



المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات

علمية - دورية - محكمة - اقليمية - متخصصة

تصدر عن المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب

jinfo

المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات

jinfo

دورية - علمية - محكمة - إقليمية - متخصصة

تصدر عن

المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب

عضو الاتحاد النوعي لجمعيات البحث العلمي وبنك المعرفة المصري

ISSN: 2735-3737

eISSN : 2735-3745

<https://jinfo.journals.ekb.eg>

تقييم المجلس الأعلى للجامعات المصرية (٧/٦)



المجلد السادس - العدد (١٨) يناير ٢٠٢٥ م

jinfo

يتم النشر الإلكتروني على المنصات الآتية



أكاديمية البحث
العلمي والتكنولوجيا
Academy of Scientific
Research & Technology



الصفحة الرئيسية

م	القطاع	اسم المجلة	اسم الجهة / الجامعة	ISSN-P	ISSN-O	السنة	نظرة المجلة
1	علوم الحاسب	المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات	الجامعة العربية للتربية والعلوم والآداب	2735-3737	2735-3745	2024	6



إدارة المجلة

غير مسؤولة عن الأفكار والآراء الواردة بالبحوث المنشورة في أعدادها وإنما فقط تقع
مسؤوليتها في التحكيم العلمي والضوابط الأكاديمية

هيئة التحرير

رئيساً للتحرير	جامعة القاهرة - مصر	أ.د/ شريف كامل شاهين
مديراً للتحرير	جامعة بني سويف - مصر	أ.د/ رحاب فايز أحمد سيد يوسف
عضواً	جامعة المنيا - مصر	أ.د/ إبراهيم أبو الخير
عضواً	جامعة حلوان - مصر	أ.د/ مدحت محمد أبو النصر
عضواً	جامعة طنطا - مصر	أ.د/ احمد عبادة العربي
عضواً	جامعة القاهرة - مصر	أ.د/ أسامة أحمد جمال القلش
عضواً	جامعة بنها - مصر	أ.د/ أسامة حامد علي
عضواً	جامعة بني سويف - مصر	أ.د/ أشرف عبدالمحسن الشريف
عضواً	الجامعة الأردنية	أ.د/ ربيعي مصطفى عليان
عضواً	جامعة قسنطينة ٢- الجزائر	أ.د/ عزالدين مولود بودربان
عضواً	الهيئة العامة للتعليم - الكويت	أ.د/ ناصر متعب الخرينج
عضواً	جامعة الدول العربية	د. حسن حسين علي
عضواً	باحث في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	د. رامي عبود داوود
عضواً	جامعه خليفه- الامارات	د. عبد الله خليفه الحفيتي
عضواً	رئيس المكتب الأقليمي - منصة الكشاف المسلم للخدمات الانسانية	د. إبراهيم أحمد الدوي
عضواً	جامعة منوبة - تونس	د. محمد بن الصادق بنرمضان
عضواً	البنك الأهلي المصري	د. محمد عبد العليم سعد
عضواً	وزارة الاتصالات - مصر	د. محمد علي حجازي
عضواً	جامعة القاهرة - مصر	د. نور الدين محمود خليفة

تصدر المجلة ضمن سلسلة من المجالات العلمية المتخصصة عن المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، وتخضع الأبحاث المنشورة في المجلة للتحكيم (الأعمى غير المرئي أو غير المعلن) من قبل أساتذة متخصصين ومتميزين في مجال تخصصهم يتم إختيارهم بعناية. حيث تحرص المجلة على نشر الأبحاث المتميزة علمياً فقط لتكون قبلة للمتخصصين والباحثين في مجال المعلوماتية وأمن المعلومات وقضاياها ذات الأبعاد الصحية والهندسية والزراعية والإجتماعية والاقتصادية والحكومية... وغيرها سواء على المستوى الوطني أو المؤسسي في مرافق المعلومات بأنواعها المختلفة من مكتبات وأرشيفات ومتاحف ووحدات توثيق ومراكز وشبكات معلومات وغيرها. كما تحرص هيئة تحرير المجلة على أن تصبح ركيزة أهتمام ومتابعة للباحثين العرب من مختلف أرجاء العالم. وسوف توجه الدعوات للباحثين الراغبين في نشر أبحاثهم الالتزام بمعايير النشر المتعارف عليها محلياً (أكاديمية البحث العلمي والمجلس الأعلى للجامعات) وعربياً (كشاف الاستشهادات العربية ومعامل التأثير الصادر عن بنك المعرفة المصري بالتعاون مع Clarivate Analytics) وعالمياً، فضلاً عن حرص المجلة على إجراء الباحثين للتعديلات والملاحظات التي يبدئها المحكمين بالروح الأكاديمية والأمانة العلمية.

الأهداف والنطاق:

نشر بحوث في مجال المعلوماتية وأمن المعلومات وقضاياها ذات الأبعاد المختلفة من صحية والهندسية والزراعية والإجتماعية والاقتصادية والحكومية... وغيرها سواء على المستوى الوطني أو المؤسسي في مرافق المعلومات بأنواعها المختلفة من مكتبات وأرشيفات ومتاحف ووحدات توثيق ومراكز وشبكات معلومات وغيرها.

أخلاقيات النشر:

تنشر المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب من خلال إصداراتها البحوث العلمية الأصيلة والمحكمة، بهدف توفير جودة عالية لقرائها من خلال الالتزام بمبادئ مدونة أخلاقيات النشر و منع الممارسات الخاطئة. وتصنف المدونة الأخلاقية ضمن لجنة أخلاقيات النشر (COPE: Committee on Publication Ethics) وهي الأساس المرشد للمؤلفين والباحثين

jinfo

والأطراف الأخرى المؤثرة في نشر البحوث بالمجلات من مراجعين، بحيث تسعى المجلات لوضع معايير موحّدة للسلوك؛ وترغب المجلات على أن يقبل الجميع بقوانين المدونة الأخلاقية، وبذلك فهي ملتزمة تماماً بالحرص على تطبيقها في ظل القبول بالمسؤولية والوفاء بالواجبات والمسؤوليات المسندة لكل طرف.

أولاً - مسؤولية الناشر:

قرار النشر: يجب مراعاة حقوق الطبع وحقوق الاقتباس من الأعمال العلمية السابقة، بغرض حفظ حقوق الآخرين عند نشر البحوث بالمجلات، ويعتبر رئيس التحرير مسؤولاً عن قرار النشر والطبع ويستند في ذلك إلى سياسة المجلات والتقيد بالمتطلبات القانونية للنشر، خاصة فيما يتعلق بالتشهير أو القذف أو انتهاك حقوق النشر والطبع أو القرصنة، كما يمكن لرئيس التحرير استشارة أعضاء هيئة التحرير أو المراجعين في اتخاذ القرار.

النزاهة: يضمن رئيس التحرير بأن يتم تقييم محتوى كل مقال مقدم للنشر، بغض النظر عن الجنس، الأصل، الاعتقاد الديني، المواطنة أو الانتماء السياسي للمؤلف.

السرية: يجب أن تكون المعلومات الخاصة بمؤلفي البحوث سرية للغاية وأن يُحافظ عليها من قبل كل الأشخاص الذين يمكنهم الاطلاع عليها، مثل رئيس التحرير، أعضاء هيئة التحرير، أو أي عضو له علاقة بالتحرير والنشر وباقي الأطراف الأخرى المؤتمنة حسب ما تتطلب عملية التحكيم. الموافقة الصريحة: لا يمكن استخدام أو الاستفادة من نتائج أبحاث الآخرين المتعلقة بالبحوث غير القابلة للنشر بدون تصريح أو إذن خطي من مؤلفها.

ثانياً - مسؤولية المحكم (المراجع):

المساهمة في قرار النشر: يساعد المحكم (المراجع) رئيس التحرير وهيئة التحرير في اتخاذ قرار النشر وكذلك مساعدة المؤلف في تحسين البحث وتصويبه.

سرعة الخدمة والتقيد بالأجال: على المحكم المبادرة والسرعة في القيام بتقييم البحث الموجه إليه في الأجل المحددة، وإذا تعذر ذلك بعد القيام بالدراسة الأولية للبحث، عليه إبلاغ رئيس التحرير بأن موضوع البحث خارج نطاق عمل المحكم، تأخير التحكيم بسبب ضيق الوقت أو عدم وجود الإمكانيات الكافية للتحكيم.



jinfo

السرية: يجب أن تكون كل معلومات البحث سرية بالنسبة للمحكم، وأن يسعى المحكم للمحافظة على سريتها ولا يمكن الإفصاح عليها أو مناقشة محتواها مع أى طرف باستثناء المرخص لهم من طرف رئيس التحرير.

الموضوعية : على المحكم إثبات مراجعته وتقييم الأبحاث الموجهة إليه بالحجج والأدلة الموضوعية، وأن يتجنب التحكيم على أساس بيان وجهة نظره الشخصية، الذوق الشخصي، العنصري، المذهبي وغيره.

تحديد المصادر: على المحكم محاولة تحديد المصادر والمراجع المتعلقة بالموضوع (البحث) و التي لم المؤلف، و أى نص أو فقرة مأخوذة من أعمال أخرى منشوره سابقا يجب تهميشها بشكل صحيح، وعلى المحكم إبلاغ رئيس التحرير وإنذاره بأى أعمال متماثلة أو متشابهة أو متداخلة مع العمل قيد التحكيم.

تعارض المصالح: على المحكم عدم تحكيم البحوث لأهداف شخصية، أى لا يجب عليه قبول تحكيم البحوث التي عن طريقها يمكن أن تكون هناك مصالح للأشخاص أو المؤسسات أو يُلاحظ فيها علاقات شخصية.

ثالثاً - مسؤولية المؤلف :

معايير الإعداد: على المؤلف تقديم بحث أصيل وعرضه بدقة وموضوعية، بشكل على متناسق يطابق مواصفات البحوث المحكمة سواء من حيث اللغة، أو الشكل أو المضمون، و ذلك وفق معايير و سياسة النشر في المجلات، وتبيان المعطيات بشكل صحيح، و ذلك عن طريق الإحالة الكاملة، ومراعاة حقوق الآخرين في البحث ؛ وتجنب إظهار المواضيع الحساسة وغير الأخلاقية، الذوقية، الشخصية، العرقية، المذهبية، المعلومات المزيفة وغير الصحيحة وترجمة أعمال الآخرين بدون ذكر مصدر الاقتباس في البحث.

الأصالة و القرصنة: على المؤلف إثبات أصالة عمله وأى اقتباس أو استعمال فقرات أو كلمات الآخرين يجب تهميشه بطريقة مناسبة وصحيحة ؛ ومجلة المفكر تحتفظ بحق استخدام برامج اكتشاف القرصنة للأعمال المقدمة للنشر.

إعادة النشر: لا يمكن للمؤلف تقديم العمل نفسه (البحث) لأكثر من مجلة أو مؤتمر، وفعل ذلك يعتبر سلوك غير أخلاقي وغير مقبول.

الوصول للمعطيات والاحتفاظ بها: على المؤلف الاحتفاظ بالبيانات الخاصة التي استخدمها في بحثه، وتقديمها عند الطلب من قبل هيئة التحرير أو المقيّم.

مؤلفي البحث: ينبغي حصر (عدد) مؤلفي البحث في أولئك المساهمين فقط بشكل كبير وواضح سواء من حيث التصميم، التنفيذ، مع ضرورة تحديد المؤلف المسؤول عن البحث وهو الذي يؤدي دوراً كبيراً في إعداد البحث والتخطيط له، أما بقية المؤلفين يُذكرون أيضاً في البحث على أنهم مساهمون فيه فعلاً، ويجب أن يتأكد المؤلف الأصلي للبحث من وجود الأسماء والمعلومات الخاصة بجميع المؤلفين، وعدم إدراج أسماء أخرى لغير المؤلفين للبحث؛ كما يجب أن يتطلع المؤلفون جميعاً على البحوث جيداً، وأن يتفقوا صراحة على ما ورد في محتواها ونشرها بذلك الشكل المطلوب في قواعد النشر.

الإحالات والمراجع: يلتزم صاحب البحث بذكر الإحالات بشكل مناسب، ويجب أن تشمل الإحالة ذكر كِلِ الكتب، المنشورات، المواقع الإلكترونية و سائر أبحاث الأشخاص في قائمة الإحالات والمراجع، المقتبس منها أو المشار إليها في نص البحث.

الإبلاغ عن الأخطاء: على المؤلف إذا تنبّه و اكتشف وجود خطأ جوهرياً و عدم الدقة في جزئيات بحثه في أى زمن، أن يشعر فوراً رئيس تحرير المجلات أو الناشر، ويتعاون لتصحيح الخطأ.

عملية مراجعة النظراء:

شرح العملية التحكيمية من بدايه تقديم المقال وحتى الانتهاء منها

- استلام البحث من الباحث مع اقرار بمسؤوليته الكاملة عن البحث.
- يرسل من رئيس التحرير لاثنين من المحكمين مدة ٢٠ يوم.
- يتم ارسال تقريرهم للباحث لعمل التعديلات.
- يتم ارسال الصورة النهائية من الباحث جاهزة للنشر.
- يعتمدها رئيس التحرير.

jinfo

- رسوم النشر (٢٠٠ دولار أمريكي)، وللمصريين بالجنه المصري حسب حجم البحث، اذا كان يعمل في جهه مصريه.
- يتم تقديم البحوث إلكترونياً من خلال موقع المجلة أو بريد المجلة الإلكتروني :

<https://jinfo.journals.ekb.eg>

search.aiesa@gmail.com



محتويات العدد	
-	افتتاحية العدد
٢٦ - ١	رشا محمد رشاد علي نظرية النمو الداخلي وتطبيقها في مجال اقتصاديات المعرفة للقطاع الخاص المصري
٤٦ - ٢٧	سامي مناحي المقاطي الذكاء الاصطناعي في التعليم والتعلم: مراجعة منهجية لتحليل التحديات والفرص
٨٨ - ٤٧	د. مصطفى عبد الظاهر السيد إبراهيم ليله دور إدارة الأعمال الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي - دراسة ميدانية - جامعة البريمي
١١٠ - ٨٩	م. د. حامد جهاد دليمي الكبيسي أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية (MIS) في تحسين الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية لعينة من موظفي تربية الفلوجة
١٣٤ - ١١١	أ.د/ حنان الصادق بيزان توصيف الوظائف وتحديد الاختصاصات - رهان جودة خدمات مرافق المعلومات العربية

افتتاحية العدد :

تتاسق المؤسسات على اختلاف أنواعها وأنشطتها في جميع أنحاء العالم نحو تطبيق تقنيات جديدة، باستخدام البيانات الدقيقة من أجل البقاء من خلال المنافسة والابتكار والنمو في عالم يتزايد ترابطه يوماً بعد يوم. وأصبحت المعلوماتية وتطبيقاتها ووسائلها التكنولوجية الناشئة المختلفة المحرك الرئيس للمنافسة والسعي نحو التميز في العالم الرقمي. وفي الجانب الآخر تواجه المؤسسات أنواعاً جديدة من المخاطر والتهديدات تعرف بالمخاطر السيبرانية. ولهذه الأسباب وغيرها بادرت المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب التابعة لوزارة التضامن الاجتماعي بمصر بالتجهيز والإعداد لهذه الدورة الجديدة "المعلوماتية وأمن المعلومات" لنشر الأبحاث المتميزة علمياً فقط لتكون قبلة للمتخصصين والباحثين في هذا المجال سواء على المستوى الوطني أو المؤسسي في مرافق المعلومات بأنواعها المختلفة من مكتبات وأرشيفات ومتاحف ووحدات توثيق ومراكز وشبكات معلومات وغيرها. كما تهتم ببحث قضاياها ذات الأبعاد الصحية والهندسية والزراعية والإجتماعية والاقتصادية والحكومية... وغيرها. وننتهزها فرصة لتوجيه الدعوة للباحثين الراغبين في نشر أبحاثهم الالتزام بمعايير النشر المتعارف عليها محلياً (أكاديمية البحث العلمي والمجلس الأعلى للجامعات) وعربياً (كشاف الاستشهادات العربية ومعامل التأثير الصادر عن بنك المعرفة المصري بالتعاون مع Clarivate Analytics) وعالمياً.

يحذر منتدى أمن المعلومات (ISF) - Information Security Forum - وهو منظمة مستقلة لا تهدف إلى الربح ويوصف بأنه "السلطة الرائدة عالمياً في مجال الأمن السيبراني وأمن المعلومات وإدارة المخاطر" - في تقريره السنوي الصادر عام ١٩١٩م بعنوان: Threat Horizon من مجموعة من التهديدات الرئيسية المتوقع مواجهتها من جانب المؤسسات على مدار العامين أو الثلاثة القادمة، وقد تم تجميعها تحت ثلاثة محاور رئيسية: الاضطراب Disruption - يخلق الاعتماد المفرط على شبكات الاتصال الإلكترونية الهشة، وارتفاع احتمالية انقطاع الإنترنت إلى فشل التجارة الإلكترونية، فضلاً عن احتمالات اختراق تطبيقات إنترنت الأشياء Internet of Things.

jinfo

التشويه Distortion - يؤدي إنتشار النشر المتعمد للمعلومات الخاطئة والمضللة والمزيفة، وما يمكن أن تقدمه إبتكارات الإنسان الآلي "الروبوتات" وغيرها من المخترعات الإلكترونية إلى زعزعة الثقة في سلامة المعلومات ونزاهتها للخطر.

