجهات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي:

يحاول هذا العنصر توفير المعلومات حول أفضل الممارسات لإدارة وثائق الجهات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي، ولكن قبل الخوض في تلك الممارسات هناك بعض الإجراءات يجب على الجهات التي تسعى إلى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العمل الإداري مراعاتها، ويتضح ذلك فيما يلي:



شكل رقم (١٠) الإطار المقترح لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي

وفيما يلي عرض لقائمة بأكثر الممارسات شيوعاً في الجهات الحكومية لإدارة الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي، وقد اعتمدت الدراسة في إعداد هذه القائمة على الاستبانة كمصدر رئيسي للمعلومات فضلاً عن أدلة إدارة الوثائق الحكومية المتاحة على شبكات التواصل بمختلف دول العالم، وقد تم تقسيم تلك القائمة إلى ستة أقسام بيانها كالتالي:

١/٨/١ الممارسات العامة:

- ضرورة تحديد ماهية الوثائق الحكومية التي يمكن إتاحتها على شبكات التواصل الاجتماعي.
- وضع سياسة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، ولابد من إشراك الموظفين في مهمة إعداد هذه السياسية، فضلاً عن الاعتماد على مصادر معلومات متعددة مع ضرورة أن تخصص السياسة جزءاً مفصلاً عن إدارة الوثائق وحفظها^(١)، بالإضافة إلى سياسة الخصوصية والتعليق والمتطلبات التقنية.
- يجب على الجهة اختيار شبكات التواصل الاجتماعي التي تتوافق مع الهدف من استخدامها، وهل سيتم استخدام شبكات عامة أم شبكات مهنية، وهل سيتم تصميم شبكة مخصصة للجهة؟ أم سيعتمد على شبكة يديرها طرف ثالث؟
- يتم إنشاء الحساب بالبريد الإلكتروني الرسمي للجهة، وتستقبل الجهة على هذا البريد جميع التحديثات التي تتم على الحساب.
- يجب إضافة رابط الموقع الإلكتروني للجهة على جميع شبكات التواصل الاجتماعي وتوجيه المستخدمين إلى زيارة هذا الموقع في حالة طلب المزيد من المعلومات، مع استخدام الشعار الرسمي للجهة كصورة أساسية للحساب، واستخدام الاسم الرسمي للجهة كاسم رسمي للحساب.
- عند وصف الجهة لحسابها على شبكة التواصل الاجتماعي يفضل اختيار نوع دائم (الحكومة Government).
- يجب أن توضح الجهة المدة الزمنية لتحديث حسابات الجهة على شبكات التواصل؛ حيث يجب تحديثها مرة واحدة على الأقل في الأسبوع، وكيفية الرد على استفسارات الجمهور؛ حيث إن العامل الأساسي لنجاح شبكة التواصل هو الإجابة الفورية على المستخدم.
- لا تستخدم حسابات الجهات الحكومية على شبكات التواصل الاجتماعي في الترويج عن خدمات أو منتجات جهات أخرى ليست على صلة بالجهة صاحبة الحساب.

٢/٨/١ الممارسات المتعلقة بالموظفين المسؤولين عن إدارة الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي:

- ضرورة تحديد الأدوار والمسؤوليات، وذلك لتعزيز التفاعل بين موظفي الجهة وإمكانية متابعة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العمل الإداري؛ ومن ثم محاسبة الموظفين سواء بالسلب أو بالإيجاب.
- تشكيل لجنة إرشادية لمتابعة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من كبار المسؤولين بالجهة، وهذا ما اتفقت عليه سياسة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بمدينة بحيرة بوني بولاية واشنطن^(٢)، كما قامت وكالة حماية البيئة (EPA) بتشكيل مجلس لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي يتكون من

١- تم إعداد سياسة مقترحة بعنوان سياسة الجيل الثاني من إدارة الوثائق في أطروحة دكتوراه بعنوان " تطبيقات الويب الدلالي في مجال الوثائق والأرشيف: دراسة حالة " للباحثة نرمين إبراهيم علي اللبان جامعة الإسكندرية، صادرة عام ٢٠١٤، يمكن اعتبارها نواة يعتمد عليها في إعداد سياسة وطنية لإدارة الوثائق المتاحة على وسائل التواصل الاجتماعي بشكل عام.

2- City of Bonney Lake. op. cit., P11-12.

الموظفين بالإدارات التالية: إدارة الإنترنت وإدارة الوثائق وإدارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات^(١).

- يجب على الجهة أن تقرر من لديه السلطة لفتح حساب على وسائل التواصل نيابة عنها.
- يجب ألا نفترض أن جميع الموظفين يدركون ماهية شبكات التواصل وكيفية استخدامها، لذلك ينبغي تدريب الموظفين على استخدامها وكيفية إدارة الوثائق المتاحة من خلالها. ولا بد أن يكون للأرشيف الوطني دور في تدريب العاملين بالجهات الحكومية على استخدام شبكات التواصل في العمل الإداري، وكيفية إدارة الوثائق الحكومية المتاحة من خلالها، فعلى سبيل المثال يقوم أرشيف ولاية يوتا (Utah State Archives) بهذا الدور وإصدار الخطوط الإرشادية اللازمة^(٢).
- ضرورة التأكيد على الموظفين بأنه غير مسموح لهم استخدام حساباتهم الشخصية في أعمال الجهة، لأن استخدام الحساب الشخصي قد يؤدي إلى إبطال قيمة الوثائق الإدارية، وهذا ما أكد عليه قانون إدارة الوثائق العامة لولاية ميسوري (Missouri)^(٣). كما يحظر تبادل المعلومات الشخصية عبر الحسابات الرسمية للجهة على شبكات التواصل الاجتماعي.
- قدرة المسئول على تقييد الإتاحة، فكما نعلم أن للوثائق مستويات سرية بصرف النظر عن شكلها المادي.

٣/٨/١ الممارسات المتعلقة بضوابط العمل الإداري:

- ضرورة مراعاة القوانين واللوائح المتعلقة بإدارة الوثائق وحماية الخصوصية وحرية المعلومات؛ لأن عدم امتثال المسؤولين عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي للقوانين واللوائح المنظمة للعمل سيؤدي إلى تحملهم النتائج المدنية والجنائية.
- لا بد من نشر سياسة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي للجمهور، لكي يتمكنوا من معرفة جميع الإجراءات التي تمكنهم من التواصل مع الجهة بالشكل المناسب.
- ضرورة استخدام شبكات التواصل جنباً إلى جنب مع وسائل الاتصال التقليدية للتواصل مع المستخدمين والتفاعل معهم بالطريقة المناسبة لقدراتهم.
- يجب على الجهة أن تكون على علم كامل بشروط الخدمة، مع ضرورة مراجعتها بشكل دوري خاصة أن شبكات التواصل الاجتماعي التي تدار من قبل طرف ثالث تقوم بتغيير شروط الخدمة دون الرجوع لأحد، وهذا قد يؤثر على إدارة الوثائق أو ملكيتها لها.
- ضرورة إعداد سجل يتضمن بيانات جميع حسابات التواصل الاجتماعي للجهة، وهي: اسم الموظف الذي يدير الحساب- الإدارة أو القسم- عنوان البريد الإلكتروني- رقم الهاتف- رقم الحساب- تفاصيل الحساب- اسم شبكة التواصل الاجتماعي- القسم الذي يختص بهذا الحساب^(٤).
- ضرورة توافر هيئة يمكن أن نطلق عليه هيئة تحريرية لتراجع ما يتاح على وسائل التواصل لكي تضمن مشاركات دقيقة وصحيحة في الوقت المناسب.

1- U.S. Environmental Protection Agency. op. cit., P16-17.

2- Utah State Archives and Records Service. Preliminary Guidance on Government Use of Social Media A Guideline of the Utah State Archives and Records Service Adapted from New York State Archives, "Records Advisory: Preliminary Guidance on Social Media. Utah: State Archives and Records Service, November 14, 2011. Retrieved from http://archives.utah.gov/recordsmanagement/social_media_guidelines_2011.pdf

3- State of Missouri Office of the Local Records Board. Guidelines for Creating an Agency Social Media Policy. August 20, 2013. P4-6. Retrieved from <https://www.sos.mo.gov/CMSImages/LocalRecords/SocialMedia.pdf>

٤- حكومة الشارقة. المرجع السابق نفسه. ص ١٣.

٤/٨/١ الممارسات المتعلقة بالعمليات الفنية المتبعة مع الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي:

- ضرورة مراجعة سياسات إدارة الوثائق وتعديلها لتتضمن معالجة الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي.
- ربط إدارة الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي بنظام إدارة المحتوى بالجهة.
- يجب على الجهة اختيار البرمجيات المستخدمة في جمع وثائقها المتاحة من خلال حساباتها على شبكات التواصل وإدارتها، وذلك وفقاً لإمكانياته المادية والبشرية.
- أشارت وكالة حماية البيئة الأمريكية أنه إذا تم حفظ الوثيقة في أي وسيط آخر، فلا يحتاج إلى جمعها من شبكات التواصل الاجتماعي مرة أخرى، لكن إذا أضيفت معلومات أخرى على محتوى الوثيقة المتاحة على شبكات التواصل فقد تصبح وثيقة رسمية جديدة يجب حفظها^(١).
- ضرورة جمع الوثائق والميتادات المصاحبة لها وفقاً لجدول الحفظ المتبعة في الجهة.
- تحديد الفترات الزمنية المتعلقة بجمع الوثائق ومدد حفظها ويفضل جمع الوثائق في أقرب وقت ممكن من وقت إنشائها أو استلامها، مع إدراجها في جداول الحفظ والاستبعاد المطبقة بالجهة.
- ضرورة توفير الضمانات اللازمة للحفاظ على الوثيقة، التي يتم تحميلها على الحساب والتأكد من عدم وجود ثغرات قد يترتب عليها إجراء تعديلات في الوثيقة دون إذن.
- تحديد الإجراءات المتبعة مع الوثائق بعد انتهاء مدد حفظها، وهل سيتم التخلص منها؟ أم ستحتفظ بها الجهة حفظاً دائماً أم ستحول إلى الأرشيف الوطني^(٢)؟
- يجب على الجهة تحديد مكان تخزين الوثائق المتاحة على شبكات التواصل، فعلى سبيل المثال أشارت سياسة استخدام وسائل التواصل في مدينة بوثل (Bothell) إلى أن المسؤولين عن حفظ الوثائق يتولون مهمة حفظها في مجلدات إلكترونية منظمة وقابلة للبحث محفوظة على خوادم المدينة، لمدة ثلاث سنوات^(٣).

٥/٨/١ الممارسات المتعلقة بسياسة النشر والتعليق:

- يجب أن تتولى الجهة إعداد سياسة للتعليق مفصلة بحيث توضح للمستخدم كيفية التعليق والوقت المتوقع للرد على طلبه أو استفساره، كما توضح له الأسباب التي قد تؤدي إلى حذف تعليقه، هذا فضلاً عن مساعدة الموظف على الحكم حول ما إذا كان هذا التعليق يمكن اعتباره وثيقة رسمية أم لا، وذلك وفقاً لمحتوى التعليق.
- ضرورة التزام المسؤولين عن إدارة شبكات التواصل الاجتماعي باستخدام اللغة الرسمية للدولة، لكي تتمكن من التواصل بأفضل صورة ممكنة وهذا ما أكدت عليه الحكومة الهندية^(٤). فضلاً عن ضرورة عدم استخدام اختصارات أو مصطلحات عامية؛ لأن هذا الحساب يمثل الجهة ويجب الحفاظ على الصورة المهنية^(٥)، وهذا ما أكدت عليه حكومة مدينة بحيرة بوني بالولايات المتحدة الأمريكية.

1- U.S. Environmental Protection Agency. op. cit., P2.

2- Patricia C. Franks. op. cit., P37.

3- Johnston, Joy. Bothell Social Media Policy. City of Bothell, 8/23/2010. p8-10. Retrieved from <http://mrsc.org/getmedia/B51A61E9-7A76-4315-B0A0-21809ED63D16/B67SocMedPol.aspx>

4- Government of India. op. cit., P13.

5- City of Bonney Lake. op. cit., P4.

- يجب أن تتوافق جميع المعلومات التي يتم نشرها على شبكات التواصل الاجتماعي مع سياسات الجهة وقوانينها وإجراءاتها^(١).
 - إعداد سجل للتواصل الاجتماعي يضم الردود المثالية واعتبارها مرجعا للرد على تساؤلات الجمهور المتكررة في شبكات التواصل الاجتماعي بما يتناسب مع طبيعة الجهة^(٢).
 - يجب أن تتضمن جميع مواقع الشبكات الاجتماعية بيانا خاصا بإخلاء المسؤولية عن أي تعليقات أو مشاركات تتم من أطراف خارجية.
 - ضرورة فرض رقابة على المنشورات/التعليقات فمن حق الجهة تقييد أو إزالة أي محتوى يعتبر انتهاكا لسياساتها، مثل الألفاظ البذيئة، أو المنشورات التي تتضمن موضوعات لا علاقة لها بالجهة صاحبة الحساب، أو تنتهك حقوق الملكية...إلخ.
 - اتفقت سياسة استخدام وسائل التواصل لمدينة أوكلاند (Auckland) في نيوزيلندا مع سياسة مدينة شيني (Cheney) ومدينة بوثيل (Bothell) بولاية واشنطن وسياسة إدارة الخدمات العامة (General Services Administration) بالولايات المتحدة الأمريكية على حفظ المنشورات والتعليقات التي يتم إزالتها مع بيانات عن صاحب المنشور ووقت الحذف والشخص الذي قام بالحذف ولماذا، حتى يمكن الرد في حالة معرفة السبب، وأيضا إعداد دليل بحالات الحذف يمكن الاستعانة به في المستقبل. مع ضرورة التنبيه على أن تلك التعليقات يتم الاحتفاظ بها لفترة زمنية محددة، فعلى سبيل المثال حددت سياسة استخدام التواصل الاجتماعي الخاصة بحرس السواحل الأمريكية (US Coast Guard) حفظ تلك التعليقات لمدة سنة، ثم يمكن التخلص منها بعد ذلك إذا لم تكن هناك حاجة لحفظها^(٣).
 - حذف المشاركات التي تأتي من حسابات شخصية مزيفة أو مجهولة.
 - إذا كانت التعليقات/المشاركات لا تؤثر على صنع القرارات أو السياسات فإنه لا يفضل الاحتفاظ بها كوثائق رسمية، على عكس التعليقات/المشاركات التي تتعلق بموضوعات محددة تؤثر على اتخاذ القرارات فإنه يلزم حفظها كوثائق رسمية.
- ٦/٨/١ الممارسات المتعلقة بالسيطرة على المشكلات الأمنية:**
- إن أمن شبكات التواصل الاجتماعي لا يقتصر على توفير الحلول التقنية المناسبة فحسب، بل هناك جانب آخر مهم هو سلوك الموظف والمستخدم على حد سواء، فعلى سبيل المثال يمكن الموظف إتاحة معلومات عبر شبكات التواصل الاجتماعي غير مصرح له بإتاحتها مما قد يضر بالعمل، وفيما يلي إيجاز أمثلة على أفضل الممارسات المتعلقة بتوفير ظروف أمنية مناسبة:
- تنص الإرشادات الهندية على ضرورة التزام الجهات الحكومية باستخدام معيار نظم إدارة أمن المعلومات (ISO27001)، والمتعلق بتحديد متطلبات إنشاء نظام إدارة أمن المعلومات وتنفيذه والمحافظة عليه^(٤).

1- Vancouver Social Media Policy for Councilmembers. January 3, 2011. P2. Retrieved from <http://mrsc.org/getmedia/4FF50A31-247B-4FDF-A684-94B9993FF6C2/v35socmed.aspx>

٢- حكومة أبو ظبي. دليل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الجهات والشركات الحكومية. الإمارات، ٢٠١٥. ص١٢. متاح على الرابط التالي:

<https://www.ecouncil.ae/Publications/%D8%AF%D9%84%D9%8A%D9%84D8%A9.pdf>

3- National Archives and Records Administration. White Paper on Best Practices for the Capture of Social Media Records. May 2013. P5. Retrieved from <https://www.archives.gov/files/records-mgmt/resources/socialmediacapture.pdf>

4- Government of India. op. cit., P16-19

- يجب تحديد ملكية المحتوى المتاح على شبكات التواصل الاجتماعي، وتوفير كل سبل الأمان التي تساعد الجهة على التحكم فيه.
- ضرورة توثيق حسابات الجهة على شبكات التواصل من مقدم الخدمة.
- لو لجأت الجهة إلى مقدمي خدمة خارجيين (الطرف الثالث) لابد من إبرام اتفاقية ووضع الشروط التي تضمن للجهة الحق في السيطرة على المعلومات المنشورة عبر حسابها^(١). وهذا ما أكدته الحكومة الهندية حيث أشارت إلى ضرورة اتفاق الجهة مع مقدمي الخدمة حول الأمور التالية:
 - وضع آلية للرد على استفسارات الجمهور تتناسب مع قواعد العمل بالجهة.
 - الأمور المتعلقة بتخزين المحتوى.
 - آليات الأرشفة.
 - إتاحة المحتوى والقيود المفروضة عليه^(٢).
- يجب أن تكون أسماء المستخدمين وكلمات المرور معروفة فقط من قبل الموظفين المسموح لهم بالوصول إلى حساب الجهة على شبكة التواصل الاجتماعي، مع ضرورة تغييرها بشكل دوري، ويجب أن تكون فريدة ويصعب تخمينها.
- تدريب الموظفين على كيفية تعيين إعدادات الخصوصية، وتوعيتهم بالمخاطر التي يمكن مواجهتها في استخدام شبكات التواصل في العمل.
- تحديث سياسات الاستخدام باستمرار لمواكبة التغييرات التكنولوجية والمجتمعية.
- الوقوف على المتطلبات الخاصة باستعادة القدرة على العمل بعد الكوارث^(٣)، مثل فقدان بيانات ما أو اختراق لحسابات الجهة...إلخ.
- ضرورة قيام الجهة بإصدار الأدلة المتعلقة بالضوابط الأمنية والمعلوماتية الخاصة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي وإلزام الموظفين بها^(٤).

٩/١ النتائج والتوصيات:

١/٩/١ النتائج:

- تأتي الإمارات العربية المتحدة في مقدمة الدول العربية فيما يتعلق بإصدار أدلة تنظم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العمل الإداري. على الرغم من ذلك نجد أن تلك الأدلة لم تركز على إدارة ما يتاح من وثائق وحفظها واكتفت بالتركيز على أهمية استخدام وسائل التواصل بهدف تحسين التواصل بين الحكومة والمواطنين لتعزيز المشاركة والشفافية.
- تبين من استبانة الدراسة أن ضيق الوقت والمخاوف الأمنية جاءت في المرتبة الأولى من أسباب عزوف بعض الجهات عن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في العمل الإداري.
- على الرغم من أن الظهور الحقيقي لشبكات التواصل الاجتماعي بدأ عام ٢٠٠٤ فإن الاستخدام الفعلي بدأ عام ٢٠٠٨ فصاعداً، وبالفعل اتجهت الكثير من الجهات إلى استخدام تلك الشبكات بأنواعها المختلفة في

١- حكومة الشارقة. المرجع السابق نفسه، ص ١٢.

2- Government of India. op. cit., P19.

3- State of Washington. Guidelines and Best Practices for Social Media Use in Washington State. November 2010. P14. Retrieved from <http://www.governor.wa.gov/sites/default/files/documents/GuidelinesAnd%20BestPracticesForSocialMedia.pdf>

٤- حكومة الشارقة. المرجع السابق نفسه، ص ٥٣.

- السنوات الأخيرة، حيث أصبح للجهة الواحدة حسابات متعددة على شبكات التواصل، فعلى سبيل المثال الأرشيف الوطني الإماراتي له حساب على الفيسبوك وجوجل بلس، فضلا عن حساباته على وسائل التواصل الأخرى، وهي تويتر، ويوتيوب وانستجرام.
- بناء على استبانة الدراسة تبين أن شبكات التواصل الاجتماعي ممثلا في الفيس بوك، والمدونات المصغرة ممثلا في تويتر، ومشاركة الفيديو ممثلا في اليوتيوب من أكثر وسائل التواصل استخداما في الجهات الحكومية المختلفة، ثم يلي ذلك مباشرة المدونات، ومشاركة الصور حيث انتشر استخدام فليكر وانستجرام.
- أغلب شبكات التواصل الاجتماعي لا تتقاضى مقابل نظير خدماتها بشكل عام لكن أحيانا يكون هناك مقابل مادي من أجل زيادة في بعض الخدمات التي توفرها مثل شبكة لينكدين.
- اتفقت الجهات التي تمت مراسلتها على أن نشر الأخبار يأتي في مقدمة أسباب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، فضلا عن تعزيز التواصل مع المواطنين، وقد أشار مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها بالولايات المتحدة الأمريكية (CDC) إلى أن من الأسباب الأساسية أيضا لاستخدامها حالة الطوارئ والرغبة في إبلاغ المواطنين بأمر ما.
- عدم وجود سياسة شاملة لإدارة الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي يؤدي إلى فقدان المعلومات أو تكرارها، ومن ثم التعرض للكثير من المخاطر.
- إن زيادة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي داخل الجهات الحكومية يترتب عليه زيادة حجم الوثائق؛ ومن ثم عدم وجود سياسة واضحة لإدارة الوثائق سيترتب عليه تفاقم المشكلة وعدم القدرة على الوفاء بمتطلبات حفظ الوثائق واسترجاعها.
- نشرت بعض الحكومات العربية مثل الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية والبحرين سياسات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي داخل الجهات الحكومية، لكن معظم هذه السياسات لم تركز على إدارة الوثائق المتاحة على وسائل التواصل الاجتماعي، بل كان تركيزها في الأساس على كيفية استخدام هذه الوسائل في العمل الإداري لتحسين المشاركة المجتمعية وتطوير خدماتها، على عكس دول العالم المتقدم التي خصصت في سياساتها جزء مفصل للوقوف على كل الأمور المتعلقة بإدارة الوثائق المتاحة على وسائل التواصل الاجتماعي.

٢/٩/١ توصيات:

- ضرورة توضيح تعريف الوثيقة العامة في ضوء تقنيات وسائل التواصل الاجتماعي من خلال تحديد ماهيتها، والحالات التي يمكن اعتبارها وثيقة عامة، ومن ثم ضرورة إدراجها في القوانين واللوائح المنظمة للعمل الأرشيفي بالدولة.
- أن الوقت قد حان لكي تبدأ الجهات الحكومية بالدول العربية في إعادة التفكير حول إجراءات إدارة الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي، مع ضرورة إصدار أدلة تنظم هذا الأمر، ويمكنهم الاستعانة بالأرشيفات الوطنية في وضع خطوط إرشادية بشأن جمع الوثائق المتاحة على شبكات التواصل الاجتماعي.
- تشجيع الجهات الحكومية على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لإتاحة الفرصة أمام عملائها للتواصل، مما يسمح بتعزيز المشاركة والتعاون؛ ومن ثم يجب وضع سياسة واضحة لاستخدام شبكات التواصل.
- ينبغي على الحكومات العربية وضع تصور لإنشاء أرشيف وطني لوسائل التواصل الاجتماعي يساهم في الحفاظ على جميع وثائق الجهات الحكومية المتاحة عبر حسابات تلك الجهات على وسائل التواصل الاجتماعي باعتبارها وثائق عامة لها دور في توضيح الأعمال الحكومية وسياساتها مما يساعد في فهم الأحداث التاريخية مستقبلا.

ملحق

استبانة عن استخدام وسائل التواصل في الجهات الحكومية وممارسات إدارة الوثائق المتاحة عليها

1- Official name of the institution
2- Contact details of the institution ☐ Address: ☐ Email: ☐ Telephone: ☐ Website: ☐ Fax:
3- How do you classify your institution? ☐ Academic ☐ Government ☐ International ☐ Corporate ☐ Professional Society ☐ other (please specify) ☐ Cultural ☐ Archives ☐ Library ☐ Museum ☐ Regional
4- Does your Institution use social media? ☐ Yes ☐ No - If No, why? * ☐ Technological difficulties ☐ Lack of time ☐ Lack of staff ☐ Lack of training ☐ Managerial difficulties ☐ Lack of money ☐ Lack of interest ☐ Political difficulties ☐ security/privacy concerns ☐ other (please specify)
5- Why is your Institution using social media? ☐ Disseminating news ☐ Communication ☐ Building relationships with other institutions ☐ Marketing ☐ To support the mission of your Institution ☐ Promotion ☐ business management decisions are made ☐ other (please specify)
6- When did your Institution begin using social media? ☐ 2017 ☐ 2016 ☐ 2015 ☐ 2014 ☐ 2013 ☐ 2012 ☐ 2011 ☐ 2010 ☐ 2009 ☐ 2008 ☐ 2007 ☐ 2006 ☐ Early 2000s ☐ I Don't know

7- What is your personal knowledge of social media? ☐ Extremely Low ☐ Low ☐ Neutral ☐ High ☐ Extremely High			
8- What Types of content are created through Social Media Usage in your Institution? * ☐ Text ☐ Pictures ☐ audio recordings ☐ Surveys/polls ☐ Links ☐ audiovisual recording ☐ Ads ☐ other (please specify)			
9- What are the types of social media in your Institution? * ☐ Social networks ☐ Microblogging ☐ Blogs ☐ Wikis ☐ Photosharing ☐ Videosharing ☐ Podcasting ☐ Forums ☐ RSS ☐ Web chat ☐ Mashups			
10- What platforms does your Institution use? * ☐ Facebook ☐ Google+ ☐ LinkedIn ☐ MySpace ☐ Pinterest ☐ Tumblr ☐ Twitter ☐ Flickr ☐ YouTube ☐ Blogger ☐ vkontakte ☐ Odnoklassniki ☐ orkut ☐ other (please specify)			
11- Who runs the social media in your Institution? ☐ Volunteer ☐ Full time employee ☐ Part-time employee ☐ A team of staff members			
12- Is your Institution currently providing employee training on managing social media records? ☐ Always ☐ Frequently ☐ Occasionally ☐ Never			
13- Does your Institution have clear policies and established roles for managing social media records? ☐ Yes ☐ No ☐ I don't know			
14- Does your Institution have a policy on acceptable use of social media? ☐ Yes ☐ No ☐ I don't know			

- If Yes, Can you briefly describe that policy?
15- Who in your Institution has responsibility for the policy for retention and management of records created in social media?
16- Do you think the social media tools affect the function of the records management? ☐ Yes ☐ No ☐ I don't know If Yes, how?
17- Do Social Media Records need to be in schedules of records retention & disposition? ☐ Strongly Agree ☐ Agree ☐ Disagree ☐ Strongly disagree ☐ Not applicable (not known or not used)
18- With regard to Scheduling social media records, how long do you keep social media records?
19- Does your Institution use social media content management systems like Hootsuite, Buffer, Apture or Swix? ☐ Yes ☐ No ☐ I don't know
20- Does your Institution use an electronic records management system? ☐ Yes ☐ No - If yes, are social media records stored and managed in it?
21- What are some tools you can use to save and back up social media records?
22- Does your Institution preserve their social media output? ☐ Yes ☐ No ☐ Some ☐ I don't know
23- What do you think are the biggest challenges for your Institution with regard to managing social media?
24- Are comments considered records? ☐ Yes ☐ No
25- Can social media records be used as evidence in legal issues? ☐ Strongly Agree ☐ Agree ☐ Disagree ☐ Strongly disagree ☐ Not applicable (not known or not used)

26- Is it possible that the information received through social media would need to be reused in future?

☐ Always ☐ Frequently ☐ Occasionally ☐ Never

If Always, how?

27- Have attended a presentation or workshop on social media management?

☐ Yes ☐ No

28- Finally, How do you envision an ideal world regarding the retention and management of records created in social media?

- Please provide any comments on this questionnaire

Details of contact person

☐ Name: ☐ Position within the institution:

☐ Email:

واقع استخدام شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك في الأرشيفات الوطنية العربية والأجنبية دراسة تحليلية مقارنة

اعداد

د. تفيدة سمير محمود

أستاذ الوثائق المساعد

كلية الآداب - جامعة المنيا

مقدمة:

يشهد عالم اليوم تطوراً هائلاً في تكنولوجيا الاتصال في ظل الثورة الرقمية وازدياد أعداد المستخدمين للتقنيات الرقمية والتكنولوجيا الحديثة تصاعدياً، ثم ظهور الإنترنت وانتشاره بسرعة هائلة مما أحدث تغييراً كبيراً في أساليب الاتصال والتواصل بين أفراد المجتمع، كما أدت الطفرة التي شهدتها وسائط اختزان المعلومات وتكنولوجيا الرقمنة إلى قيام مرافق المعلومات بكافة فئاتها بما فيها الأرشيفات إلى التوجه نحو أتمتة عملياتها ورقمنة مجموعاتها وظهر اتجاه جديد سمي "الأرشيفات المتاحة على الخط المباشر" ON LINE ARCHIVES^١.

ونظراً للتغير في سلوك مستخدمي الأرشيفات في البحث عن المعلومات منذ بداية الألفية الثالثة، اتجهت الأرشيفات نحو تطبيقات الجيل الثاني من الويب WEB2.0^٢ بهدف الوصول للمستخدمين، والتواصل مع الجيل المتنامي من مستخدمي ويب^٢، وزيادة الوصول الحر للمجموعات الأرشيفية، وظهر ما يسمى بالجيل الثاني من الأرشيفات ARCHIVES2.0، الذي انصب على الاهتمام باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات الأرشيفية، حيث حذت الأرشيفات حذو المكتبات والمتاحف في التواجد بمواقع التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك والتويتر واليوتيوب، وذلك بغرض تشجيع محو الأمية المعلوماتية لدى مستخدميها، وتحديث خدمات المعلومات المقدمة وبث المواد الأرشيفية والأخبار والأحداث والتقارير السنوية والاتصال المباشر والفعال مع المستخدمين، وزيادة المحادثات العميقة وتوفير الفرص للمشاركة المدنية والتواصل مع أكبر عدد من الأشخاص^٣، حيث قامت الأرشيفات ببذل مزيد من الجهد لربط المستخدمين بخدماتها ومصادرهما، ولم يعد الحال كما كان من قبل من حيث كون المواقع الإلكترونية للأرشيفات هي المنفذ الأساسي لترويج خدماتها وإنما بزغ إطاراً جديداً فرض على تلك المؤسسات الأرشيفيةولوج للتعامل مع المجتمعات الافتراضية للمستخدمين ومشاركتهم، ومن ثم توجهت الأرشيفات بمختلف دول العالم نحو إنشاء صفحات لها ضمن مواقع الشبكات الاجتماعية^٤.

1 BOUNTOURI,L(2014) THE USE OF SOCIAL MEDIA IN ARCHIVES.PROCEDIA-SOCIAL AND BEHAVIOR OF SCIENCES.VOLUME47.25AUGUST2014. PAGES510-517.3RD INTERNATIONAL CONFERENCE ON INTEGRATED INFORMATION IC-ININFO

٢ الويب: شبكة إنترنت يتم فيها ربط الحاسبات معا عن طريق بنية الاتصالات عن بعد مثل التليفونات والشبكات المحلية والأقمار الصناعية وغيرها وتندرج مجتمعات الإنترنت من الويب^١، حيث يسمى الجيل الأول من الويب وهو ويب المحتوى ويسير فيه تدفق المعلومات في اتجاه واحد فقط، من الويب إلى المستخدم فهو ليس تفاعلياً، والذي من خلاله يوفر المنتجون محتوى ثابت إلى المستهلكين السلبيين، كما يتميز ببطء اتصالات الإنترنت، وهو غير هادف للربح وظهر في بداية التسعينات ومستمر إلى الآن، وعند تقديم الخدمات في الويب^١ مثل المحادثة لا يتم ربط المستخدمين بعضهم ببعض ولم يتم إدخال مصطلح المجتمع الاجتماعي في هذا الجيل أي التواصل مع الموقع حيث لا يمكن للمستخدم الربط مع مالك الموقع أو نشر الأفكار وإبداء النقد على آراء الآخرين رغم أن الحكم على الأفكار وتحليلها قد يزيد من سرعة الإبداع واختراع الأفكار الجديدة، أما الجيل الثاني من الويب فلم تتغير البروتوكولات وإنما تغير استخدام الخدمات، حيث يؤثر الجيل الثاني من الويب على مستوى المستخدم والدائر فهو مجرد طريقة جديدة لمشاهدة التكنولوجيا الحالية والجديدة، فالويب^٢ "ويب اجتماعية" فهو شبكة إنترنت لتفاعل المستخدمين ومشاركتهم بالإضافة إلى سهولة التواصل، وأدى إلى الاستفادة من الأدوات التفاعلية التي أتاحت للمستخدمين مجالاً أوسع للمشاركة والتعاون وأصبحت الحدود التقليدية بين منتجي المعلومات والمستهلكين غير واضحة وتتضمن عدة خدمات للويب مثل الويكيبيديا والفيس بوك والفليكر واليوتيوب والسكيب، كما ظهر عرض المحتوى مثل المدونات وإمكانيات توزيع النص والصور والصوت والفيديو ومشاركة الشاشات لقطاع عريض من المستخدمين على مستوى العالم وهو يرسخ فكرة التأكيد على المساواة في المعاملة بين المستخدم والمزود وكذلك التفاعل الفعلي لأنه يمكن للمستخدم تحميل المواد ورفعها. أما الجيل الثالث من الويب فبدأ الحديث عنه في أواخر عام ٢٠٠٨م وبداية عام ٢٠٠٩م ويتضمن كل ما سبق من التكنولوجيا المتاحة في الجيلين السابقين لكن يضيف معرفة المكان والوقت المتعلق بالمستخدم، كما يطور إدارة البيانات ويؤدي دوراً أساسياً في تحسين الوصول لشبكة الإنترنت عبر الأجهزة المحمولة. انظر كل من:

-KATE,T(2011).ADIFFERENT KIND OF WEB :NEW CONNECTION BETWEEN ARCHIVES AND OUR USERS.CHICAGO.SOCIETY OF AMERICAN ARCHIVES PP 299-302.

أحمد فايز أحمد: استرجاع الجيل الثالث من الويب دراسة تحليلية مقارنة. مجلة دراسات المعلومات ع ١٢ سبتمبر ٢٠١١م، ص ١٥٦-١٦٨.

BOUNTOURI,L : op.cit.pp512-514. 3

4 CHERN,RESIB(2015). SOCIAL MEDIA IN LIBRARY AND ARCHIVES.THE CANADIAN JOURNAL OF INFORMATION AND LIBRARY SCIENCE 39NO.3_4,P 377.

أولاً: الإطار المنهجي:

١/١ أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

- حصر الأرشيفات الوطنية العربية التي لها صفحات على موقع التواصل الاجتماعي (الفيسبوك).
- وصف وتحليل صفحات الأرشيفات العربية على موقع التواصل الاجتماعي (الفيسبوك).
- إجراء دراسة مقارنة بين صفحات الأرشيفات الوطنية العربية والأجنبية على الفيسبوك من حيث حداثة المعلومات التي تقدم للمستخدمين ومدى شموليتها وكفايتها، ومدى تفهم احتياجات واهتمامات المستخدمين الفعلية والأخذ بمقترحاتهم وتطوير الخدمات الأرشيفية.

٢/١ تساؤلات الدراسة: تطرح الدراسة التساؤلات الآتية:

- ما الأرشيفات العربية التي تستخدم موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك؟
- ما أغراض استخدام الأرشيفات العربية والأجنبية لموقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك وما أوجه الاختلاف بين هذه الأرشيفات؟
- إلى أي مدى تستخدم الأرشيفات العربية الفيسبوك في الإعلان عن الخدمات وزيادة التفاعل بين موظفي الأرشيف والمستخدمين؟

٣/١ منهج الدراسة:

المنهج هو طائفة من القواعد العامة المصاغة من أجل الوصول إلى الحقيقة في العلم وتستخدم الدراسة منهج التحليل الوصفي الذي يقوم على جمع المعلومات المتعلقة بخصائص الظاهرة خلال فترة زمنية معينة ووصف لطبيعتها وتحليلها وتفسيرها، ومن ثم الخروج باستنتاجات منها، كما تستخدم الدراسة أيضاً المنهج المقارن وهو ذلك المنهج الذي يعتمد على المقارنة في دراسة الظاهرة، حيث يبرز أوجه الشبه والاختلاف فيما بين ظاهرتين أو أكثر، ويعتمد الباحث من خلال ذلك على مجموعة من الخطوات من أجل الوصول إلى الحقيقة العلمية المتعلقة بالظاهرة المدروسة^١، وقد قامت الباحثة باتباع خطوات منهجية من أجل الحصول على جميع المعلومات الضرورية لهذا البحث مثل اللجوء إلى شبكة الإنترنت وفحص وتحليل حسابات الأرشيفات العربية والأجنبية على موقع التواصل الاجتماعي (الفيسبوك) من أجل معرفة عدد ونوعية الحسابات لدى هذه الأرشيفات، والتعرف أيضاً على ما تُنشر بها من معلومات وروابط.

٤/١ حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية : وصف وتحليل صفحات الأرشيفات العربية والأجنبية على موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك.

١ الأرشيف الوطني: هو كل مؤسسة أرشيفية تختص بتجميع وحفظ الوثائق التي لها قيمة تاريخية أو أرشيفية للدولة وترتيبها ووصفها وإعداد أدوات البحث وإتاحة الوثائق للاطلاع والتصوير في ضوء القواعد التي تحدد وتنظم ذلك، وكذلك بث المعلومات التاريخية إلى جمهور المستخدمين، وخدمات المعلومات في مجال الوثائق قد يقدمها الأرشيف الوطني بناء طلبات واستفسارات طلبت منه من قبل الباحثين، كما أنه قد يبادر بالقيام بها توقعاً لاستفسار أو حاجة، ويسمى أيضاً دار الوثائق ومقره في عاصمة الدولة. انظر كل من: سلوى على ميلاد: قاموس مصطلحات الوثائق والأرشيف والمعلومات. ط٢. القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٧م ص١. مصطفى على أبو شعيشع (١٩٩٣). دراسات في الوثائق ومراكز المعلومات الوثائقية، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع. ص ٦٥-٦٧. ٢ عبد الجواد بكر (٢٠٠٣). منهج البحث المقارن. الإسكندرية، دار الوفاء. ص ١٥٢، عبد الرحمن بدوي (١٩٧٧). مناهج البحث العلمي. ط٣، الكويت، وكالة المطبوعات. ص٣.

- **الحدود المكانية :** أجريت الدراسة على الأرشيفات الوطنية العربية بالإضافة إلى الأرشيفات الوطنية لأستراليا، فرنسا، كندا، المملكة المتحدة.
- **الحدود الزمانية :** حصر صفحات الأرشيفات العربية والأجنبية على موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك حتى شهر يوليو من العام الميلادي ٢٠١٧م.

٥/١ مجتمع الدراسة:

تم حصر الدول العربية الأعضاء في جامعة الدول العربية من خلال الاستعانة بالموقع الرسمي لجامعة الدول العربية على الإنترنت^١، أما بالنسبة للأرشيفات الأجنبية محل الدراسة فقد روعي في اختيارها الآتي : إعطاء أولوية للأرشيفات التي تمتلك تراثاً أرشيفياً تاريخياً قيماً مثل الأرشيف الفرنسي وأرشيف المملكة المتحدة ، بالإضافة إلى مراعاة تمثيل مناطق جغرافية متنوعة مثل الأرشيف الأسترالي ، والأرشيف الكندي.

٦/١ الدراسات السابقة:

ناقشت دراسة أماني مجاهد^٢ كيفية استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة، وهذه الدراسة تهدف إلى دراسة بعض الشبكات الاجتماعية الأكثر انتشاراً والأكثر عدداً، ومعرفة إمكاناتها والعمل على حصر المكتبات التي تتيح خدماتها من خلال هذه الشبكات لقياس نوعيتها ومدى تواصل هذه المكتبات مع هذه الشبكات، وتجميع أكبر وأشهر الشبكات الاجتماعية العالمية وأسهلها في الوصول مع التعرض للشبكات الاجتماعية العربية بشئ من الوصف والتحليل، وذلك في الفترة منذ نشأة المجموعات الخاصة بالمكتبات على الشبكات محل الدراسة حتى أكتوبر ٢٠٠٩م.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها شهرة وانتشار مواقع الشبكات الاجتماعية بشكل فعال، حيث أصبحت من أكثر المواقع التي يرتادها المستفيدين من خدمات الشبكة العنكبوتية، وقوة البرمجيات والتطبيقات التي تتاح من خلال هذه المواقع وتطورها السريع والفعال، بالإضافة إلى التطبيقات والتفاعلية الشديدة التي تتمتع بها هذه المواقع وهو ما يسمح لأي نشاط فعال أن يمارس من خلال هذه المواقع.

كما تناولت دراسة السيد صلاح الصاوي^٣ سمات الويب ٢ على مواقع الأرشيفات والمكتبات الرئاسية على الإنترنت ، والغرض من هذه الدراسة وصف سمات الويب ٢ وتحليلها على مواقع الأرشيفات والمكتبات الرئاسية على شبكة الإنترنت ومن ثم تحديد مدى إفادة المؤسسات الأرشيفية من تطبيقات الويب ٢ في تحديث خدمات المعلومات المقدمة، في الفترة من شهر سبتمبر ٢٠١٠م وحتى شهر يناير ٢٠١١م، وقد ذكرت الدراسة أمثلة من هذه السمات المستخدمة مثل الملخص الوافي للموقع، المدونات، المدونات المصغرة، التأليف الحر، الشبكات الاجتماعية، منتديات النقاش، مشاركة الوسائط المتعددة مثل مواقع مشاركة الصور، التسجيلات الصوتية، مواقع مشاركة الفيديو.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن وجود الأرشيفات العربية على موقع الويب ٢ يكاد يكون معدوماً، فهي لم تستثمر بعد أدوات ومواقع الويب لإنشاء طرق جديدة للتواصل مع الجمهور، كما ذكرت إلى أنه مازال أرشيفات عديدة ملتصقة بالويب ١، وهذا يحتاج إلى تغيير لأن صفحات الويب الساكنة مفيدة في تقديم معلومات عن الخدمات التي يجري تقديمها، لكنها لا تسمح بالتفاعل بين المستخدمين، كما لم تقم

1 <http://www.lasportal.org/ar/Pages/default.aspx>

٢ أماني مجاهد (٢٠١٠). استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة . مجلة دراسات المعلومات . ٨ع .

٣ السيد صلاح الصاوي (٢٠١٢). سمات الويب ٢ على مواقع الأرشيفات والمكتبات الرئاسية على الإنترنت . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . مج ١٨ ، ٢٤ .

الأرشيفات بالإفادة من بعض تقنيات الويب ٢ الهامة مثل التراسل الآني أو الدردشة، كما توصلت الدراسة أيضاً إلى أن أغراض إنشاء المدونات على مستوى الأرشيف الواحد قد تعددت أغراضها ما بين مدونات مهنية للأرشيفين، مدونات لاستطلاع رأى الجمهور، مدونات لشخصيات تاريخية، بالإضافة إلى كيفية نظر الأرشيفات للمدونات بوصفها مساحات افتراضية هامة تحتوى على معلومات قيمة تنثر المستخدمين وتشجعهم، وأداة لتلقى واستقبال آراء ومشاركات وتعليقات واهتمامات الجمهور، فضلاً على أنها أداة تتسم بالبحث السريع والبسيط للمعلومة إلى جمهور واسع .

وقد ذكرت BOUNTOURI (باونتورى) ^١ في دراستها التابعة لقسم علوم المعلومات بمعهد علوم تكنولوجيا التعليم بأثينا خلال عام ٢٠١٢—٢٠١٣ م أن الأرشيفات حذت حذو المكتبات والمتاحف في التواجد بمواقع التواصل الاجتماعي من أجل نشر وبث معلومات متنوعة للجمهور على نطاق واسع وتعزيز استراتيجيات الاتصال في الأرشيفات، ولا سيما في البلدان التي لا تمتلك الإمكانيات المادية الواجب إنفاقها على استراتيجية الاتصال، وقد قامت BOUNTOURI (باونتورى) بإجراء مقارنة بين الخدمات الأرشيفية في الأرشيف اليوناني والأرشيفات غير اليونانية، وقامت بإجراء دراسة استقصائية من أجل استكشاف مدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الخدمات الأرشيفية،

وقد أظهرت نتائج دراستها أن الأرشيفات أقل ارتباطاً بوسائل التواصل الاجتماعي مقارنة بالمتاحف والمكتبات، ولكن مع ذلك فإن الأرشيفات تحاول ببطء وبشكل تدريجي دمج استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في روبيتهم المهني اليومي .

وقد قامت بعمل استبيان وأرسلته إلى جهات مختلفة مثل جمعية الأرشيفين الكندية والجمعية الأسترالية والأرشيف اليوناني، وذلك لاستكشاف أنواع وسائل التواصل الاجتماعي المستخدمة في الأرشيفات والمجموعات الخاصة وكيف ولماذا تُستخدم هذه المواقع، ومقارنة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الخدمات الأرشيفية اليونانية ومقارنتها بالخدمات الأرشيفية في البلدان الأخرى

وقد أظهرت نتائج الاستبيان أن ٥٤% من العينة لا يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي بسبب ضيق الوقت و ٥١% بسبب عدم توافر الموظفين، كما ذكر البعض أنه لا يرغب في مشاركة سياسته في وسائل التواصل الاجتماعي، على الرغم من أن هذه الأرشيفات لديها حسابات على وسائل التواصل الاجتماعي يتم استخدامها وتحديثها بصفة مستمرة، وفي مجموعة أخرى من العينة أظهرت الإجابات أن ٣٢% فقط من الأرشيفات لديها سياسات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في الخدمات الأرشيفية، كما أظهرت النتائج أيضاً أن أكثر مواقع التواصل الاجتماعي استخداماً من قبل الجمهور هي كالاتي : الفيسبوك ٨٣% ، وتويتر ٥٤%،

كما ذكرت باونتورى أن الأرشيف اليوناني يستخدم فقط موقع الفيسبوك، في حين أن الأرشيفات الأخرى تستخدم مجموعة واسعة من مواقع التواصل الاجتماعي مثل تويتر، ويكيس، المدونات، فليكر، يوتيوب، وذلك لأن الأرشيف اليوناني يواجه صعوبات كبيرة في الموارد المالية والبشرية .

ثانياً : الإطار النظري:

١/٢ مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي: SOCIAL NETWORK

تعرف شبكات التواصل الاجتماعي على أنها مواقع الكترونية مبنية على أسس معينة تمكن الأشخاص من التعبير عن أنفسهم، والتعرف على أشخاص آخرين يشاركونهم الاهتمامات نفسها، ويمكن القول بأن

1 BOUNTOURI,L : OP.CIT ,PP 510 _517.

شبكات التواصل الاجتماعي هي عبارة عن مجتمعات افتراضية تمكن مستخدميها من مشاركة الأفكار والاهتمامات، بالإضافة إلى تكوين صداقات جديدة، فهي تطبيقات تكنولوجية حديثة تعتمد على الويب لتتيح التواصل والتفاعل بين الناس من خلال الرسائل المكتوبة والرسائل الصوتية المسموعة والرسائل المرئية، وتقوم على تفعيل وبناء المجتمعات الحية في بقاع العالم، حيث يقوم الأفراد بمشاركة أنشطتهم واهتماماتهم من خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي ذات سمة التواصل من الجهتين، كما تساعد تلك التطبيقات على نقل المعلومات وتبادلها بسهولة، حيث أصبح الإنسان كأنناً يعيش تفاصيل حياته في الفضاء الافتراضي^١، فيسجل ما يدور في فكره وبدون مشاهداته اليومية ويشارك أصدقائه آرائهم ويعرض على الصفحة الشخصية معلوماته عن العمل والعمر والدراسة الأكاديمية والصور الشخصية، فقد لعبت هذه الشبكات دوراً حاسماً في اجتياز كافة الحدود والموانع وتمكين مستخدميها من التواصل بلا عوائق وأصبح من المهم لدى كثير من أصحاب الحسابات على تلك الشبكة أن يكون لهم دائرة اجتماعية تتسع مع مرور الوقت وتجذب أكبر عدد من المتابعين^٢.

وتستخدم المنظمات والمؤسسات الحكومية بشكل متزايد شبكات التواصل الاجتماعي للتواصل مع مستخدميها، ولهذه الصلات القدرة على توسيع نطاق الخدمات الحكومية، والتماس أفكار جديدة، وتحسين عملية صنع القرار وحل المشاكل، ومع ذلك فإن التفاعل عبر شبكات التواصل الاجتماعي يقدم تحديات جديدة تتعلق بالخصوصية والأمن وإدارة البيانات وإمكانيات الوصول والاندماج الاجتماعي^٣.

وقد كانت بداية شبكات التواصل الاجتماعي في عام ١٩٧١م، حيث أرسلت فيه أولى الرسائل عبر البريد الإلكتروني بين جهازين حاسوبين تم وضعهما بمحاذاة بعضهما، أما أول مواقع شبكات التواصل الاجتماعي فقد أنشئ عام ١٩٩٤م باسم جيو سيتيز GEOCITIES وقد أتاح للمستخدمين فرصة إنشاء مواقعهم الخاصة وتصميمها، وفي عام ١٩٩٧م أنشئت أولى وسائل التراسل الفوري تحت اسم AOL وهي تشبه إلى حد كبير مواقع التواصل الاجتماعي الحديثة لأنها أتاحت مشاركة المستخدمين لمعلوماتهم الشخصية^٤.

وقد تطورت الشبكات الاجتماعية لتصبح اتجاهات عالمياً يؤثر في كثير من جوانب الحياة الاجتماعية والثقافية والاقتصادية، مما يحتم ضرورة وضع برامج واستراتيجيات أكثر فعالية لتحقيق عائدات مستدامة من خلال مواقع الشبكات الاجتماعية وتحديث سياسات دمج المستخدمين في الشبكات الاجتماعية لتحقيق أقصى استفادة ممكنة، وهذه الشبكات الاجتماعية تكمل الدور الذي تقوم به محركات البحث في الحصول على المعلومات، فهذه المواقع يمكن أن تكون بديلاً لمحركات البحث التقليدية من خلال فتح المجال للمستخدمين لطرح تساؤلاتهم حول المعلومات التي يريدونها، ورغم أن ذلك يعد ميزة في الشبكات الاجتماعية فإن المعلومات المتداولة من خلال هذه الشبكات يمكن أن لا تكون بنفس الدقة والجودة المطلوبة للباحثين^٥. ومع نهاية عام ٢٠١٢م انتقل النقاش حول السياسات والتأثير المجتمعي لاستخدام مواقع

١ المجتمع الافتراضي : هو مجموعة من الأفراد تتواصل بشكل منتظم ومنظم من خلال مواقع على شبكة الإنترنت وفق آلية للتحقق من شخصياتها وتسمى لتحقيق أهداف مشتركة، ومما يلاحظ على المجتمع الافتراضي تجاوزه لكل الأعراف الاجتماعية والحدود الجغرافية فلا حواجز فيه ولا حدود له، وذلك نظراً للطبيعة الساندة فيه وهي إخفاء الشخصية الحقيقية والتعامل مع الآخرين من خلال اسم مستعار. انظر:

DHOLAKIA,V (2013).ASOCIAL INFLUNCE MODEL OF CONSUMER PARTICIPATION IN NETWORK AND SMALL GROUP BASED VIRTUAL COMMUNITIES ,INTERNATIONAL JOURNAL OF RESEARCH IN MARKETING , PP 241 243.

2 WASSERMAN,FAUST(1994).SOCIAL NETWORK ANALYSIS IN THE SOCIAL AND BEHAVIORAL SCIENCES,CAMBRIDGE UNIVERSITY PRESS,PP11-27_ CHERN.RESIBS:OP.CIT,P 379.

3 Op.cit.pp44_45.: WASSERMAN,FAUST

4 DHOLAKIA,V.OP.CIT .PP 117-131.

5 RAMESH,M,R(2013)ACOMPARISON OF INFORMATION SEEKING USING SEARCH ENGINES AND SOCIAL NETWORK ,MICROSOFT RESEARCHES,INDIA,GYANKASH,4(1),81.PP 87-80.

التواصل الاجتماعي من التصور التقليدي النمطي الذي يؤمن بحتمية التقنية إلى النقاش حول كيفية الاستفادة منها في تحقيق أهداف اجتماعية وتعليمية وثقافية وسياسية^١.

٢/٢ مميزات شبكات التواصل الاجتماعي:

يوجد مميزات عديدة لشبكات التواصل الاجتماعي جعلتها مختلفة عن المواقع الإلكترونية الأخرى ومن هذه المميزات إمكانية إنشاء حسابات شخصية ليتمكن المستخدم من تسجيل الدخول إلى الموقع بواسطتها، إمكانية إنشاء صفحات شخصية تمكن المستخدم من نشر معلومات خاصة عنه مثل السيرة الذاتية أو الصور الشخصية أو آخر الأنشطة التي قام بها الشخص، وجود الرسائل الإخبارية وهي وسيلة لمعرفة آخر المستجدات والأخبار المتعلقة بالمستخدمين الآخرين للموقع، إمكانية نشر محتويات وتعديلها وقد تكون هذه المحتويات عبارة عن رسائل مكتوبة أو صور أو مقاطع فيديو أو غير ذلك، إمكانية تفاعل المستخدمين مع منشورات مستخدمين آخرين، ويكون ذلك عن طريق كتابة التعليقات وإبداء الآراء المختلفة وإظهار الإعجاب بالمنشورات^٢.

أنواع مواقع (شبكات) التواصل الاجتماعي :

تشير وسائل التواصل الاجتماعي إلى مجموعة من المواقع الإلكترونية التي تم تصميمها لتركز على التفاعل الاجتماعي، وفي الواقع العملي تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي عبارة عن مجموعة من التقنيات والخدمات القائمة على الويب، فهناك مواقع تختص بالقضايا المهمة ومنتديات النقاش والرسائل النصية مثل موقع الويكي^٣، ومواقع الفعاليات مثل موقع MEETUP^٤ وموقع تويتر^٥ والذي يوفر مميزات التدوين المصغر (تغريدة)، مواقع شبكات التواصل الاجتماعي التي تستعمل في التواصل المباشر بين المستخدمين والبحث عن الأصدقاء ومعرفة كل شيء جديد في حياة المستخدمين، ويقوم المستخدمون بمشاركة فعالياتهم واهتماماتهم في هذه المواقع ومن أمثلتها موقع الفيسبوك^٦، موقع هاي فايف^٧، مواقع مشاركة الاهتمامات مثل GOOD READER^٨، مواقع بناء فرق العمل والتعاون مثل موقع WAZA^٩، مواقع تحرير وإدارة النصوص مثل موقع بوكس^{١٠} وجوجل دوكس^{١١}، مواقع الفن والتصوير مثل موقع فليكر^{١٢}، مواقع بث الفيديو والتخزين مثل موقع اليوتيوب^{١٣}، وهناك مواقع تختص بتبادل وإيجاد المعلومات وفي الاتصالات ومن أمثلتها المدونات الجزئية والمدونات بلوكس، مواقع الوسائط المتعددة ومن أمثلتها مواقع البث الحي ومشاركة الفيديو، ومواقع تختص بمشاركة الموسيقى والمقاطع الصوتية^{١٤}.

وتتشارك هذه المواقع بشكل كبير في أغراضها ونهجها، وفي التركيز على تمكين المستخدمين من التواصل والتفاعل والتحرير ومشاركة المحتوى في بيئة اجتماعية، وخلافاً لوسائل الإعلام التقليدية تعتمد وسائل التواصل الاجتماعي على المحتوى الذي ينشئه المستخدمون والذي يشير إلى أي محتوى تم إنشاؤه

١ حمد بن إبراهيم العمران: الاتجاهات العالمية والمحلية في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، مجلة دراسات المعلومات، ١٥ع مايو ٢٠١٥م، ص ٣٩.
٢ عبد الرزاق محمد الدليمي: الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية، عمان، وائل للنشر والتوزيع، ٢٠١١م، ص ١٨٣-١٨٥.

3 www.wiki-site.com/
4 http://www.meetup.com
5 http://twitter.com
6 www.hi5.com
7 http://www.goodreader.com
8 www.waza.org/
9 http://www.b8ks.com/
10 http://docs.google.com
11 www.flickr.com
12 www.youtube.com

١٣ آلاء محمد رشيد: استخدامات شبكات التواصل الاجتماعي الفيسبوك والتويتر والإشباع المتحققة لدى طلبة الجامعات الأردنية، دراسة ميدانية عن جامعتي الأردنية والشرق الأوسط، أطروحة ماجستير، عمان، الأردن، ٢٠١٤م، ص ٢٧.

من قبل الجمهور المستخدم بدلاً من المهنيين، حيث يتنوع المحتوى الذي يتم تداوله في وسائل التواصل الاجتماعي من مقاطع فيديو، صور، رسائل نصية، وقد صممت وسائل الإعلام التقليدية مثل الراديو وشبكة التلفزيون في المقام الأول لتكون منصة إذاعية في حين أن وسائل التواصل الاجتماعي مصممة لتنشأ حواراً والتفاعل بين مجموعات كبيرة من المستخدمين المنتشرين جغرافياً، وينتج عن هذا التفاعل إنتاج معلومات قيمة وحل المشاكل الصعبة من خلال الاستفادة من الخبرات الفريدة والنادرة والحصول على رؤى ووجهات نظر متنوعة من خلال المناقشة^١.

٣/٢ موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك (FACEBOOK):

شبكة اجتماعية ذو شعبية كبيرة مجانية، يدمج الفيسبوك بين أفضل المدونات والمنتديات الإلكترونية والمجموعات ومشاركة الصور، ويمكن عن طريق تعقب الروابط التي يجريها أعضاء تلك الشبكة مع بعضها البعض معرفة مدى عملية التشبيك التي يقوم بها الفيسبوك، وترجع نشأة شبكة الفيسبوك إلى مارك زوكربيرج، الذي رادته الفكرة منذ أن كان طالباً في جامعة هارفارد الأمريكية، حيث كان هدفه إقامة شبكات تضم طلبة الجامعة في موقع واحد، وسرعان ما انتشرت أصداء الفكرة في جامعات أخرى، وأطلق مارك زوكربيرج موقعه فيسبوك في عام ٢٠٠٤م واستمر الموقع قاصراً على طلبة الجامعات والمدارس الثانوية حتى عام ٢٠٠٦م ثم قرر أن يفتح أبواب موقعه أمام من يرغب في استخدامه، وقد انتشر موقع الفيسبوك بين فئة الشباب بسهولة الانضمام إليه، كما يعد وسيلة إعلانية لترويج الأفكار والبضائع وتنظيم الفعاليات والمحاضرات، بالإضافة إلى تزويد الشباب بالأخبار التي تحدث حول العالم بسرعة وفعالية عالية تربطهم مع المجتمع بأقل العبارات، فضلاً عن هدف التسلية والترفيه الذي يوفره هذا الموقع، فالفيسبوك شبكة اجتماعية كبيرة تسمح للأشخاص ببناء صفحات إنترنت خاصة بهم ومن ثم التواصل مع الأصدقاء لمشاركة المحتويات والتعليقات^٢.

ويعتبر الفيسبوك من أشهر مواقع التواصل الاجتماعي ومقره الرسمي في الولايات المتحدة الأمريكية في ولاية كاليفورنيا، ويرمز له بأيقونة زرقاء مكتوب عليها حرف "F"، ويشير اسمه إلى دفتر ورقي يحمل صور ومعلومات لأفراد المجموعات ويتيح للطلبة التعارف وتصفح دفاتر بعضهم البعض، ويستخدم طلبة الجامعات هذا الموقع للبحث عن المعارف والمعلومات المتصلة بتخصصاتهم وأحياناً لمناقشة المحاضرات اليومية والتواصل مع جماعات ذات اهتمام مشترك للتعلم ومعرفة العالم، ويتفرع من تطبيق الفيسبوك تطبيق إنستجرام^٣ وتطبيق ماسينجر^٤ والفيسبوك متوفر بعدة لغات متنوعة، أكثر من سبعين لغة وهو يدعم اللغة العربية، ويحتل الفيسبوك المركز الأول عالمياً في قائمة المواقع الاجتماعية الأكثر في الشعبية وعدد المستخدمين، وذلك في أحدث استطلاع رأى تم في يوليو ٢٠١٧م، يليه اليوتيوب، ثم تويتر، وإنستجرام^٥، كما تمثل منطقتا الشرق الأوسط وأفريقيا المركز الأول عالمياً من حيث انتشار استخدام موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك^٦.

ويستخدم الفيسبوك في تفسير تبادل المعرفة والتخفيف من الخوف والقلق في تبادل المعلومات، فهو خريطة مفاهيمية تجعل المعلومات أكثر تكيفاً وتزيد من التفاعل التعليمي لنشر ثقافة وطنية للمتعلمين، ومستخدمي الفيسبوك لا يمكنهم الاستغناء عنه لما يوفره من أخبار وتغطية شاملة عاجلة لمعلومات

1 KATE,T(2009). WEB 2.0 TOOLS AND STRATEGIES FOR ARCHIVES AND LOCAL HISTORY COLLECTION . ALA.P P 55_59.

٢ الدليمي : المرجع السابق ، ص ١٨٥.

3 <http://www.instagram.com/>

4 <http://www.messenger.com>

5 www.ebizmba.com/articles/socitey_network_website

٦ خالد بن سليمان معنوق (٢٠١٣). اتجاهات استخدام طلاب قسم علم المعلومات بجامعة أم القرى لمواقع التواصل الاجتماعي. دراسة تحليلية . في: المؤتمر التاسع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي ، أبوظبي . ص ص ٢١٠، ٢١١.

ومعارف عديدة ومتنوعة ومحادثات ودردشة مع الأهل والأصدقاء وزملاء الدراسة والعمل، وتبادل الملفات والصور ومقاطع الفيديو، بالإضافة إلى أنه مجالاً مفتوحاً لتبادل الآراء والتعليقات وخلق صداقات افتراضية، واستراحة ثقافية وترفيهية لمستخدميه، ويُمكن من متابعة الأخبار والتحليلات وتقديم معلومات عن أحدث التطورات والأخبار العاجلة، كما تساعد التفاعلية الموجودة في موقع الفيسبوك على خلق قنوات من النقاش والتحاور حول مواضيع محددة بين مجموعة من الأشخاص، ومتابعة المؤتمرات والندوات لنشر الأحداث الجارية في المؤتمر أو لتذكير المشاركين بمواضيع معينة^١.

٤/٢ مفهوم صفحات الفيسبوك:

ابتدع هذه الفكرة الفيسبوك، وتتمثل في إنشاء الصفحات PAGES، وهي صفحات شخصية لشركات وعلامات تجارية وجهات حكومية غير ربحية للتفاعل مع الناس من خلالها، وتقوم فكرة الصفحات على إنشاء صفحة يتم فيها وضع معلومات عن المنتج أو الشخصية أو الحدث، ويقوم المستخدمون بعد ذلك بتصفح تلك الصفحات عن طريق تقسيمات محددة، ثم إن وجدوا اهتماماً بتلك الصفحة يقومون بإضافتها إلى ملفهم الشخصي، وتتيح الصفحات للشركات والعلامات التجارية التواصل مع الأشخاص في الفيسبوك، ويمكن للمديرين نشر معلومات وتحديثات آخر الأخبار للأشخاص المعجبين بصفحاتهم^٢.

٥/٢ معايير مجتمع الفيسبوك^٣:

يلجأ الأشخاص للفيسبوك لمشاركة الأحداث الخاصة بهم ورؤية العالم بعيون الآخرين والتواصل مع الأصدقاء ومشاركة القضايا المهمة، وتعكس المناقشات الدائرة على الفيسبوك تنوع مجتمع يزيد تعداده عن مليار شخص، وقد قام الفيسبوك باتباع عدة سياسات تساعد في وضع معايير لمجتمع الفيسبوك وتهدف إلى توضيح أنواع المحتويات التي يجب عدم مشاركتها على الفيسبوك، وتحقيق توازن مناسب بين منح الأشخاص مساحة للتعبير عن أنفسهم والترويج لبيئة آمنة مقبولة للجميع^٤، ومن معايير مجتمع الفيسبوك التي يتم إتباعها الآتي:

١/٥/٢ الحفاظ على أمان الأشخاص في مجتمع الفيسبوك:

حيث لا يقبل الفيسبوك إطلاقاً بأي سلوك قد يؤدي إلى تعريض الأشخاص للخطر، ويقوم بإزالة المحتوى وتعطيل الحسابات والعمل مع جهة تنفيذ القانون، بصرف النظر عما إذا كان هذا الشخص ينظم لأحداث عنف في العالم الواقعي أو يؤيدها أو يسئ إلى أشخاص آخرين. ويندرج تحت مبدأ الحفاظ على الأمان عناصر عديدة منها:

- **التهديدات المباشرة:** حيث يقوم الفيسبوك بإزالة التهديدات المباشرة من خلال مراجعة البلاغات المقدمة عن المحتويات التي تحتوي على لغة تهديد لمعرفة مدى جدتها في تهديد الأمن الشخصي أو الأمن العام، ويقوم بإزالة التهديدات الفعلية التي تتسم بالإيذاء الجسدي للأفراد، كما يقوم بإزالة تهديدات معينة بالسرقة أو التخريب أو أي أذى مالي.
- **إيذاء الذات:** حيث لا يسمح الفيسبوك بالترويج لإيذاء الذات أو الانتحار، ويعمل مع المنظمات حول العالم لتوفير المساعدة للأشخاص الذين يعانون من الاكتئاب، ويمنع منعاً باتاً نشر أي محتوى يروج للانتحار، كما يقوم بإزالة أي محتوى يشير إلى هوية ضحايا إيذاء الذات أو

١ محمد المنصور (٢٠١٢). تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المثقفين : دراسة مقارنة للمواقع الاجتماعية والمواقع الإلكترونية العربية نموذجاً. أطروحة ماجستير في الإعلام والاتصال، الدنمارك، الأكاديمية العربية المفتوحة، ص ٣٧.

٢ إلاء محمد رشيد، المرجع السابق، ص ٤٤-٤٣.

3 <http://www.facebook.com/community standards/>

4 <http://www.facebook.com/community standard/letter>

الانتحار أو الناجين منهم أو يستهدفهم بغرض الهجوم عليهم سواء كان ذلك الهجوم جاداً أو فكاهياً.

- **المؤسسات والمنظمات الخطرة:** لا يسمح الفيسبوك بتواجد أي مؤسسة أو منظمة لها علاقة بأي نشاط إرهابي أو نشاط جريمة منظمة، كما يقوم بإزالة المحتوى الذي يدعم مثل تلك المجموعات المشاركة في ذلك السلوك العنيف أو الإجرامي أو مدح أو دعم قادة تلك المؤسسات أو التجاوز عن أنشطتهم التي تنسم بالعنف.

- **الإساءة والمضايقات:** يقوم الفيسبوك بإزالة أي محتوى يبدو أنه يستهدف عن عمد أفراد بعينهم بنية إراجهم أو إهانتهم، مثل الصفحات التي تحدد وتهين أفراد بعينهم، الصور ومقاطع الفيديو التي تصور الإساءة الجسدية والتي تم نشرها بغرض إهانة الضحية، مشاركة البيانات الشخصية بغرض الابتزاز أو مضايقة الأشخاص، الاستهداف المتكرر للآخرين بطلبات صداقة أو رسائل غير مرغوب فيها.

- **التهجم على الشخصيات العامة:** يسمح الفيسبوك بالمناقشات المفتوحة والناقدة للشخصيات العامة على أن يكون هذا النقاش أو النقد على أساس مهني، ويقوم بإزالة المحتوى الذي يحض على الكراهية الموجه ضدهم وكذلك الأمر بالنسبة للأفراد العاديين.

- **النشاط الإجرامي:** يمنع الفيسبوك منعاً باتاً استخدام الفيسبوك لتسهيل أي نشاط إجرامي يسبب أضراراً مادية لأشخاص أو شركات أو حيوانات أو تهديد مباشر للسلامة العامة، كما يحظر الاحتفال بأي جرائم قد ارتكبت.

- **الاستغلال والعنف الجنسي:** يقوم الفيسبوك بإزالة أي محتوى يهدد أو يحث على الاستغلال أو العنف الجنسي، كما يقوم بإزالة الصور ومقاطع الفيديو في حوادث الاعتداء الجنسي، والصور التي تتم مشاركتها على سبيل الانتقام دون إذن من الأشخاص الذين يظهرون بها.

- **البضائع التي تخضع للوائح تنظيمية:** لا يسمح الفيسبوك باستخدام أدوات الدفع الخاصة بالفيسبوك لبيع البضائع الخاضعة للوائح تنظيمية أو شرائها مثل الأدوية والأسلحة النارية والذخيرة.

٢/٥/٢ تشجيع السلوك المحترم:

يلجأ الأشخاص للفيسبوك لمشاركة تجاربهم وزيادة الوعي بموضوعات تهمهم، ويؤدي ذلك إلى مناقشات مهمة حول موضوعات شائكة، ويقوم الفيسبوك بإزالة أنواع معينة من المحتويات الحساسة أو الحد من الجمهور الذي يتابعها، حيث يطالب الفيسبوك الأفراد بمراعاة مشاعر جمهورهم عند مشاركة أي شيء قد يسيئ للآخرين، ويوفر الفيسبوك للجميع تحديد من يمكنه مشاهدة المحتوى الذي يقومون بمشاركته، ولديه سياسات تحظر أي محتوى جنسي صريح أو محتوى يحث على الكراهية أو العنف والذي يتضمن أي محتوى يهاجم الأشخاص بشكل مباشر على أساس العرق، السلالة، الأصل القومي، العقيدة الدينية، التوجه الجنسي، الإعاقة أو الأمراض الجسدية، كما يقوم بإزالة الصور العدوانية العنيفة التي تتم مشاركتها بغرض الاحتفال بالعنف وتمجيده .

٣/٥/٢ إقرار التنوع الثقافي:

يحرص الفيسبوك على إتباع سياسات تعكس تنوع مجتمعه ولذلك يلجأ خبراء من جميع أنحاء العالم وكذلك لأشخاص من مجتمع الفيسبوك حيث يساعد هذا على فهم السياق الذي يقوم الأشخاص من خلاله بمشاركة المحتوى ومشاهدته على الفيسبوك.

٤/٥/٢ تأمين الحسابات والمعلومات الشخصية:

حيث يشترط الفيسبوك على من ينضم لمجتمعه استخدام الاسم والهوية الحقيقيين وعدم نشر البيانات الشخصية للآخرين دون موافقتهم، كما يقوم بإزالة أي صفحات شخصية تنتحل صفة أشخاص آخري، ويرشد مستخدميه أنهم إذا كانوا يريدون إنشاء مساحة على فيسبوك خاصة بمؤسساتهم أو لأغراض ما فيفضل إنشاء صفحة بدلاً من إنشاء صفحة شخصية على فيسبوك، حيث تساعد الصفحات على إدارة نشاط المؤسسة أو التواصل مع المعجبين أو الترويج لقضايا مهمة.

٥/٥/٢ حماية الملكية الفكرية:

يطلب الفيسبوك من الأشخاص احترام حقوق الملكية الفكرية، وحقوق النشر والعلامات التجارية والحقوق القانونية الأخرى، ويوضح الفيسبوك لمستخدميه أن الفيسبوك هو مجتمع يتم فيه مشاركة الأشياء الهامة للمستخدمين وتؤول إليهم ملكية كل المحتويات والمعلومات التي ينشرونها ويمكنهم التحكم في كيفية مشاركتها من خلال إعدادات الخصوصية وإعدادات التطبيق .

٦/٥/٢ الاحتيال والرسائل غير الهامة:

يعمل الفيسبوك على المساعدة في ضمان تأمين المعلومات التي يتم مشاركتها، ويقوم بالتحقيق في أي اختراق، كما لا يسمح بالاتصال بالأشخاص لأغراض تجارية دون موافقتهم.

٧/٥/٢ توفير أدوات للتحكم فيما يمكن للمستخدمين مشاهدته على الفيسبوك :

حيث يعتبر الفيسبوك مكاناً للتواصل مع الأشخاص والأشياء التي يتم الاهتمام بها، لذلك يوفر للمستخدم أدوات للتحكم فيما يراه.

ثالثاً: الإطار العملي:

١/٣ تقسيمات الأرشيفات الوطنية العربية حسب شكل وجودها على الإنترنت :

يبلغ عدد الدول العربية اثنان وعشرون دولة^١، وتختلف الأرشيفات الوطنية العربية في شكل وجودها على الإنترنت، فهناك أرشيفات ليس لها وجود تماماً على شبكة الإنترنت، وهناك أرشيفات صممت لها مواقع على الإنترنت، وهناك أيضاً أرشيفات صممت لها مواقع بالإضافة إلى صفحات على الفيسبوك.

١/١/٣ أرشيفات عربية ليس لها مواقع على شبكة الإنترنت:

ويبلغ عدد هذه الأرشيفات ثمانية أرشيفات، أي بنسبة ٣٦,٤% من عدد الدول العربية، وهذه الأرشيفات هي:

الأرشيف الوطني لجزر القمر، الأرشيف الوطني الجيبوتي، مركز الوثائق التاريخية بسوريا، الأرشيف الوطني الصومالي، أرشيف السلطة الوطنية الفلسطينية، الأرشيف الوطني القطري، الأرشيف الوطني الليبي، الأرشيف الوطني الموريتاني.

٢/١/٣ أرشيفات عربية لها موقع على شبكة الإنترنت وليس لها صفحات على موقع التواصل

الاجتماعي الفيسبوك، ويبلغ عدد هذه الأرشيفات ستة أرشيفات، أي بنسبة ٢٧,٢% من عدد الدول العربية، ويوضحها الجدول رقم (١).

١ لجأت الباحثة إلى شبكة الإنترنت لعمل حصر لهذه الأرشيفات.

٢ <http://www.lasportal.org/ar/Pages/default.aspx> ذكر الموقع الرسمي لجامعة الدول العربية أن عدد الدول الأعضاء بالجامعة يبلغ ٢٢ دولة هي: المملكة الأردنية الهاشمية، الإمارات العربية المتحدة، مملكة البحرين، تونس، الجزائر، جيبوتي، المملكة العربية السعودية، السودان، سوريا، الصومال، العراق، سلطنة عُمان، فلسطين، قطر، جزر القمر، الكويت، لبنان، ليبيا، جمهورية مصر العربية، المغرب، موريتانيا، اليمن .

جدول رقم (١) أرشيفات عربية لها موقع على شبكة الإنترنت

الدولة	الأرشيف الوطني	الموقع على الإنترنت
الأردن	مركز التوثيق الملكي الهاشمي	www.rhdc.gov.jo
البحرين	مركز عيسى الثقافي	www.icc.gov.bh
تونس	الأرشيف الوطني التونسي	www.Archives.nat.tn/arab/default.asp
الجزائر	الأرشيف الوطني الجزائري	www.archives.dgan.gov.dz
الكويت	مركز الوثائق ومكتبات الديوان الأميري	www.da.gov.kw/ara/historiccenter/historic/doc-center-php
لبنان	مؤسسة المحفوظات الوطنية	www.can.gov.lb

٣/١/٣ أرشيفات عربية لها موقع على شبكة الإنترنت ولها صفحة على موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك^١، ويبلغ عدد هذه الأرشيفات ثمانية أرشيفات، بنسبة ٣٦,٤% من عدد الدول العربية، ويوضحها الجدول رقم (٢).

جدول رقم (٢) أرشيفات عربية لها موقع على شبكة الإنترنت ولها صفحة على الفيسبوك

الدولة	الأرشيف	الموقع على الإنترنت	صفحة الفيسبوك
الإمارات	الأرشيف الوطني ^٢	www.na.ae	www.facebook.com/uaeArchives.
السعودية	المركز الوطني للوثائق والمحفوظات ^٣	www.ncda.gov.sa	الصفحة مغلقة الآن لأنها تحت التطوير
سلطنة عُمان	هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية	www.nraa.gov.com	www.facebook.com/nraaoman.
السودان	دار الوثائق القومية ^٤	www.nro.gov.sd.	www.facebook.com/733566236757177

١ انظر ملحق رقم (١) نماذج من صفحات الفيسبوك الواردة بالبحث

٢ الأرشيف الوطني الإماراتي: كان يسمى سابقاً بمركز الوثائق والبحوث ، وقد أنشئ بأوامر من الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان عام ١٩٦٨م، وفي عام ٢٠١٤م أصدر الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان المرسوم الاتحادي رقم ١ غير بموجبه اسم مركز الوثائق والبحوث إلى الأرشيف الوطني، ومهمته جمع وحفظ وأرشفة الوثائق لتقرير الوعي الثقافي والتاريخي. www.na.ae/ar/aboutus.aspx

٣ المركز الوطني للوثائق والمحفوظات: تأسس بموجب المادة الثانية من المرسوم الملكي رقم ٥٥/م بتاريخ ١٠/١٠/١٤٠٩هـ، ويرتبط إدارياً برئيس ديوان رئاسة مجلس الوزراء ، ويشرف على أعماله هيئة ترسم سياساته وتتابع تنفيذها وتقرر ما تراه مناسباً لتحقيق أهدافه من الأنظمة واللوائح والإجراءات، ومهمته هي جمع الوثائق والمحفوظات وفهرستها وتصنيفها وترميزها وحفظها وصيانتها وتنظيم تداولها وفق نظام الوثائق والمحفوظات واللوائح التنفيذية وخطتي التصنيف والترميز، وتوفير البيانات والمعلومات عن الوثائق والمحفوظات للمستفيدين ، وتحقيق التعاون في مجال الوثائق والمحفوظات مع الأجهزة المختصة دولياً عن طريق الاشتراك في الهيئات والمنظمات الإقليمية والدولية في مجال الوثائق والمحفوظات ، وتبادل المعلومات مع المراكز الوطنية للوثائق في العالم ، ونشر الوعي والمعرفة في مجال الوثائق. www.uqu.edu.sa/dac/24887

٤ دار الوثائق القومية السودانية : هي ذاكرة السودان ومستودع تراثه الوثائقي وتعد من أقدم وأعرق دور الوثائق القومية عربياً وأفريقياً إذ تحتل من حيث الأقدمية المرتبة الثانية بعد دار الوثائق القومية المصرية ، وتعود جذورها التاريخية التاريخية إلى عام ١٩١٦م حين فكرت الإدارة البريطانية في إنشاء مكتب يعني بجمع وتنظيم الأوراق المالية تيسيراً لإدارة قطر شاسع ومتراكم الأطراف كالسودان واتسعت دائرة الاهتمام بتجميع الأوراق وتنظيمها في مطلع العشرينات فشملت الأوراق والمكتبات القضائية، وقد تعدل اسم مكتب محفوظات السودان عقب الاستقلال ليصبح دار الوثائق المركزية ثم عدل مرة أخرى بموجب قانون صدر عام ١٩٨٢م لتصبح دار الوثائق القومية ، وتضم دار الوثائق السودانية نحو ثلاثين مليون وثيقة ، تشكل في جملتها أهمية كبيرة ليس من وجهة نظر السودان وحده بل فيما يتعلق بشئون العديد من دول الجوار العربية والإفريقية ، وتحتفظ بمجموعات كبيرة ذات أهمية بالغة للسلطات السودانية والتي يعود تاريخها إلى سنة ٤٠٠هـ ، وكذلك جانب من وثائق العهد التركي في السودان ، ووثائق الفترة المهدية ١٨٨٥-١٨٨٩م ، وفترة الحكم الثاني (المصري) البريطاني ١٨٨٩م - ١٩٥٦م) وقرارات الحكم الوطني ١٩٥٦-٢٠١٣م ، وقد أهلت هذه المقتنيات القيمة دار الوثائق القومية السودانية لتصبح رافداً مهماً للدولة

الدولة	الأرشيف	الموقع على الإنترنت	صفحة الفيسبوك
العراق	دار الكتب والوثائق العراقية ^١	www.iraqnala.org.	www.facebook.com/iraqnala
مصر	دار الوثائق القومية	www.nationalarchives.gov.eg	www.facebook.com/17226549491701 ويوجد صفحة فيسبوك خاصة بالمبنى الجديد لدار الوثائق القومية بالقسطاط www.facebook.com/mbnydaralwthayayqalqumyataljdbalfst
المغرب	أرشيف المغرب	www.archivesmarac.com	www.facebook.com/archive
اليمن	المركز الوطني للوثائق والمحفوظات	www.ndc.gov.ye	الصفحة مغلقة الآن لأنها تحت التطوير

٢/٣ وصف وتحليل صفحات الأرشيفات الوطنية العربية على موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك^٢:

١/٢/٣ الأرشيف الوطني (الإمارات)^٣:

تضم هذه الصفحة ستة أقسام رئيسية كالآتي: الصفحة الرئيسية^٤، حول^٥، الصور، مقاطع الفيديو، المنشورات، المجتمع، وتقدم الصفحة خاصية الصور^٦ من خلال إنشاء اليوم خاص بالصفحة^٧، كما يحتوى قسم مقاطع الفيديو على خمسة وستين مقطعاً للفيديو^٨.

ويحوى قسم المنشورات بالصفحة أخباراً عامة للدولة^٩، وتنتشر الصفحة بصفة تكاد تكون يومية كلمات وقرارات ومراسلات الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان^{١٠}، وأخبار وأحداث قديمة تحت عنوان "ذاكرة الأمة"^{١١}.

وأداة لتطوير البحث العلمي لجمهورية السودان، وقد أدركت الدولة أهمية دار الوثائق فجعلتها تحت إشراف وزير رئاسة مجلس الوزراء . كتيب تعريفى عن دار الوثائق القومية ، الخرطوم ، دار الوثائق القومية ، ٢٠٠٠م ، ص ٧٥-٧٠. على صالح كرا (١٩٩٨). الخدمة الأرشيفية بين النظام البيوي والآلي في السودان ، الخرطوم ، الجمعية السودانية للمكتبات ، ١٩٩٨م ، ص ١٢٢-١٢٩.

١ دار الكتب والوثائق الوطنية : هي أقدم مكتبة عامة في العراق الحديث ، وكانت تسمى سابقاً بالمكتبة الوطنية ومركز الإبداع في العراق، تشكلت عام ١٩٨٧م نتيجة دمج المكتبة الوطنية مع المركز الوطني للوثائق. www.facebook.com/iraqnala

٢ عند القيام بوصف الصفحات تم استبعاد صفحة الأرشيف الوطني السعودي (المركز الوطني للوثائق والمحفوظات)، وصفحة الأرشيف الوطني اليمني (المركز الوطني للوثائق والمحفوظات) لأنهما تحت التطوير خلال الفترة الزمنية موضوع الدراسة .

٣ www.facebook.com/UAE Archives. وهذه الصفحة حازت على إعجاب ٥٥٠٠٢ من الأشخاص وتتم متابعتها بواسطة ٥٥٣٦٨ من الأشخاص.

٤ كما تشتمل الصفحة الرئيسية على الصفحات التي حازت على إعجاب صفحة الأرشيف الوطني للإمارات مثل صفحة مؤسسة سلامة بنت حمدان آل نهيان، وصفحة الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم.

٥ يشتمل قسم "حول" على رقم تليفون الأرشيف ٩٧١٢٤١٨٣٣٣ وعنوان الموقع على الإنترنت www.na.ae،

٦ يضم صور لليوميات ويبلغ عددها تسعمائة وأربعة وثمانون صورة، آخر تحديث لها منذ ثلاثة أيام ، مثل صور مشاركة الأرشيف الوطني في المعرض الدولي للصيد والفروسية ٢٠١٤م ، وصور لاحتفال نادى المؤرخين الطلابي ويبلغ عددها سبع عشر صورة تم وضعها منذ شهر، وخمس صور لزيارة العلماء للأرشيف الوطني تم وضعها منذ شهر ، وثلاث صور لاجتماع الأمانة العامة لمراكز الوثائق والدراسات بدول مجلس التعاون تم وضعها منذ شهرين.

7 www.facebook.com/pg/uae archives/photo/ial.

٨ مثل استقبال الأرشيف الوطني بمقره وقداً من بلدية مدينة أبو ظبي.

٩ "افتتح سعادة على خلفان الظاهري رئيس دائرة المطارات والموانئ في أبو ظبي الندوة الثانية للموانئ العربية" منشور بتاريخ ٢٨ يونيو ٢٠١٧م ٩٠١ صباحاً.

وتنتشر صفحة الأرشيف الوطني الإماراتي على الفيسبوك أيضاً أخبار المعارض التي ينظمها الأرشيف^٢، والمشروعات التي يشرف عليها، والزيارات التي تتم للأرشيف الوطني^٣، والتطبيقات التي يصدرها^٤، وإقامة سلسلة من القراءات القصصية والورش التعليمية، وإنجازات الأرشيف على الصعيد الداخلي والصعيد الخارجي، بالإضافة إلى تنبيهات لمستخدمي الوثائق، وتعميق الوعي بالوثائق^٥.

٢/٢/٣ هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية (سلطنة عمان) :^٦

تشتمل هذه الصفحة على سبعة أقسام رئيسية كالآتي: الصفحة الرئيسية^٧، حول^٨، تسجيلات الإعجاب^٩، الملاحظات، الصور^{١٠}، مقاطع الفيديو، المنشورات.

ويتناول قسم "الملاحظات" معلومات عن مهام هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية وأهدافها^{١١} والتعريف بالمفاهيم والمصطلحات الأرشيفية الأساسية مثل تعريف الوثيقة، والمفهوم العام للوثيقة، ومفهوم الوثيقة الأرشيفية وأنواع الوثائق الأرشيفية^{١٢}، بالإضافة إلى نبذة عن مشروع الوثائق الخاصة وقانون جمع الوثائق الخاصة ومفهوم الوثائق الخاصة وأنواعها^{١٣}.

١ "كتاب زايد بن سلطان آل نهيان حاكم العين ١٩٧٦ لـ يوسف عبد الرحمن محمد الهرمودي" منشور بتاريخ ٤ يوليو ٢٠١٧م، ١٧ مساءً، "أدلى صاحب السمو الشيخ زايد بن سلطان رئيس الدولة بحديث تناول فيه القضايا التي تشغل المواطنين" منشور بتاريخ ٥ يوليو ٢٠١٧م، عقد صاحب السمو الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان رئيس الدولة مباحثات مع فخامة الرئيس المصري محمد أنور السادات" منشور بتاريخ ٢٥ يونيو ٢٠١٧م، ٩ صباحاً، "الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان في متابعة سباق الهجن ١٩٩٢م" منشور بتاريخ ٦ يونيو ٢٠١٧م.

٢ "دعا صاحب السمو الشيخ صقر بن محمد القاسمي حاكم رأس الخيمة العرب إلى التصرف بحكمة في حل المشكلة اللبنانية ١٩٧٦م" منشور بتاريخ ١٩ يونيو ٢٠١٧م، ٩ صباحاً، "سمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم وزير الدفاع يشارك في احتفال سلطنة عُمان بعيدها القومي ١٩ نوفمبر ١٩٨١م" منشور بتاريخ ١٣ مايو ٢٠١٧م.

٣ "الأرشيف الوطني ينظم معارض للصور التاريخية" منشور بتاريخ ١٨ يونيو ٢٠١٧م، ١٦ صباحاً.

٤ "مشروع التاريخ الشفاهي، تسجيل تاريخ وتراث دولة الإمارات العربية المتحدة والتدريب والتوثيق عن طريق الروايات الشفاهية وما تناقلته ذاكرة المعمرين والمخضرمين" منشور بتاريخ ٣ يوليو ٢٠١٧م، ٧ مساءً.

٥ "طلبة نيويورك أبو ظبي وجورج واشنطن يزورون الأرشيف الوطني" منشور بتاريخ ٦ يوليو ٢٠١٧م، ٩ صباحاً، "استقبل الأرشيف الوطني بمقره سعادة ميرزا الصايغ مدير مكتب الشيخ حمدان بن راشد آل مكتوم وتقد سعادته مرافق الأرشيف الوطني واستمع إلى شرح عن الوثائق والسجلات التاريخية، وطلع عن كُتب على الدور الذي يؤديه الأرشيف الوطني في حفظ تاريخ وتراث الإمارات ومنطقة الخليج" منشور بتاريخ ٤ يونيو ٢٠١٧م.

٦ أصدر الأرشيف الوطني في إطار سعيه لمواكبة التطور التقني والإلكتروني عدد من التطبيقات الذكية المتنوعة والتي على متجر آبل وأندرويد والتي تعكس دور الأرشيف الوطني في حفظ ذاكرة الوطن وعددها ٩ تطبيقات وهي تطبيقات الأرشيف الوطني الرئيسي والذي يحتوي على الإصدارات الإلكترونية واليوميات للصور التاريخية ويوميات الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، محمد بن زايد آل نهيان، حمدان بن محمد آل مكتوم، شجرة آل نهيان، وثق الذكي، تطبيق أرشفة المواقع الإلكترونية الحكومية، المكتبة الصوتية للشيخ زايد وأقوال وفيديوهات حكيم العرب الشيخ زايد" منشور بتاريخ ١٢ يونيو ٢٠١٧م.

٧ "تنبيه إن الحاق أى ضرر بالوثيقة يعرض المتسبب للمساءلة القانونية" منشور بتاريخ ٥ يوليو ٢٠١٧م.

٨ www.facebook.com/naraaoman هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية: هي هيئة لتنظيم وإدارة الوثائق والمحفوظات وهي تتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال الإداري والمالي وتتبع مجلس الوزراء منشور بتاريخ ١٦ مايو ٢٠١٠م. وهذه الصفحة حازت على إعجاب ٢٢٢٣٠ من الأشخاص، ويتم متابعتها بواسطة ٢٢١٦٤ من الأشخاص ويتم ذكر الأشخاص المشتركين المعجبين بهذه الصفحة.

٩ وتشتمل الصفحة الرئيسية على الصفحات التي حازت على إعجاب هذه الصفحة مثل صفحة مجلس الدولة العُماني، ووكالة الأنباء العُماني.

١٠ ويشتمل قسم "حول" على عنوان الهيئة والتليفون" سلطنة عُمان ص.ب ٤٨٣/ دب ١٣٠ مسقط تليفون ١٢٠٠٢٤٩٦٨ الموقع www.nraa.gov.com.

١١ قسم "تسجيلات الإعجاب" فهو يحوى تسجيلات الإعجاب الجديدة بالصفحة أسبوعياً فعلى سبيل المثال يقول ٢٢١٦٤ إجمالى متابعة الصفحة، ٠ % من الأسبوع الماضي

١٢ ويشتمل قسم الصور على خمسمائة وثمانية عشرة صورة من صور اليوميات آخر تحديث لها منذ أربعة أيام، ملفات من الهاتف المحمول يبلغ عددها مائة وتسعة وأربعون صورة آخر تحديث لها منذ شهرين، خمس صور للغلاف محدثة منذ ستة أشهر، صور الصفحة الشخصية ويبلغ عددها أحد عشرة صورة محدثة منذ سبعة أشهر

١٣ "مهام هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية تتمثل في تقديم الدعم الفني في مجال إدارة الوثائق العامة الجارية منها والوسيلة بالجهات المعنية والموافقة على تنظيم تصنيفها وجداول مدد استبقائها، متابعة حسن تنفيذ الإجراءات وقواعد العمل المقررة للوثائق بالتنسيق مع الجهات المعنية، استلام المحفوظات وإعدادها فنيا وحفظها، إعداد ونشر البحوث في المحفوظات من فهارس وأدلة وقواعد بيانات، القيام بالأنشطة التي تبرز القيمة الثقافية والعلمية والتربوية للمحفوظات، اتخاذ ما يلزم لصيانة أرصدة الوثائق والمحفوظات بالهيئة وحمايتها من كل المخاطر، تنمية مجالات التعاون لدى المنظمات والهيئات الدولية ذات العلاقة داخل الدولة وخارجها، تدريب الموظفين العاملين بمجال الوثائق والمحفوظات، العمل على تيسير البحوث العلمية في مجال الوثائق والمحفوظات" منشور بتاريخ ١٠ مايو ٢٠١٠م.

١٤ منشور بتاريخ ١٠ مايو ٢٠١٠م.

١٥ منشور بتاريخ ١٦ مايو ٢٠١٠م.

وتنشأ الصفحة ألبوماً للصور خاصاً بها^١، ويحوى قسم الفيديو ثلاثة عشر مقطعاً للفيديو^٢، ويضم قسم " المنشورات" بالصفحة أحدث الأخبار والأنشطة المتعلقة بالأرشيف العُماني تحت عنوان " يحدث الآن"^٣، كما تنشر هيئة الوثائق والمحفوظات العُمانية في صفحتها أيضاً معلومات عن الدورات التدريبية والمؤتمرات والندوات التي تنظمها^٤، وأخبار عن الزيارات التي تتم للهيئة^٥، والمعارض التي تقيمها^٦، والمعارض الثقافية التي تقام بسلطنة عُمان بصفة عامة^٧، والمقالات التي تكلت عن هيئة الوثائق والمحفوظات العُمانية والثقافة العُمانية^٨، والاجتماعات التي تعقد بالهيئة^٩، بالإضافة إلى نشر أي أخبار أو معلومات تتعلق بالوثائق وقواعد وإجراءات الاطلاع عليها^{١٠}، وحفلات التكريم^{١١}، والتهنئة بالأعياد الوطنية^{١٢} والتهنئة بالأعياد الدينية^{١٣}، واتفاقيات التعاون ومذكرات التفاهم في مجال الوثائق^{١٤}، وإصدارات

١ www.facebook.com/py/nraaoman/photos. هذه الصور عبارة عن صور الندوات التي يقيمها الأرشيف العُماني وصور معمل الإتلاف الأمن الموجود بالأرشيف ، صور رئيس الهيئة الوطنية للأرشيف وحواره مع جريدة الوطن ، صور عن أحدث التقنيات في مجال تصوير الوثائق من مراسلات ومكوك ومخطوطات من خلال تصويرها بأحدث الماسحات الإلكترونية .

٢ تتعلق هذه المقاطع بالبرامج التلفزيونية التي تحدثت عن الأرشيف الوطني العُماني بالإضافة إلى جانب من التحضير والإعداد للمؤتمر الدولي الخامس تحت مسمى علاقات عُمان بدول القرن الإفريقي، وصور من الدورات التدريبية التي تنظمها الهيئة لموظفيها من أجل تطوير القدرات والمهارات لدى الموظفين.

٣ "اجتماع الجمعية العمومية للفرع الإقليمي العربي للمجلس الدولي للأرشيف بعمان الآن لانتخاب الادارة الجديدة للمكتب التنفيذي للفرع" منشور بتاريخ ٨مايو ٢٠١٧م ، " انتخاب سعادة الدكتور حمد الضوياني لولاية ثانية رئيساً للفرع الإقليمي للمجلس الدولي للأرشيف بالتزكية خلال اجتماع الجمعية العمومية " منشور بتاريخ ٨مايو ٢٠١٧م ، " اجتماع الأمانة العامة لمراكز الوثائق والدراسات بدول مجلس التعاون الخليجي " منشور بتاريخ ٧مايو ٢٠١٧م ، " حفل تكريم الوثائق الخاصة فلاهتمام الوعي بالوثائق والتراث والثقافة والإدراك بها يكون زاداً صالحاً لشعب وجدان الأمة بأصالتها وسرخها وكيانها الماضي الحريق والاستعانة به على رقيها في حاضرنا ومستقبلها ، تكريم حازي الوثائق الخاصة تحت رعاية الشيخ وزير الخدمة المدنية الشيخ خالد بن عمر" منشور بتاريخ ٢٦أبريل ٢٠١٧م.

٤ " الدورة التدريبية التي نظمتها هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية في تطبيق نظام إدارة الوثائق المشتركة لموظفي الهيئة العامة للطيران المدني وشارك بها ٨٠ مشارك" منشور بتاريخ ٢٢مارس ٢٠١٧م، "قامت هيئة الوثائق ممثلة في دائرة المتابعة والدعم الفني دورة تدريبية لموظفي شركة حياة للمياه من ٢٧-٢٩أبريل" منشور بتاريخ ٢مايو ٢٠١٧م، " دورة تدريبية بعنوان إدارة الوثائق والمحفوظات النظرية والممارسة والسياسات والحوكمة تحت رعاية رئيس الهيئة والتي تنظمها الهيئة بالتعاون مع المعهد الدولي لعلوم الأرشيف في ترسيمه مالبور إيطاليا" منشور بتاريخ ٢مارس ٢٠١٧م ، " المشاركة في دورة كشف التزوير في الوثائق التاريخية بالمملكة العربية السعودية ١٨-١٩ يناير ونظمتها داره الملك عبد العزيز بالسعودية وتهدف الدورة إلى تزويد المتدربين بمهارات كشف أنواع التزيف والتزوير في الوثيقة وتعريفهم بصفات التوقيعات الصحيحة وخصائصها" منشور بتاريخ ٢٠يناير ٢٠١٦م، "تختتم غدا حلقة العمل التخصصية حول إدارة الوثائق الوسيطة استمرت على مدى ثلاثة أيام ١٤-١٦ بهيئة الوثائق" منشور بتاريخ ١٥ ديسمبر ٢٠١٥م، "الإعلان عن المؤتمر الدولي الخامس علاقات عُمان بدول القرن الإفريقي وجود معرض وثائق مصاحب للمؤتمر بالإضافة لتغطية فعاليات المؤتمر والجراند والبرامج التلفزيونية التي تناولت المؤتمر ويقام المعرض في جزر القمر في العاصمة القمرية موروني ١٠،٣٠ صباحاً ، " ندوة إدارة الوثائق والمحفوظات نحو المعايير الأرشيفية ومن أبرز محاورها المطروحة أهمية توحيد المعايير للوثائق الورقية والرقمية الساعة ٨،٣٠ صباحاً ٧مايو ٢٠١٧م ، " افتتحت الهيئة البرنامج التدريبي في مجال التحول الإلكتروني واستخدام البريد الإلكتروني وذلك في إطار السعي إلى الحكومة الإلكترونية تحت رعاية مستشار رئيس الهيئة للشئون الإدارية " منشور بتاريخ ١٦مارس ٢٠١٧م، " التغطية الصحفية لفعاليات اختتام أعمال الحلقة التدريبية لشرح دليل الإجراءات الوطني لإدارة الوثائق الإلكترونية " منشور بتاريخ ١٣مارس ٢٠١٧م، " تعلن الهيئة عن تنظيم هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية المؤتمر الدولي السادس علاقات عُمان بدول المحيط الهندي والخليج العربي وشروط المشاركة في المؤتمر " منشور بتاريخ ٢٧يوليو ٢٠١٧م ، ٩،٣٥ صباحاً.

٥ " طالبات مدرسة نوحه الأدب في زيارة المعرض الدائم للوثائق والمحفوظات الوطنية" منشور بتاريخ ١٠أبريل ٢٠١٧م، " صور وأخبار عن زيارة عيسى عبد الله التمامي حاكم مقاطعة لامو الكينية والوفد المرافق له للهيئة للاطلاع على تجربة الهيئة في مجال ترميم الوثائق" منشور بتاريخ ١٣أبريل ٢٠١٧م، "وفد جامعة طوكيو يزور الهيئة للاطلاع على تجربة السلطنة " منشور بتاريخ ٢١مارس ٢٠١٧م، "سعادة الدكتور رئيس الهيئة يستقبل وفد مركز البحوث والدراسات بدولة الكويت" منشور بتاريخ ٣أبريل ٢٠١٧م، " وفد سلاح الجو السلطاني يزور الهيئة بهدف الاطلاع على تجربة السلطنة في مجال الأرشيف وحفظ وإدارة المستندات والوثائق " منشور بتاريخ ١٥ يونيو ٢٠١٦م، " الوفد الإيراني يزور الهيئة ليبحث أوجه التعاون المشترك والوفد الإيراني برئاسة بتول مشكين أستاذة بجامعة الزهراء بطهران ووكيلة الشؤون العلمية الدولية بوزارة العلوم والثقافة" منشور بتاريخ ٢٧أبريل ٢٠١٦م، " زيارة الوفد القطري للهيئة للاطلاع على تجربة السلطنة في مجال الأرشيف برئاسة أمين عام مجلس الوزراء القطري" منشور بتاريخ ٢٢ ديسمبر ٢٠١٥م .

٦ "افتتاح المعرض المصاحب للمخطوطات بمناسبة يوم المخطوط العربي بعنوان التراث في زمن المخاطر تحت رعاية سعادة الدكتور سالم بن سعيد البحري مستشار وزيرة التربية والتعليم لشؤون العلاقات مع المجتمع" منشور بتاريخ ٤أبريل ٢٠١٧م، " الإشادة بالمعرض الدائم للوثائق والمحفوظات الوطنية وما يجسده من تاريخ عُمان الخالد " منشور بتاريخ ١٥ مارس ٢٠١٧م ، " الاثنين القادم تحت رعاية صاحب السمو هيثم بن طارق السعيد وزير التراث والثقافة ستقوم هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية بافتتاح المعرض الدائم" منشور بتاريخ ١٧ديسمبر ٢٠١٦م،

٧ "رود وصور معرض مسقط للكتاب في دورته ٢٢ " منشور بتاريخ ٢٨ فبراير ٢٠١٧م

٨ "نشر مقالة جريدة الوطن عن دور السلاطين والعلماء العُمانيين في تنشيط الحركات العلمية" منشور بتاريخ ١٥ يناير ٢٠١٧م.

٩ " هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية تستضيف اجتماع المجلس التنفيذي للفرع الإقليمي للمجلس الدولي للأرشيف" منشور بتاريخ ٢٢ديسمبر ٢٠١٥م.

١٠ " وزارة الثقافة تنتهي من فرز ٢٢٧،٥١ متر خطي من الوثائق في إطار المشروع الحضاري لإنقاذ وثائق الوطن" منشور بتاريخ ١٩ديسمبر ٢٠١٥م، "اعتماد الهيئة رسوم الخدمات وقواعد وإجراءات الاطلاع على المحفوظات والية الاستفادة من الوثائق باستخدام الموقع الإلكتروني لا يسمح بإرسال نسخ من الوثائق ولكن يشترط حضور الباحث للهيئة وتقديم طلب على النموذج المعد لذلك ومصاد الرسوم المقررة كما يجوز للمستفيد الحصول على نسخ ورقية أو إلكترونية من المحفوظات الموجودة بالهيئة بعد سداد الرسوم المقررة لذلك" منشور بتاريخ ٤ديسمبر ٢٠١٤م

١١ " انطلاق فعاليات حفل تكريم رواة التاريخ الشفوي " منشور بتاريخ ٢٩مارس ٢٠١٧م ، " لكل زمان حكاية ترقبوا حفل تكريم رواد التاريخ الشفوي الدفعة الثانية الأربعة القادم" منشور بتاريخ ٢٧مارس ٢٠١٧م ، " حفل تكريم مالكي وحازي الوثائق الخاصة " منشور بتاريخ ٢٤أبريل ٢٠١٧م.

١٢ " تهنئة السلطان قابوس بن سعيد بالعيد الوطني ٤٦" منشور بتاريخ ١٨ نوفمبر ٢٠١٦م .

الهيئة^٣ ومواعيد المقابلات الشخصية الخاصة بالوظائف^٤، ومشاركة الهيئة في الأنشطة الأرشيفية والوثائقية التي تتم خارج السلطنة^٥، والزيارات الميدانية التي يقوم بها موظفي الهيئة^٦، بالإضافة إلى التعريف ببعض المعامل الموجودة بالهيئة مثل معمل الإتلاف الأمن^٧، وكيفية تنفيذ الهيئة لعملية الإتلاف الأمن لكافة الجهات والمؤسسات^٨، بالإضافة إلى الإعلان عن المزايدات التي تنظمها الهيئة^٩.

٣/٢/٣ دار الوثائق القومية (السودان):

تشتمل هذه الصفحة على خمسة أقسام رئيسية كالآتي: الصفحة الرئيسية^{١١}، المنشورات، الصور، حول^{١٢}، المجتمع، ويشتمل قسم الصور على خمس صور فقط لمبنى دار الوثائق القومية السودانية، وآخر تحديث للصور تم منذ سنتين، كما تضم المنشورات منشورين فقط الأول يحوى عنوان الدار^{١٣}، والثاني يتناول اللوحة الملصقة على مبنى الدار والتعليق عليها^{١٤}.

٤/٢/٣ دار الكتب والوثائق الوطنية (العراق):

هذه الصفحة خبرية فقط تعنى بنشر أخبار دار الكتب والوثائق الوطنية^{١٥}، والصفحة مقسمة إلى سبعة أقسام رئيسية هي الصفحة الرئيسية^{١٦}، حول^{١٧}، الصور^{١٨}، تسجيلات الإعجاب، مقاطع الفيديو^{١٩}، المنشورات، الخدمات^{٢٠}.

- ١ "تهنئة الهيئة بعيد الفطر المبارك" منشور بتاريخ ٢٥ يونيو ٢٠١٧ م.
- ٢ "توقيع مذكرة تفاهم بين السلطنة وجمهورية السودان في مجال الوثائق والمخطوطات" منشور بتاريخ ١٢ أكتوبر ٢٠١٦ م.
- ٣ "الهيئة تصدر كتاب دروس وحكم في أخلاق العرب" منشور بتاريخ ١٨ يوليو ٢٠١٦ م، "الهيئة تصدر دليل الاطلاع على الوثائق والمحفوظات انطلاقا من سعي الهيئة في إرساء نظام وثائقي مبني على أسس علمية يسهم في تنظيم الاطلاع على الوثائق وسبل الاستفادة منها وتعد دائرة الاطلاع في الهيئة هي النافذة التي يتم عبرها إتاحة المحفوظات للمستفيدين" منشور بتاريخ ١٥ أكتوبر ٢٠١٦ م.
- ٤ "أسماء لإجراءات المقابلات الشخصية بشأن الوظائف المتوفرة بالهيئة" منشور بتاريخ ٥ يناير ٢٠١٦ م.
- ٥ "هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية تشارك في اليوم العالمي للأرشيف في دورته السادسة والعشرين والمقام في إيطاليا" منشور بتاريخ ٢٣ أكتوبر ٢٠١٦ م.
- ٦ "السلطنة ممثلة في الهيئة الوطنية تشارك في الاحتفال بيوم الوثيقة العربية والذي أقيم بمقر جامعة الدول العربية بالقاهرة" منشور بتاريخ ١٨ أكتوبر ٢٠١٦ م.
- ٦ "فريق العمل بالوثائق الخاصة بواصل زيارته الميدانية لتعزيز الوعي الثقافي والتاريخي بأهمية المبادرة لتسجيل الوثائق الخاصة" منشور بتاريخ ٢٣ أكتوبر ٢٠١٦ م.
- ٧ "تدشين معمل الإتلاف الأمن للوثائق بالهيئة" منشور بتاريخ ١ مايو ٢٠١٧ م، "معمل الإتلاف الأمن للوثائق يعد الأول من نوعه في الشرق الأوسط كما أنه حاصل على شهادتي الأيزو في مجال الجودة والصحة وأمن الوثائق ويهدف إلى التخفيض من التكلفة المالية لعملية إتلاف الوثائق العامة على كافة الجهات والمؤسسات" منشور بتاريخ ١ مايو ٢٠١٧ م.
- ٨ "يتم حاليا تنفيذ عمليات إتلاف الوثائق بطريقة العزم الكلي (التفتيت) ويتم تنفيذها بأحدث الوسائل والتكنولوجيا العصرية المستخدمة دوليا" منشور بتاريخ ١ مايو ٢٠١٧ م.
- ٩ "إعلان عن مزيدة للشركات المتخصصة في مجال نقل مخرجات معمل الإتلاف الورقية والمعدنية" منشور بتاريخ ٢ مايو ٢٠١٧ م.
- ١٠ www.facebook.com/733566236757177 وهذه الصفحة حازت على إعجاب ١٨٧٤ الأشخاص، وتتم متابعة هذه الصفحة بواسطة ١٨٧٣ من الأشخاص.
- ١١ يتم ذكر الصفحات الأخرى التي حازت على إعجاب الصفحة مثل صفحة حضارة النوبة الكوشية، وصفحة اللغة النوبية والحضارات القديمة.
- ١٢ ويحتوى قسم "حول" على رقم تليفون الدار ٤٩٩٨١٢٣٧٨٠١٣٥، وموقع الدار على شبكة الإنترنت www.nro.gov.sd منظمة حكومية، ساعات العمل حيث أنه مفتوح دائما.
- ١٣ "السودان، الخرطوم، شارع السيد عبد الرحمن" منشور بتاريخ ١٩ فبراير ٢٠١٥ م.
- ١٤ تم توجيه سؤال لدار الوثائق القومية السودانية من أحد الأشخاص بشأن المساعدة في الحصول على المعلومات المطلوبة للبحث عبر الإنترنت، بتاريخ ١٨ أبريل ٢٠١٥ م، وقد ردت الدار "أنه لم يتم رفع معلومات أو أي نوع من أنواع البحث على الشبكة العنكبوتية ويجرى العمل في ذلك حين الانتهاء من المرحلة الأولى لتحول جزئي مقدر من الوثائق الإلكترونية" منشور بتاريخ ٢٩ أبريل ٢٠١٥ م.
- ١٥ www.facebook.com/iraqnl، وحازت هذه الصفحة على إعجاب ١١٩٤٥ من الأشخاص، وتتم متابعة هذه الصفحة بواسطة ١١٩٠٣ من الأشخاص.
- ١٦ www.facebook.com/iraqnl.
- ١٧ تذكر الصفحات الأخرى التي نالت إعجاب هذه الصفحة مثل ذاكرة بغداد، ذاكرة العراق، الصباح الجديد.
- ويحتوى قسم "حول" على إيميل دار الكتب والوثائق العراقية وعنوان الموقع الرسمي 18.
- ١٩ أما قسم الصور فيحوى مائتين وست وثمانيين صورة لليوميات وتم آخر تحديث لها منذ أربعة أيام، ويحوى صورتين للغلاف تم تحديثها منذ أكثر من سنة، وصور تكريم الفنانين يبلغ عددها ثلاث عشرة صورة تم تحديثها منذ خمسة أشهر، وصور احتفالية كلنا العراق في دار الكتب وتشتمل مائتين وسبع صورة منذ ستة أشهر.
- ٢٠ مقاطع الفيديو عبارة عن ستة مقاطع للفيديو تتناول الناقد السينمائي مهدي عباس في ضيافة دار الكتب والوثائق العراقية، وثقافة العمل التطوعي، وتنمية المهارات القيادية وتطويرها، ومؤسسة المثقف والذكرى العاشرة لتأسيسها.

ويحتوي قسم المنشورات بالصفحة على أخبار دار الكتب والوثائق الوطنية^٢، وقواعد الاطلاع على الوثائق وشرح قوانين حفظ الوثائق^٣، وأخبار المعارض التي تنظمها الدار^٤، والأنشطة التي تقوم بها الدار في الاعداد الفني للوثائق^٥، أخبار الندوات وورش العمل والدورات التي يتم تنظيمها بالدار^٦، وحملات التبرع بالدم في الدار^٧، واحتفاليات التكريم بدار الكتب والوثائق العراقية^٨، اللقاءات والمقابلات والزيارات التي تتم للدار^٩.

٥/٢/٣ دار الوثائق القومية (مصر):

١/٥/٢/٣ صفحة دار الوثائق القومية بمصر^{١٠}:

وهذه الصفحة مقسمة إلى خمسة أقسام رئيسية كالآتي: الصفحة الرئيسية، حول^{١١}، الصور، تسجيلات الإعجاب، المنشورات، والصفحة لا تحتوي إلا على صورة واحدة فقط لدار الوثائق القومية تم وضعها منذ ست سنوات .

- ١ تذكر الصفحة أن أي استفسار من المستفيدين بشأن خدمات الدار فيكون عن طريق المراسلة على الإيميل الرسمي iraqnla@googlemail.com أما الاستعارة فتكون عن طريق الذهاب إلى الدار ويتم الإعارة وفقا للضوابط ولا يسمح بإعارة الوثائق خارجياً ولا توجد خدمة توفير نسخ الكترونية وأية استفسارات عن دار الوثائق أو المجال المكتبي فيتم مراسلة موقع الدار كالتالي: www.iraqnla-iq.com
- ٢ "انتخاب العراق مستشاراً للفرع الإقليمي العربي للمجلس الدولي للأرشيف" منشور بتاريخ ٢٥ مايو ٢٠١٧م، مركز الإيداع القانوني في دار الكتب يستقبل ٢٠١٧ كتاباً و٣٨٤ رسالة جامعية خلال شهر يونيو ٢٠١٧م.
- ٣ "دار الكتب والوثائق الوطنية ترسل فريق متخصص إلى دوائر وزارة الصحة في محافظة النجف ومحافظة السماوة ومحافظة الديوانية لشرح وتوضيح قانون حفظ الوثائق رقم ٣٧ لسنة ٢٠١٦م حفاظاً على الإرث الوثائقي" منشور بتاريخ ٢٥ يونيو ٢٠١٧م.
- ٤ "اجتماع لفريق عمل التهيئة لإقامة المعرض الدائم لدار الكتب والوثائق الوطنية" منشور بتاريخ ٧ يونيو ٢٠١٧م.
- ٥ "دار الكتب والوثائق الوطنية تنجز كشف عناوين الملفات الخاصة بفترة الاحتلال البرتغالي للعراق وتم تأهيل الملفات التي تعرضت للاحتراق والتلف بسبب أحداث عام ٢٠٠٣م وإعادة تأهيل خزان الوثائق من خلال حفظها بالصناديق الخاصة المعدة لحفظ الوثائق" منشور بتاريخ ١٧ أبريل ٢٠١٧م، "منجزات الاعداد الفني في دار الكتب والوثائق الوطنية في إعداد الملفات التي ترد إلى الدار من مختلف وزارات الدولة والمؤسسات غير الحكومية إعداداً فنياً" منشور بتاريخ ٢٦ أبريل ٢٠١٧م.
- ٦ "دورة للفن التشكيلي في دار الكتب والوثائق الوطنية دورة مجانية متخصصة في الرسم لمختلف الأعمار ابتداء من يوم الاثنين ١٤ أغسطس ٢٠١٧م ولمدة ثلاثين يوماً وذلك على قاعة رسم مكتبة الأجيال التابعة للدار على مدى ساعتين من ١٠ ص - ١٢ ظهرًا وسيمنح المشاركون شهادة مشاركة" منشور بتاريخ ٤ يوليو ٢٠١٧م، "افتتاح دورة حفظ الوثائق في دار الكتب والوثائق الوطنية لمتخصصين من الهيئة العليا للحج والعمره" منشور بتاريخ ١٨ مايو ٢٠١٧م، "محاضرات دار الكتب والوثائق تساهم في أعمال ندوة الإرث الفوتوغرافي التي نظمتها المؤسسة العربية للصورة في لبنان" منشور بتاريخ ١٦ مايو ٢٠١٧م، "محاضرات الدورة المتخصصة لحفظ وأرشفة الوثائق العراقية لموظفي هيئة الحج والعمره وتختتم يوم ١١ مايو واستعرضت المحاضرة أداء قسم تكنولوجيا المعلومات في الدار والمتمثلة بتسقيط الأرشفة وعمل المكتبة الرقمية والأرشيف الرقمي والدوريات الرقمية والإنترنت والإصدارات الإلكترونية وصيانة الحسابات منشور بتاريخ ١٠ مايو ٢٠١٧م، "دورة في التوثيق الإلكتروني بدار الكتب والوثائق الوطنية تتناول الدورة من خلال محاضراتها أهمية التعريف بمباهية الوثيقة وآليات تحويلها من النظام الورقي إلى النظام الإلكتروني ومرآل معالجتها إلكترونياً" منشور بتاريخ ١٧ أبريل ٢٠١٧م، ورشة عمل بالتنسيق مع وزارة الهجرة والمهجرين تستعرض أسس وآليات قانون حفظ الوثائق الوطنية "منشور بتاريخ ٢٧ أبريل ٢٠١٧م، دار الكتب والوثائق تختتم دورة المحادثة بالإنجليزية بطريقة مبسطة لموظفيها واستمرت أسبوعين" منشور بتاريخ ١٧ أبريل ٢٠١٧م، دار الكتب والوثائق تقيم ورشة التوثيق الإعلامي "منشور بتاريخ ٢٥ يناير ٢٠١٧م، "ندوة بعنوان واقع اللغة العربية في شكلات التواصل الاجتماعي" منشور بتاريخ ١٩ ديسمبر ٢٠١٦م، ٢٤ مايو الساعة ١٠ص بحضور عدد من الكتاب والفنانين والمتفقيين حفل توقيع كتاب الأداء السيميائي للممثل في العرض المسرحي "منشور بتاريخ ٢٣ مايو ٢٠١٧م، ندوة بعنوان الوظيفة العامة أمانة ومسئولية" منشور بتاريخ ١٣ ديسمبر ٢٠١٦م، "حرصاً من الدار على تبني فعاليات أدبية وفنية أقيمت على أرض الدار العديد من الندوات الأدبية والعلمية والمعارض التشكيلية والفنية ومعارض الكتاب وتنظم غدا الأربعاء "دار الكتب والوثائق الوطنية تستضيف فريق منطوعي اتحاد الإذاعيين والتلفزيونيين للحديث عن تجربتهم في دعم النازحين والأيتام والأمراض والمرضى في نطاق ندوة إشاعة ثقافة العمل التطوعي يوم ٥ ديسمبر ٢٠١٦م في مقر الدار" منشور بتاريخ ٦ ديسمبر ٢٠١٦م، "تقيم دار الكتب والوثائق الوطنية التابعة لوزارة الثقافة دورة متخصصة في الأرشفة الورقية والرقمية لموظفي ديوان وزارة التجارة في الفترة من ٢٧ نوفمبر وحتى ١٢ يناير" منشور بتاريخ ٢٩ نوفمبر ٢٠١٦م، "دار الكتب والوثائق الوطنية تقيم ندوة متخصصة في ثقافة النزاهة" منشور بتاريخ أكتوبر ٢٠١٦م، "دورة رسم مجانية لمختلف الأعمار ابتداء من ١٨ تموز ولمدة ساعتين يومياً وسيجري تحديد مدة الدورة وفقاً لمستويات المشاركين" منشور بتاريخ ٢٨ يونيو ٢٠١٦م، "دار الكتب والوثائق الوطنية تقيم ندوة عن الكتاب والتراث الوثائقي والملكية الفكرية" منشور بتاريخ ٢٤ أبريل ٢٠١٦م.
- ٧ حملة تبرع بالدار في دار الكتب والوثائق الوطنية" منشور بتاريخ ٢٩ نوفمبر ٢٠١٦م.
- ٨ "مدير عام دار الكتب والوثائق الوطنية الدكتور علاء أبو الحسن يكرم الفنانة التشكيلية بان إبراهيم محمود وإعطاها شهادة تقدير ودرع لمشاركتها الدائمة في معارض الدار" منشور بتاريخ ٢١ يونيو ٢٠١٧م، "دار الكتب والوثائق الوطنية تقيم احتفالية تكريمية لموظفات دار الكتب والوثائق الوطنية بمناسبة يوم المرأة وأعياد الربيع والدعوة عامة" منشور بتاريخ ٢٢ مارس ٢٠١٦م.
- ٩ "المدير العام لدار الكتب والوثائق الوطنية يلتقي أكاديميين وفنانين تشكيليين" منشور بتاريخ ٢٥ يونيو ٢٠١٧م.
- ١٠ www.facebook.com/172265049491701 وهذه الصفحة حازت على إعجاب ٤١٦٢ من الأشخاص وتتم متابعتها بواسطة ٤١٥١ من الأشخاص.
- ١١ ويحتوي قسم "حول" على عنوان الدار بكونرنيش النيل رملة بولاق القاهرة منظمة حكومية، وموقع الدار على شبكة الإنترنت www.nationalarchives.gov.eg

وتحتوى الصفحة على ستة منشورات فقط تتعلق بافتتاح المجمع العلمي^١، والمبنى الجديد للدار بالفسطاط^٢، وندوات الدار^٣، وتشكيل لجان توثيق الثورة^٤، والملاحظ أن هذه المنشورات عبارة عن أخبار تم أخذها من الصحف اليومية، فهي بمثابة أرشيف صحفي خاص بأخبار دار الوثائق القومية، والملاحظ أن هذا دور الجرائد ووكالات الأنباء ولا يليق بدار الوثائق القومية التي يجب أن تقوم بالتعليق على الأخبار وتحليلها وليس مجرد قصصها من الصحف .

٢/٥/٢/٣ صفحة دار الوثائق القومية المبنى الجديد بالفسطاط^٥:

تحتوى الصفحة على سبعة أقسام رئيسية كالآتي: الصفحة الرئيسية^٦، حول^٧، الآراء^٨، الصور^٩، مقاطع الفيديو^{١٠}، المنشورات، المجتمع، وتنشر الصفحة منشورات التهنة بالأعياد والمناسبات المختلفة^{١١}، ومقطعات من كنوز دار الوثائق القومية^{١٢}، وإصدارات الدار^{١٣}، وإصدارات وزارة الثقافة^{١٤}، والمعارض والاحتفالات التي تشترك فيها دار الوثائق^{١٥}، والأخبار الخاصة بالوثائق والأرشيف في مصر والدول العربية^{١٦}، ووضع صور إعلانات الصحف بشأن وظائف شاغرة بدار الوثائق القومية^{١٧} ومطالبة الدار للسادة المتقدمين للوظائف الحضور للاطلاع على أسمائهم^{١٨} .

١ " المصري اليوم افتتاح المجمع العلمي بعد تجديده بتكلفة ٦ ملايين جنيه على نفقة القوات المسلحة " منشور بتاريخ ٣ مايو ٢٠١١م.

٢ " اليوم السابع الدكتور عماد أبو غازي وزير الثقافة يتفقد دار الكتب ومبنى دار الوثائق الجديد" منشور بتاريخ ٣ مايو ٢٠١٥م.

٣ " اليوم السابع ندوة عن المواطنة في عيون الشباب بدار الكتب " منشور بتاريخ ٧ أبريل ٢٠١١م.

٤ " اليوم السابع دار الكتب تشكل ١٠ لجان لتوثيق ثورة يناير " منشور بتاريخ ٢٨ مارس ٢٠١١م، " الأهرام لجنة لتوثيق الثورة بدار الوثائق القومي " منشور بتاريخ ٢٢ مارس ٢٠١١م.

٥ www.facebook.com/mbnydaralwthayayqalqumyaltajdbalfstat هذه الصفحة حازت على إعجاب ٥٤٤١ من الأشخاص ، ويتم متابعتها بواسطة ٥٤٤٩ من الأشخاص ، وتمت الزيارة بواسطة ٢٢٣ من الأشخاص .

٦ كما يتم ذكر الصفحات التي حازت على إعجاب هذه الصفحة مثل صفحة دار الوثائق القومية وصفحة عيد الفتح السيسي .

٧ ويشتمل قسم "حول" على خريطة بمكان مبنى دار الوثائق القومية الجديد بالفسطاط وعنوان المبنى. AL FOSTAT STREET.MISR AL QADIMAH.

٨ يشتمل قسم "الآراء" على عدد اثنتي عشر رأياً من الآراء قاموا بتقييم الصفحة ومنحها ٣,٧ من ٥ نجوم بتاريخ ٤ فبراير ٢٠١٢م وحتى ٢٦ ديسمبر ٢٠١٣م.

٩ ويحتوى قسم "الصور" على مائتي واثنين وستين صورة من صور اليوميات تم آخر تحديث لها منذ يومين ، ونُشر سبعة وثلاثون صورة من ملفات الهاتف المحمول تم تحديثها منذ أربعة أيام، وأحد عشرة صورة تتعلق باستقبال الفوج الثاني من شباب وفتيات المحافظات الحدودية، ويرجع تاريخها منذ أكثر من سنة.