التدهور/ الإحذار Deterioration - ينتج عن التطورات السريعة في التقنيات الذكية (خاصة الذكاء الاصطناعي) بالإضافة إلى الإحتياجات المتضاربة الناشئة عن تطور أنظمة الأمن القومي والخصوصية الفردية تأثيراً سلبياً على قدرة المنظمات على التحكم في معلوماتها الخاصة.

أدى الاعتماد المتزايد المستمر في مجتمعنا الرقمي على البيانات والتواصل الإلكتروني البيئي وخاصة ما يتعلق بإنترنت الأشياء إلى ظهور مخاطر جديدة لحوادث الأمن السيبراني واسعة النطاق ذات العواقب التخريبية المتتالية. وهو ما دفع المؤسسات إلى مراجعة سياساتها المعلوماتية من أجل صياغة إما بنود جديدة أم سياسة مستقلة لأمن المعلومات والخصوصية وجرائم المعلومات وإدارة البيانات... وغيرها. وتعرف سياسة أمن المعلومات بأنها مجموعة من القواعد التي تسنها إحدى المؤسسات لضمان التزام جميع مستخدمي الشبكات أو البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات داخل نطاق المؤسسة بالاستخدام الآمن للبيانات المخزنة رقمياً في نطاق عمل المؤسسة بما يضمن حماية المعلومات، والتي تعد واحدة من الأصول العديدة التي تحتاج المؤسسات إلى حمايتها. وإختصاراً يستهدف أمن المعلومات حماية ثلاثة سمات أو أغراض رئيسية، وهي:

- **السرية Confidentiality**: يقتصر حق أو حقوق الوصول لأصول البيانات والمعلومات على الأشخاص المصرح لهم بذلك مع التأكيد على عدم الكشف عنها للآخرين.
- **النزاهة Integrity**: الحفاظ على البيانات سليمة وكاملة ودقيقة أثناء تشغيل أنظمة تكنولوجيا المعلومات.
- **الإتاحة/ التوفر Availability**: وضع المعلومات أو النظام تحت تصرف المستخدمين المصرح لهم عند الحاجة.

والنصيحة التي خرجت بها الدول والمؤسسات من تجاربها وخبراتها العملية في مجال أمن الشبكات وتأمين المعلومات المتداولة إما على الخط المباشر من خلال أنظمة إلكترونية أو متاحة على وسائط مادية. أننا بحاجة دائمة منتظمة إلى بناء الثقافة الرقمية والمعلوماتية



jinfo

للأفراد من جانب وثقلها بالمعارف الحديثة ذات الصلة. فضلاً عن تقييم المخاطر الرقمية وعدم تغليب القيود والعقبات الأمنية على بناء المرونة الكافية التي تسمح بسهولة التداول والوصول والإتاحة وتحقيق الفائدة المرجوة من منتجات وخدمات الأنظمة الإلكترونية خوفاً من الإتهامات والإختراقات التي لا مفر منها.

أ.د/ شريف كامل شاهين

رئيس التحرير





نظرية النمو الداخلي وتطبيقاتها في مجال اقتصاديات المعرفة

للقطاع الخاص المصري

Endogenous Growth Theory and its Applications in the
Field of Knowledge Economics for the Egyptian Private
Sector

إعداد

رشا محمد رشاد علي

Rasha Mohamad Rashad Ali

طالبة دكتوراه بقسم المكتبات والوثائق والمعلومات - كلية الآداب - جامعة القاهرة

Doi: 10.21608/jinfo.2025.409183

استلام البحث ٢٥ / ١٠ / ٢٠٢٤

قبول البحث ١٥ / ١١ / ٢٠٢٤

علي، رشا محمد رشاد (٢٠٢٥). نظرية النمو الداخلي وتطبيقاتها في مجال اقتصاديات المعرفة للقطاع الخاص المصري. *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٦ (١٨)، ١ - ٢٦.

<https://jinfo.journals.ekb.eg>

نظرية النمو الداخلي وتطبيقاتها في مجال اقتصاديات المعرفة للقطاع الخاص المصري

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على الواقع الفعلي لمدى إسهام القطاع الخاص في السنوات الأخيرة باقتصاديات المعرفة، بهدف تعزيز مناخ الأعمال في مصر واتخاذ خطوات جادة لتشجيع الاستثمار داخل السوق المصرية في قطاع المعلومات، مما يساعد على دفع عملية التنمية في صناعة تكنولوجيا المعلومات، وقد اعتمد القطاع الخاص المصري على خطط طموحة احتوت على العديد من الأهداف والمحاور للوصول إلى التحول الرقمي عبر استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتفعيلها، لتنمية مجتمع قائم على اقتصاد المعرفة، إلى جانب توطين صناعة تكنولوجيا المعلومات وخدماتها، وجعلها تنافس عالميا على المستوى الإبداعي والتجاري، فضلا عن الارتقاء بحجم سوق صناعة المعلومات في مصر، وتوفير فرص عمل جديدة للشباب. كما تناولت الدراسة الدور الضخم لمؤسسات معلومات القطاع الخاص المصري في كيفية التحول نحو الاقتصاد القائم على المعرفة، والعمل على تطور صناعة المعلومات، وإمكانية توافر إتاحة الخدمات الرقمية لزيادة الاستثمار في اقتصاديات المعرفة، وكيفية تطبيق نظرية النمو الداخلي الجديدة على مؤسساته. واتبعت الدراسة منهج الوصف والتحليل، بغرض وصف وتحليل اقتصاديات المعرفة وكيفية تطبيقها على مؤسسات المعلومات في القطاع الخاص المصري من خلال نظرية النمو الداخلي الجديدة لزيادة الاستثمار في قطاع المعلومات. وقد توصلت الدراسة لبعض النتائج وفيما يلي عرض لأبرزها: التوسع في عملية التنمية الاقتصادية في مصر، كما أن تطبيق نظرية النمو يساعد على زيادة الاهتمام بعنصر المعرفة في شتى المجالات، واستخدامها كسلعة استثمارية.

الكلمات المفتاحية: نظرية النمو الداخلي الجديدة - اقتصاديات المعرفة - مجتمع المعلومات - القطاع الخاص

Abstract:

The study aimed to identify the actual contribution of the private sector in recent years to knowledge-based economies, with the goal of enhancing the business climate in Egypt and taking serious steps to encourage investment in the Egyptian market within the information sector. This contributes to advancing the development process in the information technology industry. The Egyptian private sector has relied on ambitious plans that included numerous objectives and axes to

achieve digital transformation through the use and activation of information and communication technology tools. These efforts aim to develop a society based on a knowledge economy, localize the information technology industry and its services, and enable it to compete globally on both creative and commercial levels. Additionally, the study highlighted the significant role of Egyptian private sector information institutions in transitioning towards a knowledge-based economy, advancing the information industry, and ensuring the availability of digital services to increase investment in knowledge economies. The study also explored how to apply the new endogenous growth theory to these institutions. The study followed a descriptive and analytical approach to describe and analyze knowledge economies and their application to private sector information institutions in Egypt through the new endogenous growth theory to increase investment in the information sector. The study reached several key findings, including the expansion of economic development in Egypt and the application of growth theory, which helps increase attention to the element of knowledge across various fields and its use as an investment commodity.

Keywords: New Endogenous Growth Theory - Knowledge Economies - Information Society - Private Sector

التمهيد

إن ثورة المعلومات والاتصالات التي يشهدها العالم المعاصر بعد التقدم الكبير في تقنيات الحاسبات والاتصالات وظهور الشبكات على أوسع مدى، والنشر الإلكتروني بأفائه ومنافذه الواسعة، والتطور المذهل في تكنولوجيا المعلومات، كان له انعكاس وتأثير كبير على قطاع المعلومات وتقدم خدماته، ونظرًا لأن يقاس تقدم الأمم الآن بإهتمامها بالمعرفة من حيث إنتاجها وإقتنائها وتنظيمها ومعالجتها وبنها وإتاحتها بالصور التي تيسر الوصول إليها بسرعة للمستفيدين أو متخذي القرار، والمجتمع يعيش الآن فيما يعرف بعصر اقتصاديات المعرفة فقد أصبحت المعرفة أداة فعالة للوصول لتحسين الأداء والعصب الأساس في إتخاذ القرارات الصحيحة، ومن أهم الركائز في عملية النمو الاقتصادي، ورصد جميع تطوراتها، كل ذلك أدى إلى نشوء

أجهزة حكومية وأخرى خاصة للاهتمام باقتصاديات المعرفة، وكان القطاع الخاص من أنشط القطاعات في هذا الصدد لما يتمتع به من حرية الحركة، ولأن المعلومات غدت سلعة استثمارية فقد جاد هذا القطاع إلى حد كبير في هذا الاستثمار. نظراً للانفتاح الاقتصادي العالمي بدأ التوجه نحو وجود العديد من المؤسسات تقوم بالاستثمار في مجال المعلومات والمعرفة؛ لرصد جميع التطورات الحديثة في كل المتغيرات العالمية في مجال المعرفة.

مصطلحات الدراسة

٠.١ نظرية النمو الداخلي الجديدة

أشار كلا من باول رومر، وروبرت لوكاس بالفكر الاقتصادي الجديد إلى أن نظرية النمو الداخلي الجديدة التي ركزت على أن النمو الاقتصادي هو نتيجة لزيادة العوائد المرتبطة بالمعرفة الجديدة، وأن المعرفة لها مواصفات خاصة تختلف عن السلع الاقتصادية الأخرى، كما أن القدرة على النمو الاقتصادي بواسطة زيادة المعرفة يولد الفرصة على النمو الاقتصادي غير المحدود، وأيضاً دعم البحث والتطوير وزيادة التعليم يساهم في تحفيز الإبداع والابتكار المؤدي إلى زيادة القوة الدافعة الجديدة للنمو. (حواس، ٢٠٢١، ص ٨٢)

٠.٢ اقتصاديات المعرفة

أشار كلا من (البادي & الشياي، ٢٠١٣، ص ٣٣٠) لاقتصاد المعرفة بأنه "فرع جديد من فروع العلوم الاقتصادية يقوم على أساس إنتاج المعرفة واستخدام ثمارها وإنجازاتها واستهلاكها بالمعنى الاقتصادي للاستهلاك ويمكن اعتباره اقتصاداً حديثاً فرض طائفة جديدة من ألوان النشاطات المرتبطة بالمعرفة، ومن أهم ملامحه التجارة الإلكترونية التي تشير إلى التعاملات التجارية التي تتم عن طريق الإنترنت، أو أنه اقتصاد يعمل على زيادة نمو معدل الإنتاجية بشكل مرتفع على المدى الطويل بفضل إنتاج وملاءمة وانتشار تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتكنولوجيات والمعلومات".

٠.٣ رأس المال الفكري

عرف (Choong, K.K. 2008) مصطلح رأس المال الفكري "أنه القيمة الضمنية المتمثلة في المهارات والخبرات والإبداع والابتكار في العمل والتميز في الإنتاج".

٠.٤ القطاع الخاص

عرفه معجم (المعاني الجامع، ٢٠١٧) بأنه "أعمال تجارية مملوكة بواسطة مستثمرين خصوصيين، أو هو ذلك الجزء من الاقتصاد الذي يتكون من الأعمال والتجارة الخاصة التي يملكها أشخاص أو مجموعات من الأشخاص، ويشمل أيضاً نفقات المستهلك على البضائع والخدمات".

كما أوضح (الرميح، ٢٠٠١) تعريف وزارة التخطيط للقطاع الخاص على أنه "ذلك الجزء الذي يعني بجمع النشاطات الاقتصادية التي لا توديتها الدولة ويشمل الشركات الربحية ذات النشاط الصناعي أو الزراعي أو الخدمي، إلى جانب المؤسسات الخاصة التي لا تهدف إلى تحقيق أرباح وإنما تؤدي خدمات اقتصادية".

٥.٠ مجتمع المعلومات

"مجتمع تتاح فيه الاتصالات العالمية وتنتج فيه المعلومات بكميات ضخمة، كما توزع توزيعاً واسعاً. مثل هذا المجتمع تصبح فيه المعلومات قوة لها تأثير على الاقتصاد". (Elshami، ٢٠١٧).

كما أوضح (فراج، ٢٠٠٢، ص ٢٦٥) تعريف جون فيرز لمجتمع المعلومات بأنه "يتسم بصفتين أساسيتين هما الاستمرار في الاهتمام بالمعلومات وأساليب إختزانها واسترجاعها، والتغير أو التطور في هذه الأساليب".

مشكلة الدراسة ومبرراتها

لاحظت الباحثة بحكم العمل في مؤسسات القطاع الخاص المصري للمعلومات أن هناك توسعاً كبيراً (كمياً وكيفياً) في هذا القطاع في اشتراكه في مجال تقديم خدمات المعلومات المعرفية وصناعتها، واستخدام المعلومات كسلعة استثمارية هامة، ذلك لأن مؤسسات المعلومات تعد ركيزة مهمة من ركائز اقتصاديات المعرفة أو ما يطلق عليه الاقتصاد القائم على المعرفة، فأرادت الباحثة أن توضح فاعلية هذا القطاع في مساهمته لتنمية النشاطات الاقتصادية بناءً على تطبيق نظرية النمو الداخلي الجديدة على هذا القطاع، وانعكاسات هذه الفاعلية إيجاباً وسلباً عليه.

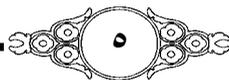
أهمية الدراسة

استمدت الدراسة أهميتها من صناعة المعلومات واستخدامها كسلعة استثمارية في مؤسسات معلومات القطاع الخاص المصري مع الحرص على زيادة التنمية الاقتصادية في هذا القطاع، كما تناولت جانباً من أهم الموضوعات التي ينبغي الاهتمام بها لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، حيث تقوم بدراسة اقتصاديات المعرفة وكيفية تطبيقها على مؤسسات معلومات القطاع الخاص المصري من خلال نظرية النمو الداخلي الجديدة لدعم خدمات مؤسسات المعلومات وتطويرها.

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى

١. التعرف على نشأة نظرية النمو الداخلي الجديدة (نظرية اقتصادية).
٢. دراسة مفهوم اقتصاديات المعرفة وأبعادها وسماتها.
٣. تطبيق نظرية النمو الداخلي الجديدة في مؤسسات معلومات القطاع الخاص المصري.



تساؤلات الدراسة

١. ما نظرية النمو الداخلي الجديد؟ وتاريخ نشأتها؟
٢. ما مفهوم اقتصاديات المعرفة وأبعادها وسماتها؟
٣. كيف يمكن تطبيق نظرية النمو الداخلي الجديدة في مؤسسات معلومات القطاع الخاص المصري؟

مجال الدراسة وحدودها

الحدود الموضوعية: تتمثل في معرفة الوضع الراهن في إسهامات مؤسسات معلومات القطاع الخاص المصري في اقتصاديات المعرفة وفقاً لنظرية النمو الداخلي الجديدة.

الحدود الزمنية: تهتم الدراسة بحصر مقالات الدوريات، وبحوث المؤتمرات، الرسائل، والكتب المهتمة بتطبيق نظرية النمو الداخلي الجديدة على اقتصاديات المعرفة في مؤسسات معلومات القطاع الخاص المصري الصادرة منذ عام ٢٠٠١ حتى الآن.

الحدود المكانية: تتناول الدراسة مؤسسات معلومات القطاع الخاص المصري في جمهورية مصر العربية.

الحدود اللغوية: تتناول الدراسة كل ما كتب باللغتين العربية والإنجليزية، وتقوم الدراسة بالتعامل معها على صعيد مستخلصها العلمي.

منهج الدراسة وأدواته

تتخذ الدراسة من المنهج الوصفي التحليلي منهجاً لها، بغرض وصف وتحليل اقتصاديات المعرفة وكيفية تطبيقها على مؤسسات معلومات القطاع الخاص المصري من خلال نظرية النمو الداخلي الجديدة لدعم خدماتها وتطويرها.

أما فيما يتعلق بأدوات الدراسة، فسيتم الاعتماد بشكل رئيسي لتحقيق أهداف الدراسة على مراجعة الإنتاج الفكري (مقالات الدوريات، والرسائل، والكتب، وبحوث المؤتمرات) الراجع والجاري لحصر الدراسات المرتبطة بدراسة اقتصاديات المعرفة وكيفية تطبيقها على مؤسسات المعلومات في القطاع الخاص المصري من خلال نظرية النمو الداخلي الجديدة لدعم خدمات مؤسسات المعلومات وتطويرها.

عينة الدراسة

تتناول الدراسة مؤسسات معلومات القطاع الخاص المصري التي تعمل على تطور صناعة المعلومات وخدماتها، وبالإضافة إلى ذلك تهتم بالتحول نحو الاقتصاد القائم على المعرفة او ما يطلق عليه (اقتصاديات المعرفة).

الدراسات السابقة

استعرضت بعض الدراسات السابقة الأكاديمية من عام ٢٠٠٩ حتى ٢٠٢٢ (رسائل علمية، ومقالات دوريات، وأوراق مؤتمرات)، ورُتبت بشكل زمني من الأحدث إلى الأقدم، وهي كالآتي:

هدفت دراسة (جمعة، ٢٠٢٢) إلى التعرف على الواقع الفعلي لمدى إسهام القطاع الخاص المصري في تقديم صناعة المعلومات وخدماتها، ومستوى هذه الخدمات، ورصد التطورات السريعة التي حدثت للخدمات منذ نشأتها إلى وقتنا هذا، ودورها في الاستثمار من أجل زيادة عملية التنمية الاقتصادية، ومعرفة المشكلات التي تواجه القطاع الخاص المصري في مجال تقديم خدمات المعلومات وتحليلها، كما رصدت الواقع الفعلي لمصادر المعلومات المتوفرة في هذا القطاع، وكيف يمكن التخطيط لتوسيع نشاط القطاع الخاص المصري، مع عمل دراسة تطبيقية لإحدى مؤسسات القطاع الخاص المصري (أرابيا إنفورم) والتعرف عليها من حيث الكيان الإداري والخدمات التي تقدمها للمستفيدين.

هدفت دراسة (المغربي، ٢٠٢٠) إلى معرفة دور القطاع الخاص في الوطن العربي من خلال تقديم خدمات المعلومات التجارية، مع تحليل واقع مؤسسات خدمات المعلومات التجارية ودورها في الاستثمار المعرفي وقدرتها على مواكبة التكنولوجيا، وعقد مقارنة بين مؤسسات خدمات المعلومات التجارية العربية، وتقييم الخدمات المقدمة من خلالها.

أوضحت دراسة (محمد، ٢٠١٩) أن التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي يشهدها العالم إلى ضرورة التحول نحو اقتصاد المعرفة الذي يستند إلى المعرفة كعنصر أساسي في التنمية، ويهدف هذا البحث إلى التعرف على الدور الذي يمكن أن يحققه اقتصاد المعرفة في تحقيق التنمية الاقتصادية في السودان، بالإضافة إلى بيان المؤشرات الرئيسية لاقتصاد المعرفة في السودان، والتعرف على وضع السودان ضمن منظومة الاقتصاديات القائمة على المعرفة بناء على مؤشرات البنك الدولي، والتعرف على استراتيجيات السودان في التحول إلى اقتصاد قائم على المعرفة، والتعرف أيضا على المشاكل والمعوقات التي تواجه السودان في التحول إلى اقتصاد المعرفة، واعتمد هذه البحث على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة مؤشرات اقتصاد المعرفة بالإضافة إلى الأسلوب المقارن لمقارنة تلك المؤشرات لبيان أوجه الشبه والاختلاف بين تلك المؤشرات. وقد توصل البحث إلى جملة من الاستنتاجات جاء في مقدمتها انخفاض مؤشر المعرفة في السودان، والانخفاض المستمر بمستوى التعليم وتدني مستوى البحث والتطوير وظهور الطابع البيروقراطي على ما هو مستخدم منها بالإضافة إلى غياب التبادل في مجال المعلومات والمعارف بين البلدان والاستفادة من الخبرات في مجال اقتصاد المعرفة، وطرد الموارد البشرية وفي

مقدمتها الكفاءات العلمية التي هي لب الاقتصاد المعرفي. أما توصيات البحث فقد تمحورت حول إعطاء الأهمية القصوى لإعادة هيكلة التعليم بكافة مراحلها. كذلك العمل على إيجاد البيئة المناسبة لبناء اقتصاد المعرفة يشترك في إنجازها القطاعين العام والخاص، وتكون متناسقة ومتماشية مع صناعة المحتوى المعرفي في الدول المتطورة. كما أكد البحث على إتباع سياسة المحافظة على الموارد البشرية العربية وفي مقدمتها الكفاءات العلمية من الأبعاد والتجهيز من خلال تفعيل العملية التعليمية والتدريبية والعمل على عودة العقول والكفاءات بهجرة معاكسه إلى السودان، بالإضافة إلى الاهتمام بقطاع البحث العلمي ومؤسساته وزيادة حجم التمويل الموجه له، كما أكد البحث على ضرورة الاستثمار في المعرفة باعتبارها أحد عوامل الإنتاج لأنها تزداد من الإنتاجية، وفرص العمل، حيث نجد أن معظم الدول التي حققت نموء اقتصاديا هي التي تمتلك إمكانات معرفية أكثر.

استكشف دراسة (Nicholson, 2018) كيفية عمل أمناء المكتبات الأكاديميين في الجمهورية الكندية لمواجهة محو الأمية المعلوماتية، التي تكمن في النقاء التعليم العالي واقتصاد المعرفة معاً؛ لذلك أصبح من أولويات أمناء المكتبات في البلدان الأنجلو أمريكية إعداد مهنين أكاديميين بأفضل شكل لملائمة "مجتمع المعلومات" مع التحول من أنماط الإنتاج التقليدية إلى أنماط الإنتاج الحديثة مثل تراكم المعرفة، والتوسع في رأس المال، وتطوير تقنيات المعلومات والاتصالات في نفس الوقت.

هدفت دراسة (الجامعي، ٢٠١٦) إلى واقع الاقتصاد القائم على المعرفة في المملكة العربية السعودية، ودور المؤسسات المعلومات في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في تحريك الاقتصاد القائم على المعرفة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في التحليل الكمي والكيفي لبيانات الدراسة من أجل تحديد استجابات أفراد عينة الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن مؤسسات المعلومات في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بالمملكة العربية السعودية تلعب دوراً محورياً وأساسياً في التحول نحو الاقتصاد القائم على المعرفة، ان سياسات وخطط واستراتيجيات قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في المملكة العربية السعودية يدعم الاقتصاد القائم على المعرفة، كذلك من اهم نتائج الدراسة انها اكدت على ضرورة الشراكة بين القطاع الخاص الصناعي ومؤسسات التعليم العلى والبحث العلمي في التحول نحو الاقتصاد القائم على المعرفة.

أبرزت دراسة (عبدالرحمن، ٢٠١٦) موضوعاً مهماً في صناعة المعلومات، وهي صناعة قواعد البيانات العربية على شبكة الإنترنت، وتناولت الدراسة تطور تاريخ صناعة قواعد البيانات وأهميتها، والتعرف على البيئة التنظيمية والتشريعية للقواعد، كما أوضحت أيضاً تكنولوجيا المعلومات وبنية الاتصالات اللازمة لصناعة تلك القواعد، وكيفية تسويقها في الأسواق العربية والعالمية.

أشارت الدراسة (قموح، ٢٠١٦) إلى أهمية المعلومات والمعرفة لكونها موارد جديدة لا يضعفها الاستهلاك، ولا ينقص منها الطلب والتداول، والتعرف على أهمية صناعة المعلومات والمعرفة، وعلى دورهما الفعال في التطور والتقدم، مع غياب القدرة لدى الدول المستهلكة للمعلومات التي منها الدول العربية على الاقتناء والتزود بكل ما تحتاجه من معلومات نتيجة التكلفة المتزايدة للمعلومات، كما أوضحت الدراسة الغزو الاقتصادي الذي تمارسه الدول المتقدمة على أسواق الدول النامية .

حاولت دراسة (أبكر، ٢٠١٥) إلقاء الضوء علي أثر الاستثمار في التعليم الجامعي في بناء القدرات البشرية في ضوء اقتصاديات المعرفة ؛ وذلك للأهمية المتعاظمة ، والتميزة التي يحتلها العنصر البشري في ظل ظروف التنمية الاقتصادية ، والاجتماعية الشاملة .

تناولت دراسة (Hulser، 2014) استثمار المعرفة من خلال شركات القطاع الخاص، وخدمات الناشرين التي جعلت لاستثمار المعلومات دورًا كبيرًا في الملكية الخاصة على المعلومات.

ناقشت دراسة (Mabunda، 2014) أهمية اقتصاد المعرفة في تقديم الخدمات، وتأثيره في الهياكل التنظيمية لمؤسسات التعليم العالي، وكيفية سير العمل والإجراءات في المكتبات الأكاديمية، مع الإشارة إلى أي مدى يكمن مساهمة التطور التكنولوجي في تلبية الاحتياجات المتغيرة للمستخدمين. كما أشارت الدراسة إلى كيفية فهم إدارة التغيير للتقدم التكنولوجي في المكتبات الأكاديمية بمؤسسات التعليم العالي؛ حيث يجب أن تكون المكتبات نشطة في الاستجابة للتغيير، ذلك لدعم التدريس والتعلم والبحث، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل التعليم العالي.

ناقشت دراسة (متولي، ٢٠١٢) أن القطاع الخاص يمثل المحرك الأساسي لمسيرة التنمية الاقتصادية الوطنية، وهو مساهم رئيسي في توفير الوظائف للمواطنين من خلال دوره في التخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية الناجمة عن العوز المادي نتيجة التعمير، وخلق استقرار اجتماعي أسري من خلال إتاحة الاستقرار الوظيفي والنفسي للمواطن السعودي، ويحاول القطاع الخاص جاهداً مع التحديات التي تواجهه ومع مساندة الدولة له من خلال تهيئة المناخ الاستثماري، القيام بدوره الحيوي في استيعاب العمالة السعودية وبخاصة الشباب إلا أن التحديات تقف حجرة أمامه رغم الجهود التي يبذلها من خلق الفرص للشباب تتراوح بين تقديم منح التعليم للمتفوقين أو المحتاجين من الطلبة من خلال التدريب، وتمويل المشاريع الصغيرة للشباب المتحمس من أجل المساهمة في خلق وظائف تساهم على تحفيز الشباب للعمل بالقطاع الخاص، لمواكبة وتعزيز اقتصاد المعرفة، ومجتمع المعلوماتية. ومن الجهود التي يقوم بها القطاع الخاص السعودي - حيث أنه شريك أساسي وفعال، وله دور ريادي في بناء مجتمع المعرفة الرقمي، وبالتالي تنمية الموارد البشرية - التوجه نحو

مشاريع التوظيف الذاتي، ودعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتشجيعها، وما يدعمه من تحسين مستويات برامج التدريب، والتأهيل المهني (قبل أو أثناء العمل)؛ لتطوير المهارات، وزيادة الانتماء للمؤسسة، والالتزام بسلوكيات العمل وأخلاقه، كذلك من خلال دورات وورش العمل التنشيطية؛ لنشر ثقافة العمل التي تحفز الشباب السعودي على الالتحاق بمؤسسات القطاع الخاص، وتنمية قدراته، ومتابعة نموه مهنيًا، وذلك عن طريق تأهيله، وتدريبه، وتوفير الخدمات، وفرص العمل، ورفع مستوى معيشتته، بما يضمن قدرته على النهوض بأعباء التنمية لكونه المحرك الرئيسي لها والمستهدف من برامجها، وذلك ينعكس بدوره على تسريع حركة النهضة الاقتصادية للمجتمع السعودي والذي يتجه بقوة نحو اقتصاد المعرفة.

تناولت دراسة (Tocan، 2012) التغيرات التي طرأت في الاقتصاد من حيث التعرف على الاقتصاد التقليدي، واقتصاديات المعرفة، والفرق بينهما، ومقارنة عوائد الربح منهم، وكيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المناسبة، فاستخدام المؤسسات والأسواق الافتراضية لاقتصاديات المعرفة يزيد من الربح ويحقق العديد من الفوائد المادية.

أوضحت دراسة (Liu، 2011) أنه في عصر اقتصاد المعرفة أصبحت المعلومات فرصة من أهم الفرص؛ فهي أمر حيوياً للمنافسة في مجال الأعمال والبقاء على قيد الحياة، والمكتبة هي الوكالة التي يتم فيها جمع المعلومات بما في ذلك الكتب والدوريات وغيرها وتنظيمها للقراءة، وتلبي المكتبة احتياجات الناس من المعرفة، وفي الوقت نفسه تتطور المكتبة مع الوقت باستمرار، وتلعب المعلومات دورًا كبيرًا في هذا التطور، ومن هنا أصبحت المعلومات الاتجاه الحتمي للمكتبة في تقديم خدمات المعلومات للشركات.

أوضحت دراسة (Wang، 2009) أنه مع ازدياد اقتصاد المعلومات على الصعيد العالمي، أصبحت المعلومات المورد الرئيسي الذي يجب أن تستوعبه الشركات، والأفراد من أجل الوصول إلى الميزة التنافسية، وإن الحاجة إلى خدمة المعلومات أصبحت هي الحاجة الملحة في المجتمع؛ حيث قامت مؤسسات خدمات المعلومات بتقديم خدمات المعلومات عبر الإنترنت لزيادة النمو الاقتصادي الإقليمي. إن الجمع بين التجمعات وتكنولوجيا المعلومات يأتي في شكل مجموعة جديدة، وهي المجموعة الظاهرية - هذه المجموعة لا ترتبط اعتماداً على الميزة الإقليمية الجغرافية كما في التكتلات التقليدية، ولكن بالتبادل المتصل عبر شبكة الإنترنت؛ من أجل خفض التكاليف، وتعزيز الابتكار، وتعد تشكيل مجموعات افتراضية هو التفوق في تقنية شركات خدمات المعلومات التي وصلت إليها، كما يُعدّ تشكيل مجموعات افتراضية أكثر سهولة مقارنة بالصناعات الأخرى. إن هدف البحث من هذه الأطروحة هو الكتلة الجديدة من المجموعات الافتراضية لصناعة خدمات

المعلومات، ومعرفة مفهوم مجموعة صناعة خدمات المعلومات الافتراضية، وآلية تشكيلها، والتعرف على شبكة الابتكار العقودية، وأخيرا يُدرس آلية الابتكار من المعلومات الافتراضية وصناعة الكتل.

التعقيب على الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة موضوعاتها عن اقتصاديات المعرفة ودورها في مجال المعلومات، وكيفية التحول نحو الاقتصاد القائم على المعرفة، ومدى تأثيرها على الاقتصاد، مع التعرف على كيفية استخدام المعلومات كسلعة استثمارية، بالإضافة إلى ذلك اشارت مجموعة أخرى من الدراسات إلى دور المؤسسات في مجال المعلومات، ومدى تأثير اقتصاديات المعرفة في قطاع المعلومات، وقد أبرز بعضها دور تلك المؤسسات في زيادة الاقتصاد القومي والعالمي.

نظرية النمو

في فترة الثمانينات أدى مزيج من الأحداث بما في ذلك عبء الديون الخارجية الذي يعكس الآثار التراكمية لعقود من الاقتراض وزيادة عجز ميزان المدفوعات وميزانية الدولة في معظم البلدان النامية، وقد ارتفع أسعار الفائدة والركود في البلدان الدائنة إلى تغيير جذري في بيئة التنمية، مع بداية حقبة الثمانينات وانتشار الأزمة المكسيكية عام 1982 وتفاقم حجم أزمة الديون تم التشكيك في صلاحية النظام المالي الدولي وبقائه.

بشكل مفاجئ أصبح تحقيق التوازن الخارجي (ميزان المدفوعات) والتوازن الداخلي (ميزانية الدولة) أهدافا شاملة وشروطا ضرورية لاستعادة النمو الاقتصادي وتخفيف حدة الفقر، وقبل استئناف مسار التنمية والحد من أزمة الفقر بعد عقد من التنمية المفقودة نتيجة أزمة الديون، كان على العالم الثالث تنفيذ سياسات موجهة لتحقيق الاستقرار والتكيف الهيكلي. وعلى الرغم من حظر مؤقت لعملية التنمية، وتركيز معظم مجتمع التنمية على قضايا التعديل والاستقرار، إلا أن فترة الثمانينات تميزت بتقديم اسهامات مهمة في نظرية التنمية لا تزال يتردد صداها حتى يومنا هذا. وتعد مدرسة النمو الداخلي أولى الإسهامات التي أثرت في فهمنا لدور رأس المال البشري والتقدم التكنولوجي كمحرك رئيسية للتنمية الاقتصادية.

حيث ظهرت نسخة جديدة من نظرية النمو الاقتصادي النيوكلاسيكي منتصف الثمانينات تُسمى نظرية النمو الداخلي أو النمو الجديد على يد كلا من باول رومر ١٩٥٥ و روبرت لوكاس ١٩٣٧ والتي كانت استجابة للانتقادات التي وجهت لنظرية النمو النيوكلاسيكية فقد أشاروا إلى أن النمو الاقتصادي هو نتيجة لزيادة العوائد المرتبطة بالمعرفة الجديدة. وأن المعرفة لها مواصفات خاصة تختلف عن السلع الاقتصادية الأخرى، وأن القدرة على النمو الاقتصادي بواسطة زيادة المعرفة يولد الفرصة على النمو الاقتصادي غير المحدود. وقد أوضح رومر أن دعم البحث

والتطوير وزيادة التعليم يساهم في تحفيز الإبداع والابتكار وهذا الإبداع والابتكار هو القوة الدافعة الجديدة للنمو

حاولت نظرية النمو الجديدة تفسير التغير التكنولوجي كنتيجة للجهود البشرية، حيث لا يقوم الفاعلون الاقتصاديون بالاستثمار في رأس المال المادي والبشري فقط، بل يستثمرون أيضا في المعرفة. لذلك، تُولي نظريات النمو الجديدة اهتماما خاصا بالاستثمارات في رأس المال البشري، والتعليم، والمعرفة، وتكنولوجيا البحث والتطوير، وتعتمد النظرية على القوي الداخلية طويلة المدى وليس الخارجية، علاوة على ذلك اوضحت النظرية أهمية المعرفة واستخدام التكنولوجيا في النمو الاقتصادي؛ لتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة. كما استخدمت عبارة "نمو داخلي" للإشارة إلى النماذج التي يُمكن أن تؤدي فيها التغييرات في السياسات الحكومية كدعم أنشطة البحث والتطوير، الضرائب على الاستثمار أو الإنفاق الحكومي إلى جانب مشاركة القطاع الخاص للاستثمار في عوامل الإنتاج والتكنولوجيا لزيادة معدل النمو بشكل دائم. أو بعبارة أخرى، تعني "الذاتية" توليد النمو الاقتصادي بقوى داخل النظام، دون الاعتماد على القوى الخارجية.