١٠ وتحتوى الصفحة على ثلاثة مقاطع للفيديو تتناول الفيلم الوثائق دار الوثائق القومية عامان على الافتتاح، وفعاليات الاحتفال بيوم الوثيقة العربية.

١١ " تتقدم د نيفين محمد موسى رئيس الإدارة المركزية لدار الوثائق القومية بتهنئة جميع العاملين والباحثين بالدار بعيد الفطر المبارك" منشور بتاريخ ٢٣ يونيو ٢٠١٧م، ١٠١ صباحاً، " التهنئة بشهر رمضان ومواعيد العمل خلال هذا الشهر" منشور بتاريخ ٢٨ مايو ٢٠١٧م، " تتقدم د نيفين محمد موسى رئيس الإدارة المركزية بتهنئة جميع العاملين بمناسبة قدوم شهر رمضان " منشور بتاريخ ٢٦ مايو ٢٠١٧م، "تهنئة دار الوثائق بشهر رمضان" منشور بتاريخ ٦ يونيو ٢٠١٦م .

١٢ "بمناسبة الاحتفال بعيد الإذاعة المصرية ٣١ مايو تم وضع صور لوثائق مثل التماس ببقاء محطة راديو الأمير فاروق " منشور بتاريخ (يونيو ٢٠١٧م، " من كنوز دار الوثائق بمناسبة الاحتفال بذكرى ٢٣ يوليو ١٩٥٢م صورة وثيقة تعيين السيد اللواء أركان حرب محمد نجيب رئيساً لجمهورية مصر العربية " منشور بتاريخ ٢٢ يوليو ٢٠١٥م والملاحظ أنه تكرر وضع هذه الوثيقة في الاحتفال بعيد ثورة يوليو في ٢٣ يوليو ٢٠١٧م، " من كنوز دار الوثائق القومية عدد غير اعتيادي من الوقائع المصرية منشور به الأمر الملكي رقم ١٦ لسنة ١٩٤٠م لإبلاغ حكومة الملك فاروق نبأ ميلاد الأميرة فوزية " منشور بتاريخ ٢١ نوفمبر ٢٠١٥م، "مقطعات من كنوز دار الوثائق بمناسبة مرور ١٤٦ عاماً على افتتاح قناة السويس نشر خطاب من ملك إيطاليا فيتر إيمانول" منشور بتاريخ ١٨ نوفمبر ٢٠١٥م.

١٣ " من إصدارات دار الوثائق القومية سلسلة كراسات أرشيفية " منشور بتاريخ ٢١ يونيو ٢٠١٧م ٣,٣٠ مساءً، " معركة التحدي والصمود والعبور في الأرشيف المصري بعد مرور ٥٠ عاماً على ٥ يونيو ١٩٦٧م إصدار دار الوثائق دراسة بعنوان مصر في قلب المعركة من وثائق حرب أكتوبر في الأرشيف المصري ، كما وضعت صورة وثيقة كتاب وزارة الخزانة رقم ٥٩ لسنة ١٩٦٧م بشأن تبرع العاملين لصالح القوات المسلحة يونيو ١٩٦٧م "منشور بتاريخ ٥ يونيو ٢٠١٧م، " دار الوثائق تصدر كتاب عن قناة السويس وتهديه لرؤساء دول العالم " منشور بتاريخ ١٧ أغسطس ٢٠١٥م، " عدد تنكاري من دار الوثائق بمناسبة الاحتفال بالعيد الماسي لثقافة الصحفيين " منشور بتاريخ ٣١ مارس ٢٠١٦م، " إصدار جديد من دار الوثائق للدكتور عبد الرؤوف عمر ، مؤتمر الأستانة ١٨٨٢ ووثائق الكتاب الأزرق البريطاني " منشور بتاريخ ٢٣ فبراير ٢٠١٥م، " يصدر قريباً عن دار الوثائق القومية الجزء الثاني من كتاب مصر في قلب المعركة يحتوى وثائق مهمة متعلقة بحرب أكتوبر ١٩٧٣م.

١٤ " وزارة الثقافة تصدر كتاب الحياة النيابية في مصر بمناسبة احتفالات الدولة بمرور ١٥٠ عاماً على إنشاء مجلس النواب" منشور بتاريخ ١٠ أكتوبر ٢٠١٦م

١٥ " مشاركة الهيئة العامة لدار الكتب والوثائق خلال شهر رمضان في عدد من المعارض تنظمها وزارة الثقافة" منشور بتاريخ ٣ يونيو ٢٠١٧م، " مشاركة دار الوثائق في المعرض الوثائقي الأقصر في الوثائق العربية " منشور بتاريخ ١٧ أبريل ٢٠١٧م، " مشاركة دار الوثائق في احتفالية يوم الوثيقة العربية " منشور بتاريخ ٥ نوفمبر ٢٠١٧م .

١٦ "أقيم الثلاثاء ٤ يوليو الاجتماع الأول للمكتب التنفيذي للفرع الإقليمي العربي للمجلس الدولي للأرشيف" منشور بتاريخ ٤ يوليو ٢٠١٧م، " أقيم يوم ٥ يوليو ٢٠١٧م في الأمانة العامة لجامعة الدول العربية الاجتماع الثاني للجنة التنفيذية للاستراتيجية العربية الموحدة لاستعادة الأرشيفات العربية المنزوعة والمسلوبة

والملاحظ أنه على الرغم من إنشاء هذه الصفحة للتعريف بمبنى دار الوثائق القومية الجديد بالفسطاط، فلم يتم ذكر كلمة واحدة عنها مثل تاريخ وسبب الإنشاء ودور الدار والخطط المستقبلية لتطويرها وعنوانها بالتفصيل، والخدمات التي تقدمها للجمهور، والفرق بينها وبين دار الوثائق القومية بكونرنيش النيل، فالصفحة لم تقم بالوفاء بهدفها المعلن، والأخبار والمعلومات التي ترد في الصفحة يتم قصها من الصحف والمجلات بطريقة لا تليق بهذه الصفحة .

٦/٢/٣ أرشيف المغرب^٢:

تنقسم صفحة أرشيف المغرب إلى ثمانية أقسام رئيسية كالآتي: الصفحة الرئيسية، حول^٤، الصور^٥، مقاطع الفيديو^٦، المنشورات، المناسبات، المجتمع^٧، الآراء^٨.

وينشر أرشيف المغرب على صفحته على موقع التواصل الاجتماعي منشورات تتعلق بالوثائق المتاحة للباحثين والمجموعات الأرشيفية التي تم الحصول عليها^٩، ومواعيد العمل خلال شهر رمضان^{١٠}، والمؤتمرات الداخلية والخارجية^{١١}، والأوسمة والجوائز التي حصل عليها مدير أرشيف المغرب^{١٢}، والحلقات الدراسية الخارجية^{١٣}، والاحتفال باليوم العالمي للأرشيف^{١٤}، والزيارات التي يقوم بها مدير

والمنوبة لدى الدول الأجنبية والاستعمارية " منشور بتاريخ ٦ يوليو ٢٠١٧م، ٤٧، ٤٨، "انتخاب د نيفين محمد موسى رئيس الإدارة المركزية أميناً عاماً للفرع العربي للمجلس الدولي للأرشيف" منشور بتاريخ ١٣ مايو ٢٠١٧م، " انتخابات أعضاء المكتب التنفيذي للفرع الإقليمي العربي للمجلس الدولي للأرشيف" منشور بتاريخ ٩ مايو ٢٠١٧م، " الذكرى الأولى لافتتاح الصرح دار الوثائق بالفسطاط وكلمة الشيخ سلطان بن محمد القاسمي حاكم إمارة الشارقة " منشور بتاريخ ١٠ مايو ٢٠١٧م، " وزير الثقافة المصري ونائب السفير الصيني بالقاهرة يعلنون عام الثقافة المصري الصيني " منشور بتاريخ ١٤ يناير ٢٠١٦م، " افتتاح مبنى دار الوثائق الجديد بالفسطاط بحضور محلب وحاكم الشارقة " منشور بتاريخ ٢١ مايو ٢٠١٥م.

١ إعلان الهيئة العامة لدار الكتب والوثائق القومية صورة الإعلان من الصحف بتاريخ ٢٩ يونيو ٢٠١٥م.
٢ " على السادة المتقدمين للوظائف الحضور إلى مقر الهيئة العامة لدار الكتب والوثائق القومية للاطلاع على أسمائهم بالكشوف المعلنة بلوحة الاعلانات" منشور بتاريخ ١٤ أغسطس ٢٠١٥م.

٣ www.facebook.com/archivesdumarac، هذه الصفحة حازت على إعجاب ١٠١٩٨ من الأشخاص، وتتم متابعتها بواسطة ١٠١٢٠ من الأشخاص.
٤ ويحتوي قسم "حول" على خريطة توضح مكان الأرشيف وكيفية الوصول إليه والاتجاهات وعنوان الأرشيف- 5AVENUE IBN BATOUTA.AGDAL-
٥ WWW.ARCHIVESDUMARAC.COM، ورقم التليفون ٠٥٣٧٧٧٦٦٨٥، ورقم الفاكس ٠٥٣٧٦٨٣٥٤٥، وموقع أرشيف المغرب على الإنترنت

٥ ويشتمل قسم "الصور" على ألفي صورة من صور البوميات تم آخر تحديث لها منذ عشرين يوماً، وصور الغلاف وعددها يبلغ عشرة صور وآخر تحديث لها منذ تسعة وعشرين يوماً، وصور زيارة طلبة ماجستير التاريخ للأرشيف المغربي ويبلغ عددها ست وأربعون صورة منذ أربعة شهور.
٦ ويحتوي قسم "مقاطع الفيديو" على مقطعين للفيديو بتاريخ ٩ يونيو ٢٠١٤م بمناسبة اليوم العالمي للأرشيف، كما تشتمل المناسبات السابقة على مناسبة واحدة وهي معرض هنري دو كاستر ولا توجد مناسبات قادمة بأرشيف المغرب.

٧ ويتم ذكر عدد الأشخاص المشتركين بهذه الصفحة، ومعدل الاستجابة، حيث يبلغ معدل الاستجابة ٨٥% عادة ما يتم الرد خلال بضع ساعات .
٨ ويحتوي قسم " الآراء " على آراء المستفيدين في أرشيف المغرب، وقد أعطت مجموع الآراء أرشيف المغرب ٤,١ من نجوم، وتم توزيع الآراء كالتالي مجموع الآراء ٣٥ رأى، ٥ نجوم ٢١ من الآراء، ٤ نجوم ٣ من الآراء، ٣ نجوم ٢ رأى، ٢ نجمة ٣ من الآراء، نجمة واحدة ٣ من الآراء.

٩ " إتاحة رصيد عبد الله شكون للباحثين بقاعة المطالعة ويضم رصيد عبد الله رجل المسرح والإعلام السمعي البصري العشرات من المسرحيات والتسجيلات والمسلسلات التي ألفها في الفترة الممتدة بين خمسينات وسبعينات القرن الميلادي المنصرم، كما يضم الرصيد مجموعة من البطاقات الشخصية والصور الرقمية وأغلب وثائق الرصيد مكتوبة بخط اليد باللهجة العامية المغربية الدارجة " منشور بتاريخ ٢ يونيو ٢٠١٧م، " إتاحة رصيد الفنان عفيفي بناني أمير القصصيات وصوره وهي حصيلة لمختلف محطات حياته حيث نجد وثائق تتعلق بحياته الخاصة (وثائق الحالة المدنية، مراسلات شخصية، صور فوتوغرافية) وأخرى متعلقة بحياته المدرسية والجامعية (دروس، واجبات ونتائج مدرسية، نماذج امتحانات) كما يحتوي هذا الرصيد على وثائق تخص نشاطه المهني مثل وثائق مكتب التسويق والتصدير وأخرى تتعلق بحياته الفنية (أعمال فنية، مؤلفات، مقالات نقدية، شهادات) بالإضافة إلى وثائق تعكس نشاطه داخل النقابة المغربية للفنون التشكيلية وصور هذه الوثائق وصور للفنان" منشور بتاريخ ١ يونيو ٢٠١٧م، " إتاحة رصيد مولاي أحمد الوكيل للباحثين " منشور بتاريخ ٢٠ مايو ٢٠١٧م، "سيد عبد الله شاكرون كاتب مسرحي مغربي والمدير السابق للتلفزيون المغربي تبرع من محفوظاته الشخصية إلى أرشيف المغرب " منشور بتاريخ ١٧ مارس ٢٠١٧م، " وفقاً للإعلان المشترك الذي وقع في ٢٨ نوفمبر ٢٠١٤م بين محفوظات المغرب والكنيسة الإنجليزية قدم السيد جيرالد سالزمن إلى السيد مدير أرشيف المغرب مجموعة من المحفوظات تغطي الفترة من ١٩٠٧-١٩٦٢م " منشور بتاريخ ٢٢ فبراير ٢٠١٧م، " إتاحة رصيد محمد حبسوس السياسي المثقف والناضل للباحثين بقاعة المطالعة " منشور بتاريخ ٧ فبراير ٢٠١٧م.

١٠ " مواعيد العمل خلال شهر رمضان لأرشيف المغرب غرفة المشاورات من ٩ - ١٥ ومعروض المحفوظات من ٩ - ١٥" منشور بتاريخ ٢٩ مايو ٢٠١٧م.
١١ " مؤتمر عقد في مونتريل بتاريخ ٢٣ مايو بعنوان اليهودية في المغرب من أمس إلى اليوم" منشور بتاريخ ٢ مايو ٢٠١٧م.

١٢ " تسليم وسام فارس للفنون والرسائل إلى مدير المحفوظات المغربية" منشور بتاريخ ١٧ مايو ٢٠١٧م.
١٣ " حلقة دراسية في مونتريل حول موضوع التحديات من التقارب بين الثقافات" منشور بتاريخ ٢٠ مايو ٢٠١٧م.

١٤ "صور جانب من مهني الأرشيف بالإدارات والمؤسسات والهيئات الوطنية المشاركين في أشغال اليوم الدراسي قراءة في مشروع الدليل المرجعي لتدبير الأرشيف العمومي المنظم في اليوم العالمي للأرشيف" منشور بتاريخ ٩ يونيو ٢٠١٧م، " بمناسبة اليوم العالمي للأرشيف تنظم مؤسسة أرشيف المغرب معرضاً للصور والوثائق تحت عنوان محمد العربي المساري حياة من أجل الوطن " منشور بتاريخ ٢٩ مارس ٢٠١٧م .

أرشيف المغرب للأرشيفات الأجنبية^١، والزيارات التي تتم لأرشيف المغرب^٢، وإصدارات الكتب الجديدة التي تتعلق بتاريخ المغرب^٣، وأخبار المشاركة في الدورات التي تقام للتدريب على قراءة المحفوظات^٤، وتهنئة المواطنين بالمناسبات المختلفة^٥، والإعلان عن ندوة ومعرض لصور هنري دوكانستر الذي ينظمه أرشيف المغرب^٦.

٣/٣ وصف وتحليل صفحات الأرشيفات الوطنية الأجنبية على موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك^٧:

يوضح الجدول رقم (٣) أسماء الأرشيفات الوطنية الأجنبية محل الدراسة وموقعها على شبكة الإنترنت وصفحتها على موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك.

جدول (٣) الأرشيفات الوطنية الأجنبية

الدولة	الأرشيف الوطني	الموقع على الإنترنت	الصفحة على الفيسبوك
أستراليا	الأرشيف الوطني الأسترالي	www.naa.gov.au	www.facebook.com/naagova u/ref-ts
فرنسا	الأرشيف الوطني الفرنسي	www.archives.de france.culture.gov.fr	www.facebook.com/francear chives-fr
كندا	مكتبة وأرشيف كندا (لاك)	www.bac-iac-go.ca	www.facebook.com/libraryar chives
المملكة المتحدة		www.nationalarchive s.gov	www.facebook.com/thenatio nalarchives/

١/٣/٣ صفحة الأرشيف الوطني الأسترالي^٨:

صفحة الأرشيف الوطني الأسترالي على الفيسبوك تتخذ شعار "قصتك تاريخنا"، والأرشيف الوطني الأسترالي تأسس عام ١٩٤٤م، وله دور مزدوج فهو يقوم بإدارة السجلات القيمة للدولة وجعلها متاحة الآن وللأجيال القادمة، بالإضافة إلى تعزيز الإدارة الجيدة للسجلات في الوكالة الحكومية الأسترالية^٩، وبعد الأرشيف الأسترالي في العاصمة الأسترالية كانبرا نموذجاً عاصرياً لنظام إتاحة الوثائق المختلفة لكافة المواطنين وغيرهم من المستفيدين عن طريق طلب هذه الوثائق إلكترونياً أو ورقياً في قاعات الاطلاع المجهزة بأحدث الأجهزة المساعدة للباحث، حيث يتم البحث عن طريق الدخول على محرك البحث

١ "زيارة السيد مدير أرشيف المغرب إلى المحفوظات الوطنية في الدانمرك كوبنهاجن وصور الزيارة" منشور بتاريخ ١٧ يونيو ٢٠١٧م ٢٠١٩، صباحاً، "زيارة السيد مدير أرشيف المغرب إلى المكتبة والمحفوظات الوطنية في كيبك" منشور بتاريخ ٢٤ مايو ٢٠١٧م.

٢ "الأمين العام لوزارة العدل في زيارة لأرشيف المغرب" منشور بتاريخ ٢١ ديسمبر ٢٠١٦م، "طلاب ماجستير تاريخ كلية الآداب بالرباط في زيارة لأرشيف المغرب" منشور بتاريخ ١٧ يناير ٢٠١٧م.

٣ "إصدار جديد للأستاذ عبد العزيز الطاهري الذاكرة والتاريخ المغربي خلال الفترة الاستعمارية ١٩١٢-١٩٥٦م" منشور بتاريخ ٩ ديسمبر ٢٠١٦م.

٤ "عرض سبدي مدير أرشيف المغرب تقريراً مفصلاً عن نشأة مؤسسة أرشيف المغرب على المشاركين والمشاركات في التدريب على قراءة المحفوظات التي نظمتها جامعة الحسن الثاني الدار البيضاء ومركز جاك بيرك" منشور بتاريخ ١٦ فبراير ٢٠١٧م.

٥ "تهنئة الأرشيف للمواطنين بعام ٢٠١٧م" منشور بتاريخ ١٢ يناير ٢٠١٧م.

٦ "هنري دوكانستر ومشروع تنظيم الأرشيف بالمغرب حيث ترك الكونت هنري دوكانستر بصمة أساسية في المشهد التاريخي والأرشيفي بالمغرب وسيتم إقامة معرض للصور والوثائق هنري دوكانستر والمغرب تاريخ وأرشيف وسيتم إقامة المعرض والندوة في الفترة من ١٣-٣٠ مايو برواق أرشيف المغرب" منشور بتاريخ ٦ مايو ٢٠١٧م، "إعلان للعموم ستغلق قاعة المطالعة أبوابها يوم الأربعاء ١٠ مايو ٢٠١٧م استعداداً لافتتاح المعرض والندوة الدولية هنري دوكانستر والمغرب" منشور بتاريخ ٨ مايو ٢٠١٧م.

٧ أنظر ملحق رقم (١) نماذج من صفحات الفيسبوك الواردة بالبحث.

٨ www.facebook.com/naagova/ref-ts وقد نالت الصفحة إعجاب ٢٢٢٢٣ من الأشخاص، كما يتابعها ٢١٧٣٥ شخصاً، إجمالي الزيارات ١٩٤٤ 9 www.naa.gov.au

الموجود بموقع الأرشيف دون الحاجة لتكبد العناء بالحضور شخصياً مما يوفر الوقت للباحثين في عملية البحث وإعداد البحوث والدراسات العلمية التي من شأنها خدمة المجتمع الأسترالي^١.

وهذه الصفحة مقسمة إلى تسعة أقسام رئيسية هي الصفحة الرئيسية^٢، حول^٣، الصور^٤، الآراء^٥، المناسبات، مقاطع الفيديو^٦، المنشورات، الملاحظات، المجتمع^٧. يحتوي قسم "ملاحظات" على عدد من الملاحظات أقدمها بتاريخ ٢٣ مايو ٢٠٠٩م وتتناول وثائق "فريزر كابينيت" الموجودة في الأرشيف الأسترالي والتي تدعم جهود الحكومة في مكافحة التخخين^٨، ومعاناة الشعب الأسترالي في الحرب العالمية الثانية الأولى^٩، ومؤتمرات المجلس الدولي للأرشيف ICA^{١٠}.

ويحرص الأرشيف الأسترالي على تحديث صور الصفحة بصفة يومية، وتتنوع هذه الصور بشكل كبير فهي تتناول صور ورش العمل التي يقيمها الأرشيف للمواطنين، مثل صور إقامة ورشة عمل للأطفال لاكتشاف المبدعين المحتملين في الهندسة المعمارية والمزارعين، وورشة عمل زراعة النباتات في المنازل ورؤية إبداعات الأطفال في ذلك، وورش عمل الرسم للأطفال، وتصميم المنازل، وصور معارض الفنون التي تقام بالأرشيف الوطني الأسترالي^{١١}، وملابس الجنود الأستراليين في القرن العشرين^{١٢}، والندوات والمعارض التي ينظمها الأرشيف، وملابس الفلكلور الياباني^{١٣}، ووسائل تسليية بعض الأشخاص المشردين من أوروبا وأستراليا الذين يقيمون في مخيم bongellia للمهاجرين في فيكتوريا، وصور معرض استكشاف تجارب المهاجرين في فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية في أستراليا^{١٤}، كما يعرض الأرشيف الأسترالي بصفة مستمرة صور المهاجرين الذين وصلوا للمعيشة في أستراليا ويطلب من المواطنين معرفة الأشخاص الموجودين بالصورة واستكمال معلومات الصورة كما يطلب منهم المساهمة بقصتهم الخاصة^{١٥}، ويحرص الأرشيف على عرض صور الجنود الأستراليين الذين تميزوا بالشجاعة والبطولة في الحروب الأسترالية^{١٦}، كما يعرض نماذج من صور الوثائق التاريخية الأسترالية

1 www.naa.gov.au.

٢ كما يذكر الصفحات التي حازت على إعجاب هذه الصفحة مثل صفحات GENEALOGICAL SOCIETY, AUSTRALIA.COM, STATE LIBRARY OF QUEENSLAND, VEGEMITE.

٣ ويحتوي قسم "حول" على مواعيد عمل الأرشيف الأسترالي حيث يعمل من الساعة ٩ صباحاً - ٥ مساءً والعطلة يوم الأحد، ويكتب موقع الأرشيف الأسترالي على الإنترنت^{٢٣}، كما يضع خريطة توضح مكان الأرشيف واتجاهاته وكيفية الوصول إليه وأرقام الحافلات التي تنقل الأشخاص للأرشيف ومحطات تمرکزها، ووجود موقف للسيارات ملحق بالأرشيف.

٤ ويشتمل قسم "الصور" على ألف واثنين وعشرين صورة من صور اليوميات يتم تحديثها يومياً، وصور الغلاف تبلغ ثمانية وخمسون صورة، أما ملفات من الهاتف المحمول فتبلغ أربع مائة وخمسة صور، وتم نشر أربعة وعشرين صورة بواسطة أشخاص آخرين.

٥ يحتوي قسم "الآراء" على آراء المستفيدين في الأرشيف الأسترالي وتم أخذ رأي ٢٣٣ شخصاً وأخذ الأرشيف تقييماً ٤,٤ من ٥ نجوم.

٦ وتحتوي صفحة الأرشيف الأسترالي على الفيسبوك وست وسبعين مقطعاً للفيديو تعكس هذه المقاطع الندوات والمؤتمرات وورش العمل التي يقيمها الأرشيف الوطني الأسترالي.

٧ يذكر في هذا القسم معدل الاستجابة، حيث يبلغ معدل الاستجابة ١٠٠% وعادة ما يتم الرد خلال يوم.

٨ "التبغ في أستراليا اكتشف الصحفي إيان واردين مؤرخاً وثائق من وثائق فريزر كابينيت الصادرة من ١٩٨٠م - ١٩٨١م، من الأرشيف الأسترالي والتي تظهر نهجاً رائداً لجهود مكافحة التدخين في أستراليا، وتدعم الإجراءات التي تتخذها الحكومة بشأن التدخين وصناعة التبغ" منشور بتاريخ ٨ يوليو ٢٠١١م.

٩ "بعد الحرب تأتي معركة البناء أربعة أعوام كبيرة في الحرب العالمية الأولى وقد تأثرت جميع أفراد الأسرة أكثر من ٣ أجيال ولا ينبغي أن ينسى الأستراليون الجهد الذي بذله أسلافنا" منشور بتاريخ ٢٤ أبريل ٢٠١١م.

١٠ "المجلس الدولي للأرشيف مؤتمر ICA ٢٠١٢م جلسة عامة مع قادة الفكر العالمي وفي فرصة نادرة سيجتمع مؤتمر ICA ثلاثة من أبرز القادة في مجال المعلومات وخصوصية المعلومات، سيقوم مفوض المعلومات الأسترالي البروفيسور جون ماكملان ومدير مكتب خدمات المعلومات الحكومية في الولايات المتحدة ميريام نيسيب ومدير شئون الخصوصية في كندا جنيفر ستداتر بالتحدث علناً في نقاش مشترك حول إمكانية إتاحة المعلومات للجمهور ومراعاة اعتبارات الخصوصية" منشور بتاريخ ١٣ مارس ٢٠١٢م.

١١ "معرض التصوير الفوتوغرافي لفرانك هورلي رحلات إلى بابو من ١٨ مارس ٢٠١١م إلى ٢٩ مايو ٢٠١١م الساعة ٩ صباحاً" منشور بتاريخ ٢٩ مايو ٢٠١١م.

١٢ بتاريخ ٩ يونيو ٢٠١٧م.

١٣ بتاريخ ١٢ مايو ٢٠١٧م.

١٤ بتاريخ ١٤ مارس ٢٠١٥م.

١٥ بتاريخ ٢٦ يونيو ٢٠١٧م.

١٦ صور المجندين من بحرية الإمبراطورية الأسترالية الثانية معسكر كوفيلد العسكري ١٩٤٠م منشور بتاريخ ٢٦ مارس ٢٠١٧م، صورة الجندي جو مكجنس وتسجيل هويته ١٩٤٢م بتاريخ ٢ يونيو ٢٠١٧م، صورة النقيب ريج درز ضابط في الجيش النظامي الأسترالي ١٩٥٧م.

مثل صورة وثيقة الموافقة الملكية للملكة فيكتوريا إلى كومنولث أستراليا من دستور أستراليا ١٩٠٠م، كما يركز بصور مختلفة على توقيع الملكة فيكتوريا^١.

وتنشر صفحة الأرشيف الوطني الأسترالي منشورات تتعلق بإبلاغ المواطنين وإفادتهم بافتتاح مبنى جديد للحفاظ الأرشيفي^٢ والندوات التي ينظمها الأرشيف^٣ والندوات التي تنظمها جهات مختلفة بهدف توعية المواطن الأسترالي^٤، ومنتديات مناقشة الدستور الأسترالي^٥، والمعارض التي ينظمها الأرشيف^٦، حيث ينظم الأرشيف الأسترالي معارض أسبوعية تحت عنوان " قصة في الأرشيف الوطني "تتناول في عرض رقمي مبتكر قصة جندي من الجنود الذين حاربوا خلال الحرب العالمية الأولى ولا يقتصر الأمر على الرجال والنساء الذين فقدوا حياتهم في الحرب ولكن من عاد من الحرب بإصابات بالغة، كما يطلب الأرشيف الوطني من المواطنين تقديم سجلات من تاريخ عائلاتهم من الحرب العالمية الأولى لتقديمها في هذه المعارض مثل الصور الشخصية وشهادات الميلاد والزواج الخاصة بهؤلاء الجنود حتى يستخلصها في مقاطع فيديو تعبر عن قوة هذه القصص الفردية^٧، وينشر الأرشيف أخباراً عن الشراكة بين الأرشيف الوطني ومكتبات مدينة إدلب^٨، ويقدم الأرشيف الوطني أسبوعياً في صباح يوم الأربعاء ساعات مجانية للأطفال في مرحلة ما قبل المدرسة تحت عنوان " القصص والحكايات في الأرشيف " يتم فيها قراءة الوثائق والكتب الشعبية للأطفال وذلك بغرض تعليمهم تاريخ أستراليا^٩.

وتضم الصفحة قسماً للمناسبات^{١٠}، ومن ضمن المناسبات السابقة الجولات التاريخية المجانية لمبنى الأرشيف الوطني^{١١}، كما ينظم الأرشيف الوطني مناسبات تحت عنوان " نظرة فاحصة في تاريخ أستراليا المعاصر " يتم فيها دراسة بعض السجلات الموجودة بالأرشيف ومناقشتها مثل دراسة سجلات مجلس الوزراء من عام ١٩٨٠م^{١٢}.

- ١ بتاريخ ١٦ مارس ٢٠١٧م.
- ٢ "إذا لم يتم حفظ محفوظات أي بلد بأمان فإن هذا البلد ليس له تاريخ ويكون الجيل القادم من هذا البلد قد ضاع تماماً ومن الرائع أن نرى تاريخنا محفوظ بشكل مناسب، ولذلك مع افتتاح مرفق حفظ الأرشيف الوطني الجديد استؤنفت الأعمال المتعلقة بالحصول على خدمات الإطلاع المعتادة وخدمات الوصول للوثائق بكينبرا ونحن نشكركم على صبركم معنا حيث قمنا بنقل ١٥ مليون سجل إلى مكانهم الجديد" منشور بتاريخ ١ يوليو ٢٠١٧م.
- ٣ " ندوة أقيمت يوم ٣ يونيو بشأن التقدم الذي تم إحرازه في مجال حقوق الشعوب الأصلية واستضافت الندوة بول بركلي من إذاعة إبي سي الوطنية " منشور بتاريخ ٥ يونيو ٢٠١٧م، "ندوة تحدث فيها خبير التراث مايكل أوبن عن المسألة التي حدثت في وقت الحرب قبالة ساحل Arnhem في عام ١٩٤٣م" منشور بتاريخ ٥ مايو ٢٠١٧م، " ندوة التحديات والإنجازات التاريخية التي شهدتها الجنود من السكان الأصليين سواء في الخدمة أو في العودة إلى الحياة المدنية " منشور بتاريخ ١٥ أبريل ٢٠١٧م.
- ٤ " ستقام ندوة في معهد جامعة غرب سيدني في ٧ يوليو ٢٠١٧م عن سياسات وممارسات التبنّي ومساهمات الأشخاص المتأثرين بسياسات وممارسات عملية التبنّي في أستراليا" منشور بتاريخ ٢ يوليو ٢٠١٧م.
- ٥ "يوم ٩ يوليو هو يوم الدستور الأسترالي عام ١٩٠٠م عندما وقعت الملكة فيكتوريا بالموافقة وسيتم إقامة منتدى المتحدثين السنوي لمناقشة هل الدستور وحده كاف لحماية مؤسسة الديمقراطية وسيتم استضافة اليس دروري من حاسبات ونظم المعلومات بجامعة ملبورن والدخول مجاناً والحجز أساسي وسيتم بث المنتدى على صفحة الفيسبوك الخاصة بنا " منشور بتاريخ ٢٨ يونيو ٢٠١٧م.
- ٦ " إقامة معرض لصور الأزياء الإسلامية " منشور بتاريخ ٥ يناير ٢٠١٧م.
- ٧ منشور بتاريخ ١٢ أبريل ٢٠١٧م.
- ٨ منشور بتاريخ ١٠ مايو ٢٠١٧م.
- ٩ " هذا الأسبوع سيتم قراءة الكتب الشعبية من قبل المؤلف شينا نولز وسيتم عمل دمي لأطفال في مرحلة ما قبل المدرسة وجميع الأطفال دون الخامسة مرحب بهم " منشور بتاريخ ١٠ مايو ٢٠١٧م.
- ١٠ لا توجد مناسبات قائمة بالأرشيف الوطني الأسترالي.
- ١١ حيث يضم مبنى الأرشيف الوطني الأسترالي الذي يقع بمبنى "إيست بلوك" التاريخي العديد من المكاتب الحكومية طوال تاريخه البالغ ٨٣ عاماً، بما في ذلك إدارة بونستامستر العامة وإدارة رئيس الوزراء ومجلس الوزراء وهذه الجولات مناسبة للعائلات ومجانية والحجز أساسي وهذه الجولات استمرت ٥ أيام من ١١ أبريل ٢٠١١م إلى ١٥ أبريل ٢٠١١م.
- ١٢ " الباحث الأرشيفي الدكتور جيم ستوكس سوف يقدم نظرة فاحصة في تاريخ أستراليا المعاصر تتناول سجلات مجلس الوزراء من عام ١٩٨٠ في الفترة من فبراير ٢٠١١م إلى ٦ فبراير ٢٠١١م.

٢/٣/٣ صفحة الأرشيف الوطني الفرنسي^١:

الصفحة مقسمة إلى ثمانية أقسام رئيسية كالآتي : الصفحة الرئيسية، حول^٢، المناسبات، الصور^٣، مقاطع الفيديو^٤، الآراء^٥، المنشورات، المجتمع^٦

وتنشر صفحة الأرشيف الفرنسي أخباراً عن الأرشيف الفرنسي والأحداث الجارية، وتقدم الصفحة خدمة الإجابة عن بعد وتوفر معلومات ووثائق حول السيرة الذاتية والحقائق والأرقام والتواريخ، وتنشر الصفحة معلومات عن إصدارات الأرشيف الفرنسي^٧، وتسليم وثائق ديبلوماسية فرنسية ترجع لعام ١٩٥٤م — ١٩٦٢م إلى الأرشيف الوطني الجزائري^٨، والإعلان عن مسابقات لتحديد أفضل وأقدم المستشفيات الفرنسية^٩، ودورات عن الرسم الانطباعي^{١٠}، ويقدم الأرشيف معلومات وتدريب على كتابة الخطوط القديمة ويعلن الجمهور بالدورات التي يعقدها الأرشيف للجمهور والمتعلقة بقراءة الخطوط القديمة^{١١}، كما تنشر الصفحة أخباراً عن المعرض الدائم للوثائق التاريخية المقام بالأرشيف الوطني الفرنسي^{١٢}. وتضم الصفحة قسماً للمناسبات^{١٣} ومن ضمن المناسبات السابقة تنظيم معارض في أساليب وتقنيات الترميم في الصور الفوتوغرافية^{١٤}.

٣/٣/٣ صفحة الأرشيف الوطني الكندي (مكتبة وأرشيف كندا)^{١٥}:

تحتفظ مكتبة وأرشيف كندا (لأك) بتراث كندا الوثائقي وتضمن إمكانية وصول الكثيرين إلى هذا التراث واكتشافه ومشاركته، وهو جزء من شبكة متنامية من المنظمات المسؤولة على الإشراف الدقيق على المعلومات والذاكرة الثقافية لكندا، والمجموعة التي يحتفظ بها (لاك) هو التراث الوثائقي المشترك لجميع الكنديين، وهو كنز وطني ذي قيمة لا تقدر بثمن يمتد عبر تاريخ كندا، ويتكون من مواد من جميع أنحاء البلاد وتشمل مجموعة الأرشيف الوطني الكندي السجلات الحكومية، ودوريات وصحف وأفلام

١ تم إنشاء المحفوظات الفرنسية وقت الثورة الفرنسية ١٧٩٠م، وفي عام ١٨٠٠م أصبحت المحفوظات هيئة مستقلة ويخضع الأرشيف الفرنسي حالياً لوزارة الثقافة www.facebook.com/francearchives-fr، وقد حازت هذه الصفحة على إعجاب ٤٤٣٣٢ من الأشخاص، كما يتابعها ٤٤١٢٥ من الأشخاص.

٢ ويحتوي قسم "حول" على موقع الأرشيف الفرنسي على الإنترنت، ويضع خريطة توضح مكان الأرشيف واتجاهاته وكيفية الوصول إليه.
٣ ويشتمل قسم "الصور" على ستمائة وخمسة وأربعين صورة لليوميات يتم تحديثها بصفة يومية، وصور الغلاف يبلغ عددها خمس وأربعون صورة تم تحديثها منذ ثلاثة أيام، وهذه الصور تتناول صور أساليب الترميم التي تنفذها مؤسسة الآثار التاريخية، وصور قطارات بمناسبة افتتاح أول خط فرنسي عام ١٨٤١م، وصور عن ضحايا الحروب في الفترة من ١٩١٩م — ١٩٦٦م، وصور من المعارض التي يقيمها الأرشيف الفرنسي.
وتحتوي مقاطع الفيديو على اثنتي عشر مقطعاً للفيديو تتناول الدورات التي يقيمها الأرشيف الفرنسي للتدريب على كتابة الخطوط القديمة والمعارض التي قام 4 الأرشيف بتنظيمها.

٥ يحتوي قسم "الآراء" على آراء المستفيدين في الأرشيف وتم أخذ رأي ثلاثمائة شخصاً وأخذ الأرشيف تقييمات ٤، ٥ نجوم.

٦ يذكر معدل الاستجابة، حيث يبلغ معدل الاستجابة ٩٨% وعادة ما يتم الرد خلال ساعات.

٧ "أصدر الأرشيف الوطني الفرنسي كتاب جديد يضم صوراً لأكثر من ألف عمل فني استولى عليها النازيون خلال الحرب العالمية الثانية في محاولة للمساعدة على إعادة تلك الأعمال الفنية إلى أصحابها وكتب افتتاحية الكتاب وزير الخارجية الفرنسي لوران فابيوس والذي أكد على الحقيقة الخالدة للأعمال الفنية كمقياس لتحضر الأمم والبشرية والتي لا يجب أن تنسى" منشور بتاريخ ٤ أكتوبر ٢٠١٥م.

٨ "قام السفير برنارد إمبي الممثل السامي للجمهورية الفرنسية في الجزائر يوم ٢١ يونيو بتسليم ٢٢ علبة من نسخ وثائق ديبلوماسية فرنسية تغطي الحقبة الممتدة من سنة ١٩٥٤م إلى سنة ١٩٦٢م للسيد عبد المجيد شبيخي مدير الأرشيف الوطني الجزائري وهذه الوثائق تغطي أحداث دارت إبان ثورة الجزائر وتعلق بتطور السياسة الخارجية لفرنسا في تلك الفترة وقد تم إنشاء مجموعة عمل ثنائية اجتمعت ٦ مرات تحت الرئاسة المشتركة لمديري الأرشيف الفرنسي والجزائري " منشور بتاريخ ٤ أغسطس ٢٠١٦م.

٩ " يعلن عن مسابقة من قبل الجمعية الفرنسية لتاريخ المستشفيات في باريس وتهدف هذه المسابقة إلى المساهمة في معرفة أفضل تاريخ لمستشفى في تاريخ المساعدة الطبية والخيرية " منشور بتاريخ ٢٣ يوليو ٢٠١٦م.

١٠ "دورة أن ديستيل في الرسم الانطباعي ومن بين الحضور أمين التراث في متحف دورسيه الساعة ١٨،٣٠" منشور بتاريخ ٢٢ يونيو ٢٠١٧م .

١١ منشور بتاريخ ١٢ سبتمبر ٢٠١٦م .

١٢ منشور بتاريخ ١٨ أكتوبر ٢٠١٥م، منشور بتاريخ ١٧ يناير ٢٠١٦م.

١٣ لا يوجد مناسبات قادمة في الأرشيف الوطني الفرنسي .

١٤ ينظم معرض في أساليب وتقنيات الترميم التي تنفذها الآثار التاريخية ويقوم بالترميم شركة SOCRA وهي شركة متخصصة لحفظ وترميم البقايا الأثرية وقام بتأسيسها كلود ام بين وتقوم بترميم الصور الفوتوغرافية " منشور بتاريخ ٩١ يونيو ٢٠١٦م .

١٥ www.facebook.com/libraryarchives ، وهذه الصفحة حازت على إعجاب ٤١٤٣٤ من الأشخاص ، وتتم متابعة هذه الصفحة بواسطة ٤١٦١٦ من الأشخاص، وتمت الزيارة بواسطة ٨٨٧ من الأشخاص.

ميكرو فيلم ونصوص أدبية، ومقتنيات رقمية وتضم ملايين الخرائط والرسومات المعمارية، ٣٥٠,٠٠٠ ساعة من الأفلام وأربع وعشرين مليون صورة والأسطوانات الموسيقية^١.

وتنقسم هذه الصفحة إلى اثني عشر قسمًا رئيسيًا كالآتي : الصفحة الرئيسية^٢، حول^٣، الصور، الآراء^٤، مقاطع الفيديو^٥، you tube، المنشورات، flicker^٦، twitter^٧، الملاحظات، المناسبات، المجتمع^٨.

وتحتوي الصفحة ألبوماً للصور^٩ وهذه الصور عبارة عن نسخة من القرآن الكريم كانت ملكاً لأول مسلم وصل إلى كندا^{١٠}، وصورة لخطاب قام بكتابتها حارس سجن في كولومبيا البريطانية وأرسله إلى قائده عن طريق الحمام الناقل^{١١}، وصور الإعلان الرسمي لتأسيس حرس السواحل الكندي^{١٢}، ووثيقة قانون الجنسية الكندية الذي صدر عام ١٩٤٧م والذي سمح لجميع المقيمين سواء من ولد في كندا أو في أي مكان آخر أن يكون مواطناً كندياً ويحمل الجنسية الكندية، وصور تواجد كندا في أول مؤتمر للقمة الفرنكوفونية في فرساي بفرنسا عام ١٩٨٦م، صور عن معركة نيوف وهي أول هجوم حقيقي في الحرب العالمية الأولى من خلال قوة المشاة الكندية^{١٣}، وصور زوار الأرشيف الوطني الكندي، وتوقعات لجنود أثبتوا بطولة وشجاعة كبيرة في الحرب العالمية الثانية، وتم أخذ هذه التوقعات من وثائق خدمتهم الرسمية^{١٤}.

وتنشر صفحة الأرشيف الوطني الكندي على الفيسبوك عنواناً ثابتاً باسم " في مثل هذا اليوم" (on this day) يحتوى على جميع الأخبار والأحداث الهامة التي حدثت في هذا اليوم^{١٥}، كما تشارك الصفحة المواطنين في مشروع تحديث سجلات الأرشيف الكندي، حيث تنشر بصفة دائمة صور فوتوغرافية من

١ www.facebook.com/libraryarchives

٢ كما يتم ذكر الصفحات التي تالت إعجاب هذه الصفحة مثل RIDEAU CANADA, CITY OF VANCOUVER, OREGON MUSEUMMM، ويشير أرشيف المملكة المتحدة أنه يتابع الصفحات التي يعتقد أنها ذات صلة بمؤسسته الأرشيفية، بما في ذلك الإدارات الحكومية الأخرى وأصحاب المصالح والمنظمات غير الربحية وليس معنى ذلك التعبير عن تأييدها بأي شكل من الأشكال.

٣ "يحتوي قسم "حول" على عنوان الأرشيف الكندي "395 wellington"، وخريطة تبين موقع الأرشيف الوطني الكندي والاتجاهات وكيفية الوصول إليه، كما يتم ذكر موقع الأرشيف الكندي على الإنترنت www.bac-jac.gc.ca.

٤ "يحتوي قسم "الآراء" على آراء المستفيدين في الأرشيف الوطني الكندي ويستعرض تقييمات الأشخاص للصفحة وقد أخذت صفحة الأرشيف الكندي تقييمات ٤,٧ من ٥ نجوم.

٥ وتحتوي الصفحة على ستة وثلاثين مقطعاً للفيديو تتعلق هذه المقاطع بحريق تورنتو الكبير عام ١٩٠٤م، سباق توبوجان عام ١٩٤٥م، بعض المزارات والأماكن الأثرية في كندا، أول امرأة في العالم تقود طائرة، واحتفالات سانتا كلوز في تورنتو عام ١٩٤٣م، اتصال كندا وإنجلترا بشبكة تليفون عام ١٩٢٧م، وطبيعة الحياة على الفضاء، وفيلم عن أرشيف ومكتبة كندا، وتاريخ لعبة الهوكي بكندا.

٦ حيث يعرض صور من الأرشيف، ويطلب من الأفراد مساعدة الأرشيف في تحديد موضوع للصور غير معروف من قبل، كما يطلب أيضا من الأفراد الانضمام إلى مجموعة فيلكر في الأرشيف وتحميل ومشاركة الصور التي أخذت من الوثائق.

٧ يتم ذكر معدل الاستجابة ١٠٠% وأنه عادة ما يتم الرد خلال يوم.

٨ www.facebook.com/libraryarchives/photo. وتشمل الصور على ألف ومائة وثلاث وثلاثين صورة من صور اليوميات آخر تحديث لها اليوم، وصور الغلاف تبلغ أربعة وستون صورة آخر تحديث لها منذ ثلاثة أيام، كما تم نشر مائة وثلاثين صورة بواسطة أشخاص آخرين.

٩ صورة لنسخة من القرآن الكريم وهذا القرآن كان ملكا لحسن محمود عبد الوهاب أول مسلم وصل إلى أوتاوا في عام ١٩٠٤م، وبعد عشر سنوات ولدت ابنته إيفا وكانت أول مسلم ولد في أوتاوا والتي قامت بعد وفاة والدها في عام ١٩٦٢ بإعطاء نسخة القرآن التي بحوزتها إلى الأرشيف الوطني الكندي وقد تمت أعمال الصيانة والترميم للنسخة على نطاق واسع.

١٠ بتاريخ ٢٦ مايو ١٩٠٨م.

١١ بتاريخ ٢٣ يناير ١٩٦٢م.

١٢ بتاريخ ١٠ مارس ١٩١٥م.

١٣ بتاريخ ١١ نوفمبر ٢٠١١م، ٤٠٧، ٤٠٧.

١٤ " في مثل هذا اليوم وصول أول قطار ركاب كندي يعبر المحيط الهادئ متجهاً إلى المحطة النهائية في بورت مودي كولومبيا البريطانية وهو يكمل أول رحلة عبارة للقطارات في كندا وقد بدأت الرحلة في مونتريال وتضمنت محطات التوقف بورت أرثر، أونتاريو وأخذت الرحلة سبعة أيام تقريبا في ٤ يوليو ١٨٨٦م" منشور بتاريخ ٤ يوليو ٢٠١٧م، " في مثل هذا اليوم ٤ يونيو ١٩٤٤م من الحرب العالمية الثانية حيث يجري الآن ١٥٠ ألف من قوات التحالف بما في ذلك ١٤ ألف كندا عبر القناة الإنجليزية للهجوم على شواطئ نورماندي الفرنسية " منشور بتاريخ ٤ يونيو ٢٠١٧م، " في مثل هذا اليوم ٢٢ مايو ١٨٨٢م الذكرى السنوية لقانون الخدمة المدنية لعام ١٨٨٢م" وينشر صورة من وثيقة إصدار هذا القانون بتاريخ ٢١ مايو ٢٠١٧م، " في مثل هذا اليوم ١٧ أبريل ١٩٨٢م الذكرى السنوية الخامسة والخمسين للميثاق الكندي للحقوق والحريات حيث وقعت الملكة إليزابيث الثانية ورئيس الوزراء بيير اليون على إعلان ١٩٨٢م بشأن قانون الدستور الذي يتضمن الميثاق الكندي للحقوق والحريات " منشور بتاريخ ١٧ أبريل ٢٠١٧م.

مقتنيات الأرشيف الوطني الكندي وتطلب من المواطنين التعليق عليها والتعرف على الأشخاص الموجودين بها حتي يتم إضافة معلومات جديدة وتحديث الأرشيف الكندي^١.

وتنشر صفحة الأرشيف الوطني الكندي أيضا عنواناً ثابتاً تحت اسم "إشادة خاصة" ويتم فيه الحديث عن أحد الجنود الذين أثبتوا شجاعة وبطولة في الحروب التي خاضتها كندا ، كما يتم استعراض الوثائق الرسمية لهذا الجندي^٢، بالإضافة إلى الأشخاص الذين أثبتوا كفاءة وإخلاص في عملهم^٣، كما تنشر أخبار المعارض التي ينظمها الأرشيف الكندي تحت عنوان " كنوز نادرة من مقتنيات الأرشيف الوطني" والتي تحوى الصور الفوتوغرافية والهدايا التذكارية والمراسلات الشخصية والسياسية والسجلات التاريخية من مجموعات الأرشيف الوطني الكندي وذلك ضمن احتفالات الأرشيف الوطني بتاريخ ميلاد رؤساء الوزراء الكنديين^٤، والشخصيات التاريخية الهامة في تاريخ كندا^٥.

وتقوم الصفحة بنشر أخبار المؤتمرات الى يصاحبها إقامة معارض للوثائق^٦، وأخبار عن نجاح فريق الأرشيف الوطني الرقمي في رقمنة نصف ملفات قوات المشاة الكندية وإنشاء قاعدة بيانات الحرب العالمية الأولى^٧، والجولات المجانية التي ينظمها الأرشيف الوطني داخل أروقتها للأفراد والأسر الكندية مع المرشدين للتعرف على الغرف المرجعية وخدمات الأنساب واكتشاف الكنوز التي يحتويها الأرشيف الوطني، وهذه الجولات تسمى " الأبواب المفتوحة أوتوا"^٨، بالإضافة إلى سلسلة الندوات التي ينظمها الأرشيف الكندي ويقدمها وولوت سيلفستر في نشر التفكير الاستراتيجي في مجالات علم المعلومات والأرشيف والتاريخ^٩.

وفي قسم " الملاحظات" يشارك الدكتور " جاى بريثوم" رئيس الأرشيف الوطني الكندي أحد كتبه المفضلة مع المواطنين ، وتقوم الصفحة بإعطاء نبذة عن موضوع الكتاب ومؤلفه^{١٠}. وتحوى الصفحة قسماً للمناسبات^{١١}، وتغطى المناسبات السابقة بصفحة الأرشيف الفترة من ٢٩ أكتوبر ٢٠١٥م إلى ٢٢ يونيو ٢٠١٧م، ومن ضمن المناسبات السابقة معرض الهوكي خلال الحرب وكيف أثرت الحرب العالمية الأولى على لاعبي الهوكي الكنديين رجالاً ونساء^{١٢}، ومناسبة الارتقاء بالمستوى الثقافي للمواطن الكندي^{١٣}،

- ١ " صورة لأشخاص من مقاطعة kenora شمال غرب Ontario عام ١٩٣٦م هل تتعرف على أي من الرجال أو الأطفال في هذه الصورة ، أترك لنا تعليق سنقوم بتحديث سجلات الأرشيف ونأمل أن يتعرف أفراد المجتمع المحلي وأقارب هؤلاء الأشخاص عليهم حتى يتم إضافة معلومات جديدة إلى الأرشيف" منشور بتاريخ ٣ يوليو ٢٠١٧م، " صورة من حفل الرقص السنوي للشمس في محمية الدم الهندية بالقرب من قرية البرتا في أغسطس ١٩٥٣م هل يتعرف المواطنون على الأشخاص الموجودين في الصورة وذلك لاستكمال بيانات الأرشيف الوطني من يتعرف يتواصل مع الأرشيف" ١٨ أكتوبر ٢٠١٦م.
- ٢ " الجندي جونيميان كير منح قلادة فيكتوريا في سبتمبر ١٩١٦م وكان أول جندي اقترح المواقع الألمانية وركض تحت النيران الثقيلة إلى أن اقترب من القوات الألمانية وثائق من ملف خدمة كير الخاص" منشور بتاريخ ٢٠ سبتمبر ٢٠١٦م.
- ٣ " جيري بوتسى من الملونين عمل كمرشد ومترجم فورى وشرطي خاص لشرطة شمال غرب شنت وبدأ مسيرته المهنية عام ١٨٧٤م وتوفي عام ١٨٩٦م" منشور بتاريخ ٢٤ سبتمبر ٢٠١٦م.
- ٤ " معرض السير ويلفريد لورييه ويحوى الصور الفوتوغرافية والهدايا التذكارية والمراسلات الشخصية والسياسية والسجلات التاريخية الأصلية من مجموعة الأرشيف الوطني وبعضها يعرض لأول مرة وذلك للاحتفال بواحد من رؤساء الوزراء الكنديين يوم تاريخ ميلاد لورييه" منشور بتاريخ ٢٠ نوفمبر ٢٠١٦م.
- ٥ " كنوز نادرة من مقتنيات الأرشيف الكندي معرض خاص للسير جون ماك دونالد احتفالاً بالذكرى السنوية ٢٠٠ لميلاد السير جون ماك دونالد مهندس الكونفدرالية الكندية وأول رئيس للكنيسة في كندا ويعرض الأرشيف الوطني مجموعة شاملة من الوثائق المتعلقة بحياته" منشور بتاريخ ٢٠ نوفمبر ٢٠١٥م.
- ٦ " مؤتمر اللغة في مونتريال : قصة من ثلاثة مدن يرافق المؤتمر معرض للوثائق من الأرشيف الوطني" منشور بتاريخ ٥ نوفمبر ٢٠١٥م.
- ٧ منشور بتاريخ ١٧ أغسطس ٢٠١٦م.
- ٨ منشور بتاريخ ٥ يونيو ٢٠١٦م.
- ٩ " محاضرات يقدمها وولوت سيلفستر وهي سلسلة محاضرات تركز على نشر التفكير الاستراتيجي في مجالات علم المعلومات والأرشيف والتاريخ ويدهى المحاضرون من قبل الأرشيف الوطني من القطاعات الأكاديمية والعامة وتشمل العلماء المتخصصين وندوة وولوت سيلفستر تستضيف كارولين برازبير كبير المكتبة الوطنية" منشور بتاريخ ٢ مايو ٢٠١٦م.
- ١٠ منشور بتاريخ ٢٨ يناير ٢٠١٥م، ٣٧ صباحاً.
- ١١ لا يوجد مناسبات قادمة بصفحة الأرشيف الوطني الكندي .
- ١٢ يشتمل المعرض على نسخ من الصور والملصقات والوثائق فضلاً عن نسخ رقمية من ملفات قوات المشاة الكندية والجوائز المهمة وأوراق إثبات شخصية أكثر من ٢٥ لاعباً للهوكي من مشاهير لعبة الهوكي في كندا.
- ١٣ ٢٠ أبريل ٢٠١٦م.

والسجلات المحفوظة بالأرشيف الوطني مثل ندوة وثائق سباق التسلح البحري^١، وندوة عرض ومناقشة سجلات المحطة التجريبية للمهندسين الملكيين في بورتون داو التي نشأت خلال الحرب العالمية الأولى^٢، وندوة تاريخ إنشاء المكتب أو القسم العربي بالاستخبارات البريطانية عام ١٩١٥م بعد اندلاع الحرب العالمية الأولى^٣، كما تعلن الصفحة عن ملفات الحكومة البريطانية التي كانت سرية وأفرج عنها بعد تقادم الزمن وتم وضعها في الأرشيف الوطني مثل وثائق يعود تاريخها لعام ١٩١٨م، ووثائق من عهد مارجريت تاتشر^٤، بالإضافة إلى الإعلان عن نشر نصف مليون وثيقة عن تاريخ المنطقة العربية على الإنترنت^٥.

وتعلن الصفحة عن استضافة الأرشيف الوطني سلسلة من المحاضرات الصيفية لأصدقاء الأرشيف الوطني بدعم من الجمعية التاريخية الملكية في يوم الأربعاء من كل أسبوع^٦، ويستضيف الأرشيف الوطني أيضاً مؤلفاً رفيع المستوى كل شهر ليزور الأرشيف الوطني يسمى " مؤلف الشهر" وذلك ضمن سلسلة من المحاضرات لتوسيع الوعي بالسجلات التاريخية واستخداماتها للمؤلفين كما يتحدث مع الجمهور عن كتبه^٧ وتعلن أيضاً عن المؤتمرات الدولية مثل مؤتمر الوثائق كغنائم حرب^٨، والمعارض التي يتم إقامتها للأطفال مثل معرض للنحت عن الحرب العالمية الأولى^٩، كما تحتوى الصفحة على إمكانية قيام الأرشيف بإرسال صور الوثائق والكتب المطلوبة للمستفيدين^{١٠}.

وتحتوي الصفحة قسماً للمناسبات، ومن أمثلة المناسبات السابقة التي تم استضافتها بواسطة الأرشيف الوطني ورشة عمل فنية بعنوان " رسم من الأرشيف"^{١١}، وندوة حقائق في وثائق العائلة المالكة^{١٢}، وندوة تاريخ وأساليب حفظ الوثائق^{١٣}، وندوة حياة ووفاة الملك جون^{١٤}، أما بالنسبة للمناسبات القادمة فيعلن

١ " خلال الحرب العالمية الأولى كانت البحرية الملكية البريطانية واحدة من أقوى القوات البحرية في العالم واعتبرت السيطرة على البحار أمراً حاسماً بالنسبة للمجهود الحربي ، وفي مطلع القرن العشرين أنفقت الدول المتحالفة مبالغ مالية كبيرة على تطوير السفن ، ندوة مدخل إلى دراسة الوثائق الوطنية ستقوم باستضافة أندرو تشونغ هاى لين من المتحف البحري الوطني والمسئول عن الصور التاريخية وخرائط السفن في المتحف البحري الوطني و الذى سيغوص في حديث عن التاريخ البحري في الأرشيف الوطني وسيقوم بدراسة وتحليل السجلات الندوة من الساعة ٩.٣٠ - ١٧ ندوة مجانية ولابد من الحجز " منشور بتاريخ ١٧ يوليو ٢٠١٧م.

٢ " ستناقش دانييل سيليزر نائبة المتحف التاريخي الملكي محطة المهندسين الملكية التي تشكلت في عام ١٩١٥م نتيجة لاستخدام الغاز السام على الجبهة الغربية واستخدمت المحطة التجريبية للمهندسين الملكيين في بورتون داو كمحطة اختبار للأسلحة الكيميائية خلال الحرب العالمية الأولى وستتحدث دانييل عن العمل الذى أجرى هناك وتعرض بعض السجلات ذات الصلة المحفوظة في الأرشيف الوطني يوم الأربعاء ٢٦ يوليو ١٤-١٥.٣٠-١٥.٣٠ مجانية ولابد من الحجز".

٣ المتحدثة جوليت ديسلان الساعة ٨.١٥ مساءً ، منشور بتاريخ ٢٦ أغسطس ٢٠١٦م.

٤ مثل وثيقة قيام تاتشر بتعيين وليام بيك البالغ من العمر ٢١ سنة كمستشار خاص للخزانة ، منشور بتاريخ ٢ أغسطس ٢٠١٦م.

٥ منشور بتاريخ ٤ أغسطس ٢٠١٦م.

٦ تبدأ كل محاضرة الساعة ١٧.٣٠ وسيكون هناك المرطبات الخفيفة وعرض وثيقة قبل المحاضرة وجدول شهر أغسطس ٢ أغسطس موضوع المحاضرة سفراء وتجار الأسلحة في إيطاليا في القرن السادس عشر الميلادي ، ١٦ أغسطس المزاعم التي تستهدف العائلة المالكة وسيقدمها البروفيسور كريس جيفن ويلسون من جامعة سانت أندروز ، ٣٠ أغسطس موضوعها حياة هنتر حقائق بديلة ونظريات المؤامرة ".

٧ " يستضيف الأرشيف في شهر سبتمبر الكاتب ريتشارد تابلور مؤلف الكتاب الأكثر مبيعا، how to read a church، والذى درس اللغة الإنجليزية في جامعة أكسفورد والقانون في جامعة لندن وهو شريك في شركة القانون الدولي دلاباير والاستضافة يوم ١٠ سبتمبر من الساعة ٤ إلى ٥ مساءً" منشور بتاريخ ٢ سبتمبر ٢٠١٤م.

٨ " مؤتمر أكاديمي دولي حول الوثائق كغنائم حرب ، حيث أنه خلال القرنين السابع عشر والثامن عشر وأوائل القرن التاسع عشر تناقست القوات البحرية والسفن المقاتلة الخاصة في السياق على غنائم الحرب ، وكانت هذه الغنائم عبارة عن البضائع والسفن والبريد الذى كان من المقرر تسليمه إلى وجهة السفينة وتم ضبط جميع أوراق السفن بما في ذلك البريد الخاص وجعلت جزء من ملف المحكمة العليا البريطانية في الأرشيف الوطني ، ويهدف هذا المؤتمر إلى الكشف عن قيمة هذه الأوراق والرسائل والتي يطلق البعض عليها وثائق غنائم الحرب ويهدف هذا المؤتمر الدولي إلى الجمع بين العلماء الذين عملوا على وثائق الغنائم أو المواد ذات الصلة لمناقشة أبحاثهم والتعرف على استخدام هذه المواد الأرشيفية كمصدر للبحوث في المستقبل ، وهذه خطوة من عدة خطوات نحو إنشاء شبكة البحوث الأوروبية على أوراق الغنائم ويدعم هذا المؤتمر أصدقاء الأرشيف الوطني والمعهد التاريخي الألماني." منشور بتاريخ ٦ أكتوبر ٢٠١٦م.

٩ معرض مجاني ولا يحتاج لحجز التذاكر تاريخ المعرض ٢٧ أكتوبر ٢٠١٦م من الساعة ١٠.٣٠ إلى ١٢ مساءً.

١٠ منشور بتاريخ ٣٠ يونيو ٢٠١٦م.

١١ مع سارة كوغان بتاريخ الخميس ٩ يونيو ٢٠١٧م الساعة الرابعة مساءً.

١٢ منشور بتاريخ ٢ أغسطس ٢٠١٧م.

١٣ بتاريخ ١٢ مايو ٢٠١٥م.

١٤ بتاريخ ٦ فبراير ٢٠١٦م.

الأرشيف الوطني عن إقامة معرض "جين أوستن" لصيانة الوثائق في الفترة من ٢٧ يونيو ٢٠١٧م إلى ٢٣ سبتمبر ٢٠١٧م بمناسبة مرور مائتي عاماً على وفاتها^١.

٤/٣ الدراسة المقارنة لصفحات الأرشيفات العربية والأجنبية على الفيسبوك.

يوضح جدول رقم (٤) الخدمات والأنشطة التي تقدمها صفحات الأرشيفات العربية والأجنبية على الفيسبوك:

جدول (٤) الخدمات والأنشطة لصفحات الأرشيفات العربية والأجنبية

الأنشطة والخدمات		الأرشيفات العربية		الأرشيفات الأجنبية	
		العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية
إضافة روابط LINKS بموقع الأرشيف الوطني على الويب		٦	١٠٠%	٤	١٠٠%
خدمة الإيميل الرسمي ^٢		١	١٦,٧%	٤	١٠٠%
مفاهيم ومعلومات عن نشأة الأرشيف ومهامه		١	١٦,٧%	٣	٧٥%
ندوات		٤	٦٦,٧%	٤	١٠٠%
مؤتمرات		٢	٣٣,٣%	٤	١٠٠%
محاضرات		—	-	٤	١٠٠%
معارض		٥	٨٣,٣%	٤	١٠٠%
بيع وتسويق الوثائق التاريخية		—	-	٣	٧٥%
الرد على أسئلة واستفسارات المستفيدين		١	١٦,٧%	٤	١٠٠%
الإصدارات الجديدة		٣	٥٠%	٤	١٠٠%
دورات تدريبية للموظفين		٣	٥٠%	—	-
صور للوثائق الموجودة ضمن مقتنيات الأرشيف		٢	٣٣,٣%	٤	١٠٠%
التهنئة بالأعياد والمناسبات الدينية والوطنية		٦	١٠٠%	—	-
الإحاطة الجارية بالوثائق المنضمة حديثاً لمقتنيات الأرشيف أو التي رفع الحظر عنها		١	١٦,٧%	٤	١٠٠%
ورش عمل		٢	٣٣,٣%	٤	١٠٠%
جولات أو زيارات ميدانية داخل مبنى الأرشيف		٣	٥٠%	٤	١٠٠%
قواعد وشروط الاطلاع على الوثائق واستخدامها		٣	٥٠%	—	٠%
بث الأحداث بشكل مرئي مباشرة عبر الصفحة		—	٠%	٤	١٠٠%
إجراءات التصوير والحصول على نسخ إلكترونية		١	١٦,٧%	٤	١٠٠%
ارسال صور من الوثائق بالبريد		—	٠%	٤	١٠٠%
برامج تعليمية مبسطة للأطفال		—	٠%	٤	١٠٠%

١ تذكر الصفحة في سياق الإعلان عن المعرض أن الضوء يؤثر على الوثائق ويسبب تغييرات جوهرية في الحبر والورق وتضع صفحة الأرشيف على الفيسبوك صور للوثائق التي أثار الضوء عليها قبل ترميمها.

٢ خدمة الإيميل الرسمي أو البريد الإلكتروني : من أقدم الخدمات وأكثرها شيوعاً في الإنترنت ، حيث نشأت هذه الخدمة في الأصل لإتاحة الفرصة للتواصل بين طرفين عن طريق الحاسبات ثم تطورت بحيث أصبحت تكفل التواصل بين أكثر من طرفين فضلاً عن التفاعل بينهما .حشمت قاسم (١٩٩٦). الإنترنت ومستقبل خدمات المعلومات ،دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات ، مج ١ ع ٢ ص ٥٢.

من خلال الجدول السابق يتضح لنا الآتي:

- تقوم الأرشيفات الوطنية الأجنبية محل الدراسة والأرشيف الوطني العراقي بكتابة أرقام التليفونات والبريد الإلكتروني العادي والتي تمكن المستفيد من الاتصال بالأرشيف الوطني للاستفسار عن السجلات والملفات التي يرغب في الوصول إليها أو معرفة معلومات عنها، وهذه الإيميلات توفر سهولة في الاستخدام، كما أنها متاحة على مدار الساعة بدون انقطاع، وبذلك يمكن للمستفيدين إرسال استفساراتهم في أي وقت وبدون التقيد بمكان الأرشيف، كما يُمكن البريد الإلكتروني الأرشيفات من تقديم إجابات كاملة ومستفيضة للمستفيدين بشأن ما يطلبونه من معلومات، وبدون الذهاب بشكل شخصي إلى الأرشيف للحصول على الخدمات مما يوفر كثيراً من الوقت والجهد والتكاليف^١.
- يتضح من الجدول السابق أن صفحات الأرشيفات الوطنية لأستراليا وكندا والمملكة المتحدة تقوم ببيع وتسويق الوثائق التاريخية، وهذه الصفحات تطبق مفهوم التسويق الإلكتروني للوثائق من حيث وجود المنتج وهو الوثائق التاريخية، وتحديد السعر، والإعلان حيث يتم الإعلان عن الوثائق التي يتم البحث عنها على الخط المباشر والتي يرغب المستفيد في شرائها والحصول على نسخة منها، والمكان وهو الموقع الإلكتروني للأرشيف الوطني حيث يتم دفع تكلفة قيمة الوثائق من خلال بطاقة الفيزا أو التحويل المباشر على حساب الأرشيف، وهذا يحقق دخلاً مادياً للأرشيفات يساعدها في القيام بواجبها الرئيسي وهو العمل على نشر الوعي الثقافي والتاريخي وتحقيق دخلاً مادياً كبيراً، ولنا أن نتخيل الدخل المادي الذي يحققه أرشيف المملكة المتحدة نتيجة لبيع نسخ من وثائقه لكل المستفيدين حول العالم، أما الأرشيف الوطني الفرنسي فيقوم بإتاحة وثائقه للاطلاع المباشر والحصول على نسخة دون مقابل وقد يرجع ذلك إلى تبني الجمهورية الفرنسية مفهوم اعتبار هذه الوثائق هي في الأساس مواد ثقافية لا تخضع لمفهوم الربح والخسارة وتقديمها للجمهور باعتبار ذلك من واجبات الدولة لزيادة الوعي الثقافي والتاريخي^٢، أما بالنسبة لصفحات الأرشيفات العربية لا تضع نسخ من الوثائق الأصلية تكون متاحة للبيع والاستفادة من بيعها في تنمية الأرشيفات.
- لم تقم صفحات فيسبوك للأرشيفات العربية بالرد على أسئلة واستفسارات المستفيدين مما نتج عنه انخفاضاً في عدد التعليقات على الحوافظ، باستثناء الأرشيف الوطني لسلطنة عُمان الذي قام بالرد مرة واحدة فقط على سؤال متعلق بموقع وأوقات عمل المعرض الدائم للمحفوظات، فأجابت الصفحة أن المعرض بمرتفعات المعارض من الساعة الثامنة صباحاً إلى الثانية ظهراً من الأحد للخميس ويوم السبت من التاسعة صباحاً إلى الرابعة عصراً ما عدا يوم الجمعة.
- تستخدم جميع الأرشيفات الوطنية الأجنبية صفحات الفيسبوك في الترويج والإعلان عن المعارض التي تنظمها، حيث أتاحت فرصة كبيرة للاطلاع على معارض الوثائق التي تقوم الأرشيفات بوصفها وإتاحتها للعرض والمشاهدة، بينما تقوم خمسة أرشيفات عربية بالترويج عن المعارض داخل صفحاتها وهذه الأرشيفات هي الأرشيف الوطني الإماراتي، الأرشيف الوطني العراقي، الأرشيف الوطني العُماني، الأرشيف الوطني المصري صفحة مبنى القسطنطينية الجديد، الأرشيف الوطني المغربي.

وخدمة المعارض عبارة عن تقديم أو عرض الأفكار بغرض تعليم المشاهد ولا يقتصر دور معارض الوثائق على إظهار أو تقديم ما يتم حفظه أو تجميعه الأرشيفات ولكن دورها يتعدى إلى الإسهام والقدرة

١ توضح صفحة أرشيف المملكة المتحدة على الفيسبوك أن الأرشيف يرحب بردود الأفعال والأفكار والمناقشات، ويسعى للانضمام للمحادثات حيثما كان ذلك ممكناً، ولكنه في بعض الأحيان تكون الصفحة غير قادرة على الرد بشكل فردي على جميع الرسائل التي تتلقاها عبر الفيسبوك، ولذلك على الأفراد إذا ما كانوا بحاجة إلى الاتصال للحصول على المراسلات الرسمية فيمكن الاتصال عبر البريد الإلكتروني لمنحهم الإجابة الكاملة.

2 <http://informatics.gov.sa/articles.php?article.535>.

على التعليم والتواصل مع المجتمع، وتنمية الوعي بأهمية التاريخ لدى الجمهور، وإحياء ذكرى حدث هام أو مناسبة ما، وتقديم معلومات إلى تخصصات متنوعة، حيث تعتبر المعارض من أهم أساليب التعريف بمجموعات الأرشيف، فهي تسهل على غير الباحثين التعرف على الأحداث التاريخية من وثائقها الأصلية، وبالتالي تجذب الجمهور العادي الذي يصعب عليه الحصول على تصاريح للاطلاع على الوثائق^١.

وقد يكون المعرض معرضاً دائماً ملحقاً بالأرشيف الوطني أو معرضاً مؤقتاً في مناسبة معينة، وقد يقام في مبنى الأرشيف أو يقام في أماكن خارجية تكون معدة إعداداً جيداً للحفاظ على الوثائق المعرضة، وفي نفس الوقت يسهل الوصول إليها من قبل الجمهور العادي^٢.

ويجب أن يتناسب ما يتم تقديمه من مقتنيات في معارض الوثائق مع المستوى الفكري للمشاهدين ومستوى أعمارهم فما يقدم للأطفال يختلف عما يقدم للطلاب، يختلف عما يقدم للمتخصص في المهنة الأرشيفية، كما يجب اختيار الموضوع الذي يدور حوله معرض الوثائق سواء أكان موضوعاً سياسياً أو اجتماعياً أو اقتصادياً، كذلك اختيار الوقت والحدث الملائم، والاختيار المناسب للوثائق التي ستعرض من وثائق محفوظة و صور فوتوغرافية وخرائط ورسوم، وتحديد المدة التي سوف يظل فيها المعرض قائماً ويفضل في حالة المعارض المؤقتة ألا تقل فترتها عن شهر واحد^٣.

- تستخدم الأرشيفات الوطنية الأجنبية صفحات الفيسبوك في خدمات التسويق لمطبوعات وإصدارات الأرشيف، والملاحظ أن صفحة دار الوثائق القومية المصرية هي الصفحة الوحيدة التي تكتب على حائطها إصدارات الهيئة المصرية العامة للكتاب بصفة عامة، وإصدارات دار الوثائق القومية بصفة خاصة، كما تشير أيضاً صفحة الأرشيف الوطني العُماني وصفحة أرشيف المغرب إلى الإصدارات الجديدة للأرشيف.

- تنشر صفحات الأرشيفات الأجنبية نماذج من الوثائق والسجلات الموجودة ضمن مقتنيات الأرشيف الوطني، كأداة اتصال عالمية يتم من خلالها نشر الوثائق التاريخية وجعلها متاحة للجمهور والباحثين في كافة أرجاء العالم دون تقييد بوقت أو مكان وفي حدود ما يسمح به القانون، كما تتحدث الصفحات عن الظروف والأحداث التاريخية التي أدت إلى إنتاج هذه الوثائق والسجلات، فعلى سبيل المثال ينشر الأرشيف الوطني الأسترالي على صفحته الوثائق والسجلات المتعلقة بتاريخ أستراليا المعاصر، كما ينشر نماذج من توقيعات الملوك والرؤساء، ودستور أستراليا لعام ١٩٠٠م، كما تضع صفحة الأرشيف الكندي صور القوانين والوثائق، وتشرك الجمهور في مشروع تحديث سجلات الأرشيف الكندي، حيث تنشر بصفة دائمة صور فوتوغرافية وتطلب من المواطنين التعرف على الأشخاص الموجودين بهذه الصور لتحديث معلومات وسجلات الأرشيف الكندي، أما على مستوى صفحات الأرشيفات العربية، فنجد أن الأرشيف الوطني في الإمارات ينشر بصفة تكاد تكون يومية أخباراً قديمة وأقوال الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان دون وضع وثائق وسجلات من مقتنيات الأرشيف، بينما تقوم صفحة الأرشيف الوطني العُماني بنشر وثائق وسجلات من مقتنيات الأرشيف، أما صفحة الفيسبوك لدار الوثائق القومية المصرية مبنى الفسطاط فتقوم بنشر نماذج من الوثائق والسجلات المحفوظة لدى الأرشيف الوطني تحت عنوان " كنوز من مقتطفات الدار " ويتم وضع هذه الوثائق والسجلات دون ذكر الظروف والأحداث التاريخية التي أحاطت بها ، أو محاولة تفسير كلماتها، والملاحظ أن هذه الصور رديئة جداً لا يمكن قراءتها أو التعرف على كلمة من الكلمات الواردة بها .

١ وفاء صادق : الخدمات الأرشيفية : القاهرة ، دن ، ٢٠٠٨م ، ص ص ١٨٨، ١٨٧.

٢ نفس المرجع السابق ، ص ١٨٧.

٣ نفس المرجع السابق ، ص ١٨٧.

- الإحاطة الجارية هي نظام لاستعراض المواد الثقافية المتوفرة حديثاً واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات فرد أو مجموعة وتسجيل هذه المواد لغرض إشعار هؤلاء المستفيدين الذين ترتبط هذه المواد باحتياجاتهم، وقد عرفها قاموس أودليس بأنها عبارة عن خدمة يتم تصميمها لتنبيه الباحثين والقراء والمستفيدين الفعليين والمحتملين إلى الكتابات التي نشرت مؤخراً في مجال عملهم واهتماماتهم البحثية، ومن الجدول السابق يتضح قيام صفحات الأرشيفات الأجنبية بإحاطة الباحثين بالوثائق والسجلات التي تم ضمها حديثاً للأرشيف الوطني، وبالنسبة للأرشيفات العربية نجد أن الأرشيف الوطني المغربي هو الأرشيف الوحيد الذي يحيط الجمهور علماً بالوثائق والمجموعات الأرشيفية التي تم ضمها لمجموعات الأرشيف وأصبحت متاحة للباحثين في قاعة المطالعة.
- تقوم صفحات الأرشيفات الوطنية الأجنبية على الفيسبوك بإنشاء البوماً خاصاً للصور يتضمن صوراً للأرشيف الوطني، وتعريف المستفيدين بأقسامه المختلفة ومحتوياته، والجولات الميدانية التي تقام داخل أروقة الأرشيف، وعرض صور الوثائق التي انضمت حديثاً للدار وتقوم أيضاً بالتسويق والترويج للدورات التدريبية والندوات التي تعقد بالأرشيف عن طريق نشر هذه الصور على الصفحة، أما بالنسبة لصفحات الأرشيفات العربية، فتنتشر صفحات أرشيفات الإمارات وسلطنة عمان والعراق والمغرب ومصر صوراً عن المعارض والزيارات الرسمية التي تتم لهذه الأرشيفات، والملاحظ أن الأرشيف الوطني العُماني هو الوحيد بين الأرشيفات الوطنية العربية الذي يضع صوراً للفتيات الحديثة التي يمتلكها في مجال تصوير الوثائق، وصوراً للدورات التدريبية والندوات والمعارض.
- توفر صفحات الأرشيفات الأجنبية على الفيسبوك إمكانية بث الأحداث بشكل مرئي صوت وصورة مباشرة عبر الصفحة إلى المستفيدين مثل صفحة الأرشيف الأسترالي التي تقوم ببث المنتديات والندوات التي ينظمها الأرشيف للمستفيدين، وكذلك الأرشيف الوطني الكندي، والفرنسي وأرشيف المملكة المتحدة ولم تستخدم صفحات الأرشيفات العربية هذه الخاصية .
- تذكر صفحة أرشيف المملكة المتحدة على الفيسبوك إرشادات للبحث في الأرشيف الوطني وإمكانية إرسال صور الوثائق والسجلات المطلوبة للمستفيدين بعد دفع الرسوم المطلوبة ببطاقات الفيزا ويكون الاستلام إما عن طريق البريد الإلكتروني أو البريد العادي، ويتم ختمها بختم الأرشيف الوطني بأنها صورة طبق الأصل، وبالنسبة للأرشيفات الوطنية العربية نجد أن صفحة فيسبوك الأرشيف الوطني لسلطنة عُمان تذكر على حائطها ضوابط الاطلاع على الوثائق والسجلات المحفوظة ضمن مقتنيات الأرشيف وتذكر أن الأرشيف الوطني لسلطنة عُمان لا يسمح بإرسال نسخ من الوثائق والسجلات ولكن يشترط حضور الباحث للأرشيف، وتقديم طلب على النموذج المعد لذلك وسداد الرسوم المقررة، كما يجوز للمستفيد الحصول على نسخ ورقية أو إلكترونية من المحفوظات الموجودة بالأرشيف الوطني بعد سداد الرسوم المقررة لذلك، كما تذكر صفحة فيسبوك لدار الوثائق الوطنية بالعراق على حائطها أن الاستعارة تكون عن طريق الذهاب إلى الدار وتتم الإعارة وفقاً للضوابط ولا يُسمح بإعارة الوثائق خارجياً ولا توجد خدمة توفير نسخ إلكترونية، بينما تنتشر صفحة الأرشيف الوطني الإماراتي أن أي ضرر بالوثيقة سوف يعرض المتسبب للمسائلة القانونية .
- الاهتمام الأكبر لمعظم صفحات الأرشيفات العربية على الفيسبوك هو تهنئة المواطنين بالأعياد الدينية والمناسبات الوطنية المختلفة، بينما لا نجد هذا في جميع صفحات الفيسبوك للأرشيفات الوطنية الأجنبية.

- تقدم صفحات الأرشيفات الوطنية الأجنبية على الفيسبوك جولات ميدانية لطلاب المدارس والجامعات وذلك في إطار الخدمات التعليمية التي تقدمها لطلاب المدارس والجامعات والتي تجعل مفهوم الأرشيف لا يقتصر على مجرد تخزين الوثائق والسجلات، وإنما باعتباره مركزاً للإشعاع العلمي والثقافي وتقدم هذه الجولات بشكل منهجي متقدم من حيث تقسيم فئات المستفيدين إلى طلاب مدارس، طلاب جامعات، معلمون بالمدارس، متخصصون في المهنة الأرشيفية، وبالنسبة للأرشيفات الوطنية العربية نجد أن الأرشيف الوطني الإماراتي والعُماني والمصري يستقبلون زيارات لمبنى الأرشيف الوطني بعد الحصول على موافقة مسبقة من الأرشيف^١.
- تقوم الأرشيفات الأجنبية بتقديم برامج تعليمية موجهة للأطفال وهذه البرامج مستوحاة من الأحداث والشخصيات التاريخية المدونة في الوثائق والسجلات وذلك بأسلوب عصري للأطفال قبل المدرسة ولأطفال المدارس، فنجد الأرشيف الأسترالي يقدم " قصص وحكايات في الأرشيف للأطفال"، وكذلك الأرشيف البريطاني والكندي، فهذه الأرشيفات تؤمن بأن لها دوراً ثقافياً وتعليمياً لأنها تمتلك من الوثائق التاريخية ما يساعد على تنمية الشعور بالانتماء للوطن وزيادة الوعي الثقافي والتاريخي لكل طبقات الشعب وبصفة خاصة للأطفال لإكسابهم المعارف والعلوم حول تاريخ الوطن، ولا تقوم صفحات الفيسبوك للأرشيفات الوطنية العربية بتقديم برامج تعليمية مبسطة موجهة للأطفال أو الشباب.

٥/٣ اتجاهات قياس مدى تجاوب الجمهور المستهدف مع صفحات الأرشيفات الوطنية على الفيسبوك:

- يوجد اتجاهان في قياس مدى تجاوب الجمهور المستهدف مع صفحات الأرشيفات الوطنية على الفيسبوك وهما:
- **الاتجاه الأول:** هو القياس الكمي الوصفي، وهو يتحدد من عدد ما تحصل عليه صفحة الأرشيف الوطني من أعداد (أعجبي) أو عدد المتابعين، أو ما يتم مشاركته من معلومات حول الصفحة أو حساب كمية حركة المرور والزيارة على الصفحة.
 - **الاتجاه الثاني :** هو اتجاه العلاقات وهو يتحدد في الكيفية التي يتفاعل بها الجمهور مع ما يتم تقديمه له من محتوى على صفحات الفيسبوك للأرشيف مثل التعليقات، رسائل الشكر، إعادة نشر المحتوى أو المشاركة في المحادثات أو استطلاعات الرأي التي ينشرها الأرشيف على موقعه، ويتم قياس اتجاه الرأي العام على صفحة الفيسبوك بوضع نظام نقاط على النحو التالي: أعجبي تساوي نقطة واحدة فقط، لكل تعليق خمس نقاط، المشاركة تساوي عشر نقاط^٢، وبعد إجراء المقارنات اللازمة بين النقاط المختلفة سيتم التوصل إلى اتجاه الرأي العام على صفحة الأرشيف على الفيسبوك، ويساعد ذلك الأرشيف على تلبية احتياجات ورغبات المستفيدين وتقديم الخدمات لهم^٣.

ورغم أهمية الاتجاهين معا غير أن الاتجاه الثاني هو ما يشكل مقياس النجاح الأكبر لصفحة الأرشيف اجتماعياً، ذلك أن الاتجاه الأول القائم على العدد والكمية لا يتضمن قراراً هاماً ينتظره الأرشيف من المعجبين بالصفحة وهو قرار طلب الخدمات الأرشيفية، فقد أثبتت الإحصائيات أن ما نسبته ست وثمانون في المائة ممن يوشروا على كلمة أعجبي مثلاً على الفيسبوك لا يتبع إعجابهم ذلك أي تصرف أو

١ تم مراسلة الأرشيف الوطني المصري والعُماني على صفحة الفيسبوك وتبين اشترط وجود موافقة مسبقة على الزيارات.

٢ THEIMER, KATE: WEB 2.0 TOOLS AND STRATEGIES FOR ARCHIVES AND LOCAL HISTORY COLLECTION, pp 124-132.
3 OP.CIT, PP132. THEIMER, KATE.

فعل ملموس ممكن أن يستفيد منه الأرشيف في تقديم الخدمات، فهناك المتصفح العرضي وهو الزائر السريع الذي يقوم بردة فعل عارضة وليس تصرف مادي ملموس^١.

جدول رقم (٥) يبين ترتيب صفحات الأرشيفات الوطنية محل الدراسة طبقاً لعدد تسجيلات الإعجاب لكل صفحة كالآتي:

جدول (٥) صفحات الأرشيفات الوطنية بحسب تسجيلات الإعجاب

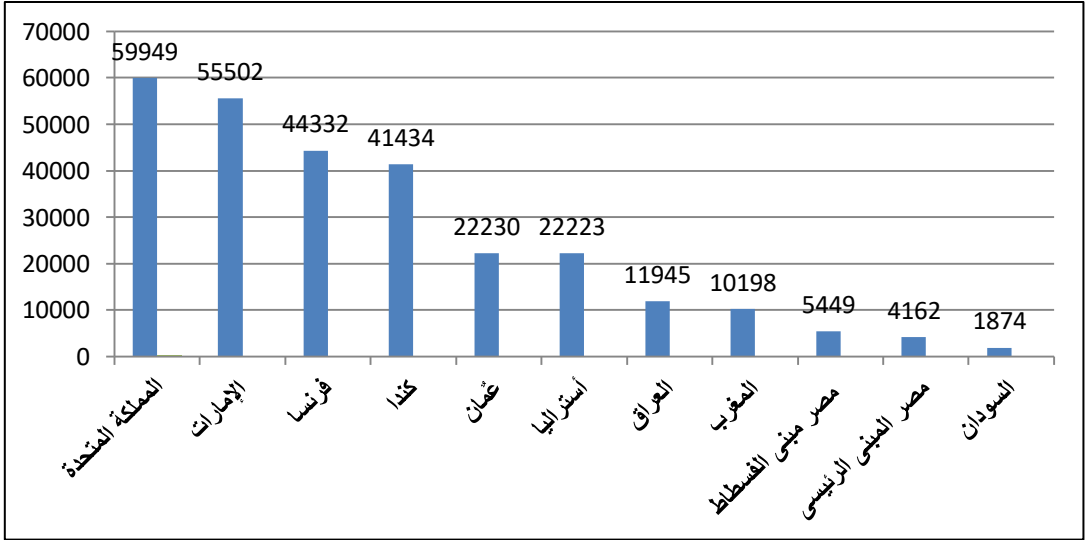
ترتيب الأرشيف	اسم الأرشيف	عدد تسجيلات الإعجاب
١	الأرشيف الوطني للمملكة المتحدة	٥٩٩٤٩
٢	الأرشيف الوطني الإماراتي	٥٥٥٠٢
٣	الأرشيف الوطني الفرنسي	٤٤٣٣٢
٤	الأرشيف الوطني الكندي	٤١٤٣٤
٥	هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية العمانية	٢٢٢٣٠
٦	الأرشيف الوطني الأسترالي	٢٢٢٢٣
٧	دار الكتب والوثائق العراقية	١١٩٤٥
٨	أرشيف المغرب	١٠١٩٨
٩	دار الوثائق القومية المصرية مبنى القسطاط الجديد	٥٤٤٩
١٠	دار الوثائق القومية المصرية	٤١٦٢
١١	دار الوثائق القومية السودانية	١٨٧٤

ومن خلال تحليل الجدول يتبين لنا أن أرشيف المملكة المتحدة قد جاء في المركز الأول في عدد تسجيلات الإعجاب حيث وصلت تسجيلات الإعجاب إلى ٥٩٩٤٩ تسجيلية وهذا أمر منطقي نظراً لتاريخ بريطانيا وارتباطها بعدد كبير من الدول التي كانت تحتلها وبما تمتلكه من ملايين الوثائق والسجلات التي تتعلق بدول الكومنولث البريطاني، ولكن الشيء المثير للاهتمام احتلال الأرشيف الوطني الإماراتي المركز الثاني بعدد ٥٥٥٠٢ تسجيلية متقدماً على الأرشيف الوطني الفرنسي الذي حقق ٤٤٣٣٢ تسجيلية إعجاب، على الرغم من امتلاك الأرشيف الفرنسي تراثاً تاريخياً هائلاً، ومن المحتمل إرجاع ذلك إلى التقدم الهائل الذي حققته دولة الإمارات في كافة المجالات حديثاً مما أثار فضول البعض للتعرف على تراثها الثقافي والحضاري والمحفوظ في أرشيفها الوطني، ومن المثير للدهشة أيضاً أن صفحة الأرشيف العُماني جاءت في المركز الخامس بعدد تسجيلات إعجاب بلغت ٢٢٢٣٠ تسجيلية، بينما احتلت صفحة الأرشيف الأسترالي المركز السادس بعدد تسجيلات إعجاب تقدر ٢٢٢٢٣ تسجيلية، وجاءت صفحة دار الوثائق القومية المصرية مبنى القسطاط الجديد في المركز التاسع بعدد تسجيلات إعجاب بلغت ٥٤٤٩ تسجيلية، و صفحة دار الوثائق القومية المبنى الرئيسي في المركز العاشر بعدد ٤١٦٢ تسجيلية، وذلك على الرغم من أن دار الوثائق القومية المصرية لا تعتبر فقط أكبر الأرشيفات العربية بل تعتبر ثاني أكبر أرشيفات العالم من حيث كمية المقتنيات التي تمتلكها، فالدار تمتلك من الوثائق التي تعكس كل العصور التاريخية، كما تمتلك من الوثائق التي لها صلة بدول كثيرة عربية وأجنبية^٢.

1 OP.CIT,PP131_134.:THEIMER, KATE

٢ الهيئة العامة لدار الكتب والوثائق القومية : وثائق مصر في عصر المعلومات. ميكنة مقتنيات دار الوثائق القومية، القاهرة، دار الكتب والوثائق القومية، ٢٠٠٩م، ص ص ٨٥، ١٨٢.

ويأتي في المركز الأخير صفحة دار الوثائق القومية السودانية والتي بلغت تسجيلات الإعجاب بها ١٨٤٧، وهذا لافت للنظر لأن دار الوثائق القومية السودانية تعد من أقدم وأعرق دار الوثائق القومية عربياً وأفريقياً، إذ تحتل من حيث الأقدمية المرتبة الثانية بعد دار الوثائق القومية المصرية، كما تضم نحو ثلاثين مليون وثيقة تشكل في جملتها أهمية كبيرة ليس من وجهة نظر السودان وحده بل فيما يتعلق بشئون العديد من الدول العربية والأفريقية^١. ويوضح شكل رقم (١) ترتيب الأرشيفات الوطنية محل الدراسة طبقاً لعدد تسجيلات الإعجاب.



شكل رقم (١) ترتيب الأرشيفات الوطنية طبقاً لعدد تسجيلات الإعجاب

٦/٣ معايير قياس مؤشرات نجاح صفحات الأرشيفات الوطنية على الفيسبوك:

يوجد ثلاثة معايير لقياس مدى نجاح صفحات الأرشيفات على النحو التالي:

- الوصول: أي مقدار شيوع المعرفة والوعي بصفحة الأرشيف في مجتمع الفيسبوك.
 - الاندماج: حجم التفاعل الذي يبديه المستخدمون في مجتمع الفيسبوك مع محتويات الصفحة المنشورة.
 - القرار الأخير: وهو القرار الأخير بتقديم طلب الحصول على الخدمات الأرشيفية التي يقدمها الأرشيف الوطني سواء من الموقع الخاص بالأرشيف أو صفحته على الفيسبوك^٢.
- وبين جدول رقم (٦) يبين ترتيب صفحات الأرشيفات الوطنية محل الدراسة طبقاً لتقييمات آراء الجمهور المستفيد.

١ كتيب تعريف عن دار الوثائق القومية، ص ٧-٥. وعلى صالح كرار: المرجع السابق، ص ١٢٢.

2 THEIMER,KATE.OP.CIT,PP157_163.

جدول (٦) صفحات الأرشيفات الوطنية بحسب آراء الجمهور

ترتيب الأرشيف	اسم الأرشيف	تقييمات آراء الجمهور المستفيد
١	مكتبة وأرشيف كندا	٤,٧ من ٥ نجوم
٢	أرشيف المملكة المتحدة	٤,٦ من خمس نجوم
٣	الأرشيف الوطني الأسترالي	٤,٤ من ٥ نجوم
٤	الأرشيف الوطني الفرنسي	٤,٤ من ٥ نجوم
٥	أرشيف المغرب	٤,١ من ٥ نجوم
٦	دار الوثائق القومية المصرية مبنى القسطة	٣,٧ من ٥ نجوم

ويتضح من خلال الجدول ما يلي:

- جاءت صفحة الأرشيف الوطني الكندي (مكتبة وأرشيف كندا) في المركز الأول بالنسبة لتقييمات آراء الجمهور المستفيد، وقد أثنت الآراء على الأرشيف الوطني الكندي من حيث مراعاة المرضى وذوى الاحتياجات الخاصة، وتوفير الوثائق والمراجع الهامة بسرعة، والرد على جميع الأسئلة المتعلقة بخدمات الأرشيف بسرعة وسهولة ومعاملة الموظفين الطيبة للباحثين وإفادتهم لهم ، وقيام الأرشيف الكندي بتوفير جميع السبل للباحثين للقيام بأبحاثهم العملية^١.
- أشادت الآراء بالأرشيف الوطني للمملكة المتحدة من حيث مكان الأرشيف^٢، والسهولة في تقديم الخدمات، والمعاملة الطيبة من جانب الموظفين، وحسن التعامل والترحيب بالمستفيدين^٣.
- جاء الأرشيف الوطني الفرنسي في المركز الثالث، يليه الأرشيف الوطني الأسترالي في المركز الرابع، وقد أظهرت بعض آراء المستفيدين شعوراً سلبياً تجاه الأرشيف الوطني الأسترالي، فأحد الأشخاص يشتكى من ارتفاع أسعار خدمة الحصول على الوثائق وإنها ارتفعت من ٣٨ دولار إلى ٢١٤ دولار وذلك للحصول على سجلات granddads ، ويقول أنه يريد أن يقيم الأرشيف الأسترالي بمنحه صفر من ٥ نجوم، فعلى الرغم من أنه مؤسسة عظيمة ولكن الجشع ملأها فقامت بزيادة أسعار الحصول على صور الوثائق، كما أبدت بعض الآراء استفادتها من المعارض التي يقيمها الأرشيف الأسترالي^٤.
- جاء أرشيف المغرب في المركز الخامس، وقد أثنت آراء المستفيدين على جهود أرشيف المغرب في حفظ ذاكرة المغرب على قدر الإمكانات المادية المتاحة .
- جاءت صفحة دار الوثائق القومية المصرية بالقسطة في المركز السادس والأخير، وقد كتب في قسم الآراء " أنه يحتوى على اثني عشر رأياً وأخذت ٣,٧ من ٥ نجوم"، ولم يتم ذكر معلومات أخرى أو درجة تقييم كل رأى من هذه الآراء أو ذكر الآراء السلبية والإيجابية، كما يحدث في أقسام الآراء بصفحات الفيسبوك للأرشيفات الأجنبية، التي تقوم بإشراك الجمهور والتعرف على آرائهم وأفكارهم في مسائل تتعلق بسياسة إدارة المؤسسات الأرشيفية .

١ رأى linez lightning بتاريخ ٢١ أبريل ٢٠١٧م.

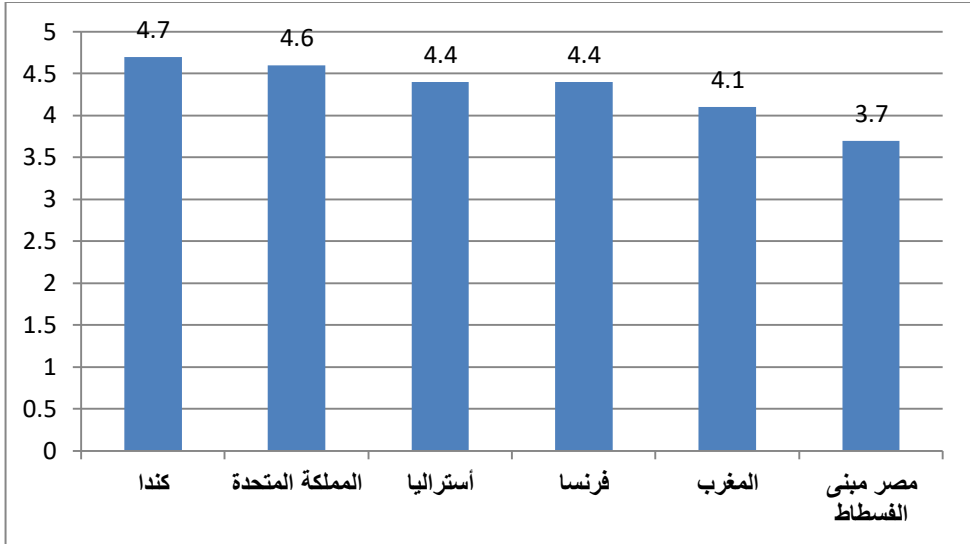
٢ رأى tim popp بتاريخ ١٦ سبتمبر ٢٠١٦م.

٣ رأى caroline oberning بتاريخ ١٢ سبتمبر ٢٠١٦م.

٤ رأى stella jolg بتاريخ ٢٣ يونيو ٢٠١٧م والملاحظ أن ٤١ من الآراء قيموا الأرشيف ٥ نجوم ، ١١ من الآراء أعطوا الأرشيف ٤ نجوم ، ١ من الآراء أعطى الأرشيف ٣ نجوم ، ٢ من الآراء أعطوا الأرشيف (٠) ورأى واحد أعطى الأرشيف نجمة واحدة .

٥ رأى بتاريخ ١٧ يناير ٢٠١٧م.

يوضح شكل رقم (٢) ترتيب الأرشيفات الوطنية محل الدراسة طبقاً لتقييمات آراء الجمهور المستفيد



شكل رقم (٢) ترتيب الأرشيفات الوطنية بحسب تقييمات آراء الجمهور المستفيد

٤ خاتمة الدراسة

٤/١ نتائج الدراسة

الشبكات الاجتماعية هي أحد مظاهر تطبيق الجيل الثاني من الويب ٢، والتي تعتمد على مفهوم المشاركة في إنشاء المحتوى ولم يعد يخفي على أحد الأثر الذي أحدثته الشبكات الاجتماعية في نشر المعلومات وحرية تداولها على الإنترنت، والتي أدت إلى خلق مجتمعات افتراضية متكاملة العلاقات والخدمات فرضت أنماطاً جديدة من الاحتياجات والخدمات.

وقد فرض موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك نفسه بشكل كبير جداً على الكثير من المستخدمين، وأصبح العديد من الأشخاص يقضون أوقاتاً كبيرة أمام هذا الموقع ويمارسون العديد من الأعمال والمنافع المختلفة من خلاله، ولا بد للأرشيفات العربية من استغلال هذا الموقع، فوجود الأرشيفات العربية على موقع الفيسبوك يتيح لها أن تتفاعل مع جمهور المستخدمين والوصول إليهم حيث هم، بدلاً من انتظارها للمستخدمين لكي يأتوا إليها، فموقع الفيسبوك لا يتطلب الحضور الدائم غير المادي، فلا يتطلب حضور الفرد الحضور الدائم حيث يمكن الاتصال بفرد آخر من خلال ترك رسالة نصية أو صوراً أو معلومات وغيرها من مجالات اهتمام الشخص الآخر، بالإضافة إلى أن وجود الأرشيفات على موقع الفيسبوك يساعدها على تحسين الخدمات المقدمة للمستخدمين، وذلك بفضل التفاعل معهم بسهولة ونشر تعليقات المستخدمين وآرائهم وتوصياتهم، فضلاً عن الفرص التي يتيحها الفيسبوك في تعزيز وتبسيط العمليات الأرشيفية التقليدية، وربط المواد الأرشيفية التاريخية النادرة مع الأشخاص المهتمين بها، وتلبية احتياجات الإدارة الأرشيفية، ومن ثم توجهت الأرشيفات بمختلف دول العالم نحو إنشاء صفحات لها على موقع الفيسبوك للتواصل مع الجيل المتنامي من مستخدمي ويب ٢، وقد تناولت هذه الدراسة :

واقع استخدام شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك في الأرشيفات الوطنية العربية دراسة تحليلية مقارنة، ومن خلال هذه الدراسة يمكن استخلاص النتائج التالية :

- وجود الأرشيفات العربية على شبكة الإنترنت بصفة عامة يكاد يكون ضعيفاً، فعلى الرغم من أن عدد الدول العربية الأعضاء في جامعة الدول العربية يبلغ اثنان وعشرون دولة، نجد أن ثمانية دول عربية ليس لأرشيفاتها الوطنية موقع على شبكة الإنترنت.
- بعض الأرشيفات العربية لا تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي بصفة عامة بسبب نقص الموارد المالية والبشرية المؤهلة، المخاطر القانونية، المخاطر الأمنية، مخاطر نقل المحتوى خارج السياق، خطر الاستخدام غير الملائم من قبل الموظفين أو المستفيدين، فبعض الأرشيفات ليس لديها أدنى فكرة عن فوائد وسائل التواصل الاجتماعي وتعتقد أنها لا مكان لها في المؤسسة الأرشيفية، على الرغم من أن استخدام الأرشيفات الوطنية العربية لوسائل التواصل الاجتماعي يتيح لها الوصول والاتصال بقطاعات عريضة من الشباب والفئات العمرية الصغيرة وتنمية وعيهم الوثائقي والتاريخي، فقد أثبتت الإحصائيات أنه يتم استخدام تقنيات وسائل التواصل الاجتماعي بشكل منتظم من قبل غالبية مستخدمي الإنترنت، ومن بين المستخدمين الأصغر سناً فإن استخدام هذه المواقع يقترب من الجميع، مثل ٩٤% من الفئة العمرية ١٨_٢٩ سنة يقومون باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي كل يوم، ٨٨% من البالغين، و ٩٢% من المراهقين يستخدمون الرسائل النصية يومياً .
- قد اتضح لنا أن أرشيفات ست دول عربية لها موقع على شبكة الإنترنت، وليس لها حساب على موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك، فالأرشيفات الوطنية لهذه الدول العربية لم تستثمر بعد موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك في إنشاء طرق جديدة للتواصل مع الجمهور، بينما أبدت الأرشيفات الأجنبية سرعة استجابة للاتجاه الجديد في التواصل وهي مواقع التواصل الاجتماعي وبالتحديد موقع الفيسبوك، حيث أدركت تلك الأرشيفات فوائد استخدام الفيسبوك في تعزيز صورتها أمام الجمهور وتحسين علاقاتها العامة والحصول على فهم أفضل لاحتياجات مستخدميها وتحقيق التعارف معهم، وإتاحة انضمام مجتمعات جديدة من المستخدمين للأرشيفات الوطنية، كما يوفر الفيسبوك أدوات للتوعية والدعوة وإضفاء الطابع الديمقراطي على إدارة الأرشيفات الوطنية .
- استخدام الفيسبوك هي منطقة مهمة من الممارسات الأرشيفية في الأرشيفات الوطنية العربية، وهناك حاجة أن تقوم الأرشيفات العربية بكسر أسلوبها التقليدي والتفاعل مع المستفيدين ومتطلباتهم ورغباتهم وإعادة توجيه الأنشطة والخدمات لتلبية احتياجات هؤلاء المستفيدين بشكل أفضل وأكثر كفاءة.
- الأرشيفات الأجنبية تقوم بتحديث صفحات الفيسبوك الخاصة بها بشكل متكرر يكاد يكون يومياً مع إضافة مواد جديدة، الأمر الذي يجعل من المنطقي أن يقوم المستخدمون بزيارة هذه الصفحات على أساس منتظم، كما أن استمرارية التحديث ودوامه يبين الأهمية التي يعطيها الأرشيف الوطني لوجوده في موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك، فعلى سبيل المثال يذكر أرشيف المملكة المتحدة أنه يتم رصد وتحديث الصفحة خلال ساعات العمل الرسمية من الاثنين للجمعة، والأرشيف يتحمل أي مسؤولية عن نقص الخدمة بسبب التوقف.
- فمن الغريب أن تظل بعض الأرشيفات الوطنية العربية ونحن في عصر الإنترنت بعيدة عن تأسيس وجود لها على الويب من خلال مواقعها الكاملة أو منتدياتها أو حساباتها المتعددة على مواقع التواصل الاجتماعي المتعددة مثل الفيسبوك، وهذا في المجلد صحيح ولكن السؤال الأهم كم من هذه المواقع نشطاً، فلو أردنا أن نرتب مراحل التطور التي لا بد وأن تواكب مسيرة وجود الأرشيف على الفيسبوك فإنها ستكون على النحو التالي: الوجود، الفاعلية، المحتوى الجيد، وتعني هذه السلسلة أنه لا يكفي أن تكون الأرشيفات العربية موجودة على موقع الفيسبوك بل يجب أن تصير فاعلة، وأن الفاعلية إنما تتحدد من

الاستدامة فيما تطرح من محتوى جيد على صفحاتها على الفيسبوك، حيث أن جودة هذا المحتوى هو ما يثير لدى القارئ والمتابع الحماسة للتجاوب مع الصفحة، ومن خلال هذا التجاوب يتحدد مدى نجاح الأرشيف في مسيرته عبر موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك، فعلى سبيل المثال صفحة دار الوثائق القومية المصرية لم يتم تحديثها منذ ست سنوات، فأحدث منشور بها بتاريخ ٣ مايو ٢٠١١م، و صفحة دار الوثائق القومية السودانية لم يتم رفع أي نوع من أنواع المعلومات عليها منذ ٢٩ أبريل ٢٠١٥م.

- تخصص صفحات الفيسبوك للأرشيفات الأجنبية عناوين ثابتة للإشادة بالجنود وأبطال الحروب من واقع الوثائق والسجلات المحفوظة لديها، كما تشيد أيضا بالأفراد العاديين الذين حققوا تميزاً في كافة المجالات، أما بالنسبة لصفحات الأرشيفات العربية فنجد أنه على الرغم من امتلاك الأرشيفات العربية لمخزون وثائقي وتاريخي هائل فإنها لا تُعرف الجمهور العادي بمقتنياتها الوثائقية ولا تكشف عن البطولات المختلفة من واقع الوثائق، على الرغم من أن هذا يزيد الوعي الوثائقي والتاريخي والوطني لدى هذا الجمهور.

- صفحات الأرشيفات الأجنبية على الفيسبوك تهتم بآراء واستقبال مشاركات وتعليقات واهتمامات الجمهور، حيث تشجع المعجبين بالصفحة على التعليق ومشاركة المحتوى، كما تهتم بتقييم الجمهور لها، فقد خصصت قسم من صفحاتها "الآراء"، لمعرفة آراء الجمهور وتقييمهم لهذه الصفحة، وفي كثير من الأحيان يقوم الأرشيف بالرد على هذه الآراء، أما بالنسبة لصفحات الأرشيفات العربية على الفيسبوك فهي لا تحتوي على قسم "الآراء" فلم تقم بإعطاء الفرصة للجمهور لتقييم هذه الصفحات كما يحدث في صفحات الأرشيفات الأجنبية، باستثناء صفحة أرشيف دار الوثائق القومية بالفسطاط، وأرشيف المغرب .

- الأرشيفات العربية أسلوبها ملتصق بالويب ١ على الرغم من أن صفحات الويب الساكنة مفيدة في تقديم معلومات عن الخدمات التي يجري تقديمها لكنها لا تسمح بالتفاعل بين المستخدمين على عكس الأرشيفات الأجنبية التي تستخدم الفيسبوك بقصد تطوير الخدمات المقدمة لجمهور المستخدمين، فعلى سبيل المثال يذكر الأرشيف الوطني العراقي أن هذه الصفحة خبرية فقط تعنى بنشر أخبار دار الكتب والوثائق الوطنية العراقية وأي استفسار بشأن خدمات الدار يتم المراسلة على الإيميل الخاص بالدار، كما يعلن الأرشيف الوطني المصري عن أخباره بواسطة قص الأخبار المتعلقة بالأرشيف من الصحف المحلية ووضعها على صفحته على الفيسبوك دون تعليقات أو توضيحات فصفحة بمثابة أرشيف صحفي خاص بأخبار دار الوثائق القومية المصرية، كما أنها تحتوي على العديد من الأخطاء الإملائية وهي ليست صفحة مناسبة على الإطلاق لتاريخ الأرشيف الوطني المصري.

- تحتوي صفحات الفيسبوك للأرشيفات الأجنبية على ذكر معدل الاستجابة على الأسئلة والاستفسارات، ويتم ذكرها في قسم "المجتمع" حيث تذكر النسبة المئوية لإجمالي الرد على الرسائل والاستفسارات، والمدة الزمنية التي يستغرقها الرد، فعلى سبيل المثال يبلغ معدل الاستجابة للأرشيف الوطني الأسترالي ١٠٠% وعادة ما يتم الرد خلال يوم، أما الأرشيف الفرنسي فيبلغ معدل الاستجابة ٩٨% وعادة ما يتم الرد خلال ساعات، ويبلغ معدل استجابة الأرشيف الوطني الكندي ١٠٠% وعادة ما يتم الرد خلال يوم، أما الأرشيف الوطني للمملكة المتحدة معدل الاستجابة ١٠٠% وعادة ما يتم الرد خلال ساعة فقط، وبالنسبة لصفحات الفيسبوك للأرشيفات العربية لا يتم ذكر معدل الاستجابة فيما عدا صفحة أرشيف المغرب التي تكتب معدل الاستجابة ٨٥% وعادة ما يتم الرد خلال بضع ساعات.

- تذكر جميع صفحات الأرشيفات الأجنبية مواعيد عمل وإغلاق الأرشيف الوطني ولا يتم ذكر هذه المعلومة في صفحات الأرشيفات العربية باستثناء أرشيف المغرب الذي يذكر أن الأجازة الرسمية هي يوم الأحد من كل أسبوع.
- تحتوى صفحات الفيسبوك للأرشيفات الأجنبية على خاصية الأحداث الهامة أو "المناسبات" وهذه الخاصية تتيح للصفحات إمكانية الإعلان عن حدث ما جار حدوثه، واستغلال هذه الخاصية في الإعلان أو التنويه عن مواعيد الندوات، والمؤتمرات، والدورات، وورش العمل، والمعارض، والأحداث الهامة التي ينظمها الأرشيف الوطني، وذلك من خلال كتابة اسم الحدث، نوع الحدث، وصف الحدث، موعد انعقاده، موعد انتهائه، الموقع، المدينة، الهاتف، البريد الإلكتروني، كم شخص مهتم بحضور الحدث، ولا تستخدم صفحات الأرشيفات العربية على الفيسبوك هذه الخاصية _ماعدا الأرشيف الوطني للمغرب الذي يخصص قسماً للمناسبات على صفحته_ على الرغم من أن تطبيق هذه الخاصية في صفحات الأرشيفات العربية له فوائد عديدة مثل الترويج لهذه الأحداث، وزيادة حضور الجمهور إلى مختلف الأحداث التي يتم تنظيمها، والاتصال المباشر مع مستخدمي الأرشيف.
- تواجد الأرشيفات العربية على موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك هو تواجد إسمي بغرض الوجود فقط على الفيسبوك، ولا يعكس القيمة التاريخية الموجودة في الأرشيفات الوطنية العربية ماعدا صفحة الأرشيف الوطني لسلطنة عُمان، فالصفحة لا تقتصر على التهنية فقط ولكنها من أكثر الصفحات تفاعلية ونشاطاً وذكر الندوات والدورات وورش العمل التي تحدث داخل أروقة الأرشيف الوطني لسلطنة عُمان .
- تكتب بعض صفحات الأرشيفات الأجنبية مثل صفحة أرشيف المملكة المتحدة أن أي تعليقات على صفحتها إنما تعبر عن رأى صاحب التعليق وحده، ولا تمثل الأرشيف الوطني، وأنه لن يتم الرقابة على التعليقات ولكن ستتم إزالة المشاركات وسلاسل المحادثات التي تستخدم لغة مسيئة أو بها أسلوب غير مناسب، وأن الأرشيف يحتفظ بحق منع أي مستخدم ينشر تعليقات مسيئة من الانضمام للصفحة.

٢/٤ التوصيات:

- في ضوء ما سبق توصى الدراسة بالآتي:
- أن تزيد الأرشيفات الوطنية العربية من تواجدها على موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك، كوسيلة منخفضة التكاليف للتواصل مع المواطنين وفي المشاركة في الحوارات ومواكبة مستجدات الأحداث في الأرشيفات والتماس التغذية المرتدة من المواطنين، كما أنه يمكن استخدامها في نقل المعلومات والخبرات بين الأرشيفيين وإتاحة فرص جديدة في التعاون المهني على نطاق واسع، وزيادة الشراكة مع المؤسسات الأرشيفية العربية.
 - خلق بيئة عمل جديدة قائمة على التعاون الشامل ووضوح الرؤية بين الأرشيفات منتجة المعلومات وبين المستفيدين مستهلكي المعلومات.
 - الاستفادة من الفرص المتاحة في استخدام التكنولوجيا الرقمية لوسائل التواصل الاجتماعي بصفة عامة والفيسبوك بصفة خاصة في تطوير الخدمات التي تقدمها الأرشيفات مثل خدمة إعلام المستفيدين، تدريب المستفيدين، الإحاطة الجارية، إتاحة مصادر معلومات إلكترونية، الدورات التدريبية، التحوار والمناقشات الفعالة، واستغلال صفحات الفيسبوك بطرق مختلفة وعدم الاقتصار على الإعلان والتهنية بالمناسبات والأعياد.

- تحديد المؤهل المهني للموظفين الذين يديرون حسابات الفيسبوك بالأرشيفات العربية ويفضل الذين يستخدمون هذا الموقع بنشاط، وتكوين مجموعة عمل فيسبوك تكون مهمتها وواجبها الأساسي إدارة صفحات الفيسبوك للأرشيفات الوطنية العربية .
- العمل على تطوير صفحات الأرشيفات العربية على الفيسبوك بما تتضمنه من أخبار ومعلومات وروابط، والرفع من أدائها عن طريق تواجد الأرشيفات العربية بثقافتها وعلمها وجذب مجتمع المستفيدين وتقديم خدمات جديدة ومتعددة واستغلال إمكانيات الفيسبوك التقنية لصالحها، وتعاون هذه الصفحات على مستوى العالم العربي لكي يتم زيادة المحتوى العربي على الصفحات والذي يعاني عجزاً كبيراً إذا ما قورن بالمحتوى الأجنبي.
- التعامل مع صفحات الفيسبوك كوسيلة تعليمية تنمي الوعي والانتماء لدى الأجيال القادمة.
- العمل على تسويق المنتج الثقافي المتمثل في الوثائق التاريخية لدعم وتمويل الأرشيفات العربية ذاتياً، وتحقيق أرباح مادية تستخدم في تنمية الأرشيفات نظراً لما تملكه الأرشيفات العربية من كنوز تاريخية ليس لها مثيل، فعلى سبيل المثال دار الوثائق القومية المصرية تمتلك وثائق تعكس عصور تاريخية مختلفة بالإضافة إلى صلة هذه الوثائق بدول كثيرة عربية وأجنبية، ويرغب الكثير من المستفيدين في الحصول على نسخ من هذه الوثائق دون تكبد مشقة السفر وتكاليفه الكثيرة ، خاصة وأن الشركة القائمة على رقمنة وثائق الدار هي شركة IBM وهي شركة عالمية وتمتلك من القدرات التقنية التي تؤهلها من الترويج الجيد لمقتنيات الدار^١.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً : المراجع العربية :

١. أحمد فايز أحمد(٢٠١١). استرجاع الجيل الثالث من الويب. دراسة تحليلية مقارنة. مجلة دراسات المعلومات. ع ٢.
٢. آلاء محمد رشيد (٢٠١٤). استخدامات شبكتي التواصل الاجتماعي الفيسبوك والتويتر والاشباعات المتحققة لدى طلبة الجامعات الأردنية. دراسة ميدانية عن جامعتي الأردنية والشرق الأوسط، أطروحة ماجستير، الأردن، ٢٠١٤م.
٣. أماني مجاهد(٢٠١٠). استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة. مجلة دراسات المعلومات. ع٨.
٤. تقرير صادر عن منظمة تبادل الإعلام الاجتماعي. بيروت، ٢٠١٢م.
٥. حمد بن إبراهيم العمران(٢٠١٥). الاتجاهات العالمية والمحلية في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي. دراسة تحليلية ، مجلة دراسات المعلومات. ع١٥ .
٦. خالد بن سليمان معتوق(٢٠١٣). اتجاهات استخدام طلاب قسم علم المعلومات بجامعة أم القرى لموقع التواصل الاجتماعي: دراسة تحليلية. في: المؤتمر التاسع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي.
٧. حشمت قاسم (١٩٩٦). الإنترنت ومستقبل خدمات المعلومات. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. مج١، ع ٢.

١ ميكنة مقتنيات دار الوثائق القومية ، ص ص٧٨، ٨٥.

٨. سلوى على ميلاد (٢٠٠٧). قاموس مصطلحات الوثائق والأرشيف والمعلومات. ط٢. القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية.
٩. السيد صلاح الصاوي (٢٠١٢). سمات الويب ٢ على مواقع الأرشيفات والمكتبات الرئاسية على الإنترنت. مجلة الملك فهد الوطنية. مج ١٨ ع ٢٤ .
١٠. عبد الجواد بكر (٢٠٠٣). منهج البحث المقارن . الإسكندرية : دار الوفاء.
١١. عبد الرازق محمد الدليمي (٢٠١١). الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية . عمان: وائل للنشر والتوزيع.
١٢. عبد الرحمن بدوي (١٩٧٧). مناهج البحث العلمي. ط٣. الكويت: وكالة المطبوعات.
١٣. على صالح كرار (١٩٩٨). الخدمة الأرشيفية بين النظام اليدوي والآلي في السودان. الخرطوم: الجمعية السودانية للمكتبات.
١٤. دار الوثائق السودانية (٢٠٠٠). كتيب تعريفى عن دار الوثائق القومية، الخرطوم.
١٥. محمد المنصور (٢٠١٢). تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين . دراسة مقارنة للمواقع الاجتماعية والمواقع الإلكترونية العربية نموذجاً، أطروحة ماجستير في الإعلام والاتصال، الدنمارك ، الأكاديمية العربية المفتوحة.
١٦. مصطفى على أبو شعيشع (١٩٩٣). دراسات في الوثائق ومراكز المعلومات الوثائقية. القاهرة، العربي للنشر والتوزيع.
١٧. الهيئة العامة لدار الكتب والوثائق القومية (٢٠٠٩). وثائق مصر في عصر المعلومات: مكتبة مقتنيات دار الوثائق القومية. القاهرة: دار الكتب والوثائق القومية.
١٨. وفاء صادق (٢٠٠٨). الخدمات الأرشيفية. القاهرة، (د.ن).

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. BOUNTOURI,L(2014). THE USE OF SOCIAL MEDIA IN ARCHIVES.PROCEDIA_ SOCIAL AND BEHAVIAR OF SCIENCES.VOLUME 47.25 AUGUST 2014 INTERNATIONAL CONFERENCE ON INTEGRATED INFORMATION IC_ININFO.
2. CHERM,RESIBS(2015). SOCIAL MEDIA IN LIBRARY AND ARCHIVES ,THE CANADIAN JOURNAL OF INFORMATION AND LIBRARY SCIENCE 39NO ,3-4 (2014).
3. Dholakia, U. M., Bagozzi, R. P., & Pearo, L. K. (2004). A social influence model of consumer participation in network-and small-group-based virtual communities. *International journal of research in marketing*, 21(3), 241-263.
4. Ramesh, M. R. (2013). A comparison of information seeking using search engines and social networks, India. *Gyankosh*, 4(1), 81.
5. KATE,T (2009): WEB 2.0 TOOLS AND STRATEGIES FOR ARCHIVES AND LOCAL HISTORY COLLECTION .USA,ALA,2009.
6. Kate, T. (2011). *A different kind of web: new connections between archives and our users*. ALA Editions, US.

7. Wasserman, S. (1994). *Advances in social network analysis: Research in the social and behavioral sciences*. Sage.

ثالثاً: المواقع على الإنترنت:

1. www.lasportal.org/ar/pages/default.aspx.
2. www.na.ae.ar/aboutux.aspx.
3. www.uqu.edu.sa/dac/24887.
4. www.nraa.gov.com.
5. www.ncda.gov.com.
6. www.rhdc.gov.jo.
7. www.icc.gov.bh.
8. www.ndc.gov.ye.
9. www.archives.nat.tn/arab/default.asp.
10. www.archives.dgan.gov.dz.
11. www.da.gov.kw/ara/historiccenter/historic/doc-center-php.
12. www.can.gov.lb.
13. www.nationalarchives.gov.eg.
14. http://libraries.kau.edu.sa/files/12510/researches/63340_34354.pdf
15. www.ncda.gov.sa.
16. www.archivesmarac.com.
17. www.naa.gov.au
18. www.archivesdefrance.culture.gouv.fr.
19. www.bac-lac.gc.ca.
20. www.nationalarchives.gov.uk.19
21. <http://informatics.gov.sa/articles.php?article=535>.
22. <http://www.facebook.com/communitystandards/>
23. <http://facebook.com/communitystandard/letter/>
24. www.ebizmba.com/articles/socitey_network_website
25. <http://www.doi.org/10.1016/j.yiq.2016>

رابعاً : صفحات الفيسبوك:

1. www.facebook.com/iraqnla.
2. www.facebook.com/uaearchives.
3. www.facebook.com/pg/uaearchives/photos.iol.
4. www.facebook.com/naraaoman.
5. www.facebook.com/pg/naraaoman/photos.
6. www.facebook.com/73356236757177.

7. www.facebook.com/17226504441701.
8. www.facebook.com/archivesdumarac.
9. www.facebook.com/mbnydaralwthayayqumyaltjdbalfstat.
10. www.facebook.com/naagovau/ref-ts.
11. www.facebook.com/francearchives-fr.
12. www.facebook.com/libraryarchives.
13. www.facebook.com/libraryarchives/photos.
14. www.facebook.com/thenationalarchives/uk.
15. www.facebook.com/thenationalarchives/uk/photos.
16. www.facebook.com/thenationalarchives/uk/videos.

ملحق رقم (١)

نماذج من صفحات الفيسبوك













صناعة النشر

إشراف

د. منى فاروق

يهدف هذا الباب إلى الاطلالة على سوق النشر بكافة أشكاله وفئاته فى تخصص المكتبات والمعلومات والتعريف بأحدث ما صدر فيه ، فهو يعرض أحدث وأهم الاصدارات الورقية وأحدث وأهم الإنتاج الفكرى الفكرى الرقمى على الإنترنت من مواقع ومصادر ومحركات بحث وأدلة ... وما إلى ذلك .

ولا يقتصر على المقالات التعريفية للوعاء فقط ، بل يرحب بالمقالات التقييمية والمقالات التى تقدم نصائح تتعلق بالاقتناء والاستخدام.

النشر الحكومي الإلكتروني محكمة النقض المصرية نموذجاً

اعداد

مروة احمد مصطفى عوض

مدير إدارة الكمبيوتر

محكمة القاهرة الجديدة - وزارة العدل

marwadly@gmail.com

marwa.newcairo.court@jp.gov.eg

مستخلص

تتناول الدراسة النشر الحكومي الإلكتروني من حيث مفهومه وأنواعه ووظائفه ونموذجاً له يتضمن موقع محكمة النقض المصرية، حيث تتضمن الدراسة تعريف بموقع محكمة النقض المصرية (www.cc.gov.eg) وشرح لقواعد البيانات المتاحة من خلاله ومختلف استراتيجيات البحث المتوافرة بها، وذلك مع التركيز على تقييم قاعدة بيانات محكمة النقض المصرية المتاحة على شبكة الانترنت من خلال مجموعة من المواصفات المعيارية (مواصفات عامة - محتوى القاعدة - إمكانية البحث والاسترجاع - نتائج ومخرجات البحث - معدلات تحديث القاعدة - واجهات المستخدم - الخدمات المقدمة - ادخال البيانات). كما تحاول الدراسة الكشف عن نظام مُعرف السوابق القضائية الأوربي (ECLI) وواقع حركة النشر الإلكتروني الحكومي لأحكام المحاكم المصرية .