• تحاول نظرية النمو الداخلي أن تولد التغير التكنولوجي بطريقتين:

أولاً: يُقترح أن التغير التكنولوجي يرتبط تلقائيا بالاستثمار في السلع الرأسمالية والتعليم من خلال عملية التعلم بالممارسة يخلق الاستثمار في رأس المال والتعليم تقدما تكنولوجيا.

ثانياً: يُمكن تصور القيام بالاستثمار في قطاع منفصل يُنتج التكنولوجيا والمعرفة من خلال الاستثمار في أنشطة البحث والتطوير والمعرفة. تُصبح هذه التقنيات متاحة لجميع الشركات العاملة في إنتاج السلع والخدمات وليس للشركة التي طورت التكنولوجيا في البداية فقط. (جواس، ٢٠٢١، ص ص ٨٢ : ٨٧)

نستنتج مما سبق ان نظرية النمو الجديد معتمدة على ٤ محاور رئيسية

١. رأس المال المادي.
 ٢. إنتاج السلع والخدمات.
 ٣. رأس المال البشري.
 ٤. نشاط البحث والتطوير. (محمد، أكتوبر ٣٧٢، ٢٠٢١)
- فدالة الإنتاج في نظرية النمو الجديد أو النمو الداخلي كالتالي:

$$Y = Af(KL)$$

(Y) توضح الإنتاج الكلي في الاقتصاد، بينما (A) فهي تمثل الإنتاجية الإجمالية لعوامل الإنتاج (التغير التقني للمعارف)، أما بالنسبة (K) فهي تشير إلى رأس المال، وأخيراً (L) يمثل القوي العاملة (رأس المال البشري) (عبد الرزاق & مصطفى، يونيو ٢٠١٩، ٨١)

- فضلاً عن ذلك اوضحت النظرية أن المعرفة متعددة المصادر والأنواع:
- المعرفة المتأتية من أنشطة البحث والتطوير، وتلك يعبر عنها بعدد التصميمات .
- المعرفة المتأتية من قطاع السلع الوسيطة وتلك يعبر عنها بعدد المدخلات.
- المعرفة المتأتية من قطاع الإنتاج وتلك يعبر عنها بالتحسن في جودة المدخلات .
- المعرفة المتأتية من الاستثمار في رأس المال المادي وتلك يعبر عنها بحجم الاستثمارات في رأس المال الجديد.
- المعرفة من الاستثمار في رأس المال البشري وتلك يعبر عنها بعدد سنوات الدراسة وبعدها سنوات التدريب . (محمد، اكتوبر ٢٠٢١، ٣٧٤)

اقتصاديات المعرفة

لقد أصبح اقتصاد المعرفة يمثل ركيزة معرفيا جديدا سواءً على صعيد النظرية الاقتصادية والأطر الفكرية والمنهجية، أو على مستوى التطبيقات العملية، كما يعد أداة محورية في قياس مدى قدرة الدول على التقدم اللازمة لنجاح خططها وبرامجها للتنمية الاقتصادية الشاملة. وقد شهد مفهوم اقتصاد المعرفة تطورا هائلا في العقود القليلة الماضية مع اتساع استخدام شبكة الانترنت والتجارة الالكترونية، فيقوم اقتصاد المعرفة على وجود بيانات يتم تطويرها إلى معلومات، ومن ثمة إلى معرفة وحكمة في اختيار الأنسب من بين الخيارات الواسعة التي يتيحها، فيتضمن إنتاج المعرفة وتوزيعها واستخدامها لعملية النمو المستدام ولخلق الثروة وفرص التوظيف في كل المجالات. (علة، ١، ٢٠١١-٢)

نشأة اقتصاد المعرفة

من ناحية التاريخ الاقتصادي فقد ربط المؤرخون تطور المجتمع البشري بثلاث مراحل أساسية شكلها انفجار ثلاث ثورات رئيسية، فمن "ثورة الزراعة" نحو "ثورة الصناعة" ومن ثم المعرفة باعتبارها أساس "الثورة المعرفية" أو ما يعرف بالتحول الثالث، وعلى الرغم من أن المعرفة تعد منذ فترة طويلة عاملا مهماً في النمو الاقتصادي، إلا أن الاقتصاديين قد سعوا لدمجها بشكل مباشر في نظريات ونماذج النمو وخاصة فيما يتعلق بنظرية النمو الحديثة

(*New Growth Theory*) في محاولة لفهم دور المعرفة والتقنية في دفع الإنتاجية والنمو الاقتصادي عبر قنوات وآليات رئيسية تتمثل في الاستثمار في البحث والتطوير والتعليم والتدريب ونماذج الإدارة الجيدة، ومع ظهور مصطلح "اقتصاد المعرفة" لأول مرة في الخمسينيات عندما بدأ الباحثون يلاحظون التطور التصاعدي لقطاعات جديدة في الدول المتقدمة على حساب قطاعي الزراعة والصناعة، هذه القطاعات الجديدة وصفت حينها بالنواة لاقتصاد جديد أو كما أطلق عليها في ذلك الوقت بمصطلح (مرحلة ما بعد الصناعة) .

كما شكلت الحرب العالمية الثانية نقطة تحول في مسيرة المجتمعات البشرية، فبمجرد وصفها حرباً فقد تسببت في تغيير الكثير من وقائع ومظاهر العالم (اقتصادياً - واجتماعياً - سياسياً) لذا اعتبرها الكثير من المختصين نقطة التحول الثالثة، حيث تمثلت في الثورة العلمية أو التكنولوجية أو المعرفية.

■ ومن أهم ما ميز هذا التحول عما سبقه، نذكر النقاط التالية:

١. اندماج العلوم في منظومات الإنتاج وتحول المعرفة إلى قوة منتجة.
 ٢. تقلص المسافة الفاصلة بين ميلاد الاختراع وتطبيقه على أرض الواقع.
- فقد أصبحت المؤسسات والجامعات والجمعيات العلمية هي أساس الابتكار إنتاج الصناعات الابتكارية والتكنولوجية. (علة، ٢٠١١، ٣-٥)

التوجه العالمي للاقتصاديات المعرفة

لقد انعكس التطور في وسائل الاتصالات، وتقنية المعلومات على تطور صناعة المعلومات وخدماتها، ومن هنا تحول المجتمع إلى عصر المعلوماتية (*Informatization*)، وازدياد حجم القوى العاملة في مجال المعلومات، ووصل عددهم في الولايات المتحدة إلى أكثر من ٥٠% وفي أوروبا حوالي ٤٠% خلال التسعينيات من القرن العشرين، ومن هنا بدأت صناعة المعلومات والمعرفة تزدهر بصورة واضحة وتخطو خطوات سريعة نحو التقدم والازدهار الاقتصادي، والسياسي، والاجتماعي، والثقافي وأصبحت المعرفة والمعلومات هي أساس القوة الاقتصادية، وأصبح من يملك المعرفة يمتلك القوة والتقدم. (أحمد، ٢٠٠٩، ٢٦).

واتفق العديد من الباحثين أن هناك متطلبات أساسية لاقتصاديات المعرفة

كالتالي:

١. إعادة هيكلة الانفاق العام وترشيده، وزيادة الانفاق على التعليم والبحوث العلمية.
 ٢. تطوير رأس المال البشري، لخلق مناخ مناسب للمعارف التكنولوجية الجديدة.
 ٣. إدراك المستفيدين سواء كانوا أفراد أو مؤسسات لأهمية اقتصاديات المعرفة؛ لكي تساهم تلك المؤسسات في زيادة الاستثمار في البحث العلمي والابتكار، وتدريب العاملين على استخدام التكنولوجيا في معظم الأعمال. (شاهين، ٢٠١١، ٥٢)
- وعلى الجانب الآخر فتمثل دول العالم الثالث التي تنتمي إليه معظم الدول العربية نجد أنه لا يوجد اهتمام بالمعرفة بنفس القدر الموجود في الدول المتقدمة، وما تزال المجتمعات العربية تعاني من الأمية المعلوماتية لعدة أسباب:

- عدم الاهتمام بالمعلومات والمعرفة.
- كم المعلومات المتدفقة من الدول المتقدمة وعدم تناسبه من حيث (النوع، الحجم، اللغة) مع الدول النامية.
- غياب الوعي، وعدم القدرة على عمل معالجات للمعلومات من حيث الاقتناء والتزويد بكل ما يحتاجه المجتمع.

- هشاشة البنية التحتية للمعلومات، أي غياب الوعي في بناء القاعدة المعلوماتية الوطنية.
- غياب الوعي لقدرتنا المعلوماتية الذاتية، وكيفية دراستها، وتحليلها، وتقييمها، ومن ثم التخطيط لتطورها. (قموح، ٢٠١٦، ٢-٣)

مؤسسات القطاع الخاص المصري في صناعة المعلومات والمعرفة

يمثل القطاع الخاص المحرك الأساسي لمسيرة التنمية الاقتصادية والاجتماعية في جميع أنحاء العالم، ويعد من القطاعات المساهمة في توفير الوظائف للمواطنين، كما يقوم بدوره الحيوي في استيعاب العديد من العمالة، وتوفير فرص العمل من خلال تهيئة المناخ الاستثماري الجيد في العديد من المجالات، ومنها مجال المعلومات وخدماتها، حيث يقوم بإنشاء العديد من الشركات التي تعمل في تقديم خدمات المعلومات، وخلق وظائف جديدة للشباب، وعمل دورات تدريبية لتحفيز الشباب للعمل بهذا القطاع؛ لمواكبة وتعزيز اقتصاديات المعرفة والمجتمع المعلوماتي، وظهرت تحديات جديدة وأصبح القطاع الخاص يغزو صناعة المعلومات.

فكانت واحدة من أصعب القضايا هي إدراك أهمية المعرفة، والاحتياجات الجديدة. ولقد أثبت النجاح المبكر لمؤسسات القطاع الخاص القدرة على توفير المتطلبات الضخمة لمشاريع صناعة المعلومات ومنها (توافر رأس المال، وعدم وجود قيود على ميزانية القطاع الخاص)، ورغم ذلك، واجهت الجهات المانحة الفردية مشكلة وخوف في فهم هذا الاستثمار، وخاصة في الدول العربية. (2002،)

Wilson

وفي الآونة الأخيرة دخل القطاع الخاص المصري الصورة باشتراكه (كأفراد، أو مجموعات) في صناعة المعلومات والمعرفة، فبدأ بالعديد من الجهود في بناء مجتمع المعرفة الرقمي؛ وذلك لكونها شريكاً أساسياً وفعالاً وله دور ريادي في الدولة، ويظهر دوره الفعال في تنمية الموارد البشرية، ودعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتشجيعها، كما يساهم في تحسين مستويات برامج التدريب والتأهيل المهني، وتطوير المهارات، وزيادة الانتماء للمؤسسة، والالتزام بسلوكيات العمل وأخلاقه، وعمل العديد من ورش العمل لتطوير العاملين لهذا القطاع، والتعرف على العديد من الخدمات الجديدة والمتطورة ومحاولة تطبيقها في المؤسسات الخاصة به؛ وذلك ينعكس بدوره على تشريع حركة النهضة الاقتصادية للمجتمع المصري لكي نحاول أن نصل به إلى اقتصاديات المعرفة، والمجتمع المعرفي. (متولي، ٢٠١٢،

٣١٤)

نشأة مؤسسات القطاع الخاص في قطاع المعلومات

ظهرت مؤسسات القطاع الخاص التي تعمل في مجال المعلومات في فرنسا منذ عام ١٩٣٥ م من خلال مؤسسة (SVP) كمؤسسة هدفها الربح من تجارة المعلومات بأجر عبر الهاتف، ومع مرور الزمن نمت هذه المؤسسة وأصبحت عالمية، ويوجد لها وكالات الآن في ثلاث وعشرين دولة موزعة على خمس قارات، وبعد ذلك انتقلت الفكرة إلى الولايات المتحدة الأمريكية في نهاية عام ١٩٦٠ م، حيث ظهر العديد من المؤسسات التي تهدف إلى الربح في مجال المعلومات.

وفي عام ١٩٦٩ م شكّلت (جمعية صناعة المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية) بغرض تعزيز قطاع المعلومات على مستوى الشركات التجارية التي يزيد عددها عن مئة وعشرين شركة معنية بإنتاج وتسويق خدمات المعلومات في مختلف المجالات، فضلاً عن إنشاء قواعد بيانات عديدة في مختلف المجالات، والبيولوجرافيات، والأدلة، والخدمات المكتبية، والنظم، والأجهزة، وخدمات الإحاطة الجارية، وكان الهدف الأساسي من إنشاء الجمعية هو تهيئة بيئة صحية لتجارة المعلومات. (محمد، ٢٠١٢، ٤٧-٤٨)

علاوة على ذلك في عام ١٩٨٧ م كون ستة وعشرين شخصاً في مدينة ملوكي بالولايات المتحدة الأمريكية جمعية للمتخصصين وأطلق عليها (جمعية أخصائي المعلومات المستقلين) *Association of Independent Information Professionals (AIIP)* وتعد من أهم المصادر للدعم الجماعي، والتطوير المهني، وعلاقات المنفعة المتبادلة التي يحتاجها صناعو المعلومات، وتعد مورداً أساسياً لأكثر من أربعمئة عضو في عشرين دولة حول العالم، وتهدف الجمعية إلى تعزيز الفهم والمعرفة لمهنة المعلومات، والحفاظ على معايير عالية للمهنية والأخلاقية بين أعضائها، كما شجعت الجمعية متخصصي المعلومات المستقلين على التجمع لمناقشة القضايا المشتركة، وتعزيز المعلومات والمعرفة وإدارتها وتبادلها بين المنظمات. (AIIP, <https://www.aiip.org/>)

كما اهتمت العديد من الجامعات بتدريس خدمات المعلومات في القطاع الخاص أو غير الحكومي ، مثل دولة إسرائيل في قسم علم المعلومات بجامعة (بار). ومن هنا انتشرت المؤسسات الخاصة التي تعمل في مجال المعلومات وخدماته في العديد من الدول، فانتقلت من الولايات المتحدة الأمريكية إلى اليابان، والصين، وبعض الدول العربية مثل مصر، المملكة العربية السعودية، والإمارات، والكويت، وقطر..... الخ (محمد، ٢٠١٢، ٤٨)

اشترك القطاع الخاص في قطاع المعلومات

يعد التضخم الهائل في حجم الإنتاج الفكري الآن، وقيام ثورة المعلومات، مع ظهور الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) وتطور البيئة الرقمية من أهم المسببات لدخول

القطاع الخاص في مجال المكتبات والمعلومات، فمنذ عام ١٩٢٤ م بدأت تظهر المنظمات المهنية في الولايات المتحدة الأمريكية، وتأسست جمعية المكتبات الخاصة ومكتبات المعلومات (المعروفة الآن باسم معهد علماء المعلومات *ASLIB*)، وركزت كلتا الهيئتين المهنتين نشاطها على القطاع الخاص، فأصبحوا منتدئاً مهنيًا لمحترفي المعلومات في القطاع الخاص.

وفي عام ٢٠٠٢ دمج معهد علماء المعلومات مع جمعية المكتبات في المملكة المتحدة لتشكيل منظمة جديدة (المعهد المعتمد لمهنيي المكتبات والمعلومات) (*CILIP*)، للبحث على مشاركة المهنيين والقطاع الخاص في قطاع المعلومات، مع توفير المعايير والتقنيات للوصول إلى حرية التعبير وإمكانية البحث عن المعلومة في أى زمان ومكان؛ مما ترتب عليه ظهور قانون حرية التعبير، وحرية المعلومات في بريطانيا عام ١٩٤٨م الذي ضمّنه، الحق في "البحث عن المعلومات والأفكار وتلقيها ونقلها". لذلك يعتبر أساسًا جيدًا لدعم دور الشخص كمثل في بيئة المعلومات، حيث يجب توفير المعلومات إلى الأشخاص من قبل المؤسسات بدلاً من حجبها، ومن هنا بدأ يظهر دور القطاع الخاص في قطاع المعلومات، ويتمثل ذلك فيما يلي:

- توفير المعلومات بأنسب الطرق لما يتلائم مع احتياجات المستفيدين.
- تنوع أشكال أوعية المعلومات (دوريات علمية- كتب- أطروحات) من خلال قواعد المعلومات والبيانات المملوكة لديهم.
- إمكانية إتاحة خدمات المعلومات بسهولة ويسر.
- الحفاظ على سرية المعلومات المملوكة لدى المؤسسات وأيضًا المحافظة على سرية طلبات المستفيدين. (Sturges, 2005, 472 : 474)

مزايا تمويل القطاع الخاص في تقديم خدمات المعلومات لزيادة اقتصاديات المعرفة
لقد أدرك المهتمون بقطاع المعلومات خلال الفترة الماضية بضرورة الحصول على تمويل خاص لزيادة الموارد العامة للمشاريع الكبرى، فقد بدأت جميع الأطراف تدرك أن التمويل الخاص ضروري لإكمال احتياجات التمويل الأساسية، والحصول على مستوى عالٍ من التميز. ففي جميع أنحاء البلاد، تقوم المؤسسات العامة والشركات بتكوين شراكات عامة / خاصة لتنفيذ مشاريع لدعم اقتصاديات المعرفة. وتتمثل مزايا تمويل القطاع الخاص فيما يلي:

- استعداد القطاع الخاص لدعم مبادرة بناء مؤسسات كبرى للمشاركة في اقتصاديات المعرفة، فليس فقط القطاع العام المتمثل في رؤساء البلديات وممثلي المجلس، ولكن وجب اشتراك العديد من أفراد المجتمع في المساهمة بشكل مباشر في مشاريع مجال المعلومات وخدماته.