مقدمة:

أولاً: النشر الحكومي: مفهومه وأنواعه:

تعتبر المطبوعات الحكومية من أهم مصادر المعلومات التي لا غنى عنها في الدراسات التي تتعلق بالشؤون الخاصة بالهيئات الحكومية ويمكن اعتبارها من المجموعات النادرة التي يُستعان بها لدراسة تاريخ الحكومات.

وقد تم تعريف النشر الحكومي من خلال اتفاقية اليونسكو المتعلقة بتبادل المنشورات الرسمية والوثائق الحكومية بين الدول، الصادرة في المؤتمر العاشر في باريس ٣ ديسمبر ١٩٥٨ (لأغراض هذه الاتفاقية يعتبر الآتي منشورات رسمية ووثائق حكومية إذا وجدت بناء على أمر ونفقة أي سلطة حكومية وطنية: الوثائق البرلمانية ، التقارير والجرائد والأوراق القانونية الأخرى ، المنشورات الإدارية، التقارير الصادرة عن المؤسسات الحكومية المركزية أو الفيدرالية أو الإقليمية ، البليوجرافيات القومية ، كتيبات الدولة ، نصوص القوانين ، أحكام المحاكم وأي منشورات أخرى يتفق عليها وفي كل الأحوال ستحدد الدول الموقعة المنشورات الرسمية والوثائق الحكومية التي ستشكل مادة للتبادل) (Johansson, 1982)

كما أن النشر الحكومي يمثل القسم الأكبر في صناعة النشر بل أنه في بعض الدول يكون الطابع الحكومي هو اكبر ناشر في الدولة بل وفي العالم مثل مكتب الطبع الحكومي بالولايات المتحدة الأمريكية. والدول التي لا تخضع فيها مطبوعات الطابع الحكومي لقانون الإيداع لا تدخل عادةً داخل نطاق البليوجرافيا القومية. (عبد الهادي، ٢٠١٠)

وتوضح بودي (Boyd, 1949) الأهمية البالغة للمطبوعات الحكومية وتأثيرها على الحضارات في قولها "تعد المطبوعات الحكومية من أقدم السجلات المكتوبة وهي أكثر السجلات المكتوبة أهمية إذا قيست بمدى تأثيرها على الحضارة "

وتفيد المطبوعات الحكومية في دراسة تطور وديناميكية الأجهزة الحكومية ذلك لأنها تعتبر بمثابة المرأة الصادقة التي تعكس لنا وظائف وخدمات وانشطة الدولة وخدماتها (Childs, 1973)

ثانيا: النشر الحكومي الإلكتروني مفهومه وانواعه ووظائفه.

الهدف لأي نظام معلوماتي هو استغلال المعلومات واستثمارها للرفع من مستويات التعليم وتشجيع المساهمة في اتخاذ القرار لتقدم البشرية. وتبث المعلومات المنتجة من خلال العديد من وسائط النشر المتاحة، وتتعاظم اهمية النشر الإلكتروني كلما اتسعت شبكة الانترنت وتعد المعلومات الأداة الفكرية الأقوى لإحداث التغيير في الانسان والبيئة، لذا فإن الاستثمار في صناعة المعلومات بغرض انتاجها ومعالجتها وبثها هو الطاقة أو القوة الدافعة في عصر المعلومات. ونظرا لاتساع شبكة الانترنت فقد أصبح النشر الإلكتروني حيويا وصار حجم المعلومات المتاحة الكترونيا مذهلا ويزداد عدد مستخدميها بالملايين.

ويعرف دكتور احمد بدر النشر الإلكتروني على انه الاختزان والتطوير والبث والتقديم الرقمي للمعلومات على أن يتم تنظيم المعلومات في شكل وثيقة ذات بناء معين (Structured document) ويمكن انتاجها كنسخة ورقية كذلك يمكن عرضها الكترونيا وأيضا يمكن ان تكون في شكل ورقى أو صور أو رسومات عن طريق الحاسب الألى. (بدر، ١٩٩٩)

وقد جاء في (الدباس، ٢٠١٠) تعريف عبد الغفور القارئ للنشر الإلكتروني على انه نشر المعلومات التقليدية الورقية عبر تقنيات جديدة تستخدم الحاسبات وبرامج النشر الإلكتروني في طباعة المعلومات وتوزيعها ونشرها.

وقد أورد حسن أبو خضرة تعريفاً للنشر يأتي في أحد ثلاثة أشكال: -

١. استخدام الحاسب الآلي لتسهيل إنتاج المواد التقليدية.
٢. استخدام الحاسب الآلي ونظم الاتصالات لتوزيع المعلومات إلكترونياً عن بعد.
٣. استخدام وسائط تخزين إلكترونية.

ومعظم ما جاء في هذا التعريف يتفق مع الاتجاه العام لمفهوم النشر الإلكتروني ويزيد هذا التعريف بإدخاله استخدام الحاسب الآلي. (أبو خضرة، ١٩٨٨)

ولذلك فإن إصدار الدوريات والكتب وغيرها عبر شبكة الإنترنت أو على قرص مليزر (CD) وتوزيعها على المستخدمين يمثل شكلا من أشكال النشر الإلكتروني.

وهناك نماذج من المعلومات التي يقدمها مورد منتجات النشر الإلكتروني عبر الإنترنت ويمكن أن تتضمن ما يلي:

١. سجلات الفهارس الخاصة بمواد ضخمة من الكتب والمواد التقليدية.
٢. الأوعية المتاحة لدى الناشرين والموردين والمكتبات ودور الكتب.
٣. المستخلصات.
٤. النصوص الكاملة المتنوعة.

كما أُضيف إلى ذلك بعض الخدمات والأدوات مثل:

١. خدمات توصيل الوثائق لدعم المكتبات والشبكات وخدمات تجارية.
٢. خدمات الإدارية التعاونية.

٣. خدمات الإنترنت وأدوات البحث المتنوعة تمثلها الأدلة الموضوعية والفهارس وغيرها.

(ابراهيم، ١٤٢١)

ومن هنا يمكن استخلاص تعريفاً إجرائياً للنشر الحكومي الإلكتروني على النحو التالي:

النشر الحكومي الإلكتروني هو نشر الوثائق الحكومية سواء الصادرة عن مؤسسات الدولة أو بناء على أمرها ونفقتها في شكل أوعية رقمية ويمكن متابعتها عبر الشبكات والإقراص الضوئية وغيرها من الوسائط الإلكترونية.

ثالثاً: محكمة النقض المصرية

مما لا شك فيه أن نشر التشريعات بأنواعها المختلفة - قوانين أو لوائح أو قرارات أو أحكام قضائية - وبما تتضمنه من معلومات قانونية له أهمية قصوى لما تمثله هذه التشريعات من منظومة سير العمل داخل الدولة والسبيل لحصول الأفراد على حقوقهم في ظل دولة القانون، ولعل السبيل المتعارف عليه في مختلف الدول لإتاحة التشريعات هو نشرها في الجريدة الرسمية للدولة. وعند تقسيم مصادر المعلومات القانونية وفقاً لمصادرها يمكن تقسيمها على النحو التالي، القوانين وهي بمعناها الضيق التشريعات الصادرة عن السلطة التشريعية المختصة (البرلمان) ، والقرارات الإدارية وهي التشريعات الصادرة عن السلطة التنفيذية لتنفيذ القوانين، والأحكام ويقصد بها الأحكام القضائية الصادرة عن السلطة القضائية المختصة في الدولة. وتأتي المحكمة العليا على قمة السلطة القضائية في كل دولة من الدول وهي غالباً ما تختص بالفصل في مدى صحة تطبيق قضاة المحاكم الأدنى للقانون، وتعتبر أحكام المحاكم العليا في مختلف الدول بما تحويه من مبادئ قانونية وسوابق قضائية من أهم مصادر المعلومة القانونية لما تتضمنه من تطبيق عملي للنصوص القانونية المختلفة.

ويرجع إنشاء محكمة عليا أو محكمة نقض للفصل في مدى صحة تطبيق القانون في أحكام المحاكم على مختلف درجاتها بالشكل المتعارف عليه إلى عهد الثورة الفرنسية حيث أنشئت محكمة النقض الفرنسية سنة ١٧٩٠م لتختص بالفصل في إلغاء كافة الإجراءات التي وقع فيها خرق للشكل وكافة الأحكام التي تنطوي على مخالفة صريحة للقانون. ولم تمض سنوات قليلة على إنشاء محكمة النقض الفرنسية حتى صدر قرار بإصدار مجموعة أحكام محكمة النقض الفرنسية وذلك لضمان تحقيق النشر الدوري لأحكام المحكمة وحتى تتوافر الدراية بها لجميع المهتمين بالحقل القانوني (نجيب، ١٩٨٤).

أنشئت محكمة النقض المصرية بموجب المرسوم بقانون رقم ٦٨ لسنة ١٩٣١ لتكون الجهة القضائية القائمة على توحيد فهم وتطبيق نصوص القانون ومن ثم تعتبر المبادئ القانونية التي تصدرها محكمة النقض في أحكامها ذات أهمية خاصة للمشتغلين بالحقل القانوني، وهو ما يظهر معه ضرورة نشر أحكام محكمة النقض وتيسير إتاحة ما بها من مبادئ قانونية. لذلك أنشئ المكتب الفني للمبادئ القانونية بالمحكمة لتولي مهمة استخلاص المبادئ القانونية ونشر أحكام محكمة النقض، فقد نص قانون السلطة القضائية على أن يكون بمحكمة النقض مكتب فني يكون مسؤولاً عن استخلاص المبادئ القانونية التي تقررها المحكمة فيما تصدره من الأحكام وتبويبها ومراقبة نشرها بعد عرضها على رئيس الدائرة التي أصدرتها، وإصدار مجموعات الأحكام والنشرة التشريعية وإعداد البحوث الفنية والإشراف على أعمال المكتبة وذلك بالإضافة إلى إعداد ما يكلفه رئيس المحكمة بإجرائه من بحوث فنية (الجارحي، ٢٠٠٠)

ويتضح مما سبق أهمية نشر مجموعات أحكام محكمة النقض المصرية لما لها من أهمية بالغة لدى جميع العاملين في الحقل القانوني.

ونظراً لأهمية المعلومات القانونية التي تنتجها محكمة النقض المصرية تم إنشاء مركز معلومات محكمة النقض في نوفمبر عام ٢٠١٢ م؛ ليكون حجر زاوية التطوير في محكمة النقض وقاعدة لعدة

أعمدة تم بناؤها تباعا لتوفير دعم بنية تحتية حديثة، وتحديث آليات العمل في ضوء الواقع العملي، ودعم وتطوير المكتب الفني ونيابة النقض والإدارات المختلفة إلكترونياً، والتواصل مع مراكز المعلومات المختلفة بالجهات الحكومية المعنية لدعم تبادل المعلومات واعداد وإدارة وتحديث موقعين الكترونيين لمحكمة النقض. على أن يتم كل ذلك في منظومة واحدة تعمل على تنسيق العمل وتطوير واختصار الدورة المستندية وتوحيد آليات التحديث، حتى لا يكون لكل إدارة لغتها في التطوير. (الزهيري، ٢٠١٧)

ومن أبرز ما قام به مركز معلومات محكمة النقض المصرية في هذا المجال المساهمة في نشر المبادئ الجديدة، وإعداد الإحصاءات الإلكترونية التي ساهمت بشكل كبير في انجاز الطعون لاسيما الطعون الشكلية.

كذلك شارك مركز معلومات محكمة النقض المصرية في إعداد متن وفهرس سنوات المكتب الفني الجنائي عن السنوات ٦٠-٦١ مكتب فني.^١

كما شارك المركز في إعداد متن وفهرس سنوات المكتب الفني المدني عن السنوات ٦٠-٦٣ مكتب فني وكذلك مصنف الربع سنوي كاملا والنصف سنوي.

وفيما يلي الإحصائيات التي قام بها مركز المعلومات بهدف سرعة انجاز الطعون المتماثلة:^٢

١. تم إحصاء طعون الهيئة الاستئنافية المدنية لسنوات ٨٠ إلى ٨٥ قضائية.
٢. وأمكن استخراج طعون الهيئة الاستئنافية لسنة ٨٣ قضائية بعدد ٢٨٦ طعنا.
٣. واستخراج طعون الهيئة الاستئنافية لسنة ٨٤ قضائية بعدد ٥٩٩ طعنا.
٤. واستخراج طعون هيئة استئنافية لسنة ٨٥ قضائية بعدد ٢٤٥ طعن.
٥. وإحصاء واستخراج ٢٩٠٠ طعن دعاوى ضريبة المبيعات وتسليمها للمجموعة التجارية.
٦. تم عمل تصميم الموقع الخارجي لمحكمة النقض ويتضمن:
٧. الكتب والمستحدثات الصادرة عن محكمة النقض.
٨. التعاون الدولي وبها اتفاقيات التوأمة مع المحاكم الأخرى.
٩. رؤساء المحكمة السابقين.
١٠. التشريعات الصادرة اليومية سواء كانت واردة في الوقائع المصرية أو الجريدة الرسمية.
١١. الأحكام الصادرة عن محكمة النقض في مختلف الدوائر. (مركز معلومات محكمة النقض المصرية، ٢٠١٥)

رابعاً: النشر الإلكتروني الحكومي لأحكام المحاكم الأوروبية (Opijnen, Peruginelli, Kefali, & Palmirani, 2017)

أصبح نشر أحكام وقرارات المحاكم على شبكة الانترنت أمر معتاد بين كافة المحاكم إلا أن الإطار القانوني لنشر السوابق القضائية وكذلك مسألة حماية البيانات وسياسة المصادر المفتوحة ونظام معرف السوابق القضائية كلها أمور محل اهتمام أخصائي المكتبات.

ونظرا لعدم وجود نظام تعريف موحد بين الدول أعضاء الاتحاد الأوروبي؛ عادة يستخدم رقم الدعوى أو المعرف الخاص ببعض الجهات للوصول للحكم إلا أنه لدى استخدام رقم الدعوى قد يحدث لبسا لاسيما إذا صدر أكثر من حكم في الدعوى ذاتها ففي هذه الحالة لن يكون رقم الدعوى مجديا في التعرف على

٢٠١ تتبع محكمة النقض نظام ترقيم للسنوات خاص بها بمقتضاه تم اعتبار سنة إنشاء المحكمة ١٩٣١ م هي السنة الأولى قضائية ويتم تمييز أرقامها بحرف ق أو لفظ قضائية بينما ترقم سنوات المكتب الفني ابتداء من السنة الأولى مكتب فني الموافقة ١٩٤٩ سنة إنشاء المكتب الفني

الحكم المراد، كما أن نظم التعريف الخاصة ببعض الجهات ليست مقبولة لدى كافة النظم الالكترونية لاختلاف الهيئة والهجاء.

وقد قام مجلس الاتحاد الأوروبي في ٢٠١٠ بإنشاء كود تعريف السوابق القضائية الأوروبي (ECLI) وهو يتكون من خمسة عناصر هي (European Union, 2011)

- ١- لفظ 'ECLI' لبيان أن المُعرف المستخدم هو مُعرف السوابق القضائية الأوروبي.
- ٢- كود الدولة.
- ٣- كود المحكمة مصدرة الحكم.
- ٤- سنة صدور الحكم.
- ٥- رقم تمييزي يتكون من ٢٥ حرف بحد أقصى.

ويُتيح معرف السوابق القضائية الأوروبي التعرف على كافة الأحكام الصادرة في الاتحاد الأوروبي والدول أعضائه، كما يوفر مجموعة من المميزات البيبلوجرافية عبر الحدود، وقد اعتمدت ١٥ دولة من الدول أعضاء الاتحاد الأوروبي نظام (ECLI) للنشر الإلكتروني لأحكامها بالإضافة لثلاثة محاكم أوروبية منها محكمة العدل الأوروبية والمحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان وهناك ست دول بصدد اعتماد (ECLI). كما اعتمدت المحكمة الإدارية الألمانية نظام (ECLI) كنظام للاقتباس داخل أحكامها.

مشكلة الدراسة وأهميتها:

يُكمن دور محكمة النقض في توحيد فهم وتطبيق القانون، ونظراً لتعدد دوائر المحكمة فقد اتجهت نحو نشر أحكامها لتتاح الأحكام وما تحويه من مبادئ قانونية لكافة المشتغلين بالحقل القانوني من قضاة ومحامين ومتقاضين وأساتذة جامعيين وباحثين، وقد قام مركز معلومات محكمة النقض سنة ٢٠١٢ بنشر المبادئ الجديدة لدى المحكمة الكترونياً واعداد الإحصائيات الإلكترونية التي ساهمت بشكل كبير في انجاز الطعون لاسيما الطعون الشكلية وذلك على موقع محكمة النقض المصرية الرسمي^١. ومن ثم شارك مركز المعلومات في نشر متن وفهرس سنوات المكتب الفني الجنائي عن السنوات ٦٠، ٦١، ٦٢، ٦٣ وكذلك مصنف الربع سنوي كاملاً والنصف سنوي (الزهرى، ٢٠١٧). ولقد لاحظت الباحثة من خلال عملها بوزارة العدل حرص القضاة والمشتغلين بالحقل القانوني على متابعة أحدث ما يقوم بنشره مركز معلومات محكمة النقض من احكام محكمة النقض مما دفع الباحثة نحو التعرف على إجراءات النشر الإلكتروني للأحكام وكذلك تقييم موقع محكمة النقض على الانترنت للوقوف على أهم نقاط القوة والضعف حيث يمكن تقديم تصور مقترح لدعم الخدمات التي تتاح من خلال ذلك الموقع.

أهمية الدراسة:

تُعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تهتم بدراسة النشر الإلكتروني الحكومي والدراسة الأولى التي تدرس نشر احكام محكمة النقض المصرية إلكترونياً كنموذج للنشر الحكومي الإلكتروني. وذلك من خلال دراسة كافة الجوانب التي تتعلق بعملية النشر الإلكتروني بالمحكمة، وما يقدمه مركز معلومات محكمة النقض المصرية من أجل سهولة وسرعة الوصول للأحكام. كما جاءت أهمية الدراسة في الوقوف على أهمية ومرجعية المبادئ القانونية التي تصدرها محكمة النقض وضرورة إحاطة رجال القضاء والمشتغلين بالحقل القانوني بها. ويمكن للدراسة أن تكون محل إفادة للعاملين بالنشر الإلكتروني الحكومي والمكاتب القانونية بالمحاكم وكافة الجهات القضائية.

اهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الى ما يلي:

١. دراسة حركة نشر أحكام محكمة النقض إلكترونيا على الموقع الرسمي للمحكمة.
٢. تقييم الموقع الرسمي لمحكمة النقض المصرية على الانترنت.

تتناول الدراسة مراحل نشر احكام محكمة النقض المصرية وشروط النشر الإلكتروني. ودراسة وتقييم موقع محكمة النقض المصرية وذلك في الفترة من سبتمبر ٢٠١٧ حتى مارس ٢٠١٨

مصطلحات الدراسة:

محكمة النقض المصرية: هي المحكمة المختصة بنظر الطعون على احكام محاكم الاستئناف بغية الوقوف على مدى صحة تطبيق الحكم للقانون. (الجارحى، ٢٠٠٠)

١. **المكتب الفني للمبادئ القانونية بالمحكمة:** مكتب ملحق بمحكمة النقض يضطلع بمهمة استخلاص المبادئ القانونية التي تقررها المحكمة داخل أحكامها ثم نشرها وتيسير اطلاع المشتغلين بالقانون عليها. (الجارحى، ٢٠٠٠)

٢. **القانوني/ رجل القانون :** هو كل من حصل على ليسانس الحقوق أو الشريعة والقانون ويعمل في مجال القانون. (مرداش، ٢٠١٤)

٣. **مجموعات احكام محكمة النقض المصرية:** احدى اصدارات المكتب الفني للمحكمة وتتضمن اهم الاحكام التي تحتوي على مبادئ قانونية مرتبة بتاريخ صدور ها وملحق بها فهرس موضوعي للأحكام. (الجارحى، ٢٠٠٠)

٤. **الموجزات:** هي ملخص للمبادئ القانونية التي تحويها الاحكام. (درويش، ٢٠١٧)

٥. **المبادئ القانونية لمحكمة النقض:** هي جزء من حكم محكمة النقض تتضمن قاعدة أو فكرة قانونية قائمة بذاتها. (درويش، ٢٠١٧)

منهج الدراسة وادواتها:

نظرا لأن الدراسة تتناول نشر أحكام محكمة النقض فقط فإنها سوف تعتمد على منهج دراسة الحالة وهو المنهج المعنى بدراسة حالة واحدة يعينها بقصد دعم العوامل الإيجابية إن كانت الحالة تسير سيرا صحيحا أو تعديل مسارها إن كانت الحالة تسير في اتجاه خاطئ وسوف يتم استخدامه بهدف دعم عملية نشر المجموعات للوقوف على إيجابيات هذا النشر ونقاط الضعف به.

الدراسات السابقة:

لا توجد دراسات اكااديمية على مستوى الماجستير أو الدكتوراة تناولت النشر الإلكتروني الحكومي لأحكام المحاكم المصرية أما بالنسبة للدراسات السابقة التي تناولت حركة النشر فيمكن استعراضها وفقاً للمحاور التالية:

المحور الأول: حركة النشر في مصر والعالم العربي:

تناولت دراسة (خليفة، ١٩٧٢) حركة نشر الكتب في مصر في الفترة من (١٩٥٠-١٩٦٩) في حلقاتها الثلاثة التأليف، التصنيع، التوزيع ومعوقات الكتاب المصري في الداخل والخارج ومعالجة الناشرين نوعيا وتاريخيا وجغرافيا.

تناولت دراسة (Sued, 1985) بداية الطباعة والنشر في العالم العربي بصفه عامة وفي المملكة العربية السعودية بصفه خاصة كما تناولت العقود والاتفاقيات التي عقدها الناشر مع المؤلفين وكذلك

تناولت الدراسة صناعة النشر وإنتاج وتوزيع الكتب في المملكة العربية السعودية وقد تناولت الدراسة دور الحكومة السعودية باعتبارها ناشراً حيث لوحظ أن المؤسسات والدوائر الحكومية وشبه الحكومية والمنظمات السعودية قد ساهمت بشكل واسع في نشر الكتب.

وكذا قامت دراسة (نصير، ١٩٨٧) حصر الكتاب المصري في القرن التاسع عشر وتسجيله ورصده ثم تحليل الاتجاهات العددية والنوعية للكتاب المصري وللمترجمات في مصر، وكذلك دراسة الملامح المادية للكتاب المصري المطبوع في القرن التاسع عشر ورصده وتحليل منافذ توزيع الكتاب المصري في تلك الفترة وسياسة التعبير ومدى استهلاك الكتاب داخليا وخارجيا.

وأما دراسة (محبوب، ١٩٩٢) النشر الأكاديمي في الجامعات المصرية مع التركيز على جامعة القاهرة وعين شمس والازهر وحلوان. تهدف الدراسة إلى رصد معوقات النشر في الجامعات المصرية من حيث أعضاء هيئة التدريس والمطابع بالجامعة وإمكاناتها التكنولوجية بالإضافة إلى حصر الإنتاج الفكري الذي تم نشره في الجامعات محل الدراسة وخصائص هذا الإنتاج ومنافذ توزيعه وتداوله.

وهدف دراسة (خليل، ١٩٩٣) إلى ضبط الإنتاج الفكري المصري في الكتب العربية الصادرة خلال النصف الأول من القرن العشرين وتحديد سمات الإنتاج الفكري المصري من الكتب في الخمسين عاما بدءاً من عام ١٩٠٠ م وحتى عام ١٩٤٩ م وهي السمات العددية والنوعية والتطور الزمني لها خلال هذه الفترة بالإضافة إلى تحديد المسؤولين عن الإنتاج الفكري وسماتهم سواء من الناحية الفكرية أو المادية.

كذلك تناولت الباحثة (امام، ١٩٩٩) خلالها وظائف المكتبات الوطنية كما أجرت دراسة عددية ونوعية مفصلة للمطبوعات الصادرة عن دار الكتب المصرية منذ إنشائها عام ١٨٧٠ ميلادي وحتى عام ١٩٩٥ ميلادي.

أما دراسة (سمير، ٢٠١٥) سعت هذه الدراسة إلى دراسة التأثير التبادلي بين مهنة النشر ومهنة المكتبات والوصول إلى صيغة توافقية لصالح طرفي المعادلة، و تبادل الاستشهاد المرجعي. وتتناول الدراسة التأثير التبادلي بين مهنتي النشر و المكتبات حيث أن النشر يؤثر تأثير كلى على المكتبات لأنه يتحكم فيما تجده المكتبات منشوراً.

المحور الثاني دراسات تناولت النشر الحكومي:

وقد أجازت جامعة كولمبيا دراسة (macdonald, 1984) التي تناولت نشأة وتطور السياسات والممارسات والإجراءات المتبعة من أجل توزيع النسخ المجانية من المطبوعات الحكومية على مكتبات الإيداع في كندا وذلك منذ عام ١٨٤١ وحتى الثمانينات وكيف تأثرت هذه السياسات بالتغيرات التي طرأت على الجهاز الحكومي في كندا وكذا أنواع المطبوعات الحكومية التي تخضع للتوزيع المجاني، كما ألقت هذه الدراسة الضوء على جمعية المكتبات الكندية في إثراء الإتاحة العامة للمعلومات الحكومية ومعايير الأداء التي حددتها من أجل توفير هذه الإتاحة .

وكان الغرض من دراسة (فاروق، ٢٠٠٢) التعرف على نشأة وتطور المطبعة الأميرية والنشأة التاريخية لمطبعة بولاق ومدى تأثيرها بالمتغيرات السياسية والاجتماعية والاقتصادية وتحول المطبعة إلى هيئة عامة للمطابع الأميرية وكذا وظائف مطبعة الدولة مع التطبيق على الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية ونماذج لهذه المطبعة في بعض الدول مثل الولايات المتحدة وبريطانيا واتجاهات المطبوعات الصادرة عن الهيئة كذا مقومات إنتاج المطبوعات وحلقات النشر الثلاثة وكذا دراسة عددية ونوعية لمطبوعات الهيئة وأوصت الباحثة باستغلال مكتبة الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية كنواة لمكتبة إيداع للمطبوعات الحكومية المصرية

وهدفنا دراسة (شعلان، ٢٠٠٩) إلى رصد حركة النشر وصناعة الكتاب في مصر والمشكلات التي تواجهها كما سلطت الضوء على مؤسسات النشر وخاصة المجلس الأعلى للثقافة الذي يعتبر إحدى المؤسسات الثقافية الهامة لما له من دور محوري وأساسي في نشر الثقافة والمعرفة في مصر.

المحور الثالث دراسات تناولت المكتبات وقواعد البيانات الحكومية ومدى الاستفادة منها:

استعرضنا دراسة (فرحات، ١٩٨٩) واقع أجهزة معلومات مجلسي الشعب والشورى وتهدف الدراسة إلى تحليل الواقع الفعلي بهدف إنشاء مركز معلومات برلماني يقدم خدماته للمجلسين وذلك لتقديم خدمات معلومات جيدة وسريعة واعتمدت الباحثة على منهج دراسة الحالة لتقديم صورة كاملة عن الحالة لتحديد الصعوبات التي تواجهها والتخطيط لإنشاء مركز معلومات.

كما هدفت دراسة (حافظ، ١٩٨٩) إلى رصد الاتجاهات العديدة والنوعية للإنتاج الفكري الصادر في مصر في مجال القانون ودراسة أدوات الضبط الببليوجرافية المتوفرة في هذا المجال وذلك لضبط الإنتاج الفكري وتيسير الوصول إليه واستخدامه. واعتمدت الدراسة على المنهج الببليومتري وتوصلت الدراسة إلى أن أدوات ضبط الأطروحات المصرية في مجال القانون لا تغطي سوى ٥٨,٦% من إجمالي الأطروحات المجازة في مصر في مجال القانون وأن المقالات القانونية هي أكثر أشكال مصادر المعلومات التي حظيت باهتمام الباحثين القانونيين والمؤلفين.

وقد تناولت دراسة (Felsky, 1993) أسباب استخدام الباحثين الأمريكيين لقواعد البيانات القانونية الكندية المتاحة من خلال شبكة المعلومات القانونية الكندية وقد افترض الباحث أن أقبال الباحثين القانونيين في الولايات المتحدة الأمريكية على قواعد البيانات الكندية يعود إلى حجم التجارة والمعاملات المالية بين الدولتين وتناولت الدراسة بالشرح والتقييم اثنين من قواعد البيانات القانونية الكندية لبيان مدى الاستفادة منهما.

أما دراسة (عبد الحفيظ، ١٩٩٨) فقد تناولت الدراسة الجوانب المتعلقة بالمكتبات القانونية من بناء وتنمية المجموعات والتنظيم الفني لمصادر المعلومات القانونية ودراسة المستفيدين من المكتبات القانونية والتنظيم الإداري للعاملين بالمكتبات القانونية وخدمات المعلومات التي تقدمها تلك المكتبات. وهدفت الدراسة إلى كشف وتحليل جميع المؤثرات الداخلية والخارجية على المكتبات ومراكز المعلومات القانونية وذلك لتقويم مظاهر ضعفها وتنمية أوجه قوتها، كما تطرقت إلى دراسة ثلاث بنوك معلومات قانونية وهي:

١. القاعدة القومية للتشريعات المصرية
٢. مركز المعلومات القضائية
٣. بنك المعلومات القانونية والقضائية للنشر

واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي بحصر مؤسسات المعلومات القانونية لتحديد المؤسسات ذات الصلة بموضوع البحث، ثم اختيار عددا منها بطريقة عمدية لتمثيل جميع فئات هذه المؤسسات ثم اخضع الباحث هذه الفئات لدراسة وصفية تحليلية بوصف وتحليل كل عامل من العوامل المؤثرة فيها مستخدما أسلوب المقارنة بهدف تحديد المعوقات التي تواجهها وصولا لوضع الحلول والمقترحات.

وتناولت دراسة (blume, 1999) مدى تأثير نظم المعلومات القانونية الإلكترونية على أحكام المحاكم الدنماركية والقرارات الإدارية الوطنية بمقارنة بمصادر المطبوعات وتأثير تلك المصادر على المجتمع القانوني بشكل عام ومدى تأثيرها في سلوك البحث عن المعلومات لدى الباحثين القانونيين، كما تبين الدراسة مدى الاستفادة من تلك المصادر.

وهدف دراسة (Newman, 1999) التعرف على إشكاليات نشر المعلومات القانونية على مواقع شبكة الانترنت وما هي الموصفات المعيارية المطلوب توافرها في تلك النظم من محتوى دقة المعلومات وتحديد مسئولية تصميم وإدارة الموقع وعدم تكرار البيانات وما هي متطلبات الحد الأدنى من أكانيات البحث والاسترجاع المطلوب توافرها في النظم، إضافة إلى ذلك قامت الباحثة بعرض عدد من نظم المعلومات القانونية على شبكة الانترنت عرضا وصفيا .

كما هدفت دراسة (خلاف، ٢٠٠٠) التعرف على الخصائص العددية والموضوعية والزمنية واللغوية لأطروحات الدكتوراه المصرية في مجال القانون والتعرف على أدوات الضبط الببليوجرافي لأطروحات القانون في مصر ومعوقات نشر الأطروحات القانونية في مصر وانماط الإفادة من تلك الأطروحات بالنسبة للأفراد والمؤسسات واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج القياسات الوراقية وللتعرف على مدى الإفادة من الأطروحات في مجال القانون اعتمدت الباحثة على أداة لجمع البيانات وهي الاستبانة وأسلوب الاستشهادات المرجعية وتوصلت الدراسة الى ان ٤٩,١% من إجمالي أطروحات القانون المصرية لم ينشر وان الأطروحات تمثل نسبة ٦,٤% من إجمالي مصادر المعلومات المستشهد بها في الإنتاج الفكري المصري في مجال القانون .

وأوضحت دراسة (Roznovschi, 2000) عدم وجود معايير عالمية متفق عليها لتقييم قواعد البيانات القانونية المتاحة على شبكة الانترنت وإنما هناك بعض المحاولات الفردية. وفي هذا الإطار قامت الباحثة بوضع مجموعة من الموصفات المعيارية للحكم على مدى دقة وكفاءة قاعدة البيانات القانونية ومنها (مدى موثوقية الناشر ، حداثة البيانات ، أكانية البحث والاسترجاع المتاحة مصدر البيانات ، اللغة حدود ومدى التغطية لقاعدة البيانات)

وقد انقسمت دراسة (Altshuler, 2001) الى قسمين تناولت الباحثة في القسم الأول من الدراسة خمسة نظم قانونية مجانية متاحة على شبكة الانترنت لتكون بدائل لقاعدة بيانات " ويست لوز " وقاعدة بيانات " ليكسيس نيكسيس " لارتفاع تكلفة الاشتراك بهما وهذه النظم هي (Loislaw – National Law Library – The Law ,net -Quicklaw America – Versus Law) اما القسم الثاني من الدراسة فقد تناول خمسة من معايير الحكم على مدى كفاءة قاعدة البيانات القانونية وهي (المحتوى – الموثوقية – تكلفة الاشتراك – بوضوح المعلومات)

وهدف دراسة (Harouna, 2001) الى التعرف على سلوك القانونيين في البحث عن المعلومات والاحتياجات في المكتبات القانونية بمدينة لاجوس بنيجيريا كما اهتمت الدراسة بمعرفة المعوقات التي تواجه المكتبات القانونية في الحصول على المعلومات القانونية المطبوعة والإلكترونية كما اهتمت بتوضيح أهمية المعلومات بالنسبة للقانونيين بمختلف درجاتهم من (محامون وقضاة). وقد اعتمدت الدراسة على الاستبيان والمقابلة الشخصية كأدوات لجمع البيانات .

كما سعت دراسة (مصطفى، ٢٠٠٣) نحو التعرف على المضابط البرلمانية كشكل من اشكال اوعية المعلومات القانونية وانواعها واشكالها وطرق ضبطها وتاريخها إضافة الى عرض النظام الآلي لمضابط مجلسي الشعب والشورى المصري.

وتناولت دراسة (حسن، ٢٠٠٨) حصر ودراسة المكتبات ومراكز المعلومات القانونية بمحافظة الإسكندرية ومعرفة الوضع الراهن، وذلك للتعرف على الخدمات التي تقدمها والتخطيط للمستقبل مع بيان مدى استفادة الباحثين القانونيين منها.

كما تناولت دراسة (محمود، ٢٠٠٧) المشاكل التي تواجه القانونيين للحصول على المعلومات نتيجة للكم الهائل للتشريعات والقوانين التي تعدل بصفة مستمرة إضافة إلى وجود كم هائل من الأحكام القضائية

التي تصدرها المحاكم المصرية بدرجاتها المختلفة ، كما تناولت الدراسة دوافع استخدام القانونيين للمعلومات وأنواع المعلومات التي يحتاجها القانونيون وطبيعتها وأشكال مصادر المعلومات التي لا يفضل القانونيون الاعتماد عليها وسبل حصولهم على المعلومات ومعوقات حصولهم عليها والعوامل التي تؤثر في إفادتهم منها ، وقد ركزت الدراسة على ثلاث فئات من المجتمع القانوني وهي : أعضاء هيئة التدريس ومعاونوهم في كليات الحقوق جمهورية مصر العربية ، أعضاء السلك القضائي ومعاونوهم بالهيئات القضائية ، المحامون بتخصصاتهم المختلفة. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الميداني لجمع البيانات عن طريق الاستبانة والمقابلات الشخصية والملاحظة المباشرة ودراسة الإنتاج الفكري المنشور في موضوع الرسالة.

وهدفت دراسة (Pike, 2008) إلى تقييم مصادر المعلومات القانونية المجانية المتاحة على شبكة الانترنت في الولايات المتحدة الأمريكية وخاصة في اثنتين من قواعد البيانات الخاصة بالتشريعات القانونية وأحكام المحاكم بالولايات المتحدة الأمريكية، كما تناولت الدراسة بيان مدى الإفادة منها داخل الولايات المتحدة الأمريكية وخارجها ومدى تغطيتها لمصادر المعلومات القانونية وبيان مواطن القوى والضعف في كل منها.

وتناولت دراسة (مرداش، ٢٠١٤) تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المجال القانوني ونشأة قواعد البيانات القانونية وأنواعها وتطور صناعتها وأهميتها والتقييم الشامل لها.

المحور الرابع دراسات تناولت النشر في المحاكم أو أي هيئة قضائية مثل:

وتهدف دراسة (Haincworth, 1992) الى دراسة سلوك القضاة في البحث عن المعلومات وتناولت الدراسة المشاكل التي يواجهها القضاة في الحصول على المعلومات التي يريدونها وأنواع مصادر المعلومات التي يحتاجون إليها ودوافع استخدامهم لمصادر المعلومات ومعوقات حصولهم على المعلومات وأنماط إفادتهم من مصادر المعلومات واستخدمت الدراسة الاستبيان والمقابلة الشخصية وكأدوات لجمع البيانات من مجتمع الدراسة وتوصلت الدراسة الى ان السمات الشخصية للقضاة لها دور كبير في أنماط إفادتهم من المعلومات وان القضاة يفضلون الحصول على المعلومات في الشكل المطبوع اكثر من الشكل الإلكتروني .

كما هدفت دراسة (Borasky, 1997) إلى التعرف على الأدلة القانونية المتاحة على شبكة الانترنت في أشكالها المختلفة واعتمدت الدراسة على تحليل ثلاثة أدلة متاحة على شبكة الانترنت وبيان مدى استخدامهما من قبل الباحثين القانونيين وتقييم كل دليل منها لمعرفة جوانب القوة والضعف في كل واحد منها مقارنة بالأدلة المطبوعة التي استخدمت لسنوات عديدة في المكتبات القانونية.

أما دراسة (Otikey, 2000) فقد تناولت مدى حاجة المحامين للمعلومات في كينيا وسلوكهم نحو المعلومات القانونية والعوامل المؤثرة بها والمعوقات التي تواجهها. واعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات وأوصت الدراسة بإنشاء شبكات معلومات قانونية في كينيا وذلك لتيسير سبل الإفادة من المعلومات القانونية الإلكترونية.

وتهدف دراسة (نجم، ٢٠٠٥) إلى معرفة الوضع الراهن لمكتبة مجلس الدولة كنموذج للمكتبات المتخصصة في مصر وذلك لوضع أسس لتطويرها.

وتناولت دراسة (Bluh, 2006) موضوع الوصول الحر لمصادر المعلومات القانونية على شبكة الانترنت والمستودعات الرقمية على شبكة الانترنت وسلوك الباحثين القانونيين تجاه تلك الأدوات في مجال البحث القانوني الأكاديمي.

كما تناولت دراسة (Fong, 2006) شبكة المعلومات القانونية الأسترالية ومحرك البحث جوجل ودور هذه الأدوات في عمليات البحث القانوني على شبكة الانترنت وسلوك الباحثين القانونيين نحو الموقعين مع تحليل الاحتياجات المعلوماتية للباحثين القانونيين في استراليا وهل الموقعان كافيان للبحث القانوني أم هناك مواقع أخرى جديرة بالاهتمام للبحث القانوني سواء للأكاديميين أو للمهنيين.

وناقشت أطروحة دكتورة (العطافي، ٢٠٠٦) المحاكم الاهلية في الفترة من ١٨٨٠ م الى ١٩٢٢ م وانواع المكاتب الادارية المستخدمة في تلك الفترة، واجرائها الداخلية، وتتنحصر موضوعات الوثائق الادارية في تعيينات الهيئة القضائية، وتعيينات الموظفين، والميزانية والحسابات الخاصة بالمحاكم وملفات خاصة بالمحاكم الجزئية (انشائها، التعيين بها)، وتقارير عن الحالة القضائية في تلك الفترة، واختلاسات وقامت الدراسة ايضا على السجلات القضائية للمحاكم الاهلية واسلوب التدوين بها وعلامات الصحة المستخدمة.

وهدف دراسة (عبدالعال، ٢٠٠٨) إلى حصر ودراسة مكاتب المحاكم الموجودة في مصر لمعرفة الوضع الراهن والخدمات التي لا تقدمها ومحاولة لتطويرها ومعرفة مدى الإفادة منها.

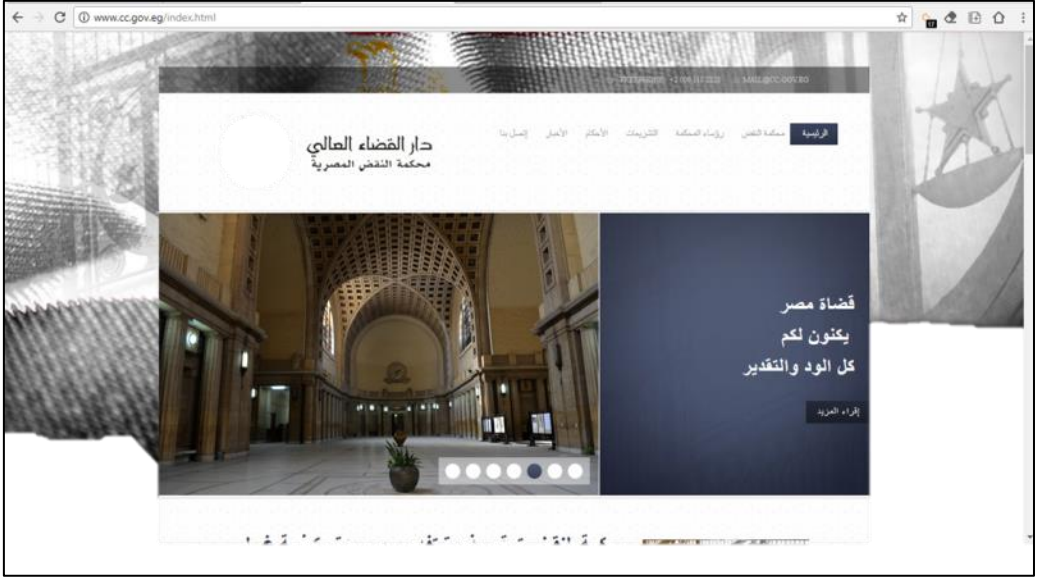
كما هدفت دراسة (Tsepo, 2007) إلى التعرف على الاحتياجات التدريبية لطلاب كلية حقوق بجامعة أونيسا بجنوب افريقيا لاستخدام مصادر المعلومات القانونية الالكترونية والمكتبات الرقمية المتاحة على شبكة الانترنت وذلك من خلال استخدام المنهج المسحي واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات وذلك لتحليل احتياجاتهم التدريبية وتصميم برنامج يحقق أهدافهم في البحث القانوني

وتعد دراسة (Kefali, Peruginelli, Opijnen, و Palmirani, ٢٠١٧) دراسة شاملة عن نشر قرارات المحاكم في جميع الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي. مع التركيز على الأطر القانونية والسياسية التي تحكم نشر السوابق القضائية والممارسات الفعلية ومسائل حماية البيانات وسياسات البيانات المفتوحة فضلا عن حالة تطبيق معرف السوابق القضائية الاوربي.

وترى الباحثة أن ما ستضيفه الدراسة الحالية إلى الدراسات السابقة هو الكشف عن واقع حركة النشر الإلكتروني الحكومي لأحكام المحاكم المصرية وتقييم لموقع محكمة النقض المصرية باعتباره الموقع الرسمي للمحكمة.

الملاح العامة لموقع محكمة النقض المصرية (مركز معلومات محكمة النقض، ٢٠١٢)

أنشئ موقع محكمة النقض المصرية على شبكة الانترنت في عام ٢٠١٢



(ملاحق رقم ١ الصفحة الرئيسية لموقع محكمة النقض المصرية) وهو يخضع لمركز معلومات محكمة النقض المصرية وقد قصد به توفير كافة المعلومات التي تنتجها محكمة النقض المصرية في شكل الكتروني في نوعين من الملفات WORD،PDF ويوفر الموقع الوصول المباشر والمجاني للعديد من قواعد البيانات، كما يستخدم استراتيجية البحث بالمنطق البولي (not، or، and) ، وتعرض الصفحة الرئيسية للموقع أهم أخبار المحكمة وزيارات الوفود المحلية والأجنبية لها. وفيما يلي قواعد البيانات المتاحة من خلال الموقع:

١. **قاعدة بيانات التشريعات:** وبها التشريعات المصرية (ملحق رقم ٥ قاعدة بيانات التشريعات على موقع محكمة النقض المصرية) وتضم عرض جميع التشريعات، مضابط مجلس الشعب، أحكام المحكمة الدستورية العليا، الجريدة الرسمية. ويتاح البحث في هذه القاعدة برقم التشريع أو سنته أو البحث عن موضوع التشريع أو نوعه، وبالنسبة للجريدة الرسمية نوع الجريدة أو عدد الجريدة، وحال العثور على الوثيقة المطلوبة يمكن إنزالها مباشرة على الحاسب الشخصي على هيئة ملف PDF. (ملحق رقم ٤ طريقة عرض لمضبطة مجلس شعب)

١ يتم البحث بنوع الجريدة سواء كانت الجريدة الرسمية أو الوقائع المصرية

الطعن أو سنته أو في عنوان القاعدة أو موجز القاعدة أو القاعدة ذاتها أو بسنة المكتب الفني^١ باستراتيجية الروابط البولينية (البحث بالمدى) أو في الحكم بشكل عام، وكافة استراتيجيات البحث يمكن البحث بها داخل الدوائر المدنية فقط أو الجنائية كما أنها متاحة داخل نوع معين من الدوائر المدنية سواء التجارية أو العمالية أو الأحوال الشخصية أو الإجراءات أو الهيئة العامة للمواد المدنية . وعلى مستوى النقض الجنائي تتاح كل استراتيجيات البحث المذكورة داخل جنح النقض أو الهيئة العامة للمواد الجنائية. كما يعرض الموقع على صفحة الأحكام أحدث الأحكام ليتاح الاطلاع عليها دون بحث. وحال العثور على الوثيقة المطلوبة يمكن إنزالها مباشرة على الحاسب الشخصي على هيئة ملف PDF أو استخدام القاعدة في ملف WORD بتقنية القص واللصق. ()

ويعرض الموقع في نهاية كل قاعدة قانونية رقم الطعن الصادر فيه حكمها وسنة الطعن وتاريخ الجلسة وفي حالة نشر الحكم بمجموعات المكتب الفني يشار إلى سنة وجزء وصفحة الحكم بالمجموعات، ونشير هنا إلى عدم وجود نظام اقتباس موحد يتيح التعرف على الحكم أو الوثيقة بشكل سهل ويسير مثل نظام (ECLI).

٢. **قاعدة بيانات التعاون الدولي:** وتضم أحكام المحاكم الفرنسية ويمكن البحث فيها عن طريق الغرفة^٢ رقم الطعن أو العنوان أو القرار أو تاريخ الطعن باللغتين العربية والفرنسية وتعرض صفحة الأحكام الفرنسية بعض أحكام تلك المحكمة لأغراض الاطلاع، غير أن أحكام المحاكم الأمريكية موجودة بالقاعدة ولكنها لم تفعل بعد، كذلك توجد اتفاقيات ومعاهدات دولية ومؤتمرات وندوات قانونية ولكنها لم تفعل حتى وقت الانتهاء من الدراسة. (Error! Reference source not found.)

كما يضم الموقع أخبار قضائية مدرج تحتها شخصيات قضائية وأحكام تاريخية تضم رؤساء محكمة النقض منذ أنشائها عام ١٩٣١ حتى الآن ٢٠١٨ ويعرض الموقع لصورة شخصية لكل رئيس من رؤساء المحكمة مع عرض نبذة عن كل رئيس. (ملحق رقم ٨ صور واسماء رؤساء محكمة النقض كما تظهر على الموقع)

بالإضافة إلى ذلك يضم الموقع قاموس قانوني باللغات العربية والانجليزية والفرنسية؛ ويتيح القاموس البحث بالكلمة بأي لغة من اللغات الثلاثة ويقدم نتيجة البحث باللغات الثلاثة.

وتمثل هذه القواعد نموذجاً ينبغي الاحتذاء به المحاكم داخل أي دولة في ظل انتشار شبكة الانترنت حيث إن أحكام المحاكم تمثل مصدراً هاماً للمعلومات الأولية لا غنى عنها لأي قاض أو باحث مهتم بالقانون إضافة إلى صعوبة العثور عليها في معظم الأحيان، حيث يعد اختزان أحكام المحكمة القابلة للتداول واسترجاعها عند الحاجة عن طريق النشر الإلكتروني بمثل وسيلة مثلى للحصول على مثل هذا المعلومات. وبالطبع تمثل الجريدة الرسمية والتشريعات مصدراً هاماً وأساسياً للمشتغلين بالحقل القانوني وأتاحتهما على شبكة الانترنت يعتبر وجهاً من أوجه فاعلية النشر الإلكتروني. وبالنسبة لموقع محكمة النقض المصرية التابع لمركز معلومات محكمة النقض، فق وجد تأييداً من جموع القضاة والمهتمين بالحقل القانوني مما يشير للدور الجديد الذي يمكن أن تقوم به مراكز المعلومات التابعة للهيئات القضائية الأخرى في مجال النشر الإلكتروني.

^١ يقوم المكتب الفني بنشر أحدث الاحكام في مجموعة تصدر سنوياً تسمى سنوات المكتب الفني
^٢ مصطلح فرنسي يعنى الدائرة

تقييم موقع محكمة النقض المصرية على شبكة الانترنت

من العرض سالف البيان لموقع محكمة النقض المصرية ننقل إلى تقييم الموقع من خلال الاعتماد على الأبحاث والرسائل السابقة المتعلقة بقواعد بيانات التشريعات القانونية والأحكام القضائية لاستخلاص الموصفات المعيارية لتقييم الموقع وتطبيقها على موقع محكمة النقض المصرية محل الدراسة لبيان مدى توافر تلك الموصفات في الموقع .

١. الموصفات المعيارية العامة

أ- أسم القاعدة: ينبغي ان يكون اسم القاعدة مختصرا ومعبرا بدقة عما بها وان يكون سهل الحفظ ومتوافقا مع اهداف القاعدة ومحتواها (مكي، يوليو ٢٠٠٠)
اسم القاعدة: موقع محكمة النقض المصرية
وبالنظر لمدى ملائمة الاسم لطبيعة محتوى القاعدة نجد أنه مناسباً ومختصراً وسهل الحفظ ومترجم للغة الإنجليزية.
ب- رابط الوصول لموقع المحكمة:

ينبغي أن يكون رابط الموقع معبرا عن محتواه وطبيعة الجهة التابع لها فإن كان موقعا حكوميا يكون بنهاية الرابط (gov) (مرداش، ٢٠١٤) وبالنظر لموقع محكمة النقض المصرية نجد أن رابطته ينتهي بالنطاق الجغرافي للدولة وأنه جهة حكومية. (<http://www.cc.gov.eg>)
ج - تاريخ إنشاء موقع محكمة النقض المصرية:

يفيد التعرف على تواريخ إنشاء قواعد البيانات في معرفة العمر الزمني للقاعدة مما يؤدي إلى تكوين صورة متكاملة عنها تفيد في عملية التقييم التحليلي والكمي. (مرداش، ٢٠١٤)
وبمراجعة موقع محكمة النقض المصرية محل الدراسة نجد توافر تاريخ إنشاء الموقع عام ٢٠١٢ في نهاية الصفحة الرئيسية.

د - الهدف من إنشاء موقع محكمة النقض المصرية:

إن الهدف العام لإنشاء أي قاعدة بيانات للاحكام والتشريعات إعطاء نظرة عامة على الأنظمة المختلفة للدولة بهدف تعزيز وتسهيل التعاون الدولي كما يجب أن يكون الهدف واضحا ومحددا ومعلنا على الموقع الخاص بقاعدة البيانات (مرداش، ٢٠١٤) ، ومن خلال الموقع محل الدراسة تبين للباحثة أن الهدف الأساسي هو سهولة الحصول على المعلومات القانونية على شبكة الانترنت لقضاة محكمة النقض خاصة ولكافة العاملين في مجال القانون عامة بهدف معالجة مشكلة التضخم التشريعي .

هـ - طبيعة المعلومات التي يقدمها موقع محكمة النقض المصرية:

تختلف طبيعة المعلومات التي تقدمها قواعد البيانات باختلاف محتواها سواء كانت قواعد بيانات بليوجرافية، قواعد بيانات مرجعية، قواعد بيانات رقمية، قواعد بيانات نصوص كاملة أو حسب الهدف والغرض أو حسب الفئات المستفيدة (جباوى، ٢٠٠٢)، وقد تبين أن موقع محكمة النقض المصرية يعد من مواقع النصوص الكاملة؛ فقد اعتمد على وضع محتوى قاعدة بيانات التشريعات وقاعدة بيانات الاحكام كما انه يضم قاموس عربي إنجليزي فرنسي.

و- الجهة التابعة لها موقع محكمة النقض المصرية:

ينبغي أن يوفر الموقع كافة المعلومات عن الجهة المسؤولة عن القاعدة سواء كانت شخصا طبيعيا أو معنويا إلى جانب توفير وسائل مساعدة بالقاعدة لسهولة الوصول إلى المسؤولين عنها سواء بالبريد الإلكتروني أو الهاتف (مرداش، ٢٠١٤) ، وبالنظر لموقع محكمة النقض المصرية نجد أنه

تابع لمركز معلومات محكمة النقض وبه رابط تواصل بالبريد الإلكتروني والهاتف يتيح التواصل مع المسؤولين عن الموقع.^١

٢. المواصفات المعيارية الخاصة بالمحتوى

أ- مصادر معلومات قاعدة البيانات:

رغم تعدد معايير تقييم قواعد البيانات القانونية المتاحة على شبكة الانترنت إلا أن المحتوى يعد المعيار الأهم من الوجهة القانونية ويستلزم تقييم قاعدة البيانات تقييم المحتوى ومدى صلتها بمجال الاهتمام ومدى نفعه للمستفيدين. (لامبرت و إبراهيم، ٢٠٠٦) ، ومن الاطلاع على موقع محكمة النقض المصرية يتضح أن مصادر المعلومات هي الجريدة الرسمية والوقائع المصرية والنشرة التشريعية وبالنسبة للأحكام فمصدرها الأحكام المنشورة بمجموعات المكتب الفني لمحكمة النقض بالإضافة لبعض الأحكام غير المنشورة وتستخدم نسخة الحكم الأصلية في هذه الحالة.

ب- سياسة الاستبعاد:

ينبغي على قواعد البيانات أن يكون لها سياسة استبعاد واضحة ومعلنة على موقع القاعدة لتجنب تضخم القاعدة (مرداش، ٢٠١٤) ، وقد تبين ان الموقع لا يعلن عن سياسة استبعاد واضحة .

ج - الاحتفاظ بالنسخة الأصلية الورقية لمحتوى الموقع :

ينبغي على قاعدة بيانات التشريعات والأحكام القضائية الاحتفاظ بالنسخة الأصلية المطبوعة من التشريعات القانونية والأحكام القضائية، وتمتلك محكمة النقض بإدارة الحفظ لديها كافة أصول الأحكام الصادرة من المحكمة وهو ما يتيح ثراء لموقع المحكمة على الانترنت.

د - الأشكال التشريعية ودرجة الأحكام القضائية المغطاة:

ينبغي على قاعدة بيانات التشريعات والأحكام القضائية نشر توفير كافة الأشكال التشريعية من دساتير وقوانين وقرارات ولوائح تنفيذية ومضابط برلمان وأحكام المحكمة الدستورية والمحاكم الأخرى، وبالنسبة لقاعدة بيانات التشريعات، وقد تبين أن موقع محكمة النقض المصرية يتوافر به كافة الأشكال والدرجات التشريعية من دساتير وقوانين وقرارات ولوائح تنفيذية ومضابط برلمان وأحكام المحكمة الدستورية.

٣. المواصفات المعيارية الخاصة بإمكانيات البحث والاسترجاع

أ- عناصر البحث التي ينبغي توافرها في قواعد البيانات:

ينبغي أن تشتمل على عنوان التشريع ودرجة التشريع ورقم وسنة التشريع وبيانات الإصدار والتوقيع ونطاق السريان وحالة السريان وجهة التنفيذ والفترة الزمنية و الموضوع ورقم الطعن والسنة القضائية وتاريخ الجلسة ومنطوق الحكم وبيان قبول الدعوى وبيانات هيئة المحكمة وبيانات مجلدات المكتب الفني (مرداش، ٢٠١٤)، وبالإطلاع على موقع محكمة النقض نجد توافر أغلب هذه العناصر على الموقع ما عدا منطوق الحكم وجهة التنفيذ.

ب- أساليب البحث والتصفح:

ينبغي أن يكون لدى قاعدة البيانات بحث بسيط وبحث متقدم وبحث تجاوري والبحث باللغة الطبيعية والبحث بالمنطق البولياني، البحث بالبيتز أو القطع والبحث بالمكنز والبحث باستخدام المفهوم، والبحث بالتشابه، والبحث الصوتي، والبحث الحر داخل النص الكامل، والتصفح لكل التشريعات والأحكام

1url: http://www.cc.gov.eg/Courts/Cassation_Court/All/Cassation_Court_All_Cases.aspx. -Date Access:2/4/2018

(مرداش، ٢٠١٤). وقد تبين توافر أساليب البحث السابقة بموقع محكمة النقض عدا البحث الصوتي والبحث بالتشابه والبحث بالمكنز والبحث بالمفهوم.

٣. المواصفات المعيارية الخاصة بنتائج ومخرجات البحث.

أ- نوعية المخرجات:

ينبغي أن تقدم البيانات البيبلوجرافية الأساسية الملخص والنص الكامل (مرداش، ٢٠١٤) ، وقد تبين توافر هذه النوعية من مخرجات البحث على موقع محكمة النقض المصرية .

ب- ترتيب وفرز نتائج البحث:

ينبغي على قاعدة البيانات أن توفر خاصية الحصول على نتائج مرتبة على إحدى أشكال الترتيب الهجائية أو الزمنية أو الموضوعية أو أكثر من شكل (مرداش، ٢٠١٤) ، وهذه الخاصية متوافرة في قاعدة التشريعات الخاصة بموقع محكمة النقض المصرية بينما لا تتوفر في قاعدة بيانات الأحكام القضائية .

ج - شكل المخرجات:

ينبغي على قاعدة البيانات توفير النص الكامل بأكثر من صيغة من الصيغ الآتية: PDF, Word, html وبالإطلاع على موقع محكمة النقض يظهر توافر الأحكام بصيغة PDF, Word.

٥. المواصفات المعيارية الخاصة بمعدلات التحديث.

أ- فترات التحديث:

ينبغي على قاعدة البيانات تقليص الفارق بين ظهور التشريع أي تاريخ نشره في الجريدة الرسمية وتاريخ اتاحته على قاعدة البيانات وألا تتجاوز هذه الفترة أسبوعاً واحداً على الأكثر من تاريخ نشر التشريع، أما قاعدة بيانات الأحكام فيفترض أن يوضع لها خطة تحديث دورية بصورة أسبوعية أو شهرية (مرداش، ٢٠١٤) ، غير أنه لم تتمكن الباحثة من الحصول على معدلات التحديث لموقع محكمة النقض المصرية إلا أن أحدث حكم منشور عليها مضى على صدوره سنة .

ب - إصدار نشرات أسبوعية أو شهرية:

ينبغي على قاعدة البيانات إصدار نشرات دورية أسبوعية أو شهرية بأهم التشريعات والأحكام المضافة حديثاً على القاعدة، ولم تقف الباحثة على توافر مثل هذه النشرات على موقع محكمة النقض المصرية.

٦. المواصفات المعيارية الخاصة بواجهة الاستخدام:

أ- لغة واجهة الاستخدام: ينبغي أن تكون الأولية للغة الأم وأن تكون اللغة سليمة خالية من الأخطاء اللغوية أو النحوية ويفضل تعدد لغات واجهة الاستخدام فكلما تعددت لغات واجهة الاستخدام كلما اتسع نطاق استخدامها. (مرداش، ٢٠١٤) ويستخدّم موقع محكمة النقض المصرية اللغة العربية باعتبارها اللغة الرسمية للدولة واللغة الأم بصيغ وتركيب لغوية صحيحة

ب - سهولة واجهة الاستخدام ومرونته: ينبغي أن تتميز واجهة الاستخدام بالسهولة والمرونة والقابلية للتعلّم والبعد عن التعقيد (مرداش، ٢٠١٤)، وبمراجعة واجهة استخدام موقع محكمة النقض تبين للباحثة سهولة ويسر استخدام واجهة الموقع وسهولة الوصول لقواعد البيانات المتاحة عليه وكذلك سهولة التنقل بين القواعد المختلفة داخل الموقع.

٧. المواصفات المعيارية الخاصة بالخدمات وإمكانيات الطباعة

ينبغي أن يتوافر في قواعد البيانات الخدمات الآتية:

- ١- خدمة البث الانتقائي.
 - ٢- خدمة التحميل على القرص المضغوط.
 - ٣- خدمة الحفظ على الجهاز.
 - ٤- طباعة نتائج البحث دفعة واحدة.
 - ٥- خدمة ترجمة التشريعات والاحكام القضائية.
 - ٦- طباعة النص التشريعي والحكم القضائي بصورة كاملة.
 - ٧- طباعة مادة محددة من مواد التشريع وتعديلاتها أو فقرة من حكم.
 - ٨- خدمة التلقيم البسيط RSS.
 - ٩- الخدمة المرجعية لغير المشتركين.
 - ١٠- معاينة عرض قبل الطباعة.
 - ١١- نسخ الاستشهاد المرجعي.
 - ١٢- مشاركة التشريعات والاحكام القضائية عبر الشبكات الاجتماعية (مرداش، ٢٠١٤)
- ومن خلال استخدام موقع محكمة النقض المصرية تبين أن الخدمات المتاحة هي:

- ١- خدمة التحميل على القرص المضغوط
- ٢- خدمة الحفظ على الجهاز
- ٣- طباعة النص التشريعي والحكم القضائي بصورة كاملة
- ٤- طباعة مادة محددة من مواد التشريع وتعديلاتها أو فقرة من حكم
- ٥- بالنسبة للخدمة المرجعية لغير المشتركين، يقدم الموقع خدماته بشكل مجاني تماما ولا يلزم الاشتراك بأي خدمة.
- ٦- معاينة عرض قبل الطباعة.
- ٧- نسخ الاستشهاد المرجعي.