• الأفراد المساهمون بالمال في مشاريع التحول نحو اقتصاديات المعرفة يحرصون على الوصول إلى أفضل نتائج، وفي الأغلب ينشط هؤلاء المساهمون في القطاعات الاقتصادية والسياسية في المجتمع. (Nicely، 2002، p.164)

إدارة المعرفة والمعلومات في القطاع الخاص

• تدور إدارة المعلومات حول اختيار المعرفة المسجلة في مجموعة متنوعة من الوسائط، واكتسابها، وتحليلها، وتقييمها، وتنظيمها، وتخزينها، واسترجاعها، وعرضها، ونشرها، وعلى الرغم من أنه لم يتفق على تعريف واحد بعد، فإن إدارة المعرفة (KM) هي الإدارة المركبة للأفراد + عمليات + المعلومات والغرض منها هو تمكين الأفراد من مشاركة معارفهم من خلال منحهم البيئة المناسبة، والحافز، والدعم الفني . (Mcquaid ، Burke & Callanan، 2002، p.130)

Farragher Breen,

إن الحاجة إلى تنظيم المعلومات عبر الإنترنت هي نتيجة للكُم الهائل من المعلومات والمعرفة المتاحة على الإنترنت حاليًا، وهذا الحجم من المعلومات سيزيد بشكل كبير في المستقبل. ومع قيام المنظمات بنقل المزيد من المعلومات على الإنترنت من خلال قواعد البيانات والمعلومات، لذا فإن مستخدمي المعلومات يعانون من التضخم المعلوماتي، ومن ثم بدأت المبادرات لإدارة المعارف، وظهور مصطلح جديد يُعرف باقتصاد المعرفة. (Wilson، 2002، p.4)

وقد أثبت القطاع الخاص دوره الناجح لإدارة اقتصاديات المعرفة فيما يلي:

- الخضوع لدراسة جدوى لحملة رأس المال.
- الاستماع إلى جميع الأفكار الجيدة.
- التعامل مع المشاريع التنافسية.
- رقي المجتمع وتطوره.
- جودة الأفراد وإبداعهم.
- القدرة على التعلم والتكيف.
- القدرة على إنشاء المعرفة وتخزينها، واستخدامها وإدارتها. (p.5) ،

(Wilson، 2002)

علاوة على ذلك، تتشكل أنشطة اقتصاديات المعرفة وإدارتها وفقاً للعناصر

التالية:

- ١- تقاسم المعرفة والمعلومات، واستغلال أفضل الممارسات.
- ٢- تطوير المنظومة التعليمية وتقديمها.
- ٣- التدريب على المهارات وتطويرها.
- ٤- تحسين المعلومات مع المستخدمين وتبادلها.

٥- دمج المعلومات مع مصادر المعرفة.

في البداية ركزت أنشطة إدارة المعرفة في الغالب على جمع المعلومات وتخزينها، ولكن الأهم من ذلك هو فهم عمليات إنشاء المعرفة والمعلومات وتدفقات المعرفة داخل وحول العمليات التجارية وتأثير المعرفة والمعلومات على نجاح الأعمال. (Mcquaid, Burke & Callanan, 2002, p.130:132) (Farragher, Breen

تطبيق نظرية النمو الداخلي الجديدة على مؤسسات معلومات القطاع الخاص المصرية

أظهرت الدراسة أن اقتصاد المعرفة نظام اقتصادي حديث يتم تطبيقه من خلال نظرية النمو الداخلي الجديدة، حيث تشكل المعرفة مصدرًا أساسيًا لتحقيق التقدم للدول، ويُعدّ تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الأمور الحيوية لدعم النمو الاقتصادي. كما يعد مجال صناعة المعلومات ثروة دعامة أساسية للتقدم، فقد أصبح معيارًا للقوة لأي دولة في الوقت الراهن؛ لذا فقد زاد اهتمام جمهورية مصر العربية في الآونة الأخيرة بصناعة المعلومات وخدماتها الرقمية كوسيلة نحو تحقيق متطلبات التنمية وزيادة النمو الاقتصادي، فأولت الحكومة بمبادرة مصر الرقمية التي أطلقها الرئيس عبد الفتاح السيسي التي تعتمد على ركيزتين:

- الأولى: تنمية رأس المال البشري بهدف تطوير الكوادر البشرية ذات الكفاءات العالية للقدرة على تقديم أفضل الخدمات الرقمية، وجذب الاستثمارات.
 - ثانياً: التحول الرقمي، والشمول المالي، فتنص الخطة على رقمنة الخدمات الحكومية، مع التركيز على نموذج الشراكة بين القطاعين العام والخاص.
- كذلك يلعب القطاع الخاص دورًا رياديًا في توظيف الأفراد، وتحفيز الكوادر البشرية وتحسينها، وأيضًا تحسين ظروف العمل، وتقليل حجم البطالة المصرية؛ ذلك من خلال التخطيط الاستراتيجي الفعال من أجل تحقيق التنمية المستدامة للوصول إلى مجتمع المعرفة الاقتصادي الرقمي. وذلك يتطلب ضرورة مشاركة مؤسسات القطاع الخاص المصري في بناء مجتمع المعرفة والتحول نحو اقتصاديات المعرفة، وخاصة في مجال المعلومات وخدماتها الرقمية، لكونه جزءًا فعال في عائد الاستثمار.
- فيمكن تطبيق دالة الإنتاج في نظرية النمو الجديد أو النمو الداخلي كالتالي:

$$Y = Af(KL)$$

Y = الإنتاج الكلي في الاقتصاد

الذي يمثل العوائد الناتجة من استثمار المعرفة؛ لكونها أصبحت الآن من أهم السلع الاستثمارية

A = الإنتاجية الإجمالية لعوامل الإنتاج (التغير التقني للمعارف)

هذا الجانب من الدالة يتمثل في التطورات التكنولوجية والتقنيات الحديثة في مجال قطاع المعلومات وإدارة واقتصاديات المعرفة مثل صناعة المعلومات وخدماتها

$K =$ رأس المال

بينما جانب رأس المال في هذه الدراسة فتمثله مؤسسات معلومات القطاع الخاص المصري ومدى مساهمتها في زيادة الاستثمار والتنمية الاقتصادية

$L =$ القوى العاملة (رأس المال البشري):

يقصد بها العمالة المهنية الماهرة في مجال إدارة المعرفة، وتكنولوجيا المعلومات.

النتائج

في إطار سعي الدراسة الحالية إلى تحقيق أهدافها، فقد توصلت إلى العديد من النتائج، وفيما يلي عرض لها:

مازلت مؤسسات معلومات القطاع الخاص المصري تعاني من بعض القصور في التحول نحو اقتصاديات المعرفة والتطبيق الكامل لنظرية النمو الداخلي الجديدة، وبرغم من ذلك يجدر الإشارة هنا إلى الآثار المستقبلية الإيجابية التي سوف تنتج إذا طبقت "نظرية النمو الداخلي الجديدة" في مجال المكتبات والمعلومات، والتي من أهمها:-

- ١- التوسع في عملية التنمية الاقتصادية بشكل عام في جمهورية مصر العربية، وبشكل خاص في قطاع المكتبات والمعلومات، خاصة ما يندرج عنه من "مؤسسات معلومات القطاع الخاص المصري".
- ٢- زيادة الاهتمام بعنصر المعرفة في شتى المجالات، واستخدامها كسلعة استثمارية.
- ٣- زيادة استثمار التطورات التكنولوجية الحديثة في "مؤسسات معلومات القطاع الخاص المصري".
- ٤- المساعدة على زيادة تأهيل أخصائيو المكتبات والمهنيين على مواكبة التطور التكنولوجي والتعامل مع التقنيات الحديثة.
- ٥- العمل على التوسع في عملية تسويق خدمات المعلومات، وذلك اعتمادا على اكتساب المعلومات وزيادة المعرفة.
- ٦- تشجيع رجال الأعمال وتحفيزهم على الاستثمار في اقتصاديات المعرفة.

التوصيات

في ضوء ما سعت الدراسة الحالية إلى تحقيقه، فيما يلي بعض التوصيات النظرية:

١. استمرار الدولة المصرية في تنمية عناصر البنية التحتية الأساسية في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطويرها، وأن تعمل في الوقت الراهن على

- وضع استراتيجيات وطنية شاملة من أجل تنمية مجتمع المعرفة، بالإضافة إلى ذلك ضرورة اشتراك القطاعين (العام والخاص) من أجل النهوض بقطاع المعلومات والاتصالات.
٢. ضرورة تطبيق "نظرية النمو الداخلي الجديدة" في مجال المكتبات والمعلومات.
٣. التوعية في إشاعة أهمية اقتصاديات المعرفة في جميع القطاعات الاقتصادية، والحرص على المشاركة به.
٤. الحرص على استقطاب الدولة للمستثمرين في القطاع الخاص وتشجيعهم على العمل في قطاع المعلومات، مع العمل على تيسير الإجراءات لزيادة الاستثمار والتقدم الاقتصادي.
٥. ضرورة تحمل القطاع الخاص لمسئوليته من ناحية توظيف الشباب، وقلة حدة البطالة في مصر، والوعي بأهمية دوره في إرساء مجتمع اقتصاديات المعرفة والتحول الرقمي، من خلال رسم استراتيجيات وسياسات تلائم المجتمع المصري وشبابه.
٦. اهتمام القطاع الخاص بتوفير المجالات المختلفة للعمل، وتوظيف الموارد البشرية، وتدريبهم للاستجابة لمتطلبات مجتمع المعرفة.
٧. ضرورة إقامة دورات تدريبية لتوعية المجتمع بأهمية اقتصاديات المعرفة.
٨. ضرورة عمل دراسات، وأبحاث تدرس كيفية الاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكيفية التحول نحو اقتصاديات المعرفة، لزيادة عملية التنمية الاقتصادية على المستويين المحلي والعالمي.

المصادر

أولاً المصادر العربية

أبكر، بحر الدين عبدالله. (٢٠١٥). الاستثمار في التعليم وأثره في بناء القدرات البشرية في الجامعات السودانية الحكومية في ضوء مقتضيات اقتصاديات المعرفة. اطروحة (دكتوراه). جامعة أم درمان الاسلامية. كلية التربية. السودان. أحمد، عبد السلام عثمان. (٢٠٠٩). واقع صناعة المعلومات في السودان: دراسة تطبيقية على مرافق المعلومات بولاية الخرطوم. اطروحة (دكتوراه). جامعة أم درمان الاسلامية. كلية الآداب. السودان.

البادي، وليد بن علي & الشبادي، عبدالله بن ناصر (٢٠١٣). عمال المعرفة" نظرة على المهام والواجبات في عصر اقتصاد المعرفة : دراسة مسحية على أخصائي المعلومات في مكتبات جامعة السلطان قابوس بسطنة عمان. في أعمال المؤتمر التاسع عشر: مستقبل المهنة : كسر الحواجز التقليدية لمهنة المكتبات والمعلومات والتحول نحو مستقبل البيئة المهنية الرقمية (ص ص. ٣٢٧-٣٤٨). أبو ظبي: جمعية المكتبات المتخصصة – فرع الخليج العربي. استرجعت من

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

الجامعي، فهد بن رجاء الله. (٢٠١٦). الاقتصادى القائم على المعرفة فى المملكة العربية السعودية: دراسة استكشافية تخطيطية لدور مؤسسات المعلومات فى قطاع التعليم العالى والبحث العلمى. اطروحة (دكتوراه). جامعة القاهرة. كلية الاداب. قسم المكتبات والوثائق والمعلومات. الجيزة.

جمعة، رشا محمد رشاد علي. (٢٠٢٢). إسهامات القطاع الخاص المصري في تقديم خدمات المعلومات: دراسة تطبيقية على آرايبا إنفورم. اطروحة (ماجستير). جامعة القاهرة. كلية الاداب. قسم المكتبات والوثائق والمعلومات. الجيزة.



- حواس، محمد. (٢٠٢١). نظريات التنمية. (ط. ١). الجزائر: جامعة ابن خلدون تيارت – كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- عبد الرزاق، إبراهيمي & مصطفى، حوحو. (يونيو ٢٠١٩). المناخ الفعلي لتطوير حقيقي لاقتصاد المعرفة. نمو للاقتصاد والتجارة. ٣ (١) ٨٨-٧٩.
- عبد الرحمن، عبد الرحمن صابر. (٢٠١٦). صناعة قواعد البيانات العربية المتاحة على الشبكة العنكبوتية: دراسة ميدانية. اطروحة (ماجستير). جامعة المنيا. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات. المنيا.
- الرميح، صالح رميح. (٢٠٠١). اتجاهات الشباب الجامعي نحو العمل في القطاع الخاص. (ط. ١). الرياض: مركز بحوث كلية الآداب بجامعة الملك سعود.
- شاهين، شريف كامل محمود. (٢٠١١). إدارة المكتبات الجامعية بفكر الاقتصاد القائم على المعرفة : مكتبة جامعة القاهرة نموذجاً. المجلة المغربية للتوثيق والمعلومات. (٢٠) ٤١-٧٧.
- علة، مراد (٢٠١١). جاهزية الدول العربية للاندماج في اقتصاد المعرفة: دراسة دراسة نظرية تحليلية. المؤتمر العالمي الثامن للاقتصاد والتمويل الاسلامي النمو المستدام والتنمية الاقتصادية الشاملة من المنظور الاسلامي (ص ص. ١-٣٣). الدوحة <http://conference.qfis.edu.qa>
- فراج، عبدالرحمن. (يناير ٢٠٠٢). مجتمع المعلومات: دراسة في الاستمرارية والتغيير. الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات. ٧ (١٣) ٢٦٥-٢٦٨
- قموح، ناجية. (يناير ٢٠١٦). صناعة المعلومات والمعرفة في الدول العربية وجهة نظر. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات. ٣ (٥) ١-٦. استرجعت من <http://www.mandumah.com>

متولي، ناريمان إسماعيل. (٢٠١٢). القطاع الخاص ودوره في بناء مجتمع المعرفة في المملكة العربية السعودية بتوفير مجالات العمل والتوظيف: الواقع والتحديات. في أعمال المؤتمر الثالث والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) (الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية) (ص ص. ٣١٤-٣٥١). الدوحة: وزارة الثقافة والفنون والتراث بقطر والاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). استرجعت من

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

محمد، أحمد حمدان الصديق. (٢٠١٩). دور اقتصاديات المعرفة في تحقيق التنمية الاقتصادية في السودان خلال الفترة ٢٠٠٦ - ٢٠١٨ م. اطروحة (ماجستير). جامعة النيلين. كلية الدراسات العليا. السودان.

محمد، السيد فراج السعيد. (أكتوبر ٢٠٢١). تقييم منهج بناء مقاييس المعرفة واقتصاد المعرفة من منظور نماذج النمو الداخلي. البحوث المالية والتجارية. ٢٢ (٤) ٣٦٥-٣٩٦.

محمد، محمد حلمي إبراهيم. (٢٠١٢). دور القطاع غير الحكومي في مجال المعلومات وخدماتها بمصر: دراسة ميدانية تحليلية. أطروحة (دكتوراه). جامعة القاهرة. كلية الآداب. الجيزة.

معجم المعاني الجامع. استرجعت من

<https://www.almaany.com/ar/dict/ar->

[ar/%D9%82%D8%B7%D8%A7%D8%B9-](https://www.almaany.com/ar/dict/ar-%D9%82%D8%B7%D8%A7%D8%B9-)

[%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%A7%D8%B5/](https://www.almaany.com/ar/dict/ar-%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%A7%D8%B5/).



المغربي، أمل محمد أحمد حسن. (٢٠٢٠). مؤسسات خدمات المعلومات التجارية في العالم العربي: دراسة مقارنة. اطروحة (دكتوراه). جامعة الفيوم. كلية الآداب. قسم المكتبات والوثائق والمعلومات. الفيوم.