الخلاصة:

يتضح من الدراسة توافق رابطة وصول موقع محكمة النقض المصرية مع طبيعة الجهة المسؤولة عنها. كما يتضح ان الهدف الرئيسي من انشاء الموقع هو تيسر الحصول على المعلومات القانونية لقضاة محكمة النقض بصفة خاصة وجميع المشتغلين بالحقل القانوني بصفة عامة وكذا تغطية موقع محكمة النقض لكافة الموضوعات القانونية واستخلصت الباحثة من الدراسة ضرورة وجود معرف سوابق قضائية عربي موحد على غرار معرف السوابق القضائية الأوربي كما اعتمدت الدراسة على الوقائع المصرية والجريدة الرسمية واحكام محكمة النقض المصرية ومضابط مجلس الشعب في الحصول على التشريعات والاحكام مع الاحتفاظ بالنسخ الاصلية الورقية وقد أظهرت الدراسة خلو موقع محكمة النقض المصري من ثمة احكام لمحاكم الاستئناف والمحاكم الابتدائية .

التوصيات:

١. توصي الباحثة بإيجاد نظام معرف سوابق قضائية عربي موحد بالتعاون بين الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والارشيف ومراكز المعلومات القضائية في مصر يتيح الوصول للأحكام المنشورة إلكترونيا بسهولة ويسر أيا كانت جهة إصدار الحكم أو دولته، وذلك على كافة نظم وقواعد البيانات باختلاف أنواعها والجهات الراعية لها ، على غرار مُعرف السوابق القضائية الأوربي (ECLI) بالتعاون مع الجمعية الاوربية للمكتبات .
٢. ينبغي تعدد لغات واجهة الاستخدام لموقع محكمة النقض المصرية لأهمية موقع المحكمة باعتباره الموقع الرسمي لمحكمة النقض المصرية حتى يمكن الوصول إليه واستخدامه من قبل المستفيدين من كافة أنحاء العالم .
٣. ضرورة إصدار نشرات دورية أسبوعية أو شهرية بأهم التشريعات والأحكام المضافة لموقع محكمة النقض المصرية لسرعة الوصول الى أحدث المعلومات القانونية أول بأول.
٤. تضمين الموقع سياسة واضحة ومعلنة لنظام تحديث موقع محكمة النقض المصرية لما له من أهمية للباحثين والقضاة والمشتغلين بالحقل القانوني.
٥. توفير إحصاءات شهرية حول عدد التشريعات المتاحة على قاعدة البيانات وفئاتها وكذلك الأحكام القضائية ودرجاتها.
٦. إيجاد آلية ربط بين موقع المحكمة وموقع بوابة الحكومة المصرية ووزارة العدل لإتاحة احكام المحاكم بمختلف درجاتها.
٧. ينبغي للقائمين على موقع محكمة النقض القيام بعمليات تطوير وتحديث قواعد البيانات داخل الموقع بناء على آراء المستفيدين من استخدامهم لقواعد البيانات كما ينبغي عليهم تأمين ذلك بسهولة الوصول للمعلومات.
٨. ينبغي للقائمين على موقع محكمة النقض توفير نظام اشتراك للمستفيدين يتيح البث الانتقائي للمحتويات الجديدة بالموقع بحسب اهتمامات المستفيدين ، وكذا مشاركة التشريعات والاحكام القضائية عبر الشبكات الاجتماعية و خدمة التقديم البسيط RSS وطباعة مادة محددة من مواد التشريع وتعديلاتها أو فقرة من حكم وطباعة نتائج البحث دفعة واحدة.
٩. يمكن تدريس مقرر لتكنولوجيا المعلومات القانونية تشمل النشر الإلكتروني الحكومي وقواعد البيانات الحكومية لما تحويه من مصادر هامة ونادرة من المعلومات.
١٠. يمكن للجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والارشيف بالتعاون مع مراكز المعلومات القضائية المختلفة وضع إطار عملي لتوحيد البيانات الببليوجرافيا (الميتاداتا) على الشبكة العنكبوتية باللغات المختلفة تمهيدا لنشر احكام المحاكم باعتبارها من المصادر الأولية لأي باحث قانوني.

المراجع

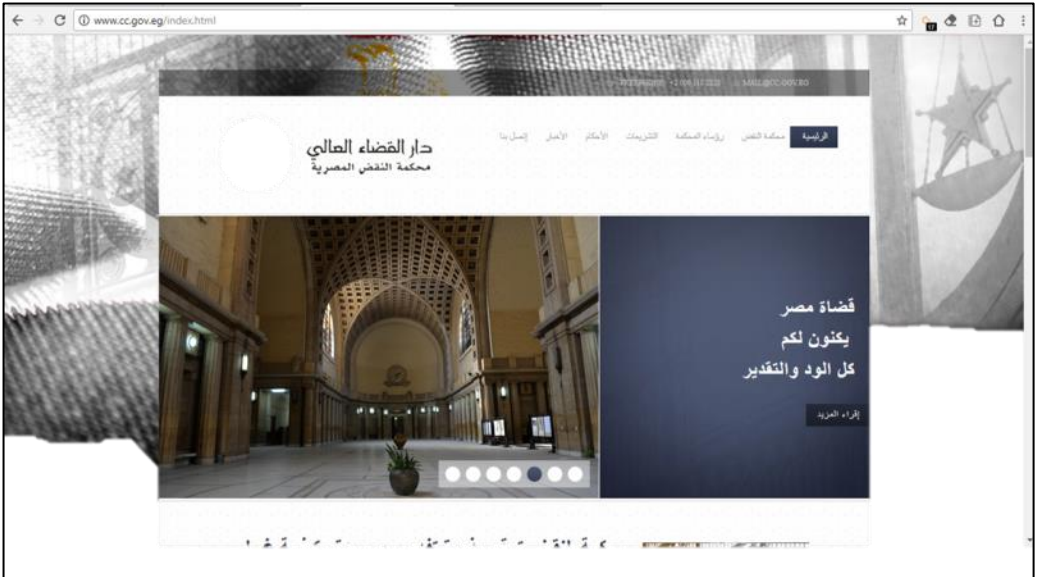
- ابو الفتوح رضوان. (١٩٣٦). تاريخ مطبعة بولاق. رسالة ماجستير. جامعة القاهرة.
- احمد انور بدر. (١٩٩٩). النشر الالكتروني ومشكلاته المعاصرة. تأليف محمد فتحى عبد الهادى، النشر الالكتروني وتأثيره على مجتمع المكتبات والمعلومات (صفحة ٢٥).
- احمد عاطف عبد الرحمن. (٢٠١١). صناعة الطباعة بين العام والخاص (الإصدار مجلة المال والتجارة). مصر.
- أحمد كارم مرداش. (٢٠١٤). قواعد بيانات التشريعات القانونية والأحكام القضائية فى مصر دراسة ميدانية. رسالة ماجستير. حلوان.

- أمل محمد خلاف. (٢٠٠٠). *اطروحات الدكتوراه المصرية فى القانون*. الاسكندرية: جامعة الاسكندرية كلية الاداب قسم المكتبات والمعلومات.
- ثناء ابراهيم فرحات. (١٩٨٩). *خدمات المعلومات بمجلسى الشعب والشورى*. جامعة القاهرة - كلية الاداب - قسم المكتبات والوثائق والمعلومات .
- جيل لامبرت، و هانم عبدالرحيم ابراهيم. (٢٠٠٦). *تنمية المجموعات الالكترونية ومصادر المعلومات "الاختيار والتقييم"*. الاسكندرية: مركز الاسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات.
- حامد فهمى، و محمد حامد فهمى. (١٩٣٧). *النقض فى المواد المدنية والتجارية*. القاهرة: لجنة التأليف والترجمة والنشر.
- حسن ابو خضرة. (١٩٨٨). *النشر الالكترونى. سلسلة رسالة المكتبة*، ٢٤.
- حسناء محمود محبوب. (١٩٩٢). *النشر الاكاديمى فى الجامعات المصرية مع التركيز على جامعة القاهرة وعين شمس والازهر وحلوان*. القاهرة: جامعة القاهرة.
- رؤوف عبد الحفيظ. (١٩٩٨). *المكتبات ومراكز المعلومات القانونية فى مصر*. رسالة ماجستير. القاهرة: جامعة القاهرة.
- ريا احمد الدباس. (٢٠١٠). *المكتبات والنشر الالكترونى*. عمان.
- ريم كمال حسن. (٢٠٠٨). *المكتبات القانونية فى مدينة الاسكندرية ومدى الإفادة منها دراسة تفويمية*. ماجستير. الاسكندرية.
- سرفيناز احمد حافظ. (١٩٨٩). *الانتاج الفكرى الصادر فى مصر فى مجال القانون دراسة فى السمات والضبط البليوجرافى*. رسالة ماجستير. القاهرة: جامعة القاهرة.
- سميرة خليل محمد خليل. (١٩٩٣). *حركة نشر الكتب فى مصر فى النصف الاول من القرن العشرين. دراسة تحليلية*.
- سهام صديق مصطفى. (٢٠٠٣). *مضابط البرلمان المصرى منذ سنة ١٩٥٢-١٩٩٥: دراسة فى الضبط البليوجرافى*. القاهرة: جامعة القاهرة كلية الاداب.
- سهير ابراهيم. (١٤٢١). *النشر الالكترونى. مجلة المكتبات والمعلومات العربية*، ١٧٠-١٨٦.
- شعبان عبد العزيز خليفة. (بلا تاريخ). *الرسائل الجامعية والمطبوعات الحكومية*. القاهرة: العربى للنشر والتوزيع.
- شعبان عبد العزيز خليفة. (١٩٧٢). *حركة النشر فى الجمهورية العربية المتحدة*. اطروحة دكتوراه. القاهرة: اطروحة دكتوراه جامعة القاهرة.
- شعبان عبد العزيز خليفة. (١٩٩٢). *فلكات فى اساسيات النشر الحديث*. القاهرة: العربى للتوزيع والنشر.
- شعبان عبد العزيز خليفة. (١٩٩٣). *الكتاب الدولى*. القاهرة: المكتبة الاكاديمية.
- شعبان عبد العزيز خليفة. (٢٠٠٤). *المحاورات فى مناهج البحث فى علم المكتبات والمعلومات*. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- شيماء فاروق شعلان. (٢٠٠٩). *المجلس الأعلى للثقافة فى مصر ناشرا دراسة حالة*. رسالة ماجستير. القاهرة: جامعة القاهرة.
- عادل يونس. (الثانية). *نحو التطور الفعلى للاجهزة القضائية. مجلة القضاة*، صفحة ١١ ومابعدها.
- عالية عبد الهادى العطايفي. (٢٠٠٦). *وثائق المحاكم الاهلية فى الفترة من ١٨٨٠ م الى ١٩٢٢ م - ودورها فى خدمة القضاء: دراسة وثائقية ارشيفية*. اطروحة دكتوراه. جامعة القاهرة.
- عابدة ابراهيم نصير. (١٩٨٧). *حركة نشر الكتب فى مصر فى القرن التاسع عشر*. القاهرة: اطروحة دكتوراه جامعة القاهرة .
- عدلى اسماعيل درويش. (٢٠١٧). *عضو المكتب الفنى لمحكمة النقض*.

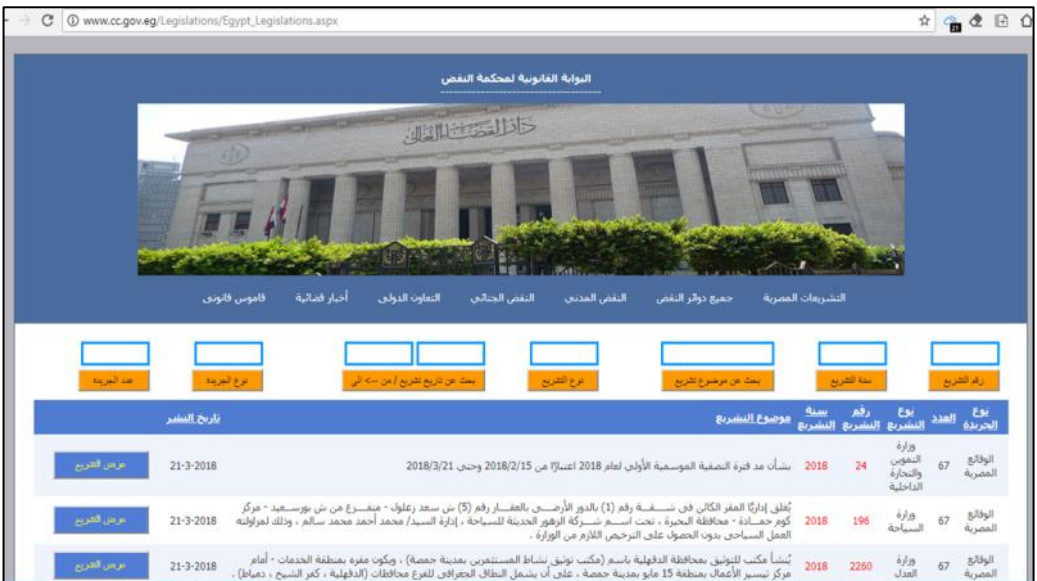
- على رشوان. (١٩٧٢). تخطيط ومراقبة الانتاج فى صناعة الطباعة. الهيئة العامة لشئون المطابع الاميرية.
- علياء محمد امام. (١٩٩٩). برنامج النشر فى دار الكتب المصرية ودوره فى خدمة اهداف المكتبة الوطنية. رسالة ماجستير. القاهرة.
- عمرو الزهيرى. (٢٠١٧). مدير مركز المعلومات القضائى القاضى بمحكمة النقض المصرية.
- قاسم حشمت. (١٩٨٤). مقالات اساسية حول المطبوعات الحكومية (الإصدار المجلة العربية للمعلومات). تونس.
- محكمة النقض المصرية. (٢٠٠٦). مجلد احتفالية محكمة النقض بالعيد الماسى. القاهرة: محكمة النقض المصرية.
- محمد فتحى عبد الهادى. (٢٠١٠). الفهرسة فى البيئة الالكترونية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- محمد فتحى نجيب. (يناير - يونيو، ١٩٨٤). التطورات الحديثة فى تنظيم محكمة النقض الفرنسية. مجلة القضاة، صفحة ١٨٢ ومابعدھا.
- محمد وليد الجارحى. (٢٠٠٠). النقض المذنى . القاهرة : نادى القضاة .
- مركز معلومات محكمة النقض. (2012). محكمة النقض المصرية . Retrieved 4 1, 2018, from http://www.cc.gov.eg/Courts/Cassation_Court/All/Cassation_Court_All_Cases.aspx: <http://www.cc.gov.eg>
- مركز معلومات محكمة النقض المصرية. (٢٠١٥). خطوات على الطريق.
- ممدوح على محمود. (٢٠٠٧). الافادة من المعلومات من جانب القانونين فى مصر. اطروحة دكتوراه. جنوب الوادى: جامعة جنوب الوادى كلية الاداب.
- منى محمد فاروق. (٢٠٠٢). دور المطبعة الاميرية فى نشر وتوزيع المطبوعات. رسالة ماجستير. القاهرة: جامعة حلوان.
- منى محمد فاروق. (٢٠٠٥). دور المطبعة الاميرية فى نشر وتوزيع المطبوعات دراسة حالة. مصر.
- منى محمد فاروق. (٢٠١٤). دور مطبعة الدولة فى اثراء النشر الحكومى مع التركيز على الهيئة العامة لشئون المطابع الاميرية مصر. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات.
- نبيلة خليفه جمعه. (بلا تاريخ). المجموعات الحكومية بالمكتبات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- ندا سمير. (٢٠١٥). التأثير التبادلية بين مهنة النشر والمكتبات :دراسة ميدانية. القاهرة.
- نفين محمد نجم. (٢٠٠٥). خدمات مكتبة مجلس الدولة نموذج لخدمة المكتبات المتخصصة فى مصر. رسالة ماجستير. منوفية.
- نهى بشير عبدالعال. (٢٠٠٨). مكتبات ومراكز معلومات المحاكم فى جمهورية مصر العربية دراسة ميدانية. بنها: كلية الآداب قسم المكتبات والمعلومات.
- هشام فتحى مكى. (يوليو ٢٠٠٠). الانترنت : تقنياتها وتنظيمها. مكتبات نت، ٢٣.
- هيفاء ججاوى. (٢٠٠٢). التطور التاريخى لقواعد البيانات البحثية فى العراق. مجلة المكتبات والمعلومات العربية، ٦٦.
- Altshuler , A. (2001). *An Overview of five internet legal research alternatives to westlaw and LexisNexis.*
- Bluh, P. (2006). *Open access Legal publishing and online repositories.*
- blume, p. (1999). *changes in the sources of law in inforation society.* International Review of Law, Computers & Technology.
- Borasky. (1997). *An analysis of world wide web lawyer directories database magazine.*

- Boyd, A. (1949). *United States Government Publications* (3 ed.). New York: Wilson.
- Childs, J. B. (1973). *Government Publications (Documents)* (Vol. 10). New York: Marcel Dekker.
- European Union. (2011). *Council conclusions inviting the introduction of the European Case Law Identifier (ECLI) and a*. European Union.
- Felsky. (1993). *canadian legal databases : a valuable resource for american searchers*. Database magazine.
- Fong, C. (2006). *Are austLII and google enough for legal reseach*. Australian: Australian academic and reseach libraries.
- Haincworth, M. (1992). *Information seeking behavior of judges of the Florida district courts of appeal*. Florida: Florida state university-school of library and information study.
- Harouna, I. (2001). Information needs and seeking behaviour of legal practitioners and the challenges to law libraries in lagos. Nigeria.
- Johansson, E. A. (1982). The Definition of Official Publications. *I F L A Journal*, pp. 282-290.
- macdonald, e. d. (1984). a study of the free distribution of canadian federal government publications to depository libraries in canada. columbia.
- Newman, S. M. (1999). Evaluation Criteria and quality control for legal knowledge systems on the internet : A Case study.
- Opijnen, M. V. (2017). Online Publication of Court Decisions.
- Opijnen, M. v., Peruginelli, G., Kefali, E., & Palmirani, M. (2017). Online publication of court decisions in Europe. *Legal information management*, 136-145.
- Otikey. (2000). legal information needs of lawyers in Kenya: a case study. library management.
- Pike, G. (2008). Evaluating free online legal information.
- Roznovski, M. (2000). *Evaluating foreign and international legal databases on the internet*.
- Sued, A.-D. (1985). the book industry in saudi arabia a descriptive and analytical study.
- Tsepo, F. (2007). Training needs for electronic information use in the college of law at the university of South Africa. MA. South Africa: School of library and information study.

الملاحق



ملاحق رقم ١ الصفحة الرئيسية لموقع محكمة النقض المصرية



ملاحق رقم ٢ قاعدة بيانات التشريعات على موقع محكمة النقض المصرية

بسم الله الرحمن الرحيم

جمهورية مصر العربية

الجريدة الرسمية

جريدة رسمية لجمهورية مصر العربية ((قسم مجلس الشعب))

العدد (٢٩) يوم الثلاثاء ٤ من صفر ١٤٣١ هـ ، الموافق ١٩ من يناير ٢٠١٠ م (السنة الخامسة)

الفصل التشريعي التاسع

دور الانعقاد العادي الخامس

مضبطة الجلسة التاسعة والعشرين

- ۳۴۰ -

بإسم الشعب
محكمة النقض
الدائرة الجنائية
دائرة السبب (هـ)

المؤلفة برئاسة السيد القاضي / فؤاد حسن
وعضوية السادة القضاة / جمال عبد المجيد
عمرو الحناوي

نائب رئيس المحكمة
أحمد الوكيل
خالد الحساوي

نواب رئيس المحكمة

ويحضر السيد رئيس النيابة العامة لدى محكمة النقض السيد / ولاء توفيق .
وأمين السر السيد / هشام عز الرجال .
في الجلسة العلنية المنعقدة بمقر المحكمة بدار القضاء العالي بمدينة القاهرة .
في يوم السبت ٢٩ من صفر سنة ١٤٣٩ هـ الموافق ١٨ من نوفمبر سنة ٢٠١٧ م .

أصدرت الحكم الآتي :

المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات . مج ٥ ، ٢٤ (ابريل - يونيو ٢٠١٨)

→ C www.cc.gov.eg/International_Cooperation/Cour_De_Cassation/Cour_De_Cassation.aspx

البوابة القانونية لمحكمة النقض



التشريعات المصرية جميع دوائر النقض النقض المدني النقض الجنائي التعاون الدولي أخبار قضائية قانوني

Numéro d'affaire Chambre Rubrique Résultat بحث عن تاريخ النشر من -> إلى القرار المحام رقم النشر العرف

	Jurisdiction	Chambre	Rubrique	Résultat	Numéro d'affaire	Date	القرار	البتولى	العرف	المحكمة
النقض	Cour De Cassation	Chambre commerciale, financière et économique	Bourse	Cassation	Arrêt n° 518 du 24 mai 2011 (10-18.267)	24-5-2011	نقض	بورصة	العرف التجاري والمالية والإقتصادية	محكمة النقض الفرنسية
النقض	Cour De Cassation	Chambre commerciale, financière et économique	Entreprise en difficulté (loi du 26 juillet 2005)	Cassation sans renvoi	Arrêt n° 475 du 17 mai 2011 (10-13.460)	17-5-2011	نقض بدون إعادة	قانون شركات متفطرة - قانون رقم 26 من يوليو 2005	العرف التجاري والمالية والإقتصادية	محكمة النقض الفرنسية
النقض	Cour De Cassation	Chambre commerciale, financière et économique	Entreprise en difficulté (loi du 26 juillet 2005)	Cassation	Arrêt n° 442 du 3 mai 2011 (10-16.758)	3-5-2011	نقض	قانون شركات متفطرة - قانون رقم 26 من يوليو 2005	العرف التجاري والمالية والإقتصادية	محكمة النقض الفرنسية

ملحق رقم ٧ صفحة قاعدة بيانات التعاون الدولي احكام المحاكم الفرنسية على موقع محكمة النقض



ملحق رقم ٨ صور واسماء رؤساء محكمة النقض كما تظهر على الموقع

عروض وقراءات متخصصة

إشراف

أ.د. أماني جمال مجاهد

يهدف هذا الباب إلي تقديم عروض وصفية تحليلية لأحدث وأهم ما صدر من أعمال فكرية في تخصص المكتبات والمعلومات بكافة فروع ومحاورة سواء كان الانتاج الفكري كتباً أو منفردات مطبوعة أو إلكترونية أو مرقمنة، أو كان ذلك دوريات مطبوعة أو إلكترونية أو مرقمنة، وكذلك يعرض هذا الباب بالتحليل للأطروحات والرسائل الجامعية التي تجيزها أقسام المكتبات والمعلومات في مصر والوطن العربي، كما يهتم الباب اهتماماً خاصاً بأعمال المؤتمرات النوعية المتخصصة.

أحمد حسين بكر المصري . الخريطة الرقمية للمكتبات ومراكز المعلومات العربية = Arabic
/ libraries and information centers digital map, Arlibs - DigiMap
. أحمد حسين بكر المصري . - <http://www.arlibsdigimap.org>

عرض

د. أحمد حسين بكر المصري
مدرس علم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب ، جامعة حلوان

تمهيد:

هي خريطة تفاعلية متاحة على الخط المباشر، لخدمة جمهور مرتادي وزوار المكتبات ومراكز المعلومات العربية ويتاح استخدامها من قبل مجتمع مؤسسات المكتبات ومراكز المعلومات والقائمين عليها والجمهور العام بفئاته المختلفة ... حيث تهدف إلى رصد واستكشاف المكتبات ومراكز المعلومات العربية بكافة فئاتها وأنواعها وأحجامها المتنوعة، وتحديد أماكن تواجدها بخريطة العالم العربي، لتيسير سبل الوصول المباشر لها. هذا فضلاً عن كونها أداة فعالة لمساندة مؤسسات المكتبات ومراكز المعلومات العربية من تحقيق التنمية المستدامة لمجتمعاتهم بالعالم العربي من المحيط إلى الخليج.

تم تأسيسها في يناير ٢٠١٨م، وأطلقت نسختها التجريبية الأولى في (أبريل ٢٠١٨م)، من خلال مؤسسها والقائم على إدارتها الدكتور أحمد حسين بكر المصري، الذي عمل على رصد وتجميع محتوياتها وبرمجة وتصميم وتطوير موقعها الرسمي على شبكة الانترنت العالمية، ودعمها بمؤشرات وتقارير إحصائية تفاعلية تعكس واقع ما يتاح بها من معلومات عن مؤسسات المكتبات ومراكز المعلومات العربية، ويتم تغذيتها وتطوير خدماتها ومحتوياتها باستمرار لتحقيق الاستفادة المثلى منها من قبل مؤسسات وأفراد مجتمعنا العربي.

وتسعى الخريطة الرقمية للمكتبات ومراكز المعلومات إلى:

- رصد وحصر المؤشرات الجغرافية (Location) للمكتبات ومراكز المعلومات العربية المتاحة بخرائط جوجل العالمية.
- توفير مؤشر عربي للمكتبات ومراكز المعلومات، يرصد واقعها ويقدم المعلومات المساندة لعمليات التخطيط والتطوير الاستراتيجي بما يساندها في تحسين مستويات أدائها الحالي وتطوير خدماتها وفقاً لرغبات ومتطلبات الجمهور حولها.
- إطلاق برنامج (سفراء المكتبات ومراكز المعلومات العربية) كآلية مقننة في تكوين إحصائي معلومات يهتموا باستكشاف ورصد المؤشرات الجغرافية لأماكن توافر المكتبات ومراكز المعلومات بالعالم العربي، يعهد إليهم عمليات تزويد وتنمية محتويات الخريطة الرقمية، كونهم سفراء للمكتبات العربية داخل دولة إقامتهم.

الرؤية:

المكتبات العربية ... دائماً بين يديك

الرسالة:

منصة رقمية متكاملة للمكتبات ومراكز المعلومات العربية تتيح معلومات وخدمات تفاعلية لجمهور المجتمعات والأفراد بالعالم العربي.

الأهداف:

- حصر المكتبات ومراكز المعلومات المتاحة عبر خريطة جوجل العالمية، وتجميع بياناتها ومؤشراتها الجغرافية لتكون النواة الأولى للخريطة الرقمية للمكتبات ومراكز المعلومات العربية.
- التغذية المستمرة لما تشمله الخريطة الرقمية من مكتبات ومراكز معلومات عربية وتوسيع بيانات محتويات التعريف بها لتشمل كافة العناصر والسمات الممكن أن تشملها المكتبة / مركز المعلومات على سبيل المثال لا الحصر: [أشكال وأنواع مصادر المعلومات المقتناة، عدد وفئات جمهور المستفيدين، عدد العاملين بها وتخصصاتهم العلمية، النظام الآلي المستخدم لإدارتها، المساحة الإجمالية للمبنى ... إلخ] وكافة ما يمكن الوصول إليه من معلومات تعريفية عنها.
- إتاحة الخبرات والمهارات اللازمة لتمكين اخصائي المكتبات ومراكز المعلومات بالعالم العربي من التعامل باحترافية عالية مع تقنيات الرصد والاستكشاف الجغرافية لمؤسساتهم وتمكينهم من إضافة مؤشراتها الجغرافية عبر خدمات خرائط جوجل ومن ثم إدراجها بالخريطة الرقمية

[arlibs-DigiMap]**استراتيجيات العمل بالخريطة الرقمية:****(١) المرحلة الأولى:**

- حصر وتجميع المؤشرات الجغرافية الرقمية للمكتبات ومراكز المعلومات العربية والمتاحة بخرائط جوجل العالمية واستكمال بيانات التعريف بها.
- تأسيس وتكوين الموقع الرسمي للخريطة الرقمية للمكتبات ومراكز المعلومات [في نسختها التجريبية] وطرحها للاستخدام من قبل الجمهور للحصول على تغذيتهم الراجعة والعمل على تجميع اقتراحاتهم لتطوير العمل بها.
- فتح باب الترشح والانضمام إلى برنامج سفراء المكتبات العربية، وتشكيل اللجان الإدارية القائمة على البرنامج وأعضائه.
- توسيع فريق العمل بالخريطة الرقمية وفتح باب التطوع الذاتي واستقبال طلبات الانضمام وفقاً للاحتياجات الفنية والمهنية التي تطلبها عمليات وآليات التغذية المستمرة لمعلومات وخدمات الخريطة الرقمية.

(٢) المرحلة الثانية:

- إطلاق الإصدارة النهائية من الخريطة الرقمية للمكتبات ومراكز المعلومات العربية، وإتاحة تطبيقات الهواتف الذكية.
- تكوين وإدارة المؤشرات الجغرافية لمؤسسات المكتبات ومراكز المعلومات التي لم يتوافر لها تواجد بخرائط جوجل العالمية، ثم إضافتها ضمن قاعدة بيانات الخريطة الرقمية.
- تقديم المساعدة والدعم الاستراتيجي لمؤسسات المكتبات ومراكز المعلومات العربية لتكوين وإدارة مؤشرها الجغرافي بخرائط جوجل وتوثيقه، بما يضمن رفع جودة معلوماته وتحقيق الاستفادة المرجوة منه.
- إصدار مجموعة من المؤشرات الإحصائية المتنوعة والتي عكس واقع المكتبات ومراكز المعلومات العربية على الخريطة الرقمية، وإتاحتها لخدمة لذوي الاهتمام من الباحثين، والدارسين، ومتخذي القرار، ومديري المكتبات ومراكز المعلومات ... الخ.

الجمهور المستهدف من الخريطة الرقمية [arlibs-DigiMap]:

تستهدف الخريطة الرقمية تقديم إمكاناتها وخدماتها المختلفة لجمهور عريض من مستخدمي ومحبي وزوار المكتبات ومراكز المعلومات بالعالم العربي من المحيط إلى الخليج، كما تسعى لكسب ثقة وتعاون

مؤسسات المكتبات العربية، وتوفير بيئة مبتكرة لاختصاصي المكتبات والمعلومات لتفعيل دورهم في خدمة المجتمعات من حولهم. ويمكن إيجاز الفئات المستهدفة حاليًا في التالي:

- جمهور زوار ومستخدمي المكتبات ومراكز المعلومات بالعالم العربي.
- مؤسسات المكتبات ومراكز المعلومات العربية والهيئات ذات الصلة.
- اختصاصي المكتبات والمعلومات القائمين على العمل بكافة أرجاء العالم العربي.

مؤسس الخريطة الرقمية للمكتبات ومراكز المعلومات العربية:

الدكتور / أحمد حسين بكر المصري

مدرس علم المكتبات والمعلومات بجامعة حلوان – حاصل على الدكتوراه في علوم المعلومات بمرتبة الشرف الأولى مع التوصية بتبادل أطروحته بين الجامعات، تحت عنوان: “الفهارس الاجتماعية المتاحة على الخط المباشر: المتطلبات الفنية والوظيفية لتصميم نموذج عربي”، ودرجة الماجستير في علوم المكتبات والمعلومات بتقدير ممتاز لأطروحته الجامعية: “إحصائي المكتبات والمعلومات في البيئة الرقمية: تأهيله وتفعيل دوره في المكتبات ومركز المعلومات المصرية.”

بيئات الاتصال والتواصل مع الخريطة الرقمية للمكتبات ومراكز المعلومات الرقمية:

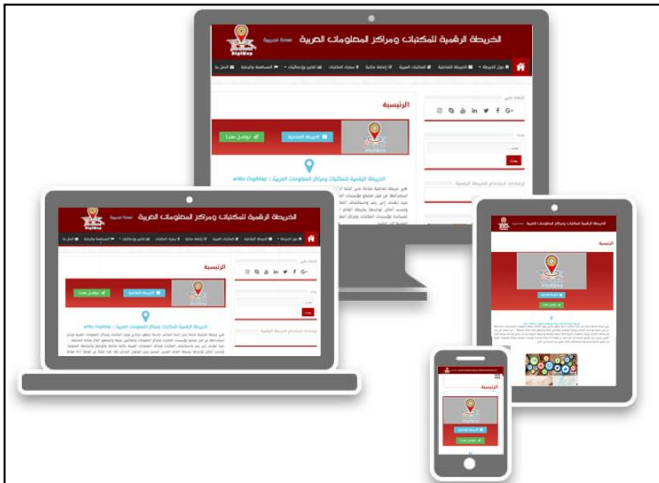
الموقع الإنترنت: [<http://www.arlibsdigimap.org>]

البريد الإلكتروني: [info@arlibsdigimap.org]

صفحة الفيس بوك: [<http://fb.me/ArlibsDigiMap/>]

نماذج لواجهات استخدام الخريطة الرقمية للمكتبات ومراكز المعلومات العربية:

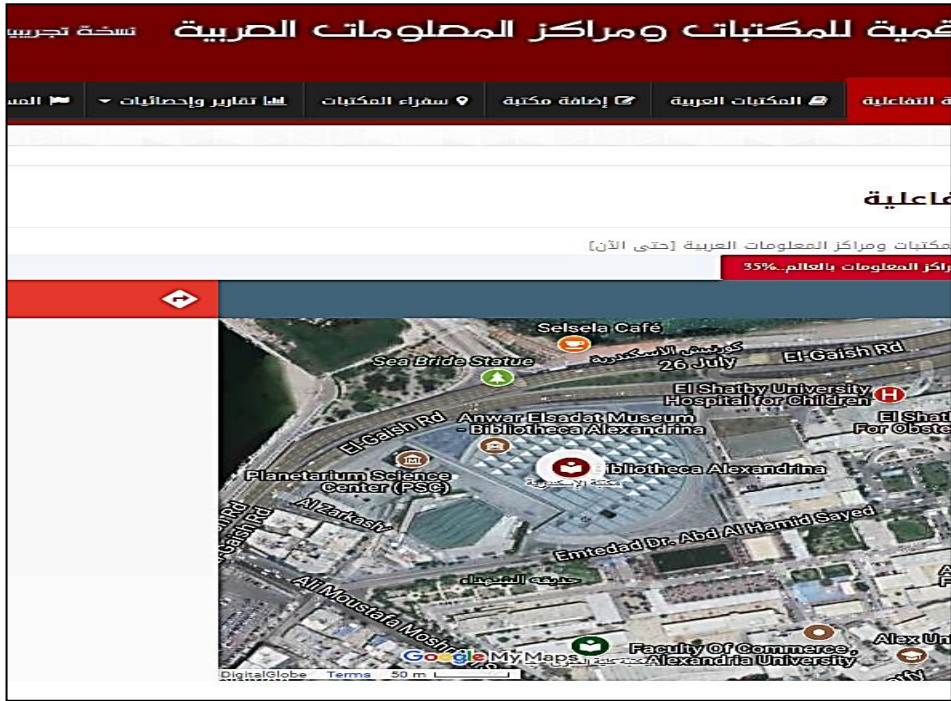
الجدير بالذكر أنه قد روعي في تصميم الخريطة الرقمية للمكتبات ومراكز المعلومات أن تكون محققة لأحدث المعايير العالمية والمعمول بها في صناعة وتطوير مواقع الويب، إذ اعتمد في تصميمها على نموذج التصميم ذوي الاستجابة السريعة (Responsive Web Design: RWD) والذي يحقق أفضل أداء للخريطة الرقمية عند تصفحها واستخدامها من خلال أجهزة ذات شاشات مختلفة الحجم، وبيئات تشغيل مختلفة، كأجهزة حاسبات سطح المكتب، وأجهزة الحاسبات اللوحية، وأجهزة الهواتف الذكية، ويوضح الشكل التالي واجهات استخدام الخريطة في مختلف شاشات الأجهزة الذكية:



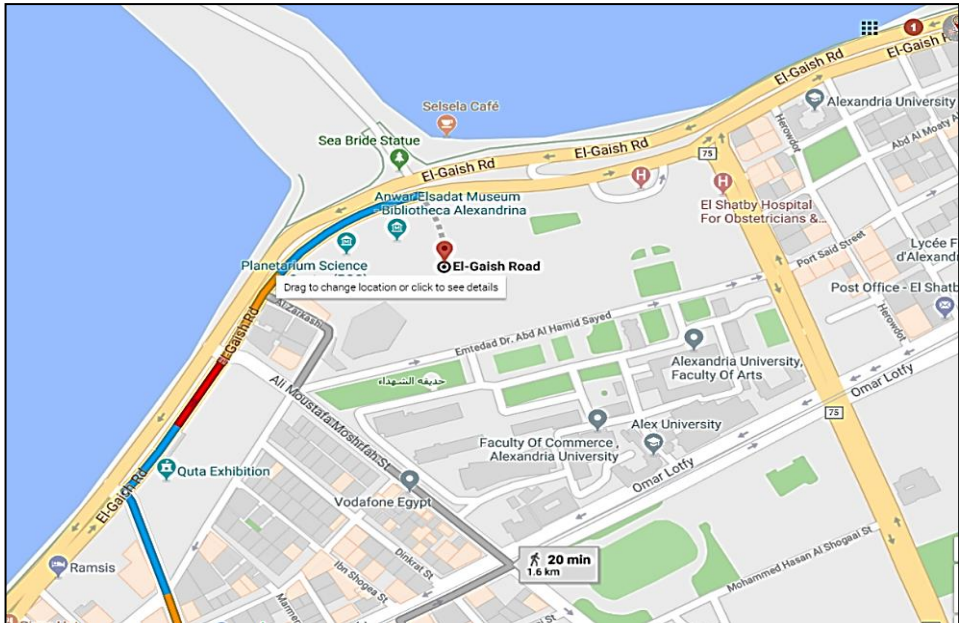
واجهة استخدام الخريطة الرقمية للمكتبات ومراكز المعلومات عبر الأجهزة المختلفة

الصفحة الرئيسية بالخريطة الرقمية للمكتبات ومراكز المعلومات العربية

واجهة الملاحة الجغرافية للمكتبات ومراكز المعلومات العربية



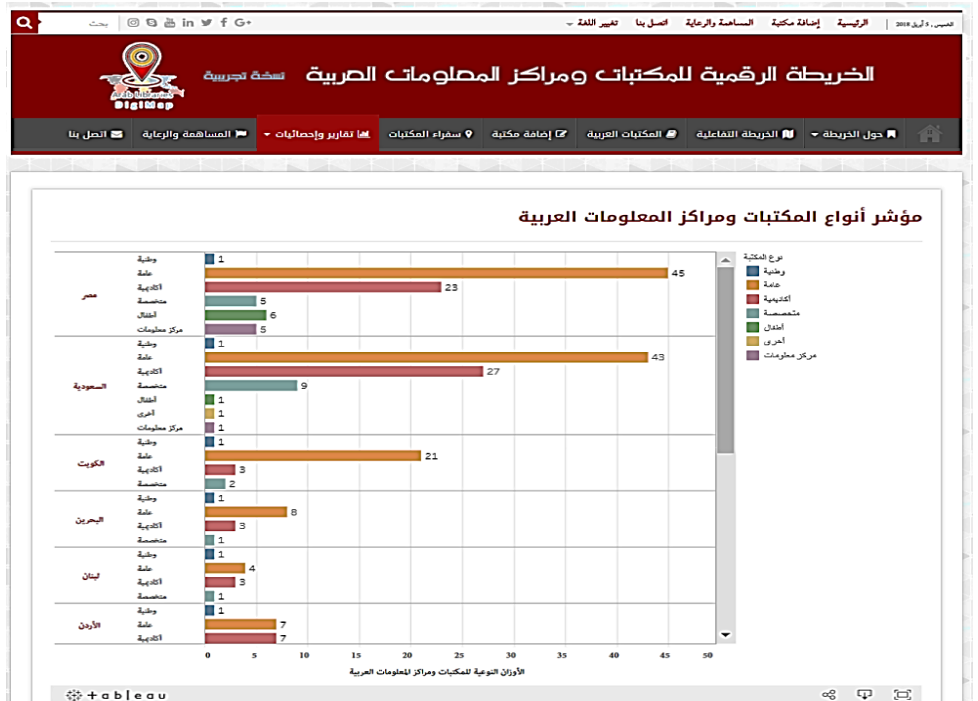
واجهة عرض بيانات مكتبة / مركز معلومات متاح بالخريطة الرقمية



إمكانية الملاحة المباشرة والوصول إلى المكتبة / مركز المعلومات



مؤشر المكتبات ومراكز المعلومات بالخرائط الرقمية وفقاً للدولة



مؤشر أنواع المكتبات ومراكز المعلومات بالخرائط الرقمية

فبراير ٩، ٢٠١٨ الرئيسية إضافة مكتبة الساحة والرمابة اتصل بنا تغيير اللغة -

الخرائط الرقمية للمكتبات ومراكز المعلومات العربية نسخة تجريبية

تواصل بنا حول الخريطة الخريطة التفاعلية المكتبات العربية إضافة مكتبة سفراء المكتبات تقارير وإحصائيات المساهمة والرعاية اتصل بنا

تابعنا على @ in f G+

اتصل بنا

*** الهدف من الاتصال:**

هدف الاتصال

*** الاسم (ثلاثي):**

الاسم الثاني

*** البريد الإلكتروني:**

البريد الإلكتروني

*** رسالتك لنا:**

أكتب رسالتك هنا ...

إرسال

إرشادات استخدام الخريطة الرقمية

مشور بواسطة Map
المشاهدات: 179
مشاركة الفيديو

استمارة الاتصال والتواصل مع القائمين على الخريطة الرقمية

روان محمد عبد الحميد . العلاج بالمعلومات : دراسة تجريبية لإعداد برنامج علاجي قائم على المعلومات لخفض حدة بعض المشكلات النفسية لدى الأيتام بدور الرعاية بالإسكندرية / إعداد روان محمد عبد الحميد . - الإسكندرية : ر. م . عبد الحميد ، ٢٠١٦ . - رسالة ماجستير ، كلية الآداب ، جامعة الإسكندرية .

عرض

د. غدير مجدى عبد الوهاب

المحاضر المنتدب بقسم اللغات التطبيقية

كلية الآداب ، جامعة الإسكندرية

هناك حاجة متزايدة في هذه الأيام لإصلاح نظام الرعاية الصحية والسيطرة على تكاليف الرعاية الطبية. والرعاية الطبية الوقائية يمكن أن تساعد من خلال توفير المعلومات للمريض، ليس لعلاج الأمراض فحسب بل للوقاية منها أيضًا. ويعد العلاج بالمعلومات هو توفير المعلومات الطبية الداعمة والقائمة على الأدلة لكل مريض على حدة لمساعدتهم في فهم مرضهم، واتخاذ القرارات الطبية والتغيرات السلوكية لتحسين صحتهم ورعايتهم الصحية الشاملة. وقد أدى الطلب المتزايد على المعلومات الصحية عبر الإنترنت من قبل المرضى و/أو القائمين على رعايتهم إلى تغيير حاسم في خدمات الرعاية الصحية تجاه الطب الذي يركز على المريض، وجعل المريض هو مركز ومحور صنع القرار الطبي. وهذه الخدمة الجديدة لن تتم بالشكل المطلوب إلا إذا تم إبلاغ المرضى وتمكينهم من خلال تزويدهم بالمعلومات الطبية المبنية على الأدلة والموثوق بها في وقت الرعاية. وقد تم تقديم خدمات العلاج بالمعلومات لأول مرة منذ عقدين من الزمن في مكتبات العلوم الصحية في الدول المتقدمة. إن فلسفة العلاج بالمعلومات ليست جديدة في خدمات المكتبة أو في مجال الطب. ومع ذلك، فقد تم تطوير الإستراتيجيات نحو العلاج بالمعلومات والأسماء ومختلف الطُّرُق بشكل مختلف من وقت لآخر؛ ومن الأمثلة المعلومات الصحية للمستهلك، وتنقيف المرضى، وتمكين المريض، ومعلومات المريض، والوصفة الطبية من المعلومات؛ ولكن يظل الجزء الأساسي في كل هذه الطُّرُق هو الطب الذي يركز على المريض والذي من خلاله يتم ضمان سلامة المرضى وتحسين نتائج الرعاية الصحية.

ومن هنا جاءت الحاجة إلى إعداد الدراسة التي بين أيدينا التي تقدمت بها الباحثة روان محمد عبد الحميد إبراهيم للحصول على درجة الماجستير - جامعة الإسكندرية؛ فلقد تصدت الباحثة في هذه الدراسة لإحدى الموضوعات النادرة في التخصص، فهي أول من بحثت في العالم العربي حول العلاج بالمعلومات ومزجته بعدة أنواع أخرى من العلاجات (كالعلاج بالقرآن والأحاديث النبوية، والرسم، والتلوين، والرقص، والغناء والرياضة، والموسيقى، والقصة) لتحقيق أهداف الدراسة؛ كما تعد من القليلين الذين درسوا العلاج بالقراءة بمنهج تجريبي.

وكان الهدف من رسالتها هو الدراسة النظرية لموضوع العلاج بالمعلومات وإلقاء الضوء على ماهية العلاج بالمعلومات في مجال المكتبات، والتعرف على دور اختصاصي المكتبات والمعلومات في عملية العلاج بالمعلومات، ومعرفة أهم المشكلات النفسية والاجتماعية التي يعاني منها الأيتام، وإعداد برنامج علاجي قائم على المعلومات وتحديد المعايير الواجب الاستعانة بها لانتقاء مفردات البرنامج، واستخدام برنامج العلاج بالمعلومات في تنمية الثقة بالنفس وما يصاحبها من الشعور بالدونية، وتنمية مستوى الطمأنينة النفسية، وخفض مستوى الوحدة النفسية لدى اليتامى بدار الرعاية محل الدراسة.

ولقد استعانت الباحثة لتحقيق أهداف الدراسة، بالمنهج التجريبي لعمل البرنامج العلاجي وتطبيقه.

وشكل التصميم التجريبي المستخدم هو "تصميم تجريبي باستخدام مجموعة واحدة - The One-Group Method" حيث يستخدم هذا الأسلوب مجموعة واحدة فقط، تتعرض هذه المجموعة لاختبار

قبلي لمعرفة حالتها قبل إدخال المتغير، ثم نعرضها للمتغير المستقل ثم إجراء اختبار بعدي فيكون الفرق في نتائج المجموعة على الاختبارين البعدي والقبلي ناتجاً عن تأثيرها بالمتغير المستقل.

ولقد حرصت الباحثة قبل قيامها بتطبيق البرنامج العلاجي على القيام بعدة خطوات تمهيدية لعل أبرزها: تحديد فريق العمل الذي سيقوم بتنفيذ البرنامج وقد تكون فريق العمل من أخصائيه نفسيه، وطبيبه الدار، وأخصائيه المكتبة (الباحثه)، وعينه الدراسة؛ تحديد الموارد التي سيتم تخصيصها للبرنامج العلاجي وتم إجراء تجربة استطلاعية على عينة مصغرة من اليتامي للكشف، وعرضها على عدد من الأخصائيين النفسيين وذلك لـ التأكد من ملائمة وفعالية تأثير المواد المعلوماتية المقدمة ضمن برنامج العلاج بالمعلومات من حيث: المحتوى، والشكل، وأسلوب العرض، والزمن المخصص، ومدى مناسبتها للأطفال والمراهقين؛ تحديد الأسس التي سيقام عليها البرنامج العلاجي، حيث حرصت الباحثة عند تصميمها للبرنامج العلاجي على مراعاة بعض الأسس الأخلاقية أبرزها المحافظة على أسرار وخصوصية كل فرد من أفراد المجموعة التجريبية وعدم عرضها على الآخرين دون موافقته. وعلى الرغم مما استفدته هذه الخطوات التمهيدية الاستطلاعية من وقت وجهد - سنة ونصف السنة - إلا أنها كانت ضرورية وذات فعالية كبيرة.

وقد قامت الباحثة باستخدام الأدوات التالية لإجراء الدراسة

- ١- مقياس التعرف على الثقة بالنفس لدى الأيتام. (إعداد: الباحثة)
- ٢- مقياس التعرف على مدى الطمأنينة النفسية لدى الأيتام. (إعداد: فهد عبد الله الدليم)
- ٣- مقياس التعرف على الشعور بالوحدة النفسية لدى الأيتام. (إعداد: الباحثة)
- ٤- برنامج قائم على المعلومات للحد من بعض المشكلات النفسية التي تواجه اليتامي (إعداد: الباحثة)

ولقد بذلت الباحثة جهداً كبيراً لتحقيق أهداف الدراسة، من حيث المنهج المستخدم في الدراسة، والذي يأتي في مقدمة الصعوبات التي واجهتها الباحثة؛ فبالنسبة للمنهج التجريبي كانت ثمة صعوبة بالغة في تطبيقه نظراً لخصوصية مجتمع التطبيق، ففي الوقت الذي يسهل فيه إخضاع الظواهر الطبيعية والمواد الكيميائية للدراسة والبحث والتجريب نجد أنه من الصعوبة تحقيق ذلك بالنسبة للظواهر الاجتماعية والإنسانية نظراً لأنها ترتبط بالبشر، وهؤلاء البشر بينهم فروق فردية، بل إن الفرد الواحد قد تختلف طبيعته ويتلون حسب تصرفه وحسب المواقف والظروف التي يواجهها، هذا بالنسبة للفرد العادي، فما بالنا إذا كنا نتعامل هنا مع أفراد يعانون ويواجهون مشكلات نفسية واجتماعية، بالطبع سيكون الأمر أكثر تعقيداً؛ لذا فقد حرصت الباحثة عند تطبيق هذا المنهج على بذل مجهود كبير في تصميم التجربة وتنفيذها، ووضع كثير من المعايير لضمان توافر أكبر قدر من الحيادية والموضوعية فيما يمكن أن تسفر عنه من نتائج، وقبل ذلك توطيد أواصر المحبة والألفة والود مع أفراد العينة. ومن حيث أيضاً التواصل الفعلي باليئيمات لكسب ودهن ومشاركتهن ما تعانينه مع الحرص على بناء علاقة وثيقة يسودها الود والثقة المتبادلة أولاً، وقبل الشروع في انتقاء من سوف تشارك منهن في التطبيق العملي؛ لضمان تحقيق قدر من التعاون الفعال نحو الهدف المرجو. وهذا لم يتأت بسهولة وإنما بعد مرور فترة زمنية كبيرة، تم فيها مراعاة بعض التصرفات والسلوكيات التي قد تثير حفيظة اليئيمات وتحفظهن.

وتتميز الدراسة بوفرة المصطلحات (التي بلغت أكثر من ثلاثين مصطلحاً) ، كما عرضت الباحثة الإنتاج الفكري في مجال العلاج بالمعلومات والقراءة، وفي مجال العلاج النفسي الخاص باليتامي، و شرحت ولخصت مفهوم العلاج بالمعلومات، كما أجادت توصيف دور اختصاصي المعلومات في العلاج بالمعلومات.

ولقد رجعت الباحثة إلى مائة وثلاثين مصدراً باللغة العربية، ومائتي واحد وثلاثين باللغات الأجنبية ومنها اللغة الإيرانية.

- أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

أ- نتائج الدراسة:

١- لقد تعددت وتنوعت التعريفات وتم توضيحها جميعاً ضمن الفصل الأول، وهنا سيتم الإشارة إلى تلخيص الباحثة لمفهوم العلاج بالمعلومات:

- تلخيص الباحثة لمفهوم العلاج بالمعلومات:

العلاج بالمعلومات يعني أن عنصر المعلومات يعمل بمثابة عنصر طبي وعنصر إضافي أو مكمل. وبالتالي، تصبح المعلومات عنصراً طبياً إذا تم وصفها أو إدارتها مباشرة لمنع أو لعلاج بعض الأمراض؛ وتصبح المعلومات عنصراً إضافياً أو مكملًا إذا تم وصفها لضمان الإدارة الصحيحة للدواء والعلاج الموصوف، أو الإدارة الذاتية أو السيطرة على المرض عن طريق المرضى وذلك من خلال توجيههم. وعلاوة على ذلك، فإن الإدارة أو الوصف الطبي أو النشر للمعلومات يمكن أن يتخذ أي شكل من الأشكال أي ممكن أن يكون وجهًا لوجه (بين الطبيب والمريض)، أو وسط مجموعة من خلال التثقيب الصحي، أو من خلال وسائل الإعلام أو الإنتاج الفكري المنشور (العلاج بالقراءة)، أو الاستشارة النفسية. وأخيرًا، وببساطة شديدة يمكن أن يفهم العلاج بالمعلومات على أنه "استخدام المعلومات في العلاج". وبالتالي، فإن العلاج بالمعلومات هو العلاج المساعد الذي يوظف (يستخدم) المعلومات كدواء، وأيضًا كعنصر تكميلي ومتكامل في جميع مراحل الإجراءات أو الممارسات لدعم قرارات الرعاية الصحية والطبية.

٢- يلعب اختصاصيو المكتبات والمعلومات في العلاج بالمعلومات دورًا هامًا لا غنى عنه، فهو:-

- مُزود للمعلومات التي يقوم الطبيب بوصفها للمريض.
- يقوم بمساعدة المرضى أثناء البحث عن المعلومات، فجميع المعلومات ليست متوفرة في مكان واحد أو على شبكة الإنترنت، وفي الوقت نفسه، يعد البحث عن المعلومات واسترجاعها عمل يتطلب مهارات عديدة ويستغرق وقتًا طويلاً ولا يمكن لأي شخص أن يؤديها. وبعد أخصائي المكتبات هو المهني والخبير في عملية تنظيم وتخزين واسترجاع أفضل المعلومات من بين المعلومات التجارية والخاصة والمعلومات ذات الجودة المنخفضة.
- يساهم في توفير الوقت للمختص بالرعاية الصحية، حيث تظل أكثر من ٧٠٪ من الأسئلة المطروحة على الطبيب بلا إجابة نظرًا لضيق وقته، أو قد ينسى المريض السؤال أو الإجابة وذلك بسبب قلقه وتوتره.

وهناك بعض الخدمات ذات القيمة المضافة والتي يقوم بها اختصاصيو المكتبات في عملية العلاج بالمعلومات، فيما يلي ذكرها :

تلخيص للمعلومات، تبسيط المعلومات، ترجمة المعلومات إلى اللغات العامية الخاصة بالمرضى، تقديم المعلومات بطريقة مقروءة، ترجمة المعلومات إلى اللغات العامية الخاصة بالمرضى، تقديم المعلومات بطريقة مقروءة، توفير رابط لموقع (مواقع) أو موارد ملائمة للمعلومات، إنشاء قاعدة معلومات للمرضى بلغات متعددة، إضافة البيانات الوصفية ونقاط الوصول إلى المعلومات، إرسال الوصفة الطبية من المعلومات عن طريق الهاتف المحمول، بأمر من الطبيب أو إرسال المعلومات الصحية لتحسين محو الأمية الصحية، إرسال الوصفة الطبية من المعلومات أو خدمات العلاج بالمعلومات عن طريق البريد الإلكتروني، شراكة أمناء المكتبات في رعاية المرضى في خدمات العلاج بالمعلومات بطريقة مباشرة

وغير مباشرة، توفير رابط لموقع (مواقع) أو موارد ملائمة للمعلومات، إنشاء قاعدة معلومات للمرضى بلغات متعددة، إضافة البيانات الوصفية ونقاط الوصول إلى المعلومات، شراكة أمناء المكتبات في رعاية المرضى في خدمات العلاج بالمعلومات بطريقة مباشرة وغير مباشرة.

٣- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الثقة بالنفس بين القياسين القبلي والبعدي لأفراد عينة الدراسة، وكان ذلك الفرق لصالح البعدي حيث ارتفعت نسبة الثقة بالنفس لأفراد عينة الدراسة بشكل قوي ودال في البعدي بنسبة (٩١،٥٩%) فجاءت الفروق باتجاه القياس القبلي بمتوسط قدره (٩٣،٥٧) مقابل (٩٢،٢٠) درجة وهذا يؤكد فاعلية البرنامج المعلوماتي المقدم في تنمية الثقة بالنفس لدى أفراد عينة الدراسة.

٤- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الطمأنينة النفسية بين القياسين القبلي والبعدي لأفراد عينة الدراسة، وكان ذلك الفرق لصالح البعدي حيث ارتفعت نسبة الطمأنينة النفسية لأفراد عينة الدراسة في البعدي بنسبة (٩٨،٨%) وعلى الرغم من أن نسبة الارتفاع ليست بنسبة قوية، ولكن ارتفاع النسبة في العموم يؤكد فاعلية البرنامج المعلوماتي المقدم في تنمية مستوى الطمأنينة النفسية لدى أفراد عينة الدراسة.

٥- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الشعور بالوحدة، ولكن كان هناك نسبة تحسن تبلغ (٨٠،٤%) لصالح القياس البعدي؛ مما يشير إلى أن الشعور بالوحدة قل ولكن ليس بشكل دال إحصائياً بين القياسين القبلي والبعدي لأفراد عينة الدراسة، وعلى الرغم من أن نسبة الانخفاض ليست بنسبة قوية، ولكن انخفاض النسبة في العموم يؤكد فاعلية البرنامج المعلوماتي المقدم في خفض مستوى الوحدة النفسية لدى أفراد عينة الدراسة.

ولقد ذكرت الباحثة أنها كانت تود أن ينخفض الشعور بالوحدة النفسية لدى عينة الدراسة بشكل دال إحصائياً، ولكن كما ذكر سلفاً وما أكدته الأخصائية النفسية بالدار للباحثة أن مثل هذا الشعور يكون نتيجة حرمان الطفلة من الأسرة نتيجة اليتيم والذي يؤدي إلى عدم شعورها بالطمأنينة النفسية وشعور شديد بالوحدة حتى لو كانت موجودة في جماعة، ومثل هذا الشعور يحتاج إلى وقت طويل ولعدة برامج إرشادية متخصصة لكي يزول أو يقل بنسبة كبيرة ودالة إحصائياً.

ب- النتائج العامة:-

تعزو الباحثة نجاح برنامج العلاج بالمعلومات إلى أسباب عدة منها:

- أولاً: التعاون البناء لفريق العمل والمكون من الأخصائية النفسية، وطبيبة الدار، وأخصائية المكتبة (الباحثة)، وعينة الدراسة.
- ثانياً: التزام أفراد عينة الدراسة إلزاماً كاملاً بحضور جميع جلسات البرنامج العلاجي، في مواعيدها المحددة التي أُنفق عليها.
- ثالثاً: معيار الصدق في إدلاء أفراد العينة برأيهم في المقاييس القبلية والبعديّة؛ وذلك يعود لوجود أرضية سابقة للباحثة مع الفتيات حيث كان للباحثة علاقة إنسانية مع الفتيات وهذه الدار قبل إجراء الدراسة بعام كامل.
- رابعاً: أسلوب العلاج النفسي الجماعي المستخدم والذي كان له الأثر في مساعدة أفراد العينة على تنمية الثقة بأنفسهن، وتنمية مستوى الطمأنينة النفسية، وخفض مستوى الوحدة النفسية لديهن.
- خامساً: أن الأساليب المستخدمة في إدارة الجلسات العلاجية والتي اعتمدت على نظرية روتر (وهي التنظيم والتفسير والاستبصار)، وكذلك النمذجة ولعب الدور أدى إلى إعطاء الحرية لأفراد عينة

- الدراسة داخل الجلسة العلاجية، وكذلك اعطى الثقة للفتيات بأنفسهن، وأعطاهن دافع قوي للتغيير ورغبة صادقة في تجربة ألوان جديدة من السلوك مما أدى إلى زيادة الاستبصار وأدى إلى تقوية الألفة بين أفراد عينة الدراسة وبعضهن، وبين أفراد عينة الدراسة والباحثة والمجتمع بشكل عام.
- **سادساً:** وضع خطة البرنامج واختيار المواد المعلوماتية من قبل الباحثة جاء منسجماً مع احتياجات أفراد العينة.
- **سابعاً:** تأكد ما ألمحت إليه إليز ريتشاردسون Eloise Richardson من أن الأفكار الشعرية يمكن أن تخدم كرسائل موجهة، حيث تحمل بين طياتها كثيراً من أمل البقاء والاستمرار في الحياة للشخص اللينس المحزون فاقد الأمل في غد أفضل، وليس هناك من يطبق عليه كل هذا أكثر من الشخص الذي يعاني من مشكلات نفسية واجتماعية؛ خاصة فئة اليتامي، واللاتي اسفرت التجربة العملية على عينة منهم أن هناك إجماع من جانب أفراد هذه العينة على الرضا التام بجلسات العلاج بالشعر خاصة شعر الإمام الشافعي - قصيدة دع الأيام تفعل ما تشاء.
- **ثامناً:** ينسحب الأمر أيضاً على مواد العلاج بالويب، وتحديدًا الأفلام الوثائقية، حيث أسفرت التجربة العملية على عينة الدراسة أن مشاهدتهم لقصة حياة "جابريل بونور شانيل أو كوكو شانيل"، ساعدت بدرجة كبيرة في إيمان هؤلاء الفتيات بأنفسهن، وأنها قادرات على أن يصبحن ذوات شأن عظيم بالرغم من الظروف الصعبة اللاتي يعيشتنها. ومشاهدتهن أيضاً لقصة حياة "هيلين كيلر" والتي تعد رمزاً من رموز الإرادة الإنسانية ساعدت بدرجة كبيرة في مقاومة الفتيات لظروفهن الصعبة، وتقوية إرادتهن على تحقيق أحلامهن مهما كان الثمن.
- **تاسعاً:** دور جلسات العلاج بالرقص والحركة - تمارين الزومبا والبوجا - والتي ساعدت بدرجة كبيرة على تعزيز الثقة بالنفس لدى أفراد العينة، وخلق روح رياضية صحية بينهن، ومساعدة أفراد العينة على أن يكونوا أكثر ليونة ومرونة.
- **عاشرًا:** دور جلسات العلاج بالرسم؛ والتي ساعدت بشكل كبير على التواصل بين الباحثة والأخصائية النفسية وبين عينة الدراسة، ومعرفة ما يشعرون به بطريقة غير مباشرة، وهذا ساعد الباحثة كثيراً في عملية العلاج.
- **حادي عشر:** نجاح العلاج بالمعلومات بالتعاون مع أنواع من العلاجات الأخرى كالعلاج بالقرآن والأحاديث النبوية الشريفة، والعلاج بالفن (الرسم والتلوين)، والعلاج بالرقص والحركة والرياضة، والعلاج بالصوت وبالموسيقى، والغناء.
- ولقد تميزت الدراسة بعدة توصيات قيمة اقترحتها الباحثة بعد أن قامت الباحثة بتطبيق البرنامج العلاجي القائم على المعلومات. ولعل من أبرز هذه التوصيات:
- (أ) توصيات خاصة (تنصب أساساً على برنامج العلاج بالمعلومات الذي تم تطبيقه):**
- أولاً: ضرورة وجود مراكز علاجية وقائية مخصصة فقط لفئة الأيتام، يكون هدف المركز الاهتمام بإكساب اليتيم مهارات صداقات وعلاقات إيجابية جيدة، وإكسابهم القدرة على الثقة بالنفس مما يؤدي لخفض الشعور بالدونية والذي بدوره يؤدي إلى خفض الشعور بالوحدة النفسية وشعوره بالطمأنينة النفسية. وتكون القوى البشرية داخل المركز وفقاً لأمانى الرمادي (٢٠٠٨) كالآتي:
- **طبيب نفسي:** لاستكشاف المشكلة وتشخيصها ووصف العلاج المناسب.

■ **أخصائي نفسي أو أكثر حسب الحاجة:** وذلك لعمل المقاييس النفسية المناسبة لتحليل المشكلة نفسياً، وعمل الإجراء العلاجي السلوكي، من خلال الجلسات العلاجية المتعددة باستخدام القراءات الموجهة في تطور تدريجي، وذلك بعد إقامة علاقة إنسانية مع اليتيم حتى يألفه ويطمئن إليه ومن ثم يثق به ويتجاوب للعلاج ويفضل أن يكون من خريجي قسم الصحة النفسية بكلية التربية حتى يكون ذا خلفية كافية في حل المشكلات التربوية والتعليمية.

■ **أخصائي مكتبات ومعلومات أو أكثر حسب الحاجة:** بحيث يكون له خبرة في مجال الببليوجرافيا، (للبحث عن مصادر المعلومات اللازمة للعلاج وتوفيرها، ثم اقتراح القدر المناسب منها لكل جلسة من جلسات الطالب مع الأخصائي النفسي)، وخبرة أيضاً في العلاج بالقراءة والعلاج بالأدب والعلاج بالويب، والعلاج بالفن "حتى يدرك متى يجب أن يكون العلاج مباشراً، ومتى يجب أن يكون ضمناً".

- **ثانياً:** ضرورة وجود تعاون بين الأخصائيين النفسيين وأخصائي المكتبات لإعداد البرامج العلاجية والوقائية باستخدام المعلومات بكافة أشكالها وأنواعها للآتيام خاصة بالمشكلات النفسية والاجتماعية التي يواجهونها.

(ب) توصيات عامة (تنصب على مجال العلاج بالمعلومات ككل في مصر):

- **أولاً:** إنشاء المركز المصري للعلاج بالمعلومات: The Egyptian Center for Information therapy (Ix Center) يتولى مسئولية التعريف بالعلاج بالمعلومات ونشره على نطاق واسع، ويكون مهمته توفير المعلومات الصحية، وأدوات دعم القرار، والمساعدة على تغيير سلوك الأفراد أو المرضى أثناء البحث عن المعلومات الصحية، وجعل كل فرد على بينة من حقوقه ومسؤولياته كمريض، وأيضاً تعريف المرضى كيف يمكنهم أن يقللوا من عبء نفقات الرعاية الصحية عن طريق تثقيف أنفسهم بمعلومات وقائية قبل حدوث أي مشكلة صحية تصيبهم أو تصيب أسرهم.
- **ثانياً:** أن يقوم هذا المركز أيضاً بالاهتمام بتفعيل دور المكتبات في المستشفيات والمؤسسات العلاجية وتطوير أداء الخدمات القائمة لتصل للمرضى ونشر الوعي بأهمية مكتبات المستشفيات ودورها في خدمة المرضى قبل العلاج وأثناء تلقي العلاج وبعد الانتهاء من العلاج؛ لدى الجهات المسؤولة في المستشفيات بقطاعها الحكومي والخاص وكذلك المرضى أو أقربائهم؛ ونشر الوعي أيضاً بأهمية الدور الفعال الذي يلعبه أخصائي المكتبة من تسهيل المعلومات للمرضى إلى القيام بمساعدتهم أثناء البحث عليها واسترجاعها ومساعدتهم على التمييز بين المعلومات التجارية والخاطئة والمعلومات ذات الجودة المنخفضة وبين المعلومات الصحيحة السليمة.
- **ثالثاً:** ان يكون للمركز المصري قاعدة بيانات أو موقع على الإنترنت مهمته هي تقديم المعلومة الصحية الموثوقة للقارئ العربي بشكل عام والمصري بشكل خاص، بأسلوب سهل ومبسط بهدف زيادة الوعي المعلوماتي الصحي لديه ودعم جهود المنشآت الصحية المختلفة في تعزيز صحة المواطن.
- **رابعاً:** إنشاء مدونة أو موقع لخدمة أمين المكتبة الطبية (أو السريري) حيث يقوم الموقع/ تقوم المدونة بدعم مهني المعلومات وأمناء المكتبات الطبية وتساعد على تعزيز الروابط مع المكتبات الصحية والطبية وتبادل الخبرات بينهم.

أما عن فصول الدراسة فقد تكونت مما يلي:

الفصل الأول: المدخل النظري للعلاج بالمعلومات: لقد تناول الفصل الإطار المفاهيمي للعلاج بالمعلومات، وتاريخه، والمفاهيم الأخرى ذات الصلة، والنموذج المفاهيمي، ودور أخصائيو المعلومات وأمناء المكتبات في عملية العلاج بالمعلومات، والممارسات العالمية للعلاج بالمعلومات عن طريق أمناء المكتبات، ودور أمناء المكتبات في العلاج بالمعلومات في "نقطة الرعاية"، منصات متاحة على الإنترنت ومواقع تقوم بإجراء العلاج بالمعلومات، ووضع (صياغة) برنامج العلاج بالمعلومات، وأخيرًا أنواع العلاج بالمعلومات المستخدمة في الدراسة.

الفصل الثاني: المشكلات التي تواجه الأيتام: لقد تعرض هذا الفصل لتعريف اليتيم لغةً واصطلاحاً، ثم تحدث عن دور الرعاية أو دور الأيتام، وعن رعاية اليتيم في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، والمشكلات النفسية التي تواجه الأيتام، والمشكلات محل الدراسة.

الفصل الثالث: إجراءات تطبيق برنامج العلاج بالمعلومات في دار الأيتام: لقد تناول هذا الفصل ما يلي: الخطوات التمهيديّة السابقة على عملية التطبيق، إجراءات الحصول على العينة، الأدوات المستخدمة في الدراسة، برنامج العلاج بالمعلومات المطبق في التجربة والذي أعدته الباحثة.

الخاتمة: وتتضمن النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، و النتائج العامة والتوصيات المقترحة.

ولقد دُبلت الدراسة بعدة ملاحق

ولقد اقترحت الباحثة عدة عناوين يمكن استخدامها كدراسات مستقبلية: لعل أبرزها

- الوعي المعلوماتي الصحي: دراسة لإنشاء (موقع أو تطبيق أو قاعدة بيانات) صحية.
- المكتبات السريرية: التخطيط لإنشاء مكتبات بالمستشفيات موجهة في الأساس لخدمة المرضى.
- دور المكتبات الطبية في التعليم الجامعي: دراسة حالة.
- دور أمناء المكتبات الطبية في مساعدة المرضى في العثور على المعلومات السريرية المبنية على الأدلة: دراسة حالة.
- دعم المكتبات الرقمية لرحلة المستخدم في البحث عن المعلومات: دراسة حالة.

وأخيراً اختتمت الباحثة رسالتها بمقولة للإمام علي بن أبي طالب - كرم الله وجهه -

ليس البليّة في أيامنا عجباً بل السلامة فيها أعجب العجب

لَيْسَ الْجَمَالُ بِأَتَوَابٍ تُرْتَبِنَا إِنَّ الْجَمَالَ جَمَالُ الْعِلْمِ وَالْقَلْبِ

ليس اليتيم الذي قد مات والده إِنَّ الْيَتِيمَ يَتِيمُ الْعِلْمِ وَالْأَدَبِ

محمد عبد الستار قابل . الأزهر الشريف في الإنتاج الفكري المطبوع : دراسة بيبليومترية / إعداد / محمد عبد الستار قابل . - القاهرة : م . ع . قابل ، ٢٠١٧ . - رسالة ماجستير ، كلية الدراسات الإنسانية ، جامعة الأزهر ، فرع البنات .

عرض
محمد عبد الستار قابل
مدرس مساعد بقسم المكتبات
كلية اللغة العربية بالمنوفية ، جامعة الأزهر

تمهيد:

قام جوهر الصقلي قائد جيش المعز لدين الله الفاطمي بوضع حجر الأساس للجامع الأزهر في جمادى الأولى سنة ٣٥٩هـ (إبريل سنة ٩٧٠م)، وقد تم الانتهاء من بنائه في ١٧ من رمضان سنة ٣٦١هـ (٢٢ من يونيو سنة ٩٧٢م)، ومنذ ذلك التاريخ غدا منارة للمسلمين ولم يقتصر أثره على الناحية الدينية، بل أصبح قلعة من قلاع العلم والمعرفة يفد إليه الطلاب من شتى الديار والأقطار^(١).

ظل الأزهر أكثر من عشرة قرون منارة مصر المضيئة بما قام به من أدوار عظيمة في الإصلاح، ومقاومة الاستعمار، ورفع لواء العلم والتعليم، والنهوض باللغة العربية، وعلوم الشريعة الإسلامية، وعلوم أخرى كثيرة، ففي أروقة الأزهر وحول أعمدته نشأ علماء كبار تألفت منهم جبهة سياسية معارضة جعلت دستورها الأخلاق والآداب القرآنية المحمدية^(٢).

استمر الجامع الأزهر قبلة للعلم والعلماء عبر القرون، وشارك العديد من العلماء والمؤلفين والباحثين في نشر العديد من المؤلفات حول الأزهر الشريف، حتى زخرت المكتبات المختلفة بتراث عظيم عنه، وبالتالي تأتي هذه الدراسة محاولة لرصد واقع الإنتاج الفكري المطبوع حول الأزهر الشريف وتبسيط الضوء عليه، ومن ثم فإن الضبط الببليوجرافي لهذا الإنتاج الفكري وتحليله يعد ضرورة مطلوبة ومُلحة.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في عدم وجود أى دراسات أو أبحاث تتناول الإنتاج الفكري المطبوع حول الأزهر الشريف، على الرغم من المكانة التي يحظى بها في نفوس المسلمين، وعلى الرغم - أيضاً - من أن الجذور الأولى لهذه المؤسسة تمتد لأكثر من ألف عام، وقد لاحظ الباحث أن هناك تبعثراً وتشتتاً لهذا الإنتاج الفكري ولا توجد أداة ببليوجرافية واحدة تجمعهم، ولذلك تنجبه الدراسة إلى حصر وتحليل الإنتاج الفكري العربي المطبوع حول هذه المؤسسة العريقة.

أهمية الدراسة وأسباب اختيارها :

تتمثل أهمية الدراسة وأسباب اختيارها فيما يلي:

- ١- أهمية المجال الموضوعي الذي تتناوله الدراسة- الأزهر الشريف- هذه القلعة العلمية الضخمة للتعليم الإسلامي في مختلف مجالات الدين والحياة فهي رمز دائم لروح الإيمان والتدين في مصر والعالم.
- ٢- حاجة أفراد المجتمع الإسلامي، والباحثين في مجال الأزهر الشريف، والقائمين على تنمية المقتنيات في المكتبات، إلى أدوات تحصر وتسجل وتصف الإنتاج الفكري المطبوع حول الأزهر الشريف، وذلك للكشف عن سماته وخصائصه وتكوين صورة متكاملة ودقيقة عنه.
- ٣- تعد هذه الدراسة أول دراسة جامعية تتناول الإنتاج الفكري المطبوع حول الأزهر الشريف.

(١) شوقي عطاشه الجمل. الأزهر ودوره السياسي والحضاري في أفريقيا. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٩٨٨ ص. ١١ .

(٢) عبد الجواد صابر إسماعيل. دور الأزهر السياسي في مصر إبان الحكم العثماني. القاهرة: مكتبة وهبة، ١٩٩٦ ص. ٥ .

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- ١- إلقاء الضوء على نشأة الأزهر الشريف، ومرآل تطوره.
- ٢- حصر الإنتاج الفكري المطبوع حول الأزهر الشريف.
- ٣- التعرف على جهود الضبط الببليوجرافي للإنتاج الفكري المطبوع حول الأزهر الشريف وتقييم هذه الجهود.
- ٤- الكشف عن السمات والخصائص الأساسية للإنتاج الفكري المطبوع حول الأزهر الشريف، وذلك من خلال التعرف على التوزيعات الموضوعية والجغرافية والزمنية لهذا الإنتاج الفكري، هذا بالإضافة إلى التعرف على أنواع الناشرين وعددهم، وأبرزهم.
- ٥- التعرف على المسؤولين فكرياً للإنتاج الفكري المطبوع حول الأزهر الشريف.

تساؤلات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ١- ما حجم الإنتاج الفكري المطبوع حول الأزهر الشريف؟
- ٢- ما أدوات الضبط الببليوجرافي التى تحصر الإنتاج الفكري المطبوع حول الأزهر الشريف؟
- ٣- ما سمات وخصائص الإنتاج الفكري المطبوع حول الأزهر الشريف؟
- ٤- ما أبرز الناشرين، وما أبرز المؤلفين للإنتاج الفكري المطبوع حول الأزهر الشريف؟

حدود الدراسة:

١- الحدود الموضوعية :

تغطي الحدود الموضوعية للدراسة الإنتاج الفكري المطبوع حول الأزهر الشريف بجميع هيئاته، وتتمثل هيئات الأزهر الشريف في الآتي:

- أ- المجلس الأعلى للأزهر.
- ب- جامعة الأزهر الشريف.
- ج- جامع الأزهر الشريف.
- د- مجمع البحوث الإسلامية.
- هـ- قطاع المعاهد الأزهرية.
- و- إدارة الثقافة والبعوث الإسلامية.

٢- الحدود المكانية:

تقتصر الحدود المكانية للدراسة على الإنتاج الفكري المطبوع حول الأزهر الشريف الصادر في الوطن العربي، مع إضافة التسجيلات التي لم يحدد فيها مكان النشر.

٣- الحدود الزمانية:

تتناول الدراسة الإنتاج الفكري المطبوع حول الأزهر الشريف منذ تاريخ صدور أول كتاب مطبوع في موضوع الدراسة عام ١٨٨٥م وحتى منتصف عام ٢٠١٦م (٢٠١٦/٦/٣٠م).

٤- الحدود اللغوية:

تتناول الدراسة الإنتاج الفكري المطبوع حول الأزهر الشريف الصادر باللغة العربية.

٥- الحدود الشكلية:

تقتصر الحدود الشكلية للدراسة على الكتب والرسائل الجامعية المطبوعة حول الأزهر الشريف.

منهج الدراسة وأدواتها:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة علي "**منهج البحث التاريخي**" وذلك للتعرف علي نشأة وتطور الأزهر الشريف، والوقوف علي الحقائق المتعلقة به، ووفقاً لطبيعة هذه الدراسة وما تسعى إلى تحقيقه من أهداف، فقد تم الاعتماد- أيضاً- علي "**المنهج البليوجرافي البليومتري**" **Bibliometrics** وهو المنهج الذي يقوم علي إعداد القوائم البليوجرافية التي تحصر وتسجل وتصف الإنتاج الفكري حول موضوع محدد، وقد استخدمه الباحث في حصر الإنتاج الفكري المطبوع حول الأزهر الشريف، بهدف دراسة الاتجاهات العددية والنوعية لهذا الإنتاج.

ويعتمد هذا المنهج علي استخدام الطرق الإحصائية والأساليب الرياضية في تحليل البيانات المستقاة من الوصف البليوجرافي للإنتاج الفكري، ومن ضمن الأساليب البليومتريّة المستخدمة في الدراسة "**قانون براد فورد للتشتت في صيغة بروكس لتوزيع برادفورد - زيف**" وهي أكثر الصيغ قرباً من روح القانون الأصلي والأكثر واقعية لتمثيل البيانات^(١)، وتم استخدامه للكشف عن أبرز المؤلفين والناشرين والمشرّفين من حيث حجم الإنتاج لكل منهم.

فصول الدراسة:

تشتمل هذه الدراسة علي مقدمة منهجية وأربعة فصول وخاتمة تضم النتائج والتوصيات.

المقدمة المنهجية:

وتشمل التمهييد ومشكلة الدراسة وأهمية الدراسة وأسباب اختيارها وأهداف الدراسة وتساؤلات الدراسة وحدود الدراسة ومنهج الدراسة وأدواتها وخطوات إعداد الدراسة والدراسات السابقة وفصول الدراسة.

الفصل الأول: الأزهر الشريف: النشأة والتطور.

يتناول هذا الفصل نشأة الأزهر الشريف، ودوره العلمي والثقافي عبر العصور المختلفة، ثم يتناول أهم القوانين التي صدرت من أجل إصلاح الأزهر وتطوير نظام التعليم به، كما يستعرض الهيئات التي تتبع مؤسسة الأزهر الشريف وفقاً لقانون التطوير الصادر في عام ١٩٦١م، ثم يلقي الضوء علي أسماء شيوخ الأزهر الشريف وأبرز مؤلفاتهم العلمية، وأخيراً يتحدث عن نشأة المكتبات الأزهرية وتطورها.

الفصل الثاني: الضبط البليوجرافي للمكتب والرسائل الجامعية المطبوعة حول الأزهر الشريف.

يتناول هذا الفصل المصادر التي اهتمت برصد الكتب والرسائل الجامعية المطبوعة حول الأزهر الشريف، وحدود التغطية الموضوعية والزمانية والجغرافية والشكلية لهذه المصادر، وإمكانية الاعتماد عليها في بليوجرافية الدراسة، كما يتناول-أيضاً- مشكلات الحصر ونتائجه .

الفصل الثالث: السمات العامة للمكتب والرسائل الجامعية المطبوعة حول الأزهر الشريف.

يتناول هذا الفصل حجم الإنتاج الفكري من الكتب والرسائل الجامعية المطبوعة حول الأزهر الشريف، والتوزيعات الموضوعية والجغرافية لهذا الإنتاج، كما يتناول أيضاً معدلات نمو هذا الإنتاج خلال الفترة الزمنية للدراسة.

(١) عبد الرحمن فراج. " قانون برادفورد للتشتت (٢): تطبيقه ومجالات الإفادة منه." عالم الكتب. مج ٢٤، ١٣ (مارس- إبريل ١٩٩٢). ص ١٤٤- ١٤٥.

الفصل الرابع: المسؤولية الفكرية للكتب والرسائل الجامعية المطبوعة حول الأزهر الشريف.

يتناول هذا الفصل أنماط تأليف الكتب المطبوعة حول الأزهر الشريف، والمؤلفين وعددهم وأكثر المؤلفين إنتاجاً، وناشري الكتب وعددهم وأكثرهم نشرًا، كما يتناول أيضاً باحثو الرسائل الجامعية وعددهم وأكثرهم إنتاجاً، والمشرفون على الرسائل الجامعية وعددهم وأكثرهم إشرافاً.

النتائج والتوصيات:

بعد إجراء الدراسة تمكن الباحث من الوصول إلى العديد من النتائج والتوصيات (٢٧ نتيجة و ١٢ توصية)، ومن تلك النتائج وهذه التوصيات ما يلي:

أولاً: النتائج

الكتب:

١. حظيت الكتب المطبوعة حول الأزهر الشريف بعدد من الأدوات البليوجرافية التي اهتمت برصدها (ما بين أفراد وهيئات)، لكن هذه الأدوات تفتقد إلى التنسيق والتكامل فيما بينها.
٢. بلغ عدد الكتب المطبوعة حول الأزهر الشريف التي صدرت في الوطن العربي خلال الفترة الزمنية للدراسة والتي تمتد من عام ١٨٨٥ إلى عام ٢٠١٦ م، (٥٠٤) كتاباً.
٣. توزعت الكتب المطبوعة حول الأزهر الشريف على (٣٧) موضوعاً، وجاء موضوع (الأزهر - تاريخ) في المرتبة الأولى أكثر الموضوعات نصيباً من الكتب برصيد (١٢٠) كتاباً بنسبة مئوية قدرها ٢٣,٨١% من العدد الإجمالي للكتب، تلاه موضوع (الأزهر - قوانين وتشريعات) بنسبة ١٤,٠٩%، ثم موضوع (الأزهر - تراجم) بنسبة ١٣,١٠%.
٤. صدرت الكتب المطبوعة حول الأزهر الشريف في (٢٤) مدينة- في إحدى عشرة دولة عربية- وجاءت مدينة القاهرة في المركز الأول من حيث عدد الكتب التي نشرت بها برصيد (٤٠٦) كتاب بنسبة ٨٠,٥٦% من العدد الكلي للكتب، بينما جاءت دولة مصر في المركز الأول من حيث عدد الكتب التي نشرت بها برصيد (٤٤٩) كتاب بنسبة ٨٩,٠٩% من العدد الإجمالي للكتب.
٥. تعد فترة النصف الثاني من القرن العشرين (١٩٥٠-١٩٩٩ م) هي أكثر الفترات إنتاجاً للكتب، حيث نشر في هذه الفترة (٢٢٥) كتاباً بنسبة قدرها ٤٤,٦٤% من العدد الإجمالي للكتب، ويعد عقد الثمانينات من القرن العشرين هو أغزر عقود الدراسة إنتاجاً للكتب بعدد (٧٦) كتاباً، بينما يعد عام ١٩٨٣ م هو أغزر سنوات الدراسة إنتاجاً للكتب بعدد (٢١) كتاباً.
٦. سيطر نمط التأليف الفردي على الكتب المطبوعة حول الأزهر الشريف بنسبة ٨٨,٢٩% من العدد الإجمالي للكتب البالغ (٥٠٤) كتاباً، وجاء نمط التأليف المشترك بنسبة ٥,٧٦%، في حين يوجد عدد من الكتب نشرت بدون ذكر اسم مؤلف الكتاب بنسبة ٥,٩٥%.
٧. بلغ العدد الإجمالي لمؤلفي الكتب المطبوعة حول الأزهر الشريف خلال الفترة الزمنية للدراسة (٢٩٩) مؤلفاً، واشتمل القطاع البشري للمؤلفين على (١٧) مؤلفاً بنسبة ٥,٦٩% من إجمالي عدد المؤلفين، وبلغ نصيبهم من الكتب ٣٤,٤٦% من إجمالي العدد التراكمي للكتب، بينما بلغ عدد المؤلفين الذين قام كل منهم بتأليف كتاب واحد فقط (٢٤١) مؤلفاً ويمثل إنتاجهم ما نسبته ٤٧,٧٢% من المجموع التراكمي للكتب.
٨. بلغ عدد أنماط المسؤولية الفكرية الأخرى التي تأتي إلى جانب التأليف في الكتب المطبوعة حول الأزهر الشريف (١٤) نمطاً، وبلغ عدد الكتب التي تمثل هذه الأنماط (٣٦) كتاباً، واحتل نمط (التقديم) المركز الأول بنسبة ٤٠,٩١% من المجموع الكلي للتكرار، تلاه نمط (الترجمة) في المركز الثاني

بنسبة ١٣,٦٤%، ثم نمط (الإشراف) في المركز الثالث بنسبة ١١,٣٦% من المجموع الكلي للتكرار.

٩. بلغ عدد ناشري الكتب المطبوعة حول الأزهر الشريف (١٨١) ناشراً، اشتمل القطاع البؤري علي (٦) ناشرين يمثلون نسبة ٣,٣١% من إجمالي عدد الناشرين، قاموا بنشر ٣٥,٦٥% من إجمالي عدد الكتب، بينما بلغ عدد الناشرين الذين قام كل منهم بنشر كتاب واحد فقط (١٢٧) ناشراً، ويمثل إنتاجهم ما نسبته ٢٨,٤٧% من العدد الكلي للكتب.

احتلت (مطبعة الأزهر) صدارة القائمة البؤرية لناشري الكتب المطبوعة حول الأزهر الشريف، حيث قامت بنشر (٤٣) كتاباً، تلاها (جامعة الأزهر) بعدد (٣١) كتاباً، ثم (مطبعة وزارة الأوقاف) بعدد (٢٩) كتاباً، تلاها (الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية بعدد (٢١) كتاباً، ثم (الهيئة العامة لدار الكتب والوثائق القومية المصرية) بعدد (١٩) كتاباً، ثم (مجمع البحوث الإسلامية) والذي قام بنشر (١٦) كتاباً.

الرسائل الجامعية:

١. بلغ عدد الرسائل الجامعية المطبوعة حول الأزهر الشريف خلال الفترة الزمنية للدراسة (٤٨٧) رسالة، حيث بلغ عدد رسائل الماجستير (٣٤٤) رسالة بنسبة قدرها ٧٠,٦٤% من العدد الكلي للرسائل، في حين بلغ عدد رسائل الدكتوراه (١٤٣) رسالة بنسبة ٢٩,٣٦%.

٢. توزعت الرسائل الجامعية المطبوعة حول الأزهر الشريف على (٢٢) موضوعاً، جاء موضوع (التعليم الأزهرى قبل الجامعي) في المركز الأول أكثر الموضوعات نصيباً من الرسائل الجامعية برصيد (٢٢٩) رسالة بنسبة مئوية قدرها ٤٧,٠٢% من العدد الكلي للرسائل، تلاه موضوع (جامعة الأزهر) في المركز الثاني بنسبة قدرها ٣٢,٨٥%، ثم موضوع (الأزهر - تاريخ) بنسبة ٦,٧٨%، ثم موضوع (المكتبات الأزهرية) بنسبة ٢,٨٧% من العدد الإجمالي للرسائل.

٣. أجزت الرسائل الجامعية المطبوعة حول الأزهر من (٢٠) جامعة مصرية وعربية، جاءت (جامعة الأزهر) في المركز الأول أكثر الجامعات إجازة للرسائل برصيد (٣٣٨) رسالة بنسبة قدرها ٦٩,٤٠% من العدد الإجمالي للرسائل، تلاها (جامعة حلوان) في المركز الثاني بنسبة ٥,٣٤%، ثم (جامعة المنوفية) في المركز الثالث بنسبة ٣,٤٩% من العدد الكلي للرسائل.

٤. توزعت الرسائل الجامعية المطبوعة حول الأزهر على (٧٤) كلية ومعهداً، جاءت كلية التربية- بنين (القاهرة) جامعة الأزهر في المركز الأول بعدد (١٩٩) رسالة بنسبة مئوية قدرها ٤٠,٨٦% من العدد الإجمالي للرسائل، تلاها في المركز الثاني كلية الدراسات الإنسانية - بنات (القاهرة) جامعة الأزهر بنسبة قدرها ١٣,٩٦%، ثم كلية اللغة العربية-بنين (القاهرة) جامعة الأزهر بنسبة ٣,٩٦%، تلاها كلية التربية الرياضية - جامعة حلوان بنسبة ٣,٠٨% من العدد الكلي للرسائل.

٥. تم إجازة أول رسالة جامعية مطبوعة في موضوع الدراسة عام ١٩٤٦م، وهي رسالة ماجستير بعنوان (أثر الأزهر في النهضة الأدبية الحديثة) للباحث محمد كامل الفقي، بقسم الأدب والنقد، كلية اللغة العربية-بنين(القاهرة) جامعة الأزهر.

٦. تعد الفترة (٢٠٠٠ - ٢٠٠٩م) هي أكثر الفترات إنتاجاً للرسائل الجامعية، حيث بلغ إنتاجها (٢٢٤) رسالة وهو ما يمثل نسبة قدرها ٤٦,٠٠% من العدد الكلي للرسائل المجازة في موضوع الدراسة، بينما يعد عام ٢٠٠٣ م هو أغزر سنوات الدراسة إنتاجاً للرسائل الجامعية بعدد (٣٣) رسالة، يليه عام ٢٠٠٦م بعدد (٣١) رسالة.

٧. بلغ العدد الإجمالي للباحثين حول الأزهر الشريف في الرسائل الجامعية (٤٤٢) باحثاً، منهم (٢٩٩) باحثاً قام كل منهم بتأليف رسالة ماجستير فقط في موضوع الدراسة، و(٩٨) باحثاً قام كل منهم

بتأليف رسالة دكتوراه فقط في موضوع الدراسة، و(٤٥) باحثاً قام كل منهم بتأليف رسالتي ماجستير ودكتوراه في موضوع الدراسة.

٨. بلغ عدد المشرفين على الرسائل الجامعية المطبوعة حول الأزهر الشريف (٥٠١) مشرفاً، اشتمل القطاع البشري للمشرفين علي (٥٦) مشرفاً بنسبة ١١,١٨% من إجمالي عدد المشرفين، وبلغ نصيبهم من الباحثين الذين قاموا بالإشراف عليهم ٤٠,٦٤% من إجمالي العدد التراكمي للباحثين، بينما بلغ عدد المشرفين الذين قام كل منهم بالإشراف علي باحث واحد فقط (٣٦٦) مشرفاً، ويمثل إشرافهم ما نسبته ٤٠,٠٩% من المجموع التراكمي للباحثين.

ثانياً: التوصيات

١. توفير الدعم المادي والمعنوي لمؤسسة الأزهر الشريف، حتى تستطيع أن تقوم بالدعوة والتعليم على مستوى مصر والعالم العربي الإسلامي، وحتى تستطيع مقاومة الخطط التي يعدها غير المسلمين ضد الإسلام.
٢. ضرورة إنشاء موقع الكتروني (مستقل) للمكتبة المركزية بجامعة الأزهر تتيح فهارس مقتنياتها من خلاله، أو الدخول في تحالفات أو شراكات مع مشاريع تعاونية أخرى، مثل مشروع اتحاد مكتبات الجامعات المصرية، ومشروع الفهرس العربي الموحد، وذلك من أجل التيسير على المستفيدين والباحثين وتوفير وقتهم وجهدهم وأموالهم.
٣. الاستفادة من القائمة الببليوجرافية التي أعدها الباحث حول موضوع الدراسة في توجيه سياسة التزويد بالمكتبات المصرية والعربية، نحو اقتناء الكتب والرسائل الجامعية المطبوعة حول الأزهر الشريف.
٤. ضرورة الاهتمام بالضبط الببليوجرافي للإنتاج الفكري الصادر حول الأزهر الشريف، وذلك من خلال العمل على إصدار قوائم ببليوجرافية تحصر هذا الإنتاج بمختلف أوعيته، وبمختلف اللغات التي صدر بها، ليس على مستوى مصر فحسب بل على مستوى العالم أجمع، ولا بد أن يتبنى هذا العمل مجمع البحوث الإسلامية بالأزهر الشريف وذلك لضمان استمرار هذا العمل.
٥. توجيه جهود الباحثين حول الأزهر الشريف نحو نشر وتحقيق المخطوطات المكتوبة حول الأزهر الشريف تحقيقاً علمياً وإخراجها في شكل مطبوع، وذلك إحياءً لها ونشر الاستفادة منها، حيث أن نسبة كبيرة من هذه المخطوطات لا تزال موجودة بمكتبة الأزهر الشريف، ودار الكتب المصرية دون أن تلقى العناية الملائمة لها نتيجة لقصور أدوات الإعلام الببليوجرافية لهذه المخطوطات.
٦. ترجمة عدد من الكتب المطبوعة حول الأزهر الشريف إلى عدد من اللغات، خاصة اللغات الأكثر انتشاراً كالإنجليزية والفرنسية، وإتاحتها على بوابة الأزهر الإلكترونية (ذاكرة الأزهر الشريف) لتعريف غير الناطقين باللغة العربية بالأزهر الشريف ودوره في نشر الوسطية بين شعوب العالم، وكوسيلة لنشر الدين الإسلامي.
٧. أن يهتم كل من الناشرين ومجمع البحوث الإسلامية بإنتاج ونشر الكتب الموجهة للأطفال والناشئة، والتي تتناول التعريف بهذه المؤسسة وتاريخها ودورها في حماية الدين ونشر الدعوة الإسلامية.
٨. استكمال هذه الدراسة بدراسات أخرى تتناول
 - الأزهر الشريف في الدوريات المصرية والعربية: دراسة ببليومترية.
 - الأزهر الشريف في الإنتاج الفكري الإلكتروني: دراسة في الضبط الببليوجرافي والاستفادة.

غدير مجدى عبد الوهاب . محو الأمية الرقمية لكبار السن : دراسة لتصميم وإنشاء موقع إلكترونى تعليمى / إعداد غدير مجدى عبد الوهاب . - الإسكندرية : غ.م . عبد الوهاب ، ٢٠١٥ . - رسالة دكتوراه ، كلية الآداب ، جامعة الإسكندرية .

عرض

روان محمد عبد الحميد

طالبة دكتوراه بقسم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب ، جامعة الإسكندرية

شهد العالم خلال السنوات الماضية تطوراً هائلاً في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "ICT" Information and Communication Technology، وما صاحبه من ظهور الحاسب الآلى وتطوره المستمر والسريع، وظهور شبكة الإنترنت وتأثيرها على مختلف نواحي الحياة، مما تطلب لمواكبة هذا التطور تعلم تلك التكنولوجيا والتدريب عليها بصورة مستمرة. ومع وجود شريحة كبيرة لا يستهان بها من أفراد المجتمع لا تزال بحاجة إلى تعلم وتدريب على كيفية استخدامها وعلى رأسهم كبار السن ظهر ما يسمى بالفجوة الرقمية - أي الممنوعين من المعلومات - كما ظهرت الحاجة إلى توفير فرصة لتلك الفئة من المجتمع ليشعروا بعدم التهميش والاندماج في المجتمع من خلال تعليمهم تلك التكنولوجيا الجديدة وتدريبهم عليها. وهذا ما أكدته الإعلان السياسي وخطة عمل مدريد الدولية للشيخوخة، في الجمعية العالمية الثانية للشيخوخة، أبريل ٢٠٠٢، حيث ذكرت في "قضية الوصول إلى المعرفة والتعليم والتدريب" ما يلي:

"قد يشعر كبار السن بالعزلة في مواجهتهم للتغير التكنولوجي بدون تعليم أو تدريب. وبازدياد فرص التعليم في الصغر يستفيد الأشخاص في الكبر، بما في ذلك في تغلبهم على التغير التكنولوجي رغم الوصول إلى المعرفة والتعليم والتدريب. تظل مستويات الأمية مرتفعة في مناطق عديدة من العالم. ويمكن استخدام التكنولوجيا للجمع بين الأشخاص وبالتالي المساهمة في الحد من التهميش والشعور بالوحدة والفصل بين مختلف الأعمار. لذلك ينبغي اتخاذ تدابير لتمكين كبار السن من الاستفادة من التغيرات التكنولوجية والمشاركة فيها والتكيف معها".

وتعد المكتبات العامة المكان الأنسب لتقديم التعليم والتدريب على التكنولوجيا الحديثة باعتبارها المسؤولة عن تقديم خدماتها لمختلف فئات المجتمع - والذي من بينه كبار السن - كذلك لما تقوم به من دور بارز في مواجهة محو الأمية بمختلف أشكالها وصورها والتي من بينها الأمية الرقمية.

ومن هنا جاءت الحاجة إلى إعداد الدراسة التي بين أيدينا التي تقدمت بها الباحثة **غدير مجدى عبد الوهاب** للحصول على درجة الدكتوراه - جامعة الإسكندرية؛ حيث تقدم أداة تعليمية متمثلة في موقع إلكترونى تعليمى عربي - يمكن أن تستخدمه المكتبات العامة العربية في برامج محو الأمية الرقمية التي تقدمها لكبار السن، وكذلك يمكن استخدامه في التعليم والتدريب الذاتي - يقوم بمد كبار السن بمهارات استخدام الحاسب الآلى وشبكة الإنترنت مجاناً دون الحاجة إلى التواجد الفعلي في مكان التدريب في وقت محدد، مما يكسر الحواجز المادية والمكانية والزمنية لتعلمهم تلك المهارات. وخاصة أن غالبية المواقع الإلكترونية التي تهتم بمحو الأمية الرقمية لكبار السن، هي مواقع أجنبية ليس من ضمن تغطيتها اللغوية اللغة العربية.

ولقد كان من أبرز أهداف الدراسة تحديد وإعداد معايير لمحو الأمية الرقمية لكبار السن يتم في ضوئها تصميم المقرر الإلكتروني التعليمي (محتوى، وأهداف)؛ وتصميم وإنشاء موقع إلكتروني يهدف إلى محو الأمية الرقمية لدى كبار السن من العرب على وجه الخصوص يشمل كل الإمكانيات التي تيسر عليهم محو هذه الأمية من وسائل سمعية وبصرية، ووسائل متعددة، ووسائل تعليمية وغير ذلك من خلال تحديد معايير تصميم وإنشاء موقع إلكتروني لكبار السن؛ وأخيراً التعرف على أثر الموقع الإلكتروني المقترح على الأداء المهاري لكبار السن عينة الدراسة في محو الأمية الرقمية.

ولقد استعانت الباحثة لتحقيق أهداف الدراسة، بالمنهج الوصفي التحليلي وذلك في مرحلة الدراسة والتحليل ومرحلة التصميم في بناء المحتوى التعليمي والأدوات باستخدام نموذج التصميم التعليمي العام ADDIE Model. كذلك استخدمت المنهج التجريبي لإجراء التجربة محل الدراسة وقياس كفاءة الموقع الإلكتروني في مرحلة التقويم، مع الاستعانة بالمنهج الميداني من أجل التعرف على مدى توافر مهارات التكنولوجيا الرقمية لدى كبار السن قبل إجراء التجربة وبعدها.

أما أدوات الدراسة فهي على النحو التالي:

١. الاستبيان: حيث تم إعداد استبيانين، الأول للتعرف على الاحتياجات التعليمية لكبار السن من دورة "الوعي الرقمي"، وذلك قبل إجراء التجربة وبدء التدريب الفعلي، والثاني للتعرف على مدى إفادة كبار السن من الدورة التعليمية "الوعي الرقمي" والموقع الإلكتروني التعليمي "عالم الإنترنت المبسط" بعد إجراء التجربة والانتهاج من التدريب الفعلي.
٢. اختبار قبلي/بعدي: وذلك لتحديد مستوى الوعي الرقمي لدى كبار السن قبل وبعد إجراء التجربة.

ولقد كان من أبرز نتائج الدراسة ما يلي:

فيما يتعلق بمعايير محو الأمية الرقمية لكبار السن التي تم في ضوئها تصميم المقرر الإلكتروني التعليمي وتحديد الأهداف التعليمية المرجوة منه:

قامت الباحثة بوضع المعايير مستعينة في ذلك بالدراسات المتخصصة في ذلك المجال، حيث ضمت ستة مهارات رئيسية في مجال الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت، هي: المهارات الأساسية في الحاسب الآلي، ونظام التشغيل ويندوز، وبرنامج معالج النصوص، وشبكة الإنترنت، والبريد الإلكتروني، وأخيراً شبكات التواصل الاجتماعي وقد تم بناء البرنامج التعليمي على أساس تلك المعايير مقسم إلى أقسام يمثل كل قسم منها مهارة رئيسية وتم تقسيم كل مهارة إلى أجزاء يضم كل جزء منها الأهداف التعليمية المرجوة. وقد تم تصميم مناهج تعليمية للدورات المقترحة بالبرنامج مع تخطيطها وتصميمها بطريقة تسهل قراءتها، وأن تكون المعلومات بها شاملة وواضحة في شكل قطاعات قصيرة، معرف ومحددة جيداً. كما تم مراعاة أن تكون الرسوم التوضيحية المستخدمة بهادياً لأحدث نسخة من نظام التشغيل ومتصفح الإنترنت. كما تم إعداد قاموس بمصطلحات الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت متخصص لكبار السن.

فيما يتعلق بتصميم وإنشاء موقع إلكتروني تعليمي لمحو الأمية الرقمية لكبار السن:

تم تصميم وإنشاء الموقع الإلكتروني وفقاً لمعيار تصميم وإنشاء موقع إلكتروني لكبار السن وضعت الباحثة مستعينة في ذلك على الدراسات المتخصصة في ذلك المجال. حيث ضم ثمان فئات رئيسية، هي: التصميم والجوانب الشكلية، التصفح والإبحار، والروابط والوصلات الفاققة، والبحث والاسترجاع، والمساعدة والدعم، والتحديث المستمر، والتغذية المرتدة، وتسويق وترويج الموقع الإلكتروني. وقد جاء تصميم الموقع بسيط حيث ضم ست صفحات رئيسية، هي: الصفحة الرئيسية، وعن الموقع، وأبدأ التدريب، واتصل بنا، وخريطة الموقع، والأسئلة الشائعة.

فيما يتعلق بأثر الموقع الإلكتروني المقترح على تنمية الأداء المهاري لكبار السن عينة الدراسة في محو الأمية الرقمية:

تم إجراء تجربة لتدريس سبعة سيدات من كبار السن بمكتبة معهد الطبرى للدراسات القرآنية على استخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت، استمر منهن أربعة فقط. ولقد أظهرت نتائج الاختبار البعدي لتحديد مستوى الوعي الرقمي لديهن بعد إجراء التجربة والانتها من التدريب الفعلي تحسن مستوى الوعي الرقمي لدى المشاركات، وخاصة للمشاركات ذوى المهارات المتوسطة والبسيطة جداً، وكذلك التى ليس لديها أى خبرة مطلقاً مما يدل على نجاح الدورة في تحقيق هدفها وهو محو الأمية الرقمية لكبار السن. وقد أكدت نتائج الاستبيان الخاص بالتعرف على مدى إفادة كبار السن من الدورة التعليمية "الوعي الرقمي" نجاح الدورة وإمكانية تنبئها وتطبيقها على نطاق واسع داخل المجتمع العربي للمساهمة في زيادة الوعي الرقمي لدى فئة أكبر من كبار السن والحد من أميتهم الرقمية.

وفيما يتعلق بمدى إفادتهن من الموقع الإلكتروني التعليمي "عالم الإنترنت المبسط" أظهر الاستبيان أن الموقع قد أفاد جميع المشاركات حيث كان تقييمهن لمدى إفادتهن من الموقع مفيد جداً بواقع ١٠٠%. أما تقييمهن لموقع "عالم الإنترنت المبسط" من واقع استخدامهن له، فجاء على النحو التالي:

- أجمعن على أن الموقع سريع جداً في تحميله وأثناء تصفحه بواقع ١٠٠% وهى نفس نسبة التى حصلت عليها سهولة البحث والاسترجاع داخل الموقع.
 - فيما يتعلق بالتصفح، أجمعت ثلاث مشاركات على أن تنظيم الصفحات منطقي جداً في حين رأت واحدة فقط أنه منطقي. ولقد أجمعن على أن التنقل بين الصفحات سهل جداً بواقع ١٠٠%.
 - فيما يتعلق بتصميم الموقع، أجمعت ثلاث مشاركات في تقييمهن على بساطة واجهة الموقع والتي تمكن التعامل معها بسهولة ومرونة حيث جاء تقييمهن ممتاز، في حين رأت مشاركة واحدة فقط أنها جيدة. وترواح تقييمهن لجاذبية تصميم الموقع من حيث الخطوط والألوان والصور ما بين ممتازة وجيد جداً بنسبة ٥٠% لكلٍ منهما. وقد جاء تقييمهن ممتاز بنسبة ١٠٠% فيما يتعلق بتسهيل الخطوط والألوان المستخدمة في الموقع عملية التصفح والقراءة، ووضوح الصور، وإظهار الأيقونات المستخدمة الوظيفة المقصودة منها بوضوح.
 - فيما يتعلق بالمحتوى (المادة العلمية)، أجمع المشاركات في تقييمه على سهولة تحميل المادة العلمية من الموقع والذي جاء ممتاز بنسبة ١٠٠%، وهى نفس نسبة الإجماع والتقييم التى حصلت عليها سهولة المادة العلمية في الموقع. أما عن مدى توافقها مع وصف مقرر الدورة فأجمعن المشاركات على أنه متوافق جداً بنسبة ١٠٠%، كذلك أجمعن بأنها كانت مفيدة جداً بنسبة ١٠٠%.
 - وقد أجمعن بنسبة ١٠٠% على أن الموقع الإلكتروني نجح في تحقيق جميع أهداف الدورة التعليمية. كما أجمعن بنفس النسبة على عدم مواجهتهن لأي مشكلة في التعامل مع الموقع
- مما يدل على الأثر الإيجابي للموقع الإلكتروني المقترح "عالم الإنترنت المبسط" على تنمية الأداء المهاري لكبار السن عينة الدراسة في محو الأمية الرقمية، وإمكانية استخدامه في برامج محو الأمية الرقمية التى تقدمها المكتبات العامة العربية لكبار السن، وكذلك في التعليم والتدريب الذاتي.

ولقد قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات ، لعل أبرزها ما يلي:

١. يجب الترويج داخل المجتمع العربي لثقافة الاهتمام بمحو الأمية الرقمية لكبار السن باعتبارها حق متأصل من حقوق كبار السن شأنها شأن محو أمية القراءة والكتابة لكبار السن، تلك الثقافة التي لا تزال بحاجة إلى دعم وخاصة لدى كبار السن أنفسهم الذين قد يشعروا بالخلل من ذلك أو الذين يعتقدون في عدم قدرتهم على تعلم الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت في عمرهم. كذلك لدى أفراد المجتمع الذين يرون الأولوية لتعليم الشباب دون الكبار أو يعتقدون في عدم جدوى تعليم كبار السن تلك التكنولوجيا الحديثة.
٢. يجب أن تتبنى الحكومات العربية مشاريع محو الأمية الرقمية لكبار السن على نطاق واسع، وأن يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من خططها التنموية وأن يتم تضمينها ضمن سياستها القومية لحقوق المسنين وكبار السن ورعايتهم؛ ولا تكتفي فقط بتوفير أسعار مخفضة للحاسبات الآلية والاشتراك بشبكة الإنترنت وإنما يجب أن تسعى لتوفير حاسبات آلية وخدمات الإنترنت في الجهات الخدمية لكبار السن، مثل: الأندية، ودور ومراكز رعاية المسنين مع تقديم دورات تعليمية لهم سواء مجانية أو مدعومة بأسعار رمزية. كما يمكن أن تعقد شراكات مع تلك الجهات لإنشاء مشاريع قومية لمحو الأمية الرقمية وزيادة الوعي الرقمي لدى كبار السن.
٣. يجب أن تُراعى المكتبات العامة في برامج محو الأمية الرقمية التي تقدمها، تخصيص برامج خاصة بكبار السن فقط تكون مجانية أو مدعومة بأسعار رمزية. على أن يقدمها أخصائيو مكتبات مدربين على كيفية التعامل مع كبار السن وإدارة صفوف محو الأمية الرقمية لكبار السن. ولضمان نجاح تلك البرامج يجب عليها أن تخطط لمواصلة دعم كبار السن على استخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت - دعم ما بعد التدريب - وذلك بمجرد انتهاء برامج التعليم والتدريب؛ ويمكن تحقيق ذلك من خلال إنشاء أو دعم نادي حاسب آلي لكبار السن لممارسة المهارات الجديدة التي أكتسبوها وإثقالها يديره كبار السن حيث يتعلم كبار السن مع أقرانهم مما يدعم تعلمهم وخاصة أن بعض كبار السن يشعرون بالإحراج من قيام شباب بتعليمهم.
٤. يجب أن تقدم أقسام وبرامج المكتبات والمعلومات من ضمن برامجها الدراسية مقرر خاص يتناول إلى جانب خدمات المكتبة لكبار السن الاحتياجات المعلوماتية لهم وكيفية إعداد برامج محو الأمية الرقمية لهم.
٥. يجب أن يراعى مصمموا المواقع الإلكترونية المخصصة لكبار السن عند إنشائهم لتلك المواقع المعايير الخاصة بإنشاء المواقع الإلكترونية الصديقة أو المخصصة لكبار السن، كما يجب أن يراعوا في تصميمهم للمواقع الإلكترونية التي من بين جمهورها المستهدف كبار السن - خاصة المواقع الحكومية الخدمية - تخصيص واجهات خاصة بكبار السن يتم تصميمها وفقاً لتلك المعايير وذلك لتيسير استخدام كبار السن لشبكة الإنترنت والاستفادة من خدماتها على النحو الأمثل.

ولقد جاءت فصول الدراسة على النحو التالي:

- **الفصل التمهيدي: منهجية البحث:** تعرض هذه المقدمة مخطط الدراسة، وذلك من خلال العناصر التالية: تمهيد، ومشكلة الدراسة، وأهمية الدراسة، وأهداف الدراسة، وتسؤلات الدراسة، وحدود الدراسة، ومنهج الدراسة وأدوات جمع البيانات، ومصطلحات الدراسة، والدراسات السابقة، وفصول الدراسة ومباحثها.

- **الفصل الأول: كبار السن واستخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت:** تناول هذا الفصل علاقة كبار السن واستخدامهم للحاسب الآلي وشبكة الإنترنت، من حيث: فوائد استخدامهم لها، وأبرز المعوقات التي تحول دون تعلم كبار السن لها، كما تم عرض نماذج لبعض تجارب ومشاريع محو الأمية الرقمية لكبار السن في مناطق متفرقة بالعالم، وأخيراً المكتبات العامة ودورها في محو الأمية الرقمية لكبار السن.
- **الفصل الثاني: الأسس التعليمية لتعليم كبار السن ومحو أميتهم الرقمية:** يعرض هذا الفصل أهمسمات وخصائص المتعلمين كبار السن، والأسس التعليمية لكبار السن، والبرنامج التعليمي المقترح لمحو الأمية الرقمية لكبار السن.
- **الفصل الثالث: تصميم وإنشاء موقع إلكتروني مخصص لكبار السن:** يهدف هذا الفصل إلى تصميم وإنشاء موقع إلكتروني يهدف إلى محو الأمية الرقمية لدى كبار السن، وذلك وفقاً لمجموعة من المعايير المقترحة التي أعدتها الباحثة لتصميم وإنشاء موقع إلكتروني مخصص أو صديق لكبار السن. حيث يبدأ بعرض تلك المعايير المقترحة ثم يقوم بعرض الموقع التعليمي "عالم الإنترنت المبسط" الذي تم إنشاؤه وفقاً لتلك المعايير.
- **الفصل الرابع: إدارة صفوف محو الأمية الرقمية لكبار السن:** يعرض هذا الفصل الخصائص التي يجب توافرها في معلم كبار السن، ثم يعرض الدليل المقترح لإدارة صفوف محو الأمية الرقمية لكبار السن، وأخيراً يعرض تجربة تدريب سيدات من كبار السن بمكتبة معهد الطبرى للدراسات القرآنية.
- **الخاتمة: النتائج والتوصيات:** تضم تلك الخاتمة أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة، ومقترحات الباحثة.
- **قائمة المصادر والمراجع:** تضم تلك القائمة المصادر والمراجع العربية والأجنبية التي تم الاعتماد عليها في إعداد الدراسة، حيث شملت مائة وإثنى عشر مصدراً متنوعاً.
- كما ذُلت الدراسة بعدة ملاحق.
- وجدير بالذكر أن هذه الرسالة قد حصلت على جائزة الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) لأفضل رسالة علمية / دكتوراه على مستوى الوطن العربي لعام ٢٠١٥.

أخبار وتحقيقات وتقارير

إشراف

د. محمد السيد النجار

يهدف هذا الباب إلى تحليل واستبطان التطورات والتغيرات والاتجاهات التي تموج بها حركة المكتبات والمعلومات في مصر والعالم العربي وسائر أنحاء العالم لاطلاع القارئ على الجديد من الاخبار والاحداث وتقارير المؤتمرات وتوصياتها، والبرمجيات والعتاد الجديدة والمصطلحات والمختصرات الهامة وأنشطة الجمعيات والاتحادات المهنية.

أخبار المكتبات

طارت أخبار المكتبات بين المواقع الإلكترونية لبعض المكتبات واختارت هذه الأخبار

مكتبة الإسكندرية تُطلق معرضها للكتاب



أطلقت مكتبة الإسكندرية معرضها الدولي للكتاب يوم السبت الموافق ٣١ مارس ٢٠١٨ باستضافة متميزة للمملكة العربية السعودية والتي تشارك بجناح خاص لعرض إصدارات دور النشر السعودية والانتاج الثقافي السعودي. وتشارك السعودية كما ذكر الدكتور مصطفى الفقي، في المعرض بعدد من الأنشطة الثقافية، كما تشارك الكويت بجناحين لوزارة الإعلام ومؤسسة الباطين، وتشارك الإمارات العربية المتحدة بمركز المستقبل للدراسات والذي يشارك لأول مرة في معرض للكتاب في مصر، وكذلك مجلس حكماء المسلمين، وليبيا ولبنان والولايات المتحدة الأمريكية والأردن وسوريا والصين، كما اضاف الدكتور مصطفى الفقي أنه رحب لأول مرة بمشاركة الأزهر الشريف في معرض الإسكندرية الدولي للكتاب.

على جانب آخر، أكد الدكتور مصطفى الفقي أنه وجه نحو تنظيم مسابقات يومية لجمهور معرض الاسكندرية لتوزيع مطبوعات هدية على المترددين خاصة الشباب، واضاف ان المكتبة ستصدر عدد من الكتب الجديدة في المعرض أبرزها الفن الإسلامي في الصين، شرفات وهي سلسلة متخصصة في الدراسات الإنسانية، تهدف إلى نشر الأبحاث ذات الأبعاد التحليلية والنقدية؛ لأهميتها في إعادة بناء المجتمعات العربية، وكذلك تشكيل الوعي العربي من خلال مناقشة الظواهر المعاصرة وقضايا الفكر والفلسفة والعلوم. تقوم السلسلة على استكتاب باحثين أو ترجمة دراسات نوعية مختارة. وسلسلة اوراق وهي السلسلة المتخصصة في الدراسات المستقبلية، تهتم بنشر الدراسات ذات المنهجية الاستشرافية سواء ان كانت نظرية او تطبيقية، وتسعى إلى توطيد الدراسات المستقبلية في مصر والعالم العربي عبر الدراسات البحثية المؤلفة والمترجمة.

ومن جهة أخرى تم تخصيص قسم كبير من الأنشطة للمثقفين السكندريين وأعلام اسكندرية من المفكرين والادباء، خاصة ان الاسكندريين لم يحصلوا على موقعهم اللازم في الاعلام المصري، حيث ان

الاضواء لم تسلط عليهم مثل الدكتور ماجد مورييس المفكر المتميز والدكتور لؤي عبد المجيد مترجم كتاب الثورة الرابعة والمرشح لجائزة الشيخ زايد واستاذ الفلسفة في آداب الاسكندرية والدكتور اشرف منصور والدكتورة دينا عبد السلام استاذ الادب الإنجليزي والدكتورة ندى يسرى المتخصصة في الادب العبري، كما ان الاسكندرية تذخر بحياة ادبية ثرية ومن اشهر أدباءها مصطفى نصر وسعيد سالم ومن الشباب مختار سعد شحاتة.

فتح باب التقديم للدبلوم الجامعي فى علوم المعلومات والمكتبات بمكتبة الإسكندرية

أعلنت مكتبة الإسكندرية، بدء التسجيل الإلكتروني فى الدبلوم الجامعي، فى علوم المعلومات والمكتبات، وذلك بالاشتراك مع "جامعة سنجر بالإسكندرية، والمدرسة الوطنية العليا لعلوم المعلومات والمكتبات بفرنسا، والمكتبة الوطنية الفرنسية".

ويعد الدبلوم الجامعي فى علوم المعلومات والمكتبات دراسة عن بُعد باللغة الفرنسية، لمدة عام فى علوم المعلومات والمكتبات، وهو معترف به على المستوى العالمى، وتقدم الطلبات عبر الموقع الإلكتروني . ويهدف الدبلوم الجامعي، المعتمد من قبل جامعة سنجر، والمدرسة الوطنية العليا لعلوم المعلومات والمكتبات بفرنسا، إلى الجمع بين "المنظور الأكاديمي والمنظور العملي"، وهو يعادل درجة الماجستير.

ويقدم محتواه العلمى المقسم إلى ١٠ وحدات (٦٠ ساعة معتمدة) من قبل جامعة سنجر، والمدرسة الوطنية العليا لعلوم المعلومات والمكتبات بفرنسا. ويتبعه حضور تدريب عملى فى مكتبة الإسكندرية، أو المكتبة الوطنية الفرنسية، أو فى إحدى المكتبات الفرنكوفونية الكبرى.

وتخدم هذه الدراسة "المكتبيين وأخصائى المعلومات"، وذلك لإكسابهم المهارات المهنية اللازمة، وتعميق معرفتهم النظرية والعملية، وتدريبهم على أحدث الأدوات والتقنيات المكتبية، وتأهيلهم وتمكينهم من تلبية احتياجات الجمهور.

"تعليم القليوبية" تفوز بالمركز الأول فى مسابقة المكتبات النموذجية

أعلن طه عجلان وكيل وزارة التربية والتعليم بمحافظة القليوبية، أن توجيه عام المكتبات بالمديرية حقق عددا من المراكز المتقدمة في مسابقة المكتبات النموذجية على مستوى الجمهورية، والتي نظمتها وزارة التربية والتعليم بالتنسيق مع قطاع الخدمات والأنشطة والإدارة المركزية للأنشطة الطلابية والإدارة العامة للمكتبات.

وأشار عجلان، في تصريحات له على موقع المحافظة ، إلى أن التصفيات النهائية أسفرت عن فوز فريق مدرسة علاء أبوسليم الثانوية بنات بإدارة قلوبوب التعليمية بالمركز الأول على مستوى المرحلة الثانوية، تلاها فى المركز الثانى والثالث فريقى محافظتي المنوفية والغربية.

وفي المرحلة الإعدادية فازت مكتبات القليوبية بالمركز الثانى بعد محافظة الغربية، التي حصدت المركز الأول، وفي المرحلة الابتدائية حصدت المركز الثالث، حيث سبقتها محافظتي المنوفية والجيزة.

وأضاف وكيل وزارة التربية والتعليم بمحافظة القليوبية أنه سيركز المدارس الفائزة وتوجيه المكتبات بالمديرية والإدارات الفائزة بالمسابقة التى أجريت تنفيذا لخطة المسابقات للإدارة العامة للمكتبات، حيث تم الإعداد لها بشكل جيد ثم تقييم المكتبات المرشحة للإشتراك في مسابقة المكتبات النموذجية، وتم ترشيح مكتبة مدرسة أبو بكر الصديق الرسمية للغات بإدارة العبور للمرحلة الابتدائية، ومكتبة مدرسة هدى

شعراوي الإعدادية بنات بإدارة شرق شبرا الخيمة للمرحلة الإعدادية، ومكتبة مدرسة الشهيد علاء أبو سليم الثانوية بإدارة قليب للمرحلة الثانوية.

محمد بن راشد يعلن عن مبادرة لدعم المكتبات المدرسية في شهر القراءة

أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي فعاليات الشهر الوطني للقراءة بمبادرة نوعية، حيث أعلن سموه عن إطلاق مبادرة لدعم المكتبات المدرسية بمليون كتاب جديد في شتى المجالات الثقافية والفكرية والمعرفية التي تهدف إلى ترسيخ قيمة القراءة في الأجيال الجديدة.

وتأتي هذه المبادرة بمناسبة انطلاق فعاليات الشهر الوطني للقراءة الذي سيضم أكثر من ١٧٠٠ مبادرة وفعالية على مستوى دولة الإمارات .

حيث دعا صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم إلى تضافر جهود الجميع في الدولة للمشاركة في الشهر والعمل على إنجاحه وإضفاء زخم متزايد له بما يلبي مستهدفات الاستراتيجية الوطنية للقراءة، مضيفاً سموه " تنطلق اليوم في دولة الإمارات فعاليات شهر القراءة .. حيث يعمل الجميع لترسيخ هذه العادة الحضارية في مجتمعنا وأجيالنا".

وقال سموه " نعلن اليوم عن مبادرة جديدة لتطوير المحتوى القرائي ودعم مكتباتنا المدرسية بمليون كتاب جديد .. مضيفاً أن " هدفنا ترسيخ واقع جديد للقراءة في دولتنا".

وأضاف " لدينا قانون للقراءة ومستهدفات وطنية تشمل رفع نسبة عادة القراءة لـ ٨٠ في المائة من الطلبة ورفع المحتوى الوطني من ٤٠٠ كتاب سنوي حالياً إلى ٤٠٠٠ في ٢٠٢٦ " .. موضحاً أن " هدفنا إعداد أجيال يحققون قفزات تنموية ويضمنون تفوق دولتنا وتعزيز تنافسيتها".

وتسعى مبادرة "مليون كتاب" للمكتبات المدرسية إلى إثراء المحتوى المدرسي والجامعي في مختلف مدارس الدولة ومؤسساتها التربوية بمليون كتاب يغطي مختلف الاهتمامات والمجالات، بحسب وكالة أنباء الإمارات

ودعت لجنة قانون القراءة جميع الجهات والمؤسسات ومختلف القطاعات المجتمعية والأسرة إلى المشاركة في فعاليات ومبادرات الشهر الوطني للقراءة، حيث بإمكان أي جهة أو شخص الدخول إلى الموقع الإلكتروني الرسمي www.reading.gov.ae؛ للاطلاع على أجندة الفعاليات والأنشطة والبرامج والمبادرات التي سيشهدها الشهر واختيار تلك التي يرغبون بمتابعتها أو حضورها؛ كما بإمكانهم التقدم، من خلال الموقع، بأفكار ومقترحات لبرامج وأنشطة قرائية متنوعة، يمكن تطويرها، بحيث ستقوم لجنة القراءة بجمع هذه الأفكار والمقترحات ودراستها وبحث إمكانية بلورتها إلى مبادرات قرائية مستدامة.