مور، نك. (يناير ٢٠٠٤). مجتمع المعلومات. مفتاح محمد دياب؛ مترجم. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. ٩ (١) ١١٥-١٣٧

ثانيا المصادر الأجنبية

(AIIP) <https://www.aiip.org/>

Breen, Charlotte, Farragher, Ailish, Mcquaid, Mairead, Burke, A. Burke and Callanan, Michelle.(2002). New information management opportunities in a changing world. Library Review.51 (3/4) 127-138. Retrieved from Emerald insight. <https://doi.org/10.1108/00242530210697225>.

Choong, K.K.(2008),"Intellectual capital: definitions, categorization and reporting models"".Journal of Intellectual Capital, Vol.9NO. 4,PP.609-38.

Hulser, Richard R.(2014).Private Equity's Effect on Information Professionals and Their Institutions. Online searcher.net. 26-50.

Liu, Yan Min. (2011). Research on the innovation in corporate information services of the national library of china. (Master). Beijing Institute of Technology. China. Retrieved from ProQuest Dissertation.

Mabunda, Tiyani Tyson. (٢٠١٤). Analysing Change Management for a Decentralised Academic Library in the Knowledge Economy. (master). University of Johannesburg. South Africa. Retrieved from ProQuest Dissertation.

- Nicely, Donna D.(2002). Private funding for capital projects. The Bottom Line.15 (4)163-166. Retrieved from Emerald insight. <https://doi.org/10.1108/08880450210450933>.
- Nicholson, Karen P. (2018). Academic Librarians and the Space/Time of Information Literacy, the Neoliberal University, and the Global Knowledge Economy. (Ph.D.). The University of Western Ontario. Canada. Retrieved from ProQuest Dissertation.
- El Shami.(2017) .Retrieved from<http://www.elshami.com/>
- Sturges, Paul.(2005). Clear thinking on the “unity” of the information professions. Journal of Documentation.61 (4) 471-475. Retrieved from Emerald insight [.https://doi.org/10.1108/00220410510607471](https://doi.org/10.1108/00220410510607471).
- Tocan, M. C. (2012). Knowledge Based Economy Assessment. Journal of Knowledge Management, Economics and Information Technology, (5) Retrieved from Emerald
- Wang, Ying. (2009). Research on virtual information service industry cluster. (Master). Huazhong Normal University. China. Retrieved from ProQuest Dissertation.
- Wilson, Betty Anne.(2002). Partners for the future: how to maximize public and private sectors to build the library of tomorrow. The Bottom Line.15(4). Retrieved from Emerald insight. <https://doi.org/10.1108/bl.2002.17015daf.001>



الذكاء الاصطناعي في التعليم والتعلم: مراجعة منهجية

لتحليل التحديات والفرص

Artificial Intelligence in Education and Learning: A Systematic Review to Analyze Challenges and Opportunities

إعداد

سامي مناحي المقاطي
Sami Manahi Al-Muqati

باحث دكتوراه تقنية المعلومات - جامعة ميدأوشن بالإمارات

Doi: 10.21608/jinfo.2025.409184

استلام البحث ٢٠٢٤ / ١٠ / ٣٠

قبول البحث ٢٠٢٤ / ١٢ / ٣

المقاطي، سامي مناحي (٢٠٢٥). الذكاء الاصطناعي في التعليم والتعلم: مراجعة منهجية لتحليل التحديات والفرص. *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٦ (١٨)، ٢٧ - ٤٦.

<https://jinfo.journals.ekb.eg>

الذكاء الاصطناعي في التعليم والتعلم: مراجعة منهجية لتحليل التحديات والفرص المستخلص:

شهد مجال الذكاء الاصطناعي تطورًا سريعًا خلال العقود الأخيرة، مما أدى إلى توسيع نطاق تطبيقاته ليشمل التعليم والتعلم، حيث يتيح إمكانات كبيرة لتحسين العملية التعليمية وتخصيصها وفق احتياجات المتعلمين. تهدف هذه الدراسة إلى إجراء مراجعة منهجية شاملة لتحليل التحديات والفرص المرتبطة باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التعليم. استندت الدراسة إلى منهجية المراجعة المنهجية لتحليل الأدبيات العلمية واستعراض الأطر النظرية والتجريبية التي تناولت هذا الموضوع. تُظهر النتائج أن تطبيق الذكاء الاصطناعي في التعليم يواجه تحديات متعددة، من أبرزها القضايا التقنية المرتبطة بالبنية التحتية، والمخاوف الأخلاقية المتعلقة بخصوصية البيانات والتحيز، بالإضافة إلى التحديات التنظيمية التي تشمل غياب السياسات الواضحة والتدريب الكافي للممارسين. بالمقابل، يتيح الذكاء الاصطناعي فرصًا واعدة، مثل تحسين تجربة التعلم عبر تخصيص المحتوى، وزيادة الوصول إلى التعليم في المناطق النائية، وتعزيز كفاءة العمليات التعليمية. خلصت الدراسة إلى أن التغلب على هذه التحديات يتطلب تعزيز التعاون بين الأطراف المعنية، بما في ذلك المؤسسات التعليمية، المطورين التقنيين، وصناع القرار، مع وضع استراتيجيات مستدامة وفعّالة. تقدم الدراسة توصيات عملية يمكن أن تساهم في تعزيز تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم، كما تدعو إلى مزيد من الأبحاث لاستكشاف الابتكارات المستقبلية في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، التعليم، التعلم، التحديات، الفرص.

Abstract:

Artificial Intelligence (AI) has revolutionized various fields, including education, by offering tailored solutions to meet individual learner needs. This research aims to systematically study the challenges and contributions of AI in education. Through a comprehensive literature review, the paper analyzes theories and experiments related to this concept. Findings reveal that implementing AI in education poses challenges, such as technical issues within educational systems, ethical concerns around data usage and false alarms, and social challenges, including undefined approaches and lack of professional support. However, the potential benefits are significant, including enhanced teaching methods, individualized learning, expanded

access to education in remote areas, and improved efficiency in educational systems. To address these challenges, fostering collaboration among educational institutions, technology developers, and policymakers is essential. Practical steps to integrate AI into education will be proposed in this paper, emphasizing the need for teamwork and mutual understanding. While progress has been made, many issues remain unresolved, highlighting the need for continued research to fully harness AI's potential in transforming education.

Keywords: Artificial Intelligence, Education, Learning, Challenges, Opportunities.

المقدمة

شهدت العقود الأخيرة تطورًا ملحوظًا في مجال الذكاء الاصطناعي، حيث توسعت تطبيقاته لتشمل مجالات متعددة، أبرزها التعليم والتعلم. يُعرّف الذكاء الاصطناعي بأنه قدرة الأنظمة الحاسوبية على أداء مهام تتطلب عادةً ذكاءً بشريًا، مثل التعلم، التفكير، واتخاذ القرارات. (Russell & Norvig, 2020) وفي سياق التعليم، يُستخدم الذكاء الاصطناعي لتطوير أنظمة تعليمية ذكية تقدم محتوى تعليميًا مخصصًا، وتُحلل بيانات الطلاب بهدف تحسين تجربتهم التعليمية. (Luckin et al., 2016).

تكن أهمية الذكاء الاصطناعي في التعليم في قدرته على تقديم تجارب تعليمية مخصصة تتوافق مع احتياجات المتعلمين، مما يرفع من جودة العملية التعليمية وفعاليتها. (Popenici & Kerr, 2017) علاوة على ذلك، تُسهّم هذه التقنيات في تبسيط العمليات الإدارية مثل تصحيح الاختبارات وإعداد التقارير، مما يتيح للمعلمين التركيز على الأبعاد الإبداعية والتفاعلية للتدريس (Siemens, 2013) ومع ذلك، يواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي تحديات متعددة تشمل قضايا الخصوصية، التحيز في الخوارزميات، وغياب السياسات التنظيمية، مما يتطلب معالجة دقيقة لضمان الاستخدام المسؤول لهذه التقنيات. (Cowie et al., 2021) تهدف هذه الدراسة إلى تقديم مراجعة منهجية شاملة لتحليل التحديات والفرص المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم والتعلم. من خلال استعراض الأدبيات العلمية ذات الصلة، تسعى الدراسة إلى تقديم فهم معمق للعوائق التقنية، الأخلاقية، والتنظيمية التي تواجه تطبيق هذه التكنولوجيا، بالإضافة إلى

استكشاف الإمكانيات التي يمكن استثمارها لتحسين جودة التعليم وزيادة الوصول إليه (Holmes et al., 2019).

تُبرز هذه الدراسة أهميتها من خلال تقديم رؤية متكاملة تساعد الباحثين، الممارسين، وصناع القرار في تصميم استراتيجيات مستدامة تضمن الاستخدام الفعال والمسؤول للذكاء الاصطناعي في التعليم.

المشكلة البحثية

على الرغم من التطور الكبير في مجال الذكاء الاصطناعي وإمكاناته المتزايدة في تحسين التعليم، لا يزال تطبيقه يواجه تحديات متعددة تعيق تحقيق إمكاناته الكاملة. من أبرز هذه التحديات المشكلات التقنية المتعلقة بتكامل الأنظمة والبنية التحتية، والقضايا الأخلاقية المرتبطة بالخصوصية والتحيز، بالإضافة إلى غياب السياسات التنظيمية التي تدعم الاستخدام المسؤول لهذه التكنولوجيا. في المقابل، يوفر الذكاء الاصطناعي فرصًا واعدة لتحسين جودة التعليم من خلال التخصيص، وزيادة الوصول، وتعزيز الكفاءة. ومع ذلك، فإن فهم العلاقة بين هذه التحديات والفرص لا يزال محدودًا. بناءً على ذلك، تبرز الحاجة إلى دراسة منهجية متعمقة لتحليل هذه العلاقة وتقديم توصيات تساعد على استثمار الذكاء الاصطناعي في التعليم بشكل مستدام وفعال.

الأسئلة البحثية

١. ما هي التحديات الرئيسية التقنية، الأخلاقية، والتنظيمية التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في التعليم؟
٢. ما هي الفرص التي يمكن أن يقدمها الذكاء الاصطناعي لتعزيز جودة التعليم وزيادة الوصول إليه؟
٣. ما هي الاستراتيجيات المقترحة لتطبيق الذكاء الاصطناعي في التعليم بشكل مستدام ومسؤول؟

أهداف البحث

- تحديد وتحليل التحديات الرئيسية التي تواجه تطبيق الذكاء الاصطناعي في التعليم والتعلم.
- استكشاف الفرص التي يقدمها الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات التعليم والتعلم.
- تقديم توصيات عملية وقابلة للتنفيذ للتغلب على التحديات واستثمار الفرص.

أهمية البحث

تُبرز هذه الدراسة أهميتها من خلال تقديم تحليل متكامل وشامل لدور الذكاء الاصطناعي في التعليم، مسلطة الضوء على التحديات التي تعيق تحقيق إمكاناته الكاملة والفرص الواعدة التي يمكن أن تسهم في تحسين جودة التعليم.

١. الأهمية العلمية:

- تسد الدراسة فجوة معرفية تتعلق بفهم العلاقة بين التحديات والفرص المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم.
- تُسهم في تطوير المعرفة العلمية من خلال تقديم مراجعة منهجية شاملة للأدبيات السابقة، مع اقتراح استراتيجيات مبنية على تحليل معمق.

٢. الأهمية العملية:

- توفر توصيات عملية يمكن لصنّاع القرار في المجال التعليمي استخدامها لتطوير سياسات تدعم التكامل الفعّال للذكاء الاصطناعي.
- تساعد المعلمين والممارسين على تحسين ممارساتهم التعليمية باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل مستدام ومسؤول.

٣. الأهمية المستقبلية:

- تسلط الدراسة الضوء على الاتجاهات المستقبلية في استخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم، مما يساعد الباحثين والمؤسسات التعليمية على استكشاف الابتكارات المحتملة في هذا المجال.
- تُشجع على تعزيز البحث في تصميم أنظمة تعليمية تعتمد على الذكاء الاصطناعي تراعي الأخلاقيات وتحقق الكفاءة والجودة.

مفاهيم ومصطلحات الدراسة

١. الذكاء الاصطناعي:

يُعرف الذكاء الاصطناعي بأنه قدرة الأنظمة الحاسوبية على تنفيذ مهام تتطلب عادةً ذكاءً بشرياً، مثل التعلم، التفكير، واتخاذ القرارات. في سياق التعليم، يُشير الذكاء الاصطناعي إلى استخدام تقنيات متقدمة لتحسين جودة التعليم وتخصيصه لتلبية احتياجات المتعلمين الفردية. (Russell & Norvig, 2020)

٢. أنظمة التعلم التكيفية:

منصات تعليمية تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتقديم محتوى تعليمي مخصص يتكيف مع احتياجات كل متعلم بناءً على تحليل أدائه وأسلوب تعلمه (Shute & Towle, 2022).

٣. التحليل التنبؤي:

استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات التعليمية بهدف التنبؤ بسلوك الطلاب أو أدائهم المستقبلي، مما يتيح تحسين التدخلات التربوية. (Siemens, 2013).

٤. **التعلم المخصص:**
نهج تعليمي يعتمد على تخصيص المناهج وأساليب التدريس بناءً على قدرات المتعلم واحتياجاته وأهدافه التعليمية، مما يعزز من كفاءة العملية التعليمية (Popenici & Kerr, 2017).
٥. **التحديات التقنية:**
تشير إلى المشكلات المرتبطة بالبنية التحتية وتكامل الأنظمة وصعوبة إدارة البيانات الكبيرة في التعليم، مما يؤثر على فعالية تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي (Luckin et al., 2016).
٦. **الفرص التعليمية:**
الإمكانات التي يقدمها الذكاء الاصطناعي لتحسين العملية التعليمية، مثل تخصيص المحتوى، تعزيز التفاعل التكيفي، وزيادة إمكانية الوصول إلى التعليم (Holmes et al., 2019).
٧. **القضايا الأخلاقية:**
• تتعلق بالمخاوف المرتبطة بجمع البيانات الشخصية للطلاب، التحيز في الخوارزميات، ومسؤولية اتخاذ القرارات التي تنتج عن أنظمة الذكاء الاصطناعي. (Cowie et al., 2021)
٨. **التعلم المتمركز حول الطالب:**
نموذج تعليمي يجعل الطالب محور العملية التعليمية، حيث تُصمم الأدوات التعليمية لتلبية احتياجاته الفردية، مدعومةً بتقنيات الذكاء الاصطناعي (Shute & Towle, 2022).
٩. **الأطر التنظيمية:**
السياسات والقوانين التي توجه استخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم لضمان تحقيق المساواة، الشفافية، والأمان في التطبيق. (Holmes et al., 2019)
- الإطار النظري**
يشكل الإطار النظري لهذه الدراسة الأساس لفهم وتحليل تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم من خلال استعراض النظريات والمفاهيم الأساسية التي تدعمها، بالإضافة إلى تحديد العلاقة بين التحديات والفرص التي تواجه هذا المجال. يعتمد الإطار على تصنيف التحديات والفرص ضمن منظومة شاملة تعزز فهم تأثير الذكاء الاصطناعي على التعليم، مستنداً إلى الأطر النظرية المرتبطة.
- الأطر النظرية لتطبيق الذكاء الاصطناعي في التعليم:**
نظرية التخصيص التعليمي:
تؤكد هذه النظرية على أهمية تكيف التعليم بما يتناسب مع احتياجات كل طالب. تُساهم أنظمة التعلم التكيفية المعتمدة على الذكاء الاصطناعي في تطبيق هذه

النظرية من خلال تخصيص المحتوى بناءً على أداء الطالب وأسلوب تعلمه (Shute & Towle, 2022).

نظرية التعلم المتمركز حول الطالب:

تُرَكز على دور الطالب كمحور أساسي للعملية التعليمية. يساعد الذكاء الاصطناعي في تعزيز هذه النظرية من خلال تحليل بيانات الطلاب وتقديم توصيات تعليمية مخصصة لتلبية احتياجاتهم الفردية. (Holmes et al., 2019)

التحديات المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم:
التحديات التقنية:

تتعلق بصعوبات تكامل الأنظمة الذكية مع البنية التحتية الحالية وضعف الاستدامة التقنية نتيجة للتطور السريع في هذا المجال. (Luckin et al., 2016)

التحديات الأخلاقية:

تشمل قضايا الخصوصية، التحيز في الخوارزميات، ومسؤولية القرارات الناتجة عن الأنظمة الذكية، مما يتطلب وضع سياسات واضحة لضمان الاستخدام المسؤول. (Cowie et al., 2021)

التحديات التنظيمية:

نقص السياسات الداعمة وقلة التدريب الكافي للمعلمين يعيقان تطبيق الذكاء الاصطناعي بشكل فعال في المؤسسات التعليمية. (Holmes et al., 2019)

الفرص التي يقدمها الذكاء الاصطناعي في التعليم:
تحسين تجربة التعلم

يُتيح الذكاء الاصطناعي تخصيص المناهج وأساليب التدريس بما يتماشى مع احتياجات الطلاب، مما يعزز من فعالية العملية التعليمية. (Popenici & Kerr, 2017).

زيادة الوصول إلى التعليم

يوفر التعليم الإلكتروني المدعوم بالذكاء الاصطناعي فرصًا لزيادة الوصول إلى التعليم في المناطق النائية والمحرومة، مما يسهم في تحقيق العدالة التعليمية. (Siemens, 2013).

تعزيز كفاءة العمليات التعليمية

يساعد الذكاء الاصطناعي في أتمتة المهام الإدارية مثل تصحيح الاختبارات وتقييم أداء الطلاب، مما يقلل العبء الإداري على المعلمين و يتيح لهم التركيز على الجوانب التربوية. (Russell & Norvig, 2020)

الإطار المفاهيمي لتحليل التحديات والفرص

يُظهر الإطار المفاهيمي العلاقة بين العناصر الأساسية للدراسة، مثل التحديات التقنية، الأخلاقية، والتنظيمية، مقابل الفرص المرتبطة بتحسين تجربة

التعلم، وزيادة الوصول، وتعزيز الكفاءة. يُمكن استخدام هذا الإطار لتوجيه السياسات والاستراتيجيات التي تدعم دمج الذكاء الاصطناعي في التعليم بطريقة مستدامة ومسؤولة.

الدراسات السابقة

شهد مجال تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم تطورًا ملحوظًا، حيث تناولت العديد من الدراسات التحديات والفرص المرتبطة بهذا المجال. تم استعراض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم والتعلم. يوفر جدول (١) تصنيفًا شاملاً للدراسات، يوضح أهدافها الرئيسية، منهجياتها، ونتائجها، مما يعزز من فهم النقاط الأساسية المستخلصة من الأدبيات.

جدول ١: تصنيف الدراسات السابقة

رقم	عنوان الدراسة	المؤلفون	سنة النشر	الهدف الرئيسي للدراسة	المنهجية المستخدمة	النتائج الرئيسية
١	الذكاء الاصطناعي والتعليم: الفرص والتحديات	جودت، محمد	٢٠٢٣	تحليل دور الذكاء الاصطناعي في تحسين التعليم	مراجعة أدبية	كشف التحديات والفرص المتعلقة بالذكاء الاصطناعي في التعليم.
٢	Intelligence Unleashed	Luckin et al.	٢٠١٦	تحليل الإمكانيات التربوية للذكاء الاصطناعي	تحليل مفاهيمي	ناقشت التحديات التقنية والإمكانيات لتحسين التعليم الشخصي.
٣	Artificial Intelligence in Education	Holmes et al.	٢٠١٩	تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على التعليم	مراجعة أدبية	تناولت التحديات الأخلاقية والفرص العملية لتطبيق الذكاء الاصطناعي.
٤	Exploring AI's Role in Higher Education	Popenici & Kerr	٢٠١٧	فهم تأثير الذكاء الاصطناعي	تحليل أدبي وتجريبي	أبرز أهمية التعليم الشخصي

زيادة إمكانية الوصول.		على التعليم العالي				
سلط الضوء على أهمية الذكاء الاصطناعي في تحسين التقييم.	تحليل بيانات	دراسة تحليلات التعلم في التعليم	٢٠١٣	Siemens	Learning Analytics	٥
تناولت الخصوصية والتحيز كعقبات رئيسية أمام التطبيق.	تحليل مفاهيمي	دراسة القضايا الأخلاقية في استخدام الذكاء الاصطناعي	٢٠٢١	Cowie et al.	Ethics and Artificial Intelligence	٦
أكدت أهمية التعلم التكيفي في مشاركة الطلاب.	مراجعة أدبية	تحليل دور التعلم التكيفي في تعزيز العملية التعليمية	٢٠٢٢	Shute & Towle	Adaptive Learning Systems	٧
تناولت قضايا النزاهة الأكاديمية وتأثير الذكاء الاصطناعي التوليدي.	مراجعة أدبية	دراسة تأثير ChatGPT على التعليم والنزاهة الأكاديمية	٢٠٢٢	Holmes	النزاهة الأكاديمية في عصر الذكاء الاصطناعي	٨
سلط الضوء على أهمية الإدماج والإنصاف في تطبيق التكنولوجيا.	دراسة حالة	تقديم إطار شامل لاستخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم	٢٠٢٣	المركز الوطني للتعليم الإلكتروني	تقنيات الذكاء الاصطناعي في التعليم	٩
أوضحت كيفية تحسين المناهج عبر التخصيص.	تحليل تجريبي	تحليل تأثير الذكاء الاصطناعي على تصميم المناهج	٢٠١٧	Popenici & Kerr	AI in Personalized Learning	١٠
أظهرت دور التحليلات	تحليل بيانات	دراسة تأثير التعلم	٢٠٢٠	Russell &	التعلم التكيفي باستخدام الذكاء	١١

التكيفية في تقليل نسب التسرب.		التكفي المدعوم بالذكاء الاصطناعي		Norvig	الاصطناعي	
تناولت فرص تحسين الوصول والتحديات التقنية.	تحليل كمي	استقصاء التحديات والفرص المرتبطة بالذكاء الاصطناعي	٢٠٢٣	Scopus	Challenges and Opportunities in AI	١٢
ركزت على دور التكنولوجيا في تحسين التعليم الإلكتروني.	تحليل أدبي	دراسة دور الذكاء الاصطناعي في تطوير التعلم الرقمي	٢٠٢٣	Edutopia	الذكاء الاصطناعي في التعليم الرقمي	١٣
أكدت أهمية وضع سياسات لضمان الخصوصية والشفافية.	مراجعة أدبية	مناقشة القضايا الأخلاقية في استخدام الذكاء الاصطناعي	٢٠٢١	Springer	أخلاقيات الذكاء الاصطناعي في التعليم	١٤
أظهر أهمية التعليم المرن والمخصص باستخدام الذكاء الاصطناعي.	تحليل مفاهيمي	تحليل التوجهات العالمية في التعليم الذكي	٢٠٢٣	المركز الوطني للتعليم الإلكتروني	إطار الذكاء الاصطناعي في التعليم	١٥

الذكاء الاصطناعي في التعليم العالي: التحديات والتوجهات

هدفت دراسة أبو صافي والقضاة (2024) إلى التعرف على التحديات التي تواجه استخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم العالي، مع التركيز على تقديم المبادئ التوجيهية اللازمة لتضمينها في سياسات الذكاء الاصطناعي. استخدمت الدراسة منهجية المراجعة المنهجية لتحليل ٢٥ دراسة منشورة بين عامي ٢٠٢٠ و٢٠٢٣. أبرزت النتائج تحديات متعددة، مثل سلامة البيانات وجودتها، وأمن البيانات والخصوصية، والنزاهة الأكاديمية، واستبدال القوى العاملة، وتأثير الذكاء الاصطناعي على المهارات الاجتماعية. كما أشارت إلى أهمية المبادئ التوجيهية

التي تشمل العدالة، الشفافية، المساواة، واستقلالية الإنسان لضمان الاستخدام الآمن والفعال لهذه التقنيات.

الذكاء الاصطناعي والتعليم: الفرص والتحديات

تناولت دراسة مصطفى وصالح (2023) دور الذكاء الاصطناعي في تطوير العلوم البشرية والتعليم، مع التركيز على تعليم اللغات والرياضيات والعلوم. أكدت الدراسة على قدرة الذكاء الاصطناعي على تقديم تعليم مرن ومخصص ومحفز للطلاب. كما أشارت إلى أهمية الاستفادة من مصادر التعلم المتنوعة والمتاحة داخل المجتمع لتعزيز كفاءة التعلم.

الذكاء الاصطناعي في التعليم: مراجعة منهجية

هدفت دراسة العنزي والعبكان (2024) إلى استعراض محاور الذكاء الاصطناعي في التعليم، مع التركيز على المقترحات التطبيقية والبحثية المرتبطة به. اعتمدت الدراسة على مراجعة 79 دراسة منشورة بين عامي 2019 و2023، حيث تناولت تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تعزيز دور المعلمين والطلاب، وتطوير المادة العلمية، وتحسين الأنظمة الإدارية. كما تناولت الدراسة التحديات الأخلاقية والتنظيمية التي تواجه توظيف الذكاء الاصطناعي في التعليم.

دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في التعليم

ركزت دراسة القحطاني والجديع (2024) على تحليل أساليب تحسين تجربة المعلمين في تكامل التكنولوجيا الذكية والذكاء الاصطناعي في المناهج التعليمية. استعرضت الدراسة التحديات الرئيسية المرتبطة بتكامل التكنولوجيا الذكية، مع تقديم حلول فعالة لتعزيز كفاءة التعليم. توصلت الدراسة إلى أن تعزيز التدريب والدعم للمعلمين يُعد ضرورة لتحقيق الاستخدام الأمثل للذكاء الاصطناعي.

النزاهة الأكاديمية في عصر الذكاء الاصطناعي التوليدي

هدفت دراسة كشميري والفراني (2024) إلى تحليل تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي، مثل ChatGPT، على النزاهة الأكاديمية. استندت الدراسة إلى مراجعة 18 دراسة منشورة منذ إطلاق التطبيق في نوفمبر 2022. أبرزت النتائج تأثير هذه التقنيات على النزاهة الأكاديمية وضرورة وضع سياسات للحد من الانتحال الأكاديمي الناجم عن هذه الأدوات.

استخدامات الذكاء الاصطناعي في قطاع التعليم

استعرضت دراسة المركز الابتكاري (2023) تطبيقات الذكاء الاصطناعي في قطاع التعليم مع التركيز على مبادئ الإدماج والإنصاف. أكدت الدراسة على أهمية تقليل الفجوات التقنية بين البلدان وضمان عدالة الوصول إلى التعليم. كما تناولت التحديات التي تواجه دمج الذكاء الاصطناعي في التعليم وسبل تحسينه.

إطار الذكاء الاصطناعي في التعليم

قدمت دراسة المركز الوطني للتعليم الإلكتروني (2024) إطارًا شاملاً لاستخدامات الذكاء الاصطناعي في التعليم. ركزت الدراسة على مبادئ الإدماج والإنصاف، مع مناقشة التحديات التي تواجه المؤسسات التعليمية في استخدام هذه التقنيات. أوضحت الدراسة أهمية التعليم المرن والمخصص باستخدام الذكاء الاصطناعي لتحقيق تعليم شامل وعالي الجودة.

تقنيات الذكاء الاصطناعي في تصميم التعليم الرقمي

تناولت دراسة الشامي (2024) دور الذكاء الاصطناعي في تصميم التعليم الرقمي وطرق تقديمه. استعرضت الدراسة كيفية دمج الذكاء الاصطناعي لتقديم تجربة تعليمية تجمع بين التعليم الوجيه والتعلم عبر الإنترنت. وأظهرت الدراسة أهمية هذه التقنيات في التعليم المتنقل عبر الأجهزة الذكية.

البيئة التجريبية للذكاء الاصطناعي في التعليم الرقمي

ركزت دراسة المركز الوطني للتعليم الإلكتروني (2024) على تقديم بيئة تجريبية مرنة منخفضة المخاطر لتطبيق حلول الذكاء الاصطناعي في التعليم الرقمي. سلطت الدراسة الضوء على أهمية هذه البيئة في دعم الأبحاث القائمة على الأدلة واختبار فعالية تطبيقات الذكاء الاصطناعي قبل تبنيها بشكل كامل.

تحديات الذكاء الاصطناعي في التعليم بين الفرص والمخاوف

استعرضت دراسة Abdelaziz (2023) التحديات التي تواجه استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التعليم، مع التركيز على الفرص المتاحة لتحسين العملية التعليمية. أكدت الدراسة على أهمية معالجة القضايا الأخلاقية مثل الخصوصية والتحيز لتحقيق الاستفادة المثلى من هذه التقنيات.

الذكاء الاصطناعي في التعليم: التطبيقات والفوائد

استعرضت الدراسة (2023) تطبيقات الذكاء الاصطناعي المختلفة في التعليم، بما في ذلك أنظمة التعلم التكيفية، الأدوات التحليلية، والتقنيات التفاعلية. أكدت النتائج على أن الذكاء الاصطناعي يساهم في تحسين جودة التعليم وزيادة كفاءة المعلمين. كما تناولت الأدوات الأكثر استخدامًا، مثل التحليل التنبؤي وأنظمة تقييم الأداء الذكية.

التعلم التكيفي باستخدام الذكاء الاصطناعي: فرصة لتحسين التعليم الإلكتروني

ركزت دراسة Edutopia (2023) على استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لدعم التعلم التكيفي في بيئات التعليم الإلكتروني. أظهرت النتائج أن هذه التقنيات تزيد من فعالية التعليم الإلكتروني من خلال تخصيص المحتوى بناءً على أداء المتعلمين. كما بينت الدراسة دورها في تقليل معدلات التسرب الدراسي.

تأثير الذكاء الاصطناعي على تصميم المناهج التعليمية

تناولت دراسة (Springer (2024) تأثير الذكاء الاصطناعي في تطوير مناهج أكثر تفاعلية وفعالية. أشارت النتائج إلى قدرة الذكاء الاصطناعي على تحليل بيانات الطلاب لتحديد نقاط القوة والضعف، ومن ثم تعديل المناهج بما يتناسب مع احتياجاتهم الفردية. ساهمت الدراسة في إظهار كيف يمكن لهذه الأدوات أن تدعم تصميم مناهج مخصصة ومرنة.

أخلاقيات الذكاء الاصطناعي في التعليم: دراسة تحليلية

ناقشت دراسة (JSTOR (2024) القضايا الأخلاقية المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم. تناولت الدراسة قضايا الخصوصية والشفافية والإنصاف. أكدت النتائج على أهمية وضع سياسات وقوانين تنظيمية تضمن الاستخدام المسؤول للذكاء الاصطناعي بما يحقق أهداف التعليم دون المساس بالقيم الأخلاقية.

دراسة استقصائية حول تحديات وفعالية الذكاء الاصطناعي في التعليم العالي

هدفت دراسة (ScienceDirect (2024) إلى استقصاء آراء المعلمين والطلاب حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم العالي. أظهرت النتائج أن نقص التدريب التقني للمعلمين وغياب الدعم الفني يمثلان تحديات رئيسية تعيق الاستخدام الفعال للتكنولوجيا. ومع ذلك، أشار الطلاب إلى أن الذكاء الاصطناعي يساهم بشكل كبير في تحسين تجربتهم التعليمية.

التعليق على الدراسات السابقة:

أظهرت مراجعة الدراسات السابقة اهتمامًا متزايدًا بتطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم، حيث ركزت غالبية الأبحاث على تحليل الفوائد المحتملة لهذه التكنولوجيا واستعراض التحديات التقنية والأخلاقية التي تواجهها. كما تناولت العديد من الدراسات تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة التعليم، تخصيص التعلم، ودعم القرارات الإدارية في المؤسسات التعليمية. ومع ذلك، لوحظ أن معظم هذه الدراسات ركزت على أحد الجوانب فقط، سواء التحديات أو الفرص، دون تقديم تحليل شامل يربط بينهما ضمن إطار تحليلي متكامل. وفي هذا السياق، تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة البحثية من خلال تقديم مراجعة منهجية تسلط الضوء على العلاقة التفاعلية بين التحديات والفرص المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم. تهدف الدراسة إلى تعزيز الفهم الشامل لهذه العلاقة، مع تقديم توصيات عملية تساهم في تعزيز تطبيق الذكاء الاصطناعي بطريقة فعالة ومستدامة، بما يحقق أقصى استفادة من إمكانياته ويقلل من العقبات التي قد تحد من انتشاره.

منهجية الدراسة

تم اعتماد منهج المراجعة المنهجية لإجراء هذه الدراسة، نظرًا لطبيعة الموضوع وأهدافه التي تسعى إلى استكشاف وتحليل العلاقة بين التحديات والفرص

المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم. تُعد هذه المنهجية مناسبة لتوفير فهم شامل ومدعوم بالأدلة العلمية حول التطبيقات والتحديات والفوائد المرتبطة بالذكاء الاصطناعي في التعليم.

تم تصميم الدراسة بهدف:

- استعراض الأدبيات العلمية المتعلقة باستخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم.
- تصنيف الدراسات السابقة وفقاً لمحاور رئيسية تشمل التطبيقات، التحديات، الفرص، والأبعاد الأخلاقية والتنظيمية.
- تحليل العلاقة بين التحديات والفرص واستنباط توصيات عملية تدعم الاستخدام المستدام والفعال لهذه التقنيات.

مصادر البيانات

شملت الدراسة مراجعة الأدبيات المنشورة في الفترة ما بين 2019 إلى ٢٠٢٤، مع التركيز على الدراسات الحديثة ذات الصلة التي نُشرت في المجالات المحكمة وقواعد البيانات الأكاديمية الرائدة. تم اختيار المصادر باستخدام الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي في التعليم، التحديات والفرص، التعليم العالي، وأخلاقيات الذكاء الاصطناعي.

معايير الاختيار والاستبعاد: تم تطبيق معايير محددة لضمان جودة الدراسات التي تم تضمينها:

• معايير الاختيار:

١. الدراسات المنشورة في مجلات علمية محكمة.
٢. الأبحاث التي تناولت الذكاء الاصطناعي في التعليم بشكل مباشر.
٣. الدراسات المنشورة باللغتين العربية والإنجليزية.

• معايير الاستبعاد:

١. الدراسات غير المحكمة أو المنشورة في مصادر غير معتمدة.
٢. الأبحاث التي لم تتناول العلاقة بين التحديات والفرص بشكل كافٍ.