ويعد الشهر الوطني للقراءة دعامة أساسية من دعائم القانون الوطني للقراءة الصادر في العام ٢٠١٦، كثمرة عام القراءة، والذي يعد أول تشريع من نوعه في المنطقة يسعى إلى وضع إطار قانوني وتنفيذي ومؤسسي مستدام لقيمة حضارية ومعنوية كالقراءة.

أخبار سريعة

إصدار المعيار العربي المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات

كتب محمد مهدى على موقع الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات أن الاتحاد أصدر المعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات للجامعات العربية (مرحلة الليسانس / البكالوريوس) ، وقد صرح الدكتور خالد الحلبي رئيس الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بأن هذا المعيار يأتي ليضيف حلقة جديدة في سلسلة المعايير العربية التي يصدرها الاتحاد، حيث يهتم ببرامج التعليم الجامعي في مرحلته الأولى التي يشكل فيها فكر المهنين في مجال المكتبات والمعلومات والارشيف في أول لقاء لهم بالتخصص في دراسته الأكاديمية، ولذلك فمن الأهمية بمكان وجود مثل هذا المعيار الذي توفر علي اعداده ومراجعته وتحكيمه كفاءات لها باع طويل في وضع وتطوير برامج المكتبات علي المستوي العربي، كما اشار رئيس الاتحاد إلى أن الأمر بعد ذلك متروكا بين يدي المؤسسات الأكاديمية علي اختلاف درجاتها لتطبيق المعيار أو لتطوير برامج الدراسة أو استحداث برامج جديدة.

الجدير بالذكر أن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اطلق تلك المعايير خلال مؤتمره الثامن والعشرون في القاهرة، وهو من إعداد الأستاذ الدكتور أسامة السيد محمود استاذ علم المكتبات والمعلومات والوثائق بجامعة القاهرة ورئيس اللجنة العلمية للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، وأشرف علي مراجعته كلا من الاستاذ الدكتور جاسم محمد جرجيس والأستاذ الدكتور يسرية عبد الحليم زايد .

ويشتمل المعيار على المحاور التالية:

- المحور الأول: التخطيط الاستراتيجي للبرنامج
- المحور الثاني: القيادة وإدارة البرنامج (الحوكمة)
- المحور الثالث: تصميم البرنامج التعليمي والمناهج
- المحور الرابع: الطلاب والمهارات والكفايات المستهدفة
- المحور الخامس: أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
- المحور السادس: الموارد والتسهيلات
- المحور السابع: البحث العلمي
- المحور الثامن: المشاركة المجتمعية وعلاقات البرنامج بالمجتمع
- المحور التاسع: التقويم المستمر وقياس الأداء وتطوير البرنامج

الجامعة العربية تدشن دليل المكتبات الوطنية بالإسكندرية

أعلنت السفارة هيفاء أبو غزالة، الأمين العام المساعد لجامعة الدول العربية، تدشين الدليل الشامل للمكتبات في الوطن العربي، اليوم الأحد، وذلك على هامش فعاليات معرض مكتبة الإسكندرية الدولي للكتاب في دورته الرابعة عشر.

قالت أبو غزالة إن المشروع يهدف إلى تعزيز سُبُل التعاون بين المكتبات في الدول العربية، والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمكتبيين والمهنيين والباحثين على مستوى الوطن العربي، وتوفير البيانات والمعلومات الدقيقة الخاصة بقطاع المكتبات في كل دولة، ودعم عمليات التطوير والتخطيط

لمتخذي القرار في المكتبات العربية بمختلف أنواعها، والتعريف بالمكتبات في الدول العربية على مستوى الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات.

ولفتت إلى التعاون العربي الصيني حيث وقعت جامعة الدول العربية بين جامعة الدول العربية ومكتبة الصين الوطنية في مجال المكتبات والمعلومات وحفظ الوثائق ونصت المذكرة على إطلاق بوابة إلكترونية لشبكة المكتبات العربية والصينية لتكون جسراً ثقافياً بين الحضارتين العربية والصينية.

مشروع قانون بمنح بدلات ومكافآت للعاملين في المكتبات بالكويت

قدم النواب أسامة الشاهين وعلي الدقباسي ومحمد الدلال ود. جمعان الحريش وناصر الدوسري اقتراحاً بقانون بشأن منح البدلات والمكافآت للموظفين الكويتيين العاملين في مجالات المكتبات والتقنيات التربوية والخدمات النفسية والاجتماعية في الجهات الحكومية .

وجاءت مواد الاقتراح بقانون على النحو التالي :

مادة (١)

- يطبق هذا القانون على الموظفين الكويتيين العاملين في مجالات المكتبات والتقنيات التربوية والخدمات النفسية والاجتماعية في الجهات الحكومية .

مادة (٢)

- يمنح القياديون والموظفون المشمولون بأحكام هذا القانون - مكافأة تشجيعية بالفئات الواردة في الجدول رقم (١) المرافق لهذا القانون .

مادة (٣)

- يمنح الموظفون الكويتيون المشمولون بأحكام هذا القانون الشاغلون للوظائف التخصصية المترتبة فنياً ومحدودة التدرج مكافأة مستوى وظيفي بالفئات الواردة في الجدول رقم (٢) لهذا القانون .

مادة (٤)

- يمنح الموظفون الكويتيون المشمولون بأحكام هذا القانون الشاغلون للوظائف الاشرافية والتوجيه الفني مكافأة مستوى وظيفي بالفئات الواردة في الجدول رقم (٣) لهذا القانون .

مادة (٥)

- تأخذ كل من المكافأة التشجيعية ومكافأة المستوى الوظيفي والمكافأة المالية حكم المرتب فتصرف كاملة أو مخفضة تبعاً له .

مادة (٦)

- لا يجوز الجمع بين المكافأة التشجيعية ومكافأة المستوى الوظيفي والمكافأة المالية المنصوص عليها بهذا القانون من ناحية وبين البدلات والمكافآت والعلاوات الأخرى المقررة لنوع العمل أو طبيعته أو التخصص أو لمستوى الوظيفة أو لجهة معينة أو لشريحة في جهة معينة وكذلك المكافأة أو الزيادة التي تصرف شهرياً بصفة شخصية - وذلك ما لم يرد نص يقضي بغير ذلك .

مادة (٧)

- يلغى كل حكم يتعارض مع هذا القانون

مادة (٨)

- على رئيس مجلس الوزراء والوزراء كل فيما يخصه تنفيذ هذا القانون ويعمل به اعتباراً من تاريخ نشره بالجريدة الرسمية .

ونصت المذكرة الإيضاحية للاقتراح بقانون على الآتي :

جاء الاقتراح بقانون بشأن منح البدلات والمكافآت للموظفين الكويتيين العاملين في مجالات المكتبات والتقنيات التربوية والخدمات النفسية والاجتماعية في الجهات الحكومية دعماً لهذه الوظائف التي لم تكافئ على دورها الهام في المؤسسات المختلفة في الكويت .

جميع هذه التخصصات تدعم العملية التعليمية، كما أن هناك جهات حكومية تستعين ببعض منها كجزء أساسي من عملها .

- **المادة (١)** حددت الفئات المستفيدة من القانون وهم الموظفون الكويتيون العاملين في مجالات المكتبات والتقنيات التربوية والخدمات النفسية والاجتماعية في الجهات الحكومية .
- **المادة (٢)** حددت قيمة المكافأة التشجيعية للقياديين والموظفين .
- **المادة (٣)** حددت قيمة البدلات للوظائف التخصصية المتدرجة فنياً، والمحدودة التدرج .
- **المادة (٤)** حددت قيمة المكافأة للموظفين الكويتيين الشاغلين الوظائف الاشرافية والتوجيه الفني حسب المستوى الوظيفي .
- **المادة (٥)** ألزمت بأن تكون المكافآت التشجيعية والمستوى الوظيفي في حكم الراتب .
- **المادة (٦)** حرصت على ألا يتم الجمع بين المكافأة التشجيعية والمستوى الوظيفي، والمالية المنصوص عليها بهذا القانون من ناحية، وبين البدلات والمكافآت والعلاوات الأخرى أو الزيادات شهرية بصفة شخصية من ناحية أخرى، ما لم يرد نص يقضي بغير ذلك .
- **المادة (٧)** يلغى كل حكم يتعارض مع هذا القانون .
- **المادة (٨)** على رئيس مجلس الوزراء والوزراء كل فيما يخصه تنفيذ هذا القانون ويعمل به اعتباراً من تاريخ نشره بالجريدة الرسمية

تأسيس "جمعية الإمارات للمكتبات والمعلومات" في مدينة الشارقة

أعلنت وزارة تنمية المجتمع عن تأسيس "جمعية الإمارات للمكتبات والمعلومات" في مدينة الشارقة للنشر تنفيذاً للقرار الوزاري رقم ١٩ للعام ٢٠١٨ لتكون جمعية ذات نفع عام تعنى بشؤون المكتبات والمعلومات والتوثيق والأرشيف والمخطوطات والعاملين فيها بدولة الإمارات العربية المتحدة .

وتهدف الجمعية إلى تعزيز علاقات التعاون والتنسيق بين المكتبات ومراكز المعلومات الإماراتية على اختلاف أنواعها ورفع المستوى المهني والفني للعاملين في هذه المكتبات وتطوير مؤهلاتهم وتشجيع وتطوير ونشر الدراسات والأبحاث المتعلقة بالمكتبات والمعلومات في الدولة وعقد الندوات والمؤتمرات والدورات التدريبية.

كما تتولى الجمعية الإسهام في وضع وتطوير السياسات ووضع المعايير والمواصفات القياسية التي تساعد تطوير أداء المكتبات ومراكز المعلومات وتقديم الاستشارات الفنية اللازمة للجهات العاملة في مجال المكتبات والمعلومات والوثائق والأرشيف داخل دولة الإمارات العربية المتحدة والمشاركة في الفعاليات والملتقيات المعنية بالمكتبات والمعلومات.

وتتوزع فئات عضوية الجمعية على العضوية العاملة والمنتسبة والفخرية والاعتبارية حيث يحمل العضو لقب عضو عامل في الجمعية كل من يعمل في مجال المكتبات والمعلومات في دولة الإمارات بشرط أن يكون من مواطني الدولة ولا يقل عمره عن ١٨ عاماً ويكون محمود السيرة حاملاً لمؤهل أكاديمي لا يقل عن الثانوية مع خبرة لا تقل عن ثلاثة سنوات في مجال المكتبات.

أما الأعضاء المنتسبين فهم العاملون في مجال المكتبات والمعلومات والأرشيف في دولة الإمارات الذين تنطبق عليهم شروط العضوية العاملة عدا التمتع بجنسية الإمارات فيما يحمل العضوية الفخرية من يرى أعضاء الهيئة الإدارية للجمعية منحهم هذه العضوية من ذوي المكانة والرأي ويحمل العضوية الاعتبارية المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف والمخطوطات بالدولة.

أمير المدينة المنورة: مجمع المكتبات الوقفية سيتحول إلى مركز ثقافي عالمي

ترأس صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز أمير منطقة المدينة المنورة رئيس مجلس أمناء مجمع الملك عبدالعزيز للمكتبات الوقفية اجتماع مجلس أمناء المجمع بمقره المؤقت بالجامعة الإسلامية.

وناقش سموه مع المجتمعين آلية مشروع مقر المجمع الدائم، وكيفية تنفيذها، وذلك بعد اكتمال برنامج نقل مكتبة الملك عبدالعزيز إلى مجمع الملك عبدالعزيز للمكتبات الوقفية حيث تم نقل ١٥٠ ألف محتوى متنوع بين مقتنيات أثرية، وكتب ومخطوطات نادرة تمثل حقبات تاريخية متعددة، إلى مقر المجمع المؤقت بالجامعة تحت شعار "من المكتبة إلى المجمع".

وقال سموه خلال ترؤسه اجتماع أمناء مجلس المجمع بالمقر المؤقت: إن اكتمال نقل المحتويات خطوة مهمة تمهد لخطوات تنفيذية تتطلب بذل مزيد من الجهد والعمل الجاد سعياً لتحقيق رؤية خادم الحرمين الشريفين - حفظه الله - بأن يكون المجمع مصدراً للإشعاع الحضاري والمعرفي في العالمين العربي والإسلامي، وامتداداً لمواقفه - أيده الله - المتواصلة في خدمة المعرفة والحركة الثقافية بالمملكة، مبيناً سموه أن المجمع، سيكون مركزاً ثقافياً شاملاً متعدد الأغراض وفق معايير عالمية ولجميع فئات المجتمع.

كما اطلع سموه على المخطوطات والمقتنيات الأثرية التي تم نقلها إلى مقر المجمع المؤقت، تلا ذلك عرض مرئي يوثق لبرنامج نقل المكتبات إلى المجمع، كما كرم سموه عدداً من الجهات في القطاع الحكومي والخاص، والأفراد على ما قدموه من مشاركات وإسهامات كان لها دور في نجاح نقل المحتويات من المكتبة إلى المجمع.

وفي سياق متصل شهد سموه توقيع اتفاقية مشروع رعاية معرض مكتبات المدينة المنورة بين دارة الملك عبدالعزيز ومصرف الإنماء.

من جانبه أفاد د. فهد السماري الأمين العام لدارة الملك عبدالعزيز عضو مجلس أمناء مجمع الملك عبدالعزيز للمكتبات الوقفية بأنه وبناء على التوجيه السامي بتكليف دارة الملك عبدالعزيز بالإشراف على عمليات نقل المحتويات الوقفية لمكتبة الملك عبدالعزيز إلى المقر المؤقت بالجامعة الإسلامية فقد تم تكوين لجان إشرافية من دارة الملك عبدالعزيز ومكتبة الملك عبدالعزيز ومركز بحوث ودراسات المدينة وتم نقل محتويات ٣٥ مكتبة ووقفية، تحتوي حوالي ١٩ ألف مخطوطة، و ٣٠ ألف كتاب نادر، و ١٠٠ ألف كتاب مطبوع، و ٨٠٠ قطعة أثرية.

وأوضح السماري أنه جرى خلال عملية النقل حصر موجودات ومقتنيات المكتبات وضبطها في النظام، وتحويل طريقة التعرف على المواد إلى تقنية RFID ، وحفظ وحماية موجودات المكتبة من

مخطوطات وكتب ومقتنيات، وتسهيل عمليات متابعة الكتب وجردها آلياً، وتوفير نظام متكامل لمتابعة وإحصاء حركة الكتب داخل المكتبة وخارجها وإتاحة طباعة التقارير الدورية لضبط الجودة، وحفظ الكتب والمخطوطات والمقتنيات في مغلفات حماية مفرغة من الهواء، ونقلها إلى المكان المؤقت، علاوة على ضبط التسجيلات الببليوغرافية والاستنادية لمجموعات المكتبة.

وأضاف: أن عملية نقل محتويات المكتبات حظيت برعاية صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن سلمان بن عبدالعزيز أمير منطقة المدينة المنورة الذي تابع سير العمل وإجراءات نقل محتويات المكتبة إلى الموقع المؤقت بالجامعة الإسلامية حتى يكتمل النقل إلى المجمع وفق أحدث المواصفات الفنية والمهنية.

وأشار السماري إلى أن سموه وجه هيئة تطوير المدينة بالعمل على إنجاز أعمال الترميم للموقع، والتي أنجزت أعمال الترميم والتكييف وأجهزة المراقبة، كما قامت الجامعة الإسلامية بتهيئة المكان وترتيبه بينما قام مصنع كسوة الكعبة بالتنسيق مع إدارة المكتبة لمعاينة أحزمة الكعبة والحجرة النبوية والستائر الذهبية، وجرى وضع خطة العمل اللازمة بخصوص العناية والترميم لهذه المقتنيات.

وأوضح السماري أنه وبالنسبة لنقل المقتنيات الأثرية جرى في إطار التعاون مع دائرة الملك عبدالعزيز حيث تم تكليف موظفين متخصصين من الدارة للقيام بأعمال تغليف المقتنيات النادرة الموجودة في مكتبة المصحف وفي الأدوار الأولى والثاني وتشمل: الشمعدانات والمباخر واللوحات الخطية الأثرية وتم نقلها بمشاركتهم وإشراف اللجان العاملة بمكتبة الملك عبدالعزيز إلى المقر المؤقت.

مصادر معلومات نادرة بمعرض الرياض الدولي للكتاب ٢٠١٨

أبرز جناح مكتبة الملك فهد الوطنية المشارك في معرض الرياض الدولي للكتاب ٢٠١٨ العديد من المطبوعات والكتب القديمة لزواره.

حيث عرض الجناح نسخة من القرآن الكريم بالخط الكوفي من القرن الثالث الهجري كتبت على الجلد ، مشيراً إلى أن كاتبه اعتنى بإخراجه بشكل دقيق واتخذ الجلد الشكل السفيني أو الأفقي المعتاد في ذلك النوع من المصاحف وتلك الفترة، واستخدم المداد الأسود في الكتابة واللون الأحمر في رسم الحركات، والأصفر في الهمزات، والأخضر في الشدات، أما دفتي المصحف وتجليده فيعود لفتره متأخرة، وعدد أوراقه ١٦٥، في كل ورقة ١٧ سطر، علماً أنه محفوظ لدى المكتبة برقم ٢٥٠٠.

كما عرض الجناح جدارية من أرشيف صور " ذاكرة وطن وهي جزء من أرشيف يحتوي على ٧٥ ألف صورة عن تاريخ المملكة العربية السعودية وملوكها، ومناطقها المختلفة وملامح الحياة الاجتماعية فيها، لاسيما مدينة الرياض مع بداية التصوير الضوئي في خمسينيات القرن الميلادي، ويستطيع الزوار زيارة المكتبة والإطلاع على أرشيف الصور الثري بالمشاهدات .

أخبار المؤتمرات

رصد باب الأخبار هذه الأخبار الخاصة بالمؤتمرات الهامة

انطلاق مؤتمر وثائق دبي التاريخية

أقامت بلدية دبي، ممثلة بإدارة التراث العمراني والآثار -مركز الوثائق التاريخية، وبالتعاون مع جامعة زايد بدبي، وتحت رعاية مركز حمدان بن محمد لإحياء التراث، مؤتمرا ومعرضا علميا تحت عنوان ((مؤتمر وثائق دبي التاريخية))، ذلك خلال الفترة من ١١-١٢ أبريل ٢٠١٨ م.

شارك في المؤتمر كل من الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي، ومركز جمعة الماجد للثقافة والتراث، ومتحف معبر الحضارات، وقسم الترميم لموقع ساروق الحديد ببلدية دبي، وإدارة المساحة والتخطيط وجمعية الإمارات لهواة الطوابع وجمعية التراث العمراني.

صاحب المؤتمر معرض وثائقي علمي تفاعلي يلقي من خلاله الضوء على دور الوثائق وأهميتها في الكتابة البحثية التاريخية وإنجازها بالشكل الصحيح، وفقا للمقولة الشهيرة (لا تاريخ بدون وثائق)؛ لذا سوف يتم تنظيم جلسات تعليمية تراثية وورشات ترميم الوثائق والمخطوطات التاريخية.

يهدف المؤتمر إلى تعريف طلبة جامعة زايد وأساتذتها بأهمية الوثائق في حفظ الذاكرة التاريخية لإمارة دبي، وتعزيز الوعي بأهمية التاريخ باعتباره أحد المكونات الرئيسة للهوية الوطنية الإماراتية، وتأكيدا على مقولة القائد المغفور له بإذن الله الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان: "من ليس له ماض ليس له حاضر ولا مستقبل". كما يهدف إلى تسليط الضوء على المحطات التاريخية البارزة التي شكلت نقاط تحول في تاريخ إمارة دبي، ونقل الخبرات من المختصين إلى طلاب الجامعة في مجال حفظ الوثائق وحمايتها من التلف والضياع.

وقد شاركت «وثيقتي»، المبادرة الوطنية التي أطلقها الشيخ حمدان بن محمد لإحياء التراث عام ٢٠١٤، بعرض مجموعة من الوثائق الأصلية خلال فترة المؤتمر، لنشر الوعي حول أهمية الوثائق القديمة في تقصي الحقائق التاريخية والمؤشرات والوقائع في سبيل خدمة الباحثين وطلبة العلم.

وقالت فاطمة محمد، باحث أول في إدارة البحوث والدراسات والمسؤولة عن مبادرة وثيقتي: «إن استعراض عدد من الوثائق التاريخية يأتي لإلقاء الضوء على مبادرة وثيقتي، ونشر الوعي حول الوثائق والمستندات القديمة، ودورها في عملية تحري ورصد الحقائق والوقائع التاريخية والاستفادة منها في خدمة العلم».

وأضافت أن «وثيقتي تمكنت، خلال السنوات الماضية، من بناء أرسيف ضخم لوثائق مختلفة تم جمعها وحفظها وترميمها وأرشفتها، سواء من خلال عقد اتفاقات للتعاون مع عدد من الجهات والمؤسسات في الدولة، أو على الصعيد الشخصي لأفراد لبوا نداء هذه المبادرة الوطنية». واختتمت حديثها مشيرة إلى أن "مبادرة وثيقتي تشارك، على مدار العام، في الكثير من المحافل الثقافية والأدبية والمعارض الدولية في الإمارات، بهدف نشر الوعي بأهمية هذه المبادرة الوطنية على مستوى الأفراد والمؤسسات".

المؤتمر الدولي الثاني للمخطوطات والوثائق التاريخية

٢٣ - ٢٤ شعبان ١٤٣٩ هـ الموافق ٩-١٠ مايو ٢٠١٨

تقاس حضارات الأمم بمقدار ثرواتها العلمية والمعرفية وما تم توثيقه منها عبر القرون الطويلة من الزمن، ولأن المخزون الحضاري للأمة الإسلامية يعد الأهم من الناحيتين العلمية والتاريخية لما قدمه ويقدمه للإنسانية من فوائد وفرائد؛ فإن واجب البحث فيه والكشف عن مكنونه يعد من أسامي الواجبات العلمية والإنسانية والأخلاقية، نظراً لحاجة الإنسانية اليوم لمؤثرات علمية تحد وتعالج ما يمكن معالجته من أزمات تمثلت باتجاه العالم نحو المادية المدمرة على حساب كل ما هو إنساني وأخلاقي.

لا شك أن المخطوطات والوثائق التاريخية المهمة تعد أبرز وسائل استعادة المعاني الإنسانية والقيم الأخلاقية التي أطرت المسيرة العلمية لحقبة مهمة من حقب التاريخ الإنساني بوجهه المشرق الذي مثلته الحضارة الإسلامية، وهو ما يوجب التأكيد المستمر على ضرورة استخراج وتحقيق ودراسة المخزون التاريخي الهائل لهذه الحضارة السامية، بهدف خدمة الأجيال الحالية والقادمة وتعريفها بأهميتها كأمة خدمت ركب الحضارة الإنسانية ورزقت ما يؤهلها لتقديم المزيد إذا توفرت الرغبة الأكيدة والعزيمة الصادقة لهذا الجيل.

تشير الكثير من الدراسات إلى أن جميع ما سبق من جهود فردية مؤسسية لدراسة وتحقيق وأرشفة المخطوطات لم يغطي ما نسبته ١٠% من هذه الثروة الهائلة التي تم هدر الكثير منها بسبب جهل البعض بأهمية وكيفية حفظها والإفادة منها.

بناء على ما تقدم من معطيات فإننا نسعى عبر هذا المؤتمر أن نعاضد جهود من سبق في خدمة تراث الأمة وإنزاله على أرض الواقع في مهمة ليست باليسيرة تهدف في محصلتها النهائية إلى استعادة الشهود الحضاري للأمة المسلمة وبالتالي خدمة الإنسانية أجمع، لا سيما أن هذا الخزين الهائل يغطي جميع أفرع المعرفة والعلوم الإنسانية والتطبيقية، مما يغري أهل العلم والمعرفة بتقديم ما أمكن من خدمة لهذه الجهود بنية ما سبق من أهداف إجمالية.

إن الإفادة من هذا المخزون الهائل الذي يُغطي فروع المعرفة كافة لا يكون فاعلاً ومؤثراً دون إعادة إحيائه بالتحقيق العلمي الرصين؛ ذلك أن التحقيق أمرٌ رفيعٌ، وعظيمٌ، ومدخلٌ واسعٌ لإعادة إحياء التراث، ودراسته دراسة علمية، وتوظيفه لخدمة الحاضر والمستقبل.

أهداف المؤتمر:

يسعى المؤتمر الدولي الأول للمخطوطات والوثائق التاريخية، إلى تحقيق جملة أهداف من أبرزها:

١. التعريف بالمخطوطات النفيسة وخزائنها، والوثائق التاريخية المهمة، واللقاء الحي الحاشد بجمهرة من الخبراء العالميين والمختصين والمهتمين بالتراث المخطوط، والاستفادة من تجاربهم.
٢. تسليط الضوء على أهمية دعم جهود فهرسة، وأرشفة، ودراسة، وتحقيق المخطوطات والوثائق التاريخية المهمة، لبناء نمط معرفي معاصر يستفيد من دروس الماضي وتجاربه في جميع الميادين.
٣. وضع قواعد علمية محكمة لتحديد الأولوية في مجال دراسة وتحقيق المخطوطات.
٤. الاطلاع على التجارب والجهود السابقة في مجال فهرسة، وتحقيق، ودراسة، وأرشفة المخطوطات والوثائق التاريخية للإفادة منها في المشاريع القادمة.
٥. إيجاد فرص حقيقية للتعاون بين المهتمين لتحقيق الأهداف المذكورة أعلاه.

٦. تنفيذ دورة تخصصية في مجال تحقيق المخطوطات يحاضر فيها أشهر المحققين في العالم، وتتألف من جانبين نظري وعملي بغية تعميم وتركيز الفائدة من حضور المؤتمر.
٧. معارض علمية وفنية متخصصة مصاحبة لفعاليات المؤتمر

تعمل الجهات المنظمة للمؤتمر على توفير منصة علمية للمختصين في مجال تحقيق المخطوطات والوثائق التاريخية من منطلقات إسلامية شرعية التزاماً بأمانة التعلم والتعليم وصيانة تراث الأمة التي كابد من أجله كتابة وتالياً ونسخاً وحفظاً عشرات الآلاف من علماء هذه الأمة منذ عير التدوين الإسلامي وحتى يومنا هذا، وانطلاقاً من هذه الرؤية تعلن اللجنة العلمية للمؤتمر عن محاوره وهي بحسب الآتي:

محاور المؤتمر:

- **المحور الأول:** الواجبات الشرعية، والضرورات الأخلاقية على المؤسسات والأفراد في مجال صيانة المخطوطات، وحفظها.
- **المحور الثاني:** دور المؤسسات العلمية في رعاية أعمال تحقيق المخطوطات، ودراساتها، ووضع الضوابط الخاصة بها، وحصر أعلامها الماضين والمعاصرين.
- **المحور الثالث:** التراث المخطوط ودوره في إثراء الدراسات القرآنية، والحديثية، والفقهية، والأصولية، واللغوية، والتاريخية، والأخلاقية، والزهدية، وغيرها من العلوم الإنسانية.
- **المحور الرابع:** أثر تحقيق المخطوطات في إعادة أمجاد الأمة المسلمة، وإثراء حاضرها.
- **المحور الخامس:** جهود الأفراد والمؤسسات في عمليات دراسة جغرافية المخطوطات الإسلامية والعربية، وتتبع وجودها في أنحاء المعمورة، والعمل على حصرها.
- **المحور السادس:** علم الوثائق التاريخية، والآثار الإسلامية بأنواعها، وأهمية صيانتها، وفهرستها، ودراساتها، تحقيقها.
- **المحور السابع:** دور التراث الإسلامي في تجديد وتفعيل القيم الإنسانية.
- **المحور الثامن:** المخطوطات العلمية وأثرها في تسليط الضوء على روائع حضارتنا الإسلامية والعربية، ودورها في بناء حاضرتنا ومستقبلنا.
- **المحور التاسع:** أهمية علم الفهرسة، ودوره المؤثر في كشف كنوز التراث المخطوط.
- **المحور العاشر:** دور التقنيات المعاصرة الإبداعية في تقديم التراث العلمي المخطوط بأشكال منظورة مثل تقنية الثري دي (3D) لإبراز وتجسيد الآلات والمخترعات العلمية التي صنعها المسلمون قديماً.
- **المحور الحادي عشر:** أهمية العمل المؤسسي والفرق البحثية في دراسة، وتحقيق المخطوطات.
- **المحور الثاني عشر:** دور التقنيات المعاصرة في حفظ المخطوطات، وأرشفتها، وتداولها. على أن يكون البحث في أحد هذه المحاور الأساسية للمؤتمر.

أخبار تكنولوجيا المعلومات

رصد باب الأخبار هذه الأخبار من المواقع الإخبارية الخاصة بالتقنية والتكنولوجيا

الطباعة ثلاثية الأبعاد .. التكنولوجيا التي غيرت حياة البشر من الفكرة إلى التطبيق



كتب أحمد عتريس على موقع مجلة لغة العصر منذ ٢٠١٥ هذه الفكرة البسيطة ثم جاء عام ٢٠١٨ بالتخطيط والتطبيق على أرض الواقع

الطباعة ثلاثية الأبعاد.. هي تقنية غيرت حياة البشر، ودخلت في مجالات عدة، وعلى حد قول العلماء في مؤسسة "بي إيه إي" BAE البريطانية المتخصصة بالصناعات الجوية والدفاعية، فإن الطباعة ثلاثية الأبعاد سوف تتطور جداً بحلول عام ٢٠٤٠، حتى أنها قد تسمح بتصنيع طائرات استطلاع صغيرة الحجم من دون طيار.

الكثير منا تنتابه الحيرة عندما يسمع مصطلح "الطباعة ثلاثية الأبعاد"، فهي ليست مجرد طباعة، وفي نفس الوقت تختلف عن عمليات التصنيع. دعونا نتناول الأمر بشكل مبسط ..

"الطباعة ثلاثية الأبعاد" تشبه إلى حد كبير الطباعة العادية، ولكن الطباعة العادية تضع الحبر على الورق. بينما تقوم الطابعات ثلاثية الأبعاد، بوضع طبقات من مواد معينة فوق بعضها البعض (بدقة تتراوح بين ٤٠٠ و ٢٥ ميكرون) لعمل أو- لطباعة- مجسمات فعلية فهي تقوم بمحاكاة أي نموذج ثلاثي الأبعاد أو مجسم لتكون صورته طبق الأصل منه.

"الطباعة ثلاثية الأبعاد" لم تصل إلى ذلك التطور الهائل بين عشية وضحاها، ولكن الأمر تطلب العديد من الجهود والسنوات ليصل إلى ما نشاهده الآن.

بداية الطباعة ثلاثية الأبعاد

في بداية الأمر كان يشار إلى "الطباعة ثلاثية الأبعاد" باسم النماذج الأولية السريعة (rapid prototyping). وظلت تلك النماذج تستخدم لسنوات عديدة، وكانت تعتمد على ملف CAD الذي يتم تصميمه بواسطة مهندس تصميم متخصص يقوم بدوره بإرسالها إلى الآلات المسنولة عن إنتاج الأشكال ثلاثية الأبعاد.

المشكلة الأساسية في النماذج الأولية كانت قلة جودة البلاستيك والمعادن. مما يجعل المنتج النهائي مجرد نموذج أولي غير صالح؛ ليكون منتجا نهائيا علي الجودة.

الطباعة ثلاثية الأبعاد حاليا

بدأت ثورة الطباعة ثلاثية الأبعاد عندما قامت بعض الشركات مثل " 3D Systems " بالاستغناء عن المواد القديمة ذات الجودة المنخفضة والاعتماد علي مواد جديدة للطباعة مما ساهم في تطور طباعة الأجزاء بالاعتماد علي مواد قوية جدا يمكن استخدامها فعليا كجزء الجهاز، بدلا من مجرد نماذج أولية.

قد تكون التكنولوجيا مكلفة بعض الشيء. ولكن هناك بعض الطابعات مثل تلك المنتجة بواسطة شركة 3D system وهي طباعة V-Flash وهي أول طباعة منتجة تكلف أقل من ١٠ آلاف دولار وتكون في حجم ووزن مناسب لتوضع على سطح المكتب.

ويتوقع أن يستمر انخفاض أسعار هذه الطابعات مع ازدياد حدة المنافسة في السوق، إذ يوجد الآن العديد من المشروعات على موقع "كيكستارتر" - المختص في جمع التمويل للمشاريع الناشئة- تسعى لإنتاج نماذج مختلفة من الطابعات الثلاثية الأبعاد.

وأصبحت الطباعة ثلاثية الأبعاد تستخدم في إنتاج العديد من المجسمات مثل قطع المجوهرات و النماذج المعمارية وأجهزة الموبايل، وطبعا في إنتاج المفاصل والأطراف الصناعية وأطقم الأسنان.

وهناك العديد من الاستخدامات التي قد لا تتخيلها للطباعة ثلاثية الأبعاد، فقد أرسلت ناسا أحد صواريخها إلى محطة الفضاء الدولية محملاً بطابعة ثلاثية الأبعاد بحجم ميكروويف صغير لصناعة و استبدال الأجزاء التالفة من المحطة، كما أنها تستخدم في العلاج النفسي فقد أعلن باحثون أن أطباء أميركيين عالجا ٣ أطفال من مرض خطير يصيب الجهاز التنفسي، وذلك بالاستعانة بجهاز طبي يعمل بتقنية الطباعة الثلاثية الأبعاد، كما تمكن فريق من الباحثين في جامعة كورنيل من إنتاج هيكل أذن بشرية مصنوعة من خلايا المريض ذاته. كما نجح فريق آخر من الباحثين في إنتاج أوعية دموية بديلة لاستخدامها في عمليات جراحة القلب واستبدال الأوردة أو الشرايين، وفي مطلع هذا العام كشفت الصين النقاب عن أول سيارة ركاب منتجة باستخدام تكنولوجيا الطباعة ثلاثية الأبعاد في هاينان بجنوب الصين. في سياق متصل طور باحثون من معهد كاليفورنيا التقني، Caltech، شريحة صغيرة الحجم يُمكن إضافتها لكاميرا الهواتف الذكية لتضيف إليها ميزة المسح أو التصوير ثلاثي الأبعاد للعناصر. كما كشفت شركة صينية تُدعى "وين سون" WinSun الستار عما قالت إنه أول مبنى سكني منشأ بتقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد، بالإضافة إلى فيلا مساحتها ١,١٠٠ متر مربع أُستخدم في إنشائها نفس التقنية.

وفي أفغانستان مثلاً يستخدم الجيش الأميركي عدة طابعات ثلاثية الأبعاد لإنتاج قطع تبديل التجهيزات العسكرية في الميدان عند الحاجة وبسرعة فائقة.

أنواع الطباعة ثلاثية الأبعاد

هناك ثلاثة أنواع رئيسية من الطابعات ثلاثية الأبعاد

- طابعات التيرمو بلاستيك أو الطباعة عبر الانصهار وتستخدم مواد بلاستيكية
- الطابعات الضوئية وتستخدم مادة الريزين أو البوليمر الحساس للضوء
- طابعات الليزر ثلاثية الأبعاد وهي تشبه الطباعة الضوئية إلا أنها تستخدم الليزر كوسيلة لتكوين الأشكال.

تعلم الطباعة ثلاثية الأبعاد

ويستطيع المستخدم تنزيل نماذج الطباعة ثلاثية الأبعاد من خلال بعض مواقع الويب، وإذا رغب في وضع تصاميم خاصة به وكان يمتلك الموهبة اللازمة لذلك فيمكنه الاعتماد على برنامج للرسم الرقمي لتصميم الأشياء والمجسمات الخاصة به، أو القيام بنسخ الأشياء الموجودة بواسطة ناسخ ضوئي ثلاثي الأبعاد. كما يحتوي موقع "thingiverse" لتشارك النماذج الثلاثية الأبعاد مثلاً على أكثر من مائة ألف نموذج ثلاثي الأبعاد لأشياء يمكن طباعته باستخدام الطباعة المنزلية.

كما أطلقت شركة "مايكروسوفت" الأمريكية تطبيقها المخصص للطباعة ثلاثية الأبعاد، "D 3 Builder"، وذلك للأجهزة التي تعمل بنظام تشغيل "ويندوز ٨,١"، حسب ما قالت الشركة على مدونتها

أول فيلا بتقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد في دبي



وفي ٢٠١٥ أيضاً كشف مدير عام بلدية دبي حسين ناصر لوتاه، أن "أعمال تنفيذ مشروع تشييد أول فيلا سكنية بتقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد في دبي سيبدأ خلال شهرين، لتكون الإمارة الأولى على مستوى الدولة في الاستفادة من هذه التقنية في بناء مساكن حكومية للمواطنين".

وأوضح لوتاه أن تشييد أول فيلا سكنية بتقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد يأتي ضمن برنامج مسرعات دبي المستقبل، واستراتيجية دبي للطباعة ثلاثية الأبعاد.

وتعتبر هذه التقنية جزءاً مهماً من تقنيات الذكاء الاصطناعي، التي ستحدث طفرة كبيرة في شتى مجالات الحياة، مشيراً إلى أن الطباعة ستقوم ببناء منزل متكامل في وقت قياسي وبجهد وكلفة أقل، وقد جلبت البلدية الطابعات والآلات اللازمة للبناء.

ونجحت دبي بالفعل ، في تشييد مبنى ذي طابق واحد، باستخدام تقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد للمرة الأولى في العالم، في خطوة لتطوير التقنيات التي من شأنها خفض النفقات وتوفير الوقت فيما تواصل المدينة نموها وتوسعها. والمبنى ذو طابق واحد تبلغ مساحته ٢٠٠٠ متر، وتطبع أجزاء المبنى طبقة إثر أخرى باستخدام جهاز طباعة يبلغ ارتفاعه ٢٠ قدمًا، حسب وكالة "رويترز"، للأنباء عن محمد القرقاوي وزير الدولة لشؤون مجلس الوزراء في الإمارة. وأشار القرقاوي، إلى أن أثاث المبنى، وقطع الهيكل التي تدخل في إنشائه ستنتج باستخدام نفس التقنية من الخرسانة المسلحة والجص المسلح باللياف الزجاج والبلاستيك. يذكر أن تقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد، التي تستخدم أجهزة طباعة خاصة لإنتاج أجسام ثلاثية الأبعاد من تصاميم إلكترونية رقمية، تحقق تطورًا كبيرًا في القطاع الصناعي في كثير من دول العالم، ولكن استخداماتها في قطاع الإنشاءات كان قليلاً حتى الآن.

أول منزل بتقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد



وفي هذا العام ٢٠١٨ كشف باحثون عما وصفوه أنه أول منزل بتقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد في مدينة نانت الفرنسية، ومن المتوقع أن ينتقل المستأجرون إليه بحلول يونيو ٢٠١٨ .

وقال أكاديميون في جامعة نانت أشرفوا على المشروع، إنها أول مرة تستخدم فيها تقنية الطباعة ثلاثية الأبعاد لبناء منزل يصلح للسكن. واستخدم إنسان آلي يعرف باسم (باتي برنت ٣ دي) مادة خاصة من مركب البوليمر ستحافظ على عزل المبنى بشكل فعال لمدة قرن.

واحتاج الإنسان الآلي نحو ١٨ يوما لاستكمال دوره في العمل في المنزل، حيث نصب جدران جوفاء تم ملؤها فيما بعد بالخرسانة. وقال بينوا فورييه، وهو أستاذ جامعي يعمل في المشروع : "هل هذا هو المستقبل؟ إنه حل وقاعدة بناء مثيرة للاهتمام ، لأننا شيدنا المنزل بشكل مباشر في الموقع ، وبفضل الإنسان الآلي يمكننا إقامة جدران بأشكال متطورة".

وأوضحت السلطات أن المنزل الذي تبلغ مساحته ٩٥ متراً مربعاً ويضم ٥ غرف، سيخصص لأسرة من المنطقة مؤهلة للحصول على سكن اجتماعي. والمنزل المشيد على شكل حرف (واي) مزود بأجهزة استشعار ترصد جودة الهواء والرطوبة ودرجات الحرارة فضلاً عن معدات لتقييم وتحليل الخصائص الحرارية للمبنى.

ويعتقد الباحثون أن هذه التقنية ستمكن السكان من توفير تكاليف الطاقة. وتخطط السلطات في نانت للمزيد من هذه المباني التي تستخدم فيها تقنية الطباعة الثلاثية، ومن بينها مبنى استقبال عام وعقارات سكنية.

توفير محتوى الإنترنت وخدماتها بدون الاتصال بالإنترنت

أكد م. حاتم إبراهيم، الشريك المؤسس ومدير التشغيل لشركة ONEm البريطانية، أن إيصال محتوى وخدمات الإنترنت لغير المتصلين بها متاح الآن عبر تبني منظومة ONEm التقنية، ولا يتطلب أي استثمار في بنى تحتية جديدة أو أي محاولات للتغلب على عامل الزمن. جاء ذلك في لقاء تلفزيوني مساء أمس الأحد في برنامج بانوراما على شاشة قناة العربية.

وقال إن المبادرات العالمية لإيصال الإنترنت للمناطق المحرومة في العالم التي أطلقتها شركات تقنية عالمية رائدة، بما فيها جوجل وفيسبوك، هي مشروعات طموحة إلا أن أمامها العديد من المعوقات، فهي مرهونة بعامل الزمن الطويل والتكاليف المرتفعة.

وأكد أن إيصال محتوى وخدمات الإنترنت إلى حوالي ٣ مليارات شخص هو أمر متاح حالياً وبدون أي تكاليف إضافية أو استثمار في أي بنى تحتية، وذلك من خلال تبني شركات الاتصالات لمنظومة ONEm التقنية التي من شأنها إيصال محتوى الإنترنت وخدماتها دون الحاجة للاتصال بالإنترنت.

أمازون تضيف خدمات Alexa للاتصال والرسائل إلى الأجهزة اللوحية

في مايو ٢٠١٧ أطلقت أمازون خدمات الاتصال والرسائل Alexa calls و Alexa Messaging المجانية عبر المساعد الذكي اليكسا ايكو حيث يعتمد مستخدمي أجهزة Echo مثلاً على هذه الخدمات للتواصل مع بعضهم.

اليوم أمازون أعلنت عن خطوة كبيرة لزيادة إنتشار هذه الخدمة حيث باتت الخدمتين متوفرة على الأجهزة اللوحية بنظام اندرويد و iOS وأولها طبعاً أجهزة أمازون اللوحية مثل Amazon Fire HD 10 بالإضافة إلى Fire 7 و Fire HD 8.

على أجهزة أمازون اللوحية لن تحتاج إلى لضغط زر البداية لبدء اجراء الاتصالات ولكن على الأجهزة اللوحية الأخرى يجب عليك تثبيت النسخة الأحدث من تطبيق Amazon Alexa على اندرويد أو iOS ومزامنة جهات اتصالك ثم فتح التطبيق للقيام بعمليات الإتصال أو إرسال أي رسائل.

قواعد النشر بالمجلة

" المجلة الدولية لعالم المكتبات والمعلومات " مجلة علمية دولية محكمة تصدر عن الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات ، وهي مخصصة لنشر الدراسات والبحوث النظرية والتطبيقية والعروض والمراجعات العلمية والتقارير والأخبار في شتى فروع علم المكتبات والمعلومات والوثائق والأرشيف في مصر والعالم بمختلف اللغات

شروط النشر :

١. يكون موضوع البحث ذا علاقة بتخصصات المجلة وينسجم مع أهدافها وأهداف الجمعية
٢. تكون البحوث والدراسات المقدمة للنشر إسهامات جديدة ، وفي حالة سبق نشرها في منفذ آخر من منافذ النشر كإلقائها في مؤتمر مثلا يذكر ذلك بوضوح في هامش الصفحة الأولى
٣. موافقة المؤلف على نقل حقوق النشر كافة إلى المجلة

متطلبات النص المقدم للنشر :

١. البحوث والدراسات يجب أن تتوافق مع المنهج العلمى ويفضل ألا تزيد عن ٣٠ صفحة من القطع العادى A4
٢. يرفق بالبحوث والدراسات ملخص بلغة البحث وملخص باللغة الإنجليزية إذا لم تكن هي لغة البحث وفي هذه الحالة يكون الملخص الآخر باللغة العربية ، ويفضل ألا يزيد الملخص عن ١٥٠ كلمة ، وأن يتضمن البحث كلمات دالة على التخصص الدقيق للبحث باللغتين العربية والإنجليزية
٣. يذكر اسم المؤلف ووظيفته الحالية بعد عنوان البحث مباشرة
٤. يجب أن تراعى الدراسة قواعد اللغة المكتوبة بها ، وفي حالة وجود ملاحظات لغوية تتم مراجعتها لغويا بمعرفة المجلة على أن يتحمل الباحث تكاليف المراجعة اللغوية
٥. ترسل نسختان من البحوث والدراسات إلى محكمين من أساتذة التخصص للحكم على صلاحيتها للنشر ، وفي حالة وجود تعديلات في تقارير المحكمين يلتزم المؤلف بإجراء التعديلات المطلوبة وموافاة هيئة التحرير بنسخة معدلة في مدة لا تتجاوز ١٥ يوما ، مع تعليل ما لم يعدل
٦. ينشر العمل العلمى إذا اجتاز التحكيم وفق الضوابط العلمية المتعارف عليها ، واستوفى قواعد النشر بالمجلة ، ويعتذر عن نشره في حالة عدم تحقق ذلك
٧. الآراء المنشورة بالمجلة تعبر عن آراء أصحابها ولا تعبر بالضرورة عن آراء هيئة التحرير أو الجمعية

٨. تلتزم هيئة التحرير بإشعار المؤلف بوصول دراسته واحالتها الى التحكيم فى موعد غايته اسبوعان من تاريخ استلامه
٩. تشعر المجلة بخطاب رسمى من هيئة التحرير المؤلف بقرار البت فى النشر وموعد النشر اذا كان البحث قد تم قبوله ، ولا تلتزم المجلة بذكر مبررات عدم النشر
١٠. لا ترد البحوث لأصحابها سواء نشرت أو لم تنشر
١١. ترسل المجلة للمؤلف نسخة من العدد المنشور به دراسته ، وفى حالة طلب المزيد يكون ذلك على حساب المؤلف
١٢. ترتب البحوث بالمجلة وفقا لاعتبارات فنية ، لا علاقة لها بمكانة الباحث العلمية أو الأدبية

إجراءات النشر

١. يقدم المؤلف النص المطلوب نشره مكتوبا على الحاسب على وجه واحد من ثلاث نسخ ورقية ونسخة إلكترونية وفق متطلبات النشر السابق ذكرها
٢. النسخة الإلكترونية مكتوبة على برنامج Microsoft Word
٣. يراعى عدم وضع الجداول الكبيرة والأشكال التوضيحية والخرائط الكبيرة فى متن البحث بل توضع فى نهايته حتى يتمكن المصمم الطباعى من التحكم فى حجمها ، أما الجداول والأشكال التى توضع فى متن النص فيجب أن يكون كل منها فى صفحة مستقلة على أن يوضع رقم الجدول وعنوانه أعلاه ورقم الشكل وعنوانه أدناه
٤. السيرة الذاتية للباحث بالعربية والإنجليزية
٥. خطاب تسليم البحث
٦. تعهد بالنشر
٧. تسديد نفقات الطباعة
٨. ترسل جميع المراسلات على العنوان التالية

جمهورية مصر العربية ، محافظة الجيزة ، فيصل

١ شارع محمد جلال ، تقاطع المساكن مع شارع العشرين

فاكس : ٠٢٣٧٢٣٩٧٩٨ - تليفون : ٠١٢٢٢٤٤٧٧٧٨

E- mail : hmmahgoub@yahoo.com

القرىس الأجنبى

يضم هذا القسم مقالات ومستخلصات بلغات أجنبية ، كما يضم صفحة عنوان
وقائمة محتويات باللغة الانجليزية.

INTERNATIONAL JOURNAL OF LIBRARY AND INFORMATION SCIENCES

A Publication of The
Egyptain Library Association

Refereed Journal Published Four Times Per Year

Volume 5 , Number 2 April – June 2018

Editor – in – Chief

Prof. Dr. Shaban Abdul Aziz Khalifa

Assistant Editor

Prof. Dr. Hasnaa Mahmoud Mahgoub

**International Journal of
Library and Information Sciences**

Vol. 5 , No. 2 April – June 2018

All rights reserved

ISSN 2356-8003

B.No.18784/2014

Price of individual issue:

- 80 LE (in Egypt)
- 80 \$ (Abroad)

Annual subscription:

- 300 LE (in Egypt)
- 300 \$ (Abroad)

Correspondence address :

**Egyptian Library Association
Mohamed Galal st. from Elehshreen st. No. 1
Faisal, Giza, Egypt
Tel / Fax : +202 37239798
Email : hmmahgoub@yahoo.com**

INTERNATIONAL JOURNAL OF LIBRARY AND INFORMATION SCIENCES

Volume 5 Number 2

April – June 2018

Table of Contents

Editorial	by Editor-in-chief	7
Studies and Researches		
Edited by Hasnaa M. Mahgoub		
L Library, Information and Knowledge Sciences Through The Arab and Foreign Literature : A Comparative and Analysis study of Concepts.	Dr. Reda Mohamed Elnagar	11
Re-Engineering as an Introduction to the Excellence of Knowledge Institutions	Dr. omnia khier tawfeek	36
The impact of the use of electronic mind maps in increasing the students' achievement in two units of the course of the entrance to information technology: Experimental Study on the students of the first division of the Department of Libraries and Information, Faculty of Arts, Tanta University	Dr. Nadia Saad Morsy	65
Occupational safety and health in storage procedures of information resources: a case study on the new central library of Cairo University	Dr. Ahmed Gaber Hamed	97
The effectiveness of smart phone applications to learn the practical aspects of the Dewey Decimal Classification: Experimental Study on the Students of the Library Department, Kafr El-Sheikh University	Dr. Emad Abdel Sattar Taha Zedan	132
Design of User Centered Services In Tanta University Libraries: A Planning Study	Dr. Heba Fathy Donia	166
the use of the facebook in the field of sustainable development by the national archives	Dr. Nermeen Ibrahim Ali Ellaban	191
Best practices for managing government's records on social networking	Dr. Amany Mohamed Abd ElAziz	223

The use of the Facebook social network in the Arab and foreign national archives : comparative analytical study Dr. Tafeeda Samir Mahmoud	268
Publishing Industry Edited by Mona F. A. Mohamed	
Electronic Government Publication: Egyptian Court of Cassation as a Model Marwa Ahmed Mustafa Awad	317
Book Reviews Edited by Amani G. Megahed	
Digital Map of Arabic Libraries and Information Centers Dr. Ahmed Hussein Bakr ElMasry	345
Digital Literacy for the Elderly: A study of the design and creation of an educational website Dr. Ghadir Magdy Abdel Wahab	353
AI - Azhar Al - Sharif in printed intellectual production: a bibliometric study View / Mohamed Abdel Sattar Kabel	360
Information therapy: A pilot study to prepare a treatment program based on information to reduce the severity of some psychological problems among orphans in the care of Alexandria Rawan Mohamed Abdel Hamid	366
Reports, Accounts and News Edited by Mohamed El Sayed El Nagaar	
Libraries News	373
Quick News	376
Conferences News	381
Information Technology News	384
Magazine publishing rules	389
English Section	
Abstracts of the studies and articles	391

Abstracts of the studies and articles

Library, Information and Knowledge Sciences Through The Arab and Foreign Literature : A Comparative and Analysis study of Concepts.

Dr.Redha Mohamed Elnagar

Assistant Professor of Library and Information Science
AL-Azhar University

Abstract:

A Comparative, Analytical and Descriptive study, Based on the Conceptual Analysis within the Specialized Literature in Library, Information and Knowledge sciences, It aims to Reveal the Main Characteristics of this Literature, as well as to Observation the Relationship between this three Sciences, With Shedding Light the Views and Trends of Scientists and Specialists in the Interrelationships between this Sciences.

Keywords:

library science, Information Science, knowledge science, library and Information science, conceptual analysis.

Re-Engineering as an Introduction to the Excellence of Knowledge Institutions

Dr. omnia khier tawfeek

Abstract:

The study sought to explore the importance of applying the re-engineering approach to knowledge institutions in order to institutionalize modern methods in managing knowledge institutions because they have important and vital additions to the strategic policies of knowledge institutions.

It also informs employees of knowledge institutions about re-engineering , on the move towards adoption of modern management methods , and change the working procedures of the institutions of knowledge for the better , It is based on the descriptive approach , as it is best suited to identify : concepts and frameworks of knowledge of the method of re-engineering , types of administrative re-engineering required by the knowledge institutions , and to clarify the importance of the application of the approach of re-engineering of knowledge institutions , the consequences of its application , and to find ways to meet the challenges that may impede this application in knowledge institutions , The most important results of the study are : The introduction of administrative reengineering allows for radical improvements , not limited to partial modifications of all components of the knowledge institution . Different types of knowledge institutions need to re-engineer management , whether they suffer or not from problems of re-engineering in knowledge institutions : Service of reengineering , reengineering process , reengineering of

management systems , reengineering requires management improvement and development especially in the areas of organizational work , process outputs , system , and resources .

A set of reengineering approaches that can be reliably applied to knowledge institutions is available from the results of the application of the reengineering approach to knowledge institutions : the transformation of business units from functional departments to operations teams , transforming jobs from simple tasks to complex work , the focus shifts on performance standards , rewards and activities to results , Examples of obstacles that are preventing the re-engineering approach to knowledge. institutions : the existence of a culture of resistance to change, the lack of clarity of the knowledge

institution's vision , its organizational culture in the process of re-engineering, the use of non-cadres to lead the process of administrative re-engineering, assigning administrative re-engineering to retiring individuals , non-discrimination between administrative re-engineering and other change programs, An example of the requirements for : The adequate awareness of the wishes of the beneficiaries , an analysis of the institution's position and the design of the objectives of change , the belief of the senior management in the importance of change and encouragement of employees and understanding of the process of reengineering administrative management .

Recommendations of the study : The need to adopt conscious leaders in different types of knowledge institutions , providing the necessary budget for applying administrative reengineering in knowledge institutions , establishing a specialized unit for reengineering of knowledge institutions , setting a plan for a specific period of time of different types , especially the leaders in which new skills and knowledge on the reengineering management , monitoring the experiences and management practices distinct in the field of reengineering management services facilities to document and benefit from them , increasing dependence needed to support administrative processes of reengineering method of information technology .

The impact of the use of electronic mind maps in increasing the students' achievement in two units of the course of the entrance to information technology: Experimental Study on the students of the first division of the Department of Libraries and Information, Faculty of Arts, Tanta University.

Dr. Nadia Saad Morsy

Lecturer documents and libraries department

Faculty of Arts – Tanta University

Drnadia.saad@yahoo.com

Abstract:

The aim of the study was to identify the impact of teaching using electronic mind maps in scholastic achievement, as one of the most important strategies for active learning among students of the Department of Libraries and Information at the Faculty of Arts, Tanta University, in two modules of the course entitled "Introduction to Information Technology" The researcher used the experimental method and the experimental test as a tool. The study was applied to experimental group and control after verifying the internal honesty of the members of the two groups, and the work of a tribal test to ascertain the equivalence of the two groups with the academic achievement. The achievement test was the end of the semester for the year 2016/2017, after verifying its validity and consistency, distinguishing its expressions and the effectiveness of the alternatives for each term. The result was that the average achievement of the experimental group using mental maps was higher than the average of the group taught in the traditional way. For the difference between mean and statistical significance, the study recommended using mental maps in the teaching of university courses.

Occupational safety and health in storage procedures of information resources: a case study on the new central library of Cairo University

Dr. Ahmed Gaber Hamed

Department Of Library and Information
Science-Faculty of Arts
Aswan University

Abstract:

This study aims at: identifying hazards of storing information resources in libraries and information centers which affect occupational safety and health, evaluating the procedures to overcome and prevent them and planning the correct procedures, with the aim of increasing librarians' knowledge about these hazards and the scientific manners for detecting and preventing them, whether individual or in groups.

The study followed "The Case Study Method", depending on "A Chick List" which applied in the new central library of Cairo University as a model of Arabian libraries.

The main findings of this research: there were several hazards in storage procedures of information resources, which badly effect on occupational safety and health, caused by: occupational safety and health administration, construction hazards, physical hazards, biological hazards, fire hazards, storage procedures hazards and individual hazards. Hence the study recommended a number of scientific manners for detecting and preventing these hazards, more over librarians should put and unify written standards and laws to protect library employee and its surrounding environment from all hazards.

The effectiveness of smart phone applications to learn the practical aspects of the Dewey Decimal Classification: Experimental Study on the Students of the Library Department, Kafr El-Sheikh University

Dr. Emad Abdel Sattar Taha Zedan

Department of Libraries and Information
Faculty of Arts - Kafr El-Sheikh University
Emadzedan74@yahoo.com

Abstract

The study contributes to shedding light on how to take advantage of what we carry in our hands of phones in making a quantum leap in the field of education where the problem of study is clear from the non-use of smart phones for educational purposes in a large extent despite the widespread use and cheap price and make available among university students and use only for purposes Traditional calls such as calling and sending messages,

Its importance derives from the general direction of the state towards the development of education and the use of modern technology in education, and the recommendations of many conferences on the importance of mobile learning,

And to seek to verify the following assumptions : the existence of positive attitudes for students towards learning using mobile phone, there are differences of statistical significance between the average score of students of the experimental group and the control group in the test achievement for the benefit of the experimental group, The study identified its tools in the scale of the trend toward mobile education, and the application of mobile education designed by the researcher to conduct this experiment, And achievement test ,

The study was applied to a sample of second-year students in the Department of Libraries and Information University of Kafr El-Sheikh and was divided into two groups (experimental and control) ,The study found that 72% of the students have a positive trend towards learning mobile phone classification, which is high, and that learning mobile phone classification helps to increase the rate of achievement study by 60%, The study concluded that the decisions of the library and information sections should include a curriculum for programming educational applications for mobile phones and use of educational mobile applications in distance education, continuing education and in-service training programs.

Design of User Centered Services In Tanta University Libraries: A Planning Study

Dr. Heba Fathy Donia

Abstract:

The study aimed to adopt analytical and planning frameworks for the implementation of future information services based on the needs of current and potential users from the libraries of Tanta University. This is based on the analytical descriptive approach, with the adoption of a method of content analysis to collect and analyze data and to help plan a comprehensive framework for the development of library services at Tanta University.

The questionnaire was used as a data collection tool, which was distributed to a sample of faculty members and students of the faculties of Tanta University to survey their views on their needs for information services and to identify their future vision. And survey of a sample of international universities libraries that Design User Centered Services, to identify these services.

The study concluded that the libraries of international universities have distinguished in services such as scientific publishing and Internet services and supporting information literacy, Users of libraries in Tanta University need to activate the role of the college libraries through the provision of internet services and other Electronic services.

The study provided planning for the design of these services and others according to the needs of users. The study also concluded that costs, the need to qualify human in libraries, limited library space, and lack of technology are the most important challenges that may face the faculties of the University of Tanta libraries when adopting this approach.

the use of the Facebook in the field of sustainable development by the national archives

Dr. Nermeen Ibrahim Ali Ellaban

Abstract

This study dealt with the use of the Facebook in the field of sustainable development by the national archives. The study relied on the descriptive approach to analyze the national archives posts on the Facebook. The study suggested the policy for using the social networks in promoting the sustainable development goals which were adopted by the national archives. It also recommended establishing an incorporated social network of sustainable development including all the national archives .

Keywords:

Social Networks- Facebook- National Archives- Sustainable Development

Best practices for managing government's records on social networking

Dr. Amany Mohamed Abd ElAziz

Abstract:

Most governments around the world tend to introduce e-government, that is, the use of internet technology as a platform for exchanging information, providing services and transacting with citizens, businesses, and other Stakeholders of government. The keenness to provide governmental services in a smooth and efficient manner to citizens has prodded governments around the globe into introducing technologies, notably among which is the social networking.

This research paper attempts to investigate how to manage government records on social networking, and how to meet the challenges posed by it to ensure optimal performance and level of services on the national and international levels as well as the active participation of subscribers in policy and decision making. The fact that the social networking is subject to change and constant upgrading has cast its shadows on the records available on its pages. Hence, the need arises to manage such records in a different, systematic manner.

To meet this need, a lot of countries around the world have issued guidelines on how to deal with records available on social networking. The paper at hand attempts to examine such Best practices, in a bid to follow them in the Arab world.

The use of the Facebook social network in the Arab and foreign national archives : comparative analytical study

Dr. Tafeeda Samir Mahmoud

Abstract:

This research deals with the reality of use of the social network (face book) in the national archives of Arab and Foreign comparative analysis.

With the beginning of the third millennium, national archives have moved towards second generation web2 application to reach users and connect with the growing generation of web 2 users, increase free access to archives collection

This study aims to limit the national Arab archives that have pages on the social networking site face book ,and the description and analysis of the pages of the Arab archives on the social networking site Facebook, and a comparative study between the pages of Arab and Foreign national archives on face book in terms of the modernity of information provided to beneficiaries and the extent of comprehensiveness and adequacy. The study found that the existence of Arab archives on internet is almost weak, and that some Arab archives do not use the means of social communication in general due to lack of financial and human resources and legal risks and security risks.

The foreign archives update their face book pages almost daily ,which makes it logical to users to visit these pages on a regular basis ,and the continuity and updating of the update shows the importance given by the national archives of its presence on face book unlike Arabic archives.

The study also found that the Arab archives method is linked to web 1 ,and that the presence of Arab archives on the social networking site face book is an important presence of existence only on face book and does not reflect the historical value found in the Arab national archives.

Electronic Government Publication: Egyptian Court of Cassation as a Model

Marwa Ahmed Mustafa Awad

Abstract:

This study highlights the website of the Egyptian Court of Cassation (www.cc.gov.eg) and the databases available on the website and its various search strategies available on it. The objective of the applied study is to evaluate the Egyptian Court of Cassation databases through a set of standards (general characteristics - databases content -information retrieval - search results ...etc.). The study also attempts to reveal the status of e-publishing of the provisions of Egyptian courts.