إجراءات جمع البيانات

تم تنفيذ المراجعة من خلال الخطوات التالية:

١. البحث في قواعد البيانات الأكاديمية مثل Scopus، Springer، JSTOR، و ResearchGate.
٢. تصفية النتائج بناءً على معايير الاختيار والاستبعاد.
٣. تحليل الدراسات المختارة وتصنيفها وفقاً لمحاور البحث.

تحليل البيانات

تم تحليل البيانات باستخدام نهج تحليلي وصفي يهدف إلى:



- تحديد التحديات التقنية والأخلاقية والتنظيمية التي تواجه استخدام الذكاء الاصطناعي.
- استكشاف الفرص المحتملة لتعزيز جودة التعليم من خلال هذه التقنية.
- صياغة إطار عمل شامل يوضح العلاقة بين التحديات والفرص.

ضمان الجودة

- لتعزيز موثوقية النتائج، تم اتباع الخطوات التالية:
- مراجعة مزدوجة للدراسات المختارة لضمان تلبية معايير الجودة.
- التحقق من صحة النتائج من خلال مقارنة البيانات المستخلصة بمصادر متعددة.
- تقديم تحليل شامل يدعم التوصيات المقترحة.

أخلاقيات البحث

تم الالتزام بالمعايير الأخلاقية خلال إعداد هذه الدراسة، بما في ذلك احترام حقوق الملكية الفكرية للأبحاث المستعرضة والامتناع عن الانتحال العلمي، مع توثيق المصادر بشكل دقيق.

النتائج والمناقشة

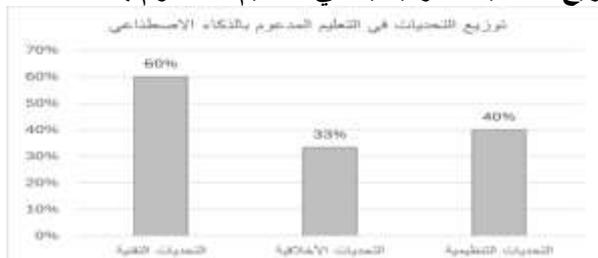
بناءً على تحليل الأدبيات السابقة المشمولة في هذه الدراسة، تم التوصل إلى النتائج التالية:

التحديات المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم

- **التحديات التقنية:** تشمل هذه التحديات ضعف البنية التحتية التكنولوجية في بعض المؤسسات التعليمية، وصعوبة تكامل الأنظمة الذكية مع الأنظمة التقليدية، بالإضافة إلى الحاجة المستمرة للتحديث والصيانة.
- **القضايا الأخلاقية:** برزت قضايا الخصوصية، التحيز في الخوارزميات، والنزاهة الأكاديمية كعقبات رئيسية أمام التوسع في استخدام الذكاء الاصطناعي. تعد هذه القضايا ذات أهمية خاصة في ظل التوسع في استخدام التطبيقات التوليدية مثل ChatGPT.
- **التحديات التنظيمية:** تمثلت في غياب السياسات والاستراتيجيات الواضحة لتنظيم استخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم، بالإضافة إلى نقص التدريب والدعم الفني لأعضاء هيئة التدريس.

يوضح الرسم (الشكل ١) أن التحديات التقنية كانت الأكثر تكرارًا بنسبة ٦٠%، مما يشير إلى أن قضايا مثل نقص البنية التحتية وصعوبة دمج الأنظمة الذكية تُعد العائق الأكبر أمام تطبيق الذكاء الاصطناعي في التعليم. تلتها التحديات التنظيمية بنسبة ٤٠%، حيث برز غياب السياسات الواضحة ونقص الكفاءات البشرية كأهم المعوقات. أما التحديات الأخلاقية فقد احتلت المرتبة الثالثة بنسبة ٣٣.٣%، وتركزت حول قضايا الخصوصية والتحيز في الخوارزميات.

الشكل ١ : توزيع التحديات الرئيسية في التعليم المدعوم بالذكاء الاصطناعي

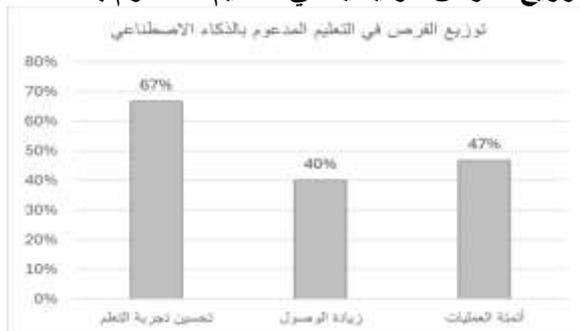


الفرص التي يقدمها الذكاء الاصطناعي في التعليم

- تحسين جودة التعليم : يسهم الذكاء الاصطناعي في تقديم تجارب تعليمية مخصصة بناءً على احتياجات الطلاب الفردية، مما يزيد من فاعلية وكفاءة العملية التعليمية.
- زيادة الوصول إلى التعليم : توفر التقنيات الذكية فرصًا للتعلم في المناطق النائية من خلال التعليم الإلكتروني، مما يدعم تحقيق مبدأ العدالة التعليمية.
- تعزيز الكفاءة الإدارية : تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات الإدارية مثل تصحيح الاختبارات وتحليل أداء الطلاب، مما يقلل من العبء الإداري على المعلمين.

يوضح الرسم (الشكل ٢) توزيع الفرص الرئيسية المرتبطة بتطبيق الذكاء الاصطناعي في التعليم. تُبرز النتائج أن تحسين تجربة التعلم هو الفرصة الأكثر تكرارًا بنسبة ٦٦.٧%، متبوعًا بأتمتة العمليات بنسبة ٤٦.٧%، وأخيرًا زيادة الوصول بنسبة ٤٠%. يدعم هذا التوزيع أهمية تطوير أنظمة تكيفية وفعالة لتحسين تعلم الطلاب، مع التركيز على تعزيز الوصول إلى التعليم في المناطق النائية وأتمتة العمليات الإدارية لتحسين الكفاءة.

الشكل ٢ : توزيع الفرص الرئيسية في التعليم المدعوم بالذكاء الاصطناعي



العلاقة بين التحديات والفرص

أظهرت النتائج أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين التحديات والفرص، حيث يمكن للتغلب على التحديات التقنية والتنظيمية أن يمهد الطريق للاستفادة من الفرص التي يقدمها الذكاء الاصطناعي. يتطلب ذلك اتباع استراتيجيات مبتكرة تشمل تعزيز البنية التحتية، تحسين السياسات، وتوفير التدريب اللازم.

المناقشة

تحليل النتائج مقارنة بالدراسات السابقة

- تتفق النتائج مع ما توصلت إليه العنزي والعبكان (2024) فيما يتعلق بالتحديات التقنية والتنظيمية، إلا أن هذه الدراسة أضافت بُعداً تحليلياً يربط بين التحديات والفرص في إطار شامل.
- تناولت الدراسة القضايا الأخلاقية بشكل مشابه لدراسة كشميري والفراني (2024)، إلا أنها قدمت توصيات محددة للحد من تأثير هذه القضايا.
- أظهرت النتائج أن الذكاء الاصطناعي يمتلك إمكانات واعدة لتحسين جودة التعليم، كما أكدت عليه دراسة (Edutopia 2023)، مما يعزز الحاجة إلى تطوير سياسات لدعمه.

تحليل العلاقة بين النتائج والأهداف البحثية

بعد تحليل التحديات والفرص، يتضح تحقيق الأهداف البحثية التي تم تحديدها في بداية الدراسة. يعكس هذا التحليل التكامل بين النتائج والأهداف البحثية، مما يبرز إسهام الدراسة في سد الفجوة البحثية.

- **الهدف الأول: تحديد التحديات الرئيسية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم.** وقد تم تحقيق هذا الهدف عبر تصنيف التحديات إلى ثلاثة أنواع رئيسية: التقنية، الأخلاقية، والتنظيمية. وبيّنت النتائج أن التحديات التقنية هي الأكثر تأثيراً، مما يدعو إلى الحاجة لمعالجة هذه القضايا على مستوى السياسات والبنية التحتية.
- **الهدف الثاني: استكشاف الفرص التي يتيحها الذكاء الاصطناعي لتحسين التعليم والتعلم.** أظهرت النتائج أن الفرص المرتبطة بتحسين تجربة التعلم كانت الأكثر تكراراً في الأدبيات بنسبة 66.7%. كما تناولت الدراسات إمكانية أتمتة العمليات التعليمية وزيادة الوصول للتعليم، مما يعكس التوجه نحو تعزيز الكفاءة والإنصاف في الأنظمة التعليمية.
- **الهدف الثالث: تحليل العلاقة بين التحديات والفرص واقتراح استراتيجيات للتغلب على التحديات واستثمار الفرص.** برز من النتائج أن العديد من التحديات يمكن معالجتها من خلال استثمار الفرص

بفعالية. على سبيل المثال، يمكن التغلب على التحديات التنظيمية مثل نقص الكفاءات البشرية من خلال أتمتة العمليات وتقليل العبء الإداري على المعلمين.

التوصيات

- **تعزيز البنية التحتية التكنولوجية:** ضرورة الاستثمار في تحسين البنية التحتية الرقمية للمؤسسات التعليمية لتسهيل دمج الذكاء الاصطناعي.
 - **وضع سياسات تنظيمية وأخلاقية:** الحاجة إلى تطوير سياسات واضحة تضمن الخصوصية، الشفافية، والعدالة في استخدام التقنيات الذكية.
 - **التدريب المستمر:** توفير برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس لتمكينهم من استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي بشكل فعال.
- تؤكد النتائج أن الذكاء الاصطناعي يمتلك إمكانات كبيرة لتحسين جودة التعليم وزيادة كفاءته، إلا أن استثماره يتطلب التغلب على تحديات تقنية وأخلاقية وتنظيمية. من خلال الربط بين التحديات والفرص، تسهم الدراسة في تقديم رؤية متكاملة لدعم استخدام الذكاء الاصطناعي بطريقة مستدامة ومسؤولة، بما يحقق أهداف التعليم الحديثة.

قائمة المراجع

- العنزي، م.، والعيكان، م. (٢٠٢٤). الذكاء الاصطناعي في التعليم: مراجعة منهجية. *مجلة الدراسات التربوية والعلوم النفسية*.
- القحطاني، ع.، والجديع، م. (٢٠٢٤). دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في التعليم: تحسين تجربة المعلمين وتحديد التحديات. *مجلة التعليم والتقنيات الذكية*.
- الشامي، م. (٢٠٢٤). تقنيات الذكاء الاصطناعي في تصميم التعليم الرقمي وطرق تقديمه. *مجلة التعليم الرقمي*.
- المركز الوطني للتعليم الإلكتروني. (٢٠٢٤). إطار الذكاء الاصطناعي في التعليم. *المركز الوطني للتعليم الإلكتروني*. Retrieved from <https://www.elc.edu.sa>
- المركز الابتكاري. (٢٠٢٣). استخدامات الذكاء الاصطناعي في قطاع التعليم. *المركز الابتكاري*. Retrieved from <https://www.innovation.sa>
- كشميري، ع.، والفراني، ن. (٢٠٢٤). النزاهة الأكاديمية في عصر الذكاء الاصطناعي التوليدي: مراجعة منهجية. *مجلة التعليم العالي*.
- Cowie, B., Moreland, J., & Otrell-Cass, K. (2021). Ethics and Artificial Intelligence in Education. *Educational Technology Research and Development*, 69(3), 457–473. <https://doi.org/10.1007/s11423-021-10056-1>
- Edutopia. (2023). Adaptive Learning Using Artificial Intelligence: An Opportunity to Enhance Online Education. *Edutopia*. Retrieved from <https://www.edutopia.org>
- Holmes, W., Bialik, M., & Fadel, C. (2019). Artificial Intelligence in Education: Promises and Implications for Teaching and Learning. *ResearchGate*. Retrieved from <https://www.researchgate.net>
- Luckin, R., Holmes, W., Griffiths, M., & Forcier, L. B. (2016). Intelligence Unleashed: An Argument for AI in Education. *UCL Institute of Education*. Retrieved from <https://discovery.ucl.ac.uk>
- Popenici, S., & Kerr, S. (2017). Exploring the Impact of Artificial Intelligence on Higher Education. *Research and Practice in Technology Enhanced Learning*, 12(1), 1-13. <https://doi.org/10.1186/s41039-017-0052-8>

- Russell, S., & Norvig, P. (2020). Artificial Intelligence: A Modern Approach (4th ed.). *Pearson Education*.
- Shute, V. J., & Towle, B. (2022). Adaptive Learning Systems: A Framework for Research and Practice. *Educational Psychologist*, 57(1), 1–14. <https://doi.org/10.1080/00461520.2022.2021>
- Siemens, G. (2013). Learning Analytics: The Emergence of a Discipline. *American Behavioral Scientist*, 57(10), 1380–1400. <https://doi.org/10.1177/0002764213498851>
- Springer. (2021). Ethics in Artificial Intelligence: Addressing Privacy and Fairness in Education. *SpringerLink*. Retrieved from <https://link.springer.com>



دور إدارة الأعمال الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي

دراسة ميدانية - جامعة البريمي

The role of e-business management in achieving
organizational excellence

A case study -University of Buraimi

إعداد

د. مصطفى عبد الظاهر السيد إبراهيم ليله

Moustafa Abdelzاهر Elsayed Ibrahim Leila

أستاذ مساعد إدارة الموارد البشرية - كلية التجارة_ جامعة البريمي

Doi: 10.21608/jinfo.2025.409185

استلام البحث ٢٠٢٤ / ١٠ / ٣٠

قبول البحث ٢٠٢٤ / ١٢ / ٣

ليه، مصطفى عبد الظاهر السيد إبراهيم (٢٠٢٥). دور إدارة الأعمال الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي- دراسة ميدانية - جامعة البريمي. *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب ، مصر، ٦(١٨)، ٤٧ - ٨٨.

<https://jinfo.journals.ekb.eg>

دور إدارة الأعمال الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي دراسة ميدانية - جامعة البريمي

المستخلص:

هدفت الدراسة للتعرف على دور ادارة الاعمال الالكترونية بأبعادها المختلفة والمتنثلة في (الاجهزة الالكترونية, البرامج الالكترونية, الانظمة الالكترونية, الموارد البشرية) في تحقيق التميز التنظيمي, وذلك بالتطبيق علي العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي واعتمد الباحث على الاستبيان كأداة أساسيه لجمع البيانات ، وأظهرت نتائج الدراسة توافر تطبيق أبعاد إدارة الأعمال الإلكترونية بجامعة البريمي مما ساهم في تحقيق التميز التنظيمي، بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين ادارة الاعمال الالكترونية و التميز التنظيمي، وكذلك وجود تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لإدارة الأعمال الإلكترونية علي التميز التنظيمي، بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين وفقاً لخصائصهم الديموجرافية حول متغيرات الدراسة.

Abstract:

The research aimed to assess the influence of electronic business management across its various dimensions (electronic devices, programs, systems, and human resources) on organizational excellence, targeting administrative and functional-level employees. The primary data was collected through Questionnaire. The study revealed the effective implementation of e-business management dimensions at Buraimi University, contributing to organizational excellence. Furthermore, it uncovered a positive and statistically significant correlation between e-business management and organizational excellence. Additionally, it demonstrated a statistically significant positive impact of e-business management on organizational excellence, with no notable discrepancies in employee opinions based on demographic characteristics concerning the study variables.

مقدمة:-

منذ القدم والانسان يحاول الوصول الى آلات تزيد من سرعة الأداء وتخفف عنه أعباء العمل، ولم تخلو المحاولات العلمية من تلك الأعمال التي ساهمت وساعدت على الوصول وتوظيف النظم الإلكترونية في إنجاز الأعمال وتأدية المهام الإدارية.

إن إدخال تقنيات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى عالم الأعمال والإداره أدى الى تغييرات جذريه في تأدية المهام الإدارية، وأحدثت قفزه نوعيه في أساليب العمل الإداري بما يحقق لمؤسسات الأعمال المعاصرة تأدية الأعمال بالكفاءة والفاعلية المستهدفة

لقد أثرت تكنولوجيا المعلومات على الإنسان ومنهجه في الإداره مما حتم على منظمات الأعمال المعاصره العمل توظيفها والاستفادة مما توفره من دعم للأنشطه الإدارية عبر عرض وتناقل البيانات والمعلومات داخلياً وخارجياً من خلال شبكات الأعمال وشبكة الانترنت. فالعمل على توظيف نظم الإداره الإلكترونية بمؤسسات الأعمال يعد وسيلة فاعلة لتحسين الأداء الإداري والتنظيمي ويتيح لكافة أصحاب المصلحه من عملاء وعاملين من الحصول على البيانات والمعلومات بسهولة ويسر.

إن الاستفادة من التقنيات الحديثه والعمل على توظيفها بمؤسسات الأعمال اصبح ضروريا لتطوير أساليب العمل، ولاكتساب المزايا التنافسيه التي تساعد على تحقيق الأهداف التنظيمية بالجودة العاليه، فالتطورات التكنولوجيه المعاصره حتمت على مؤسسات الأعمال الإقبال والإستثمار في النظم الإلكترونية حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما وبارزا في إدارة الأعمال

ويرى الباحث أن اهتمام الدول المتقدمه والناميه على حد سواء بالعمل على استخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والنظم الإلكترونية يعود الى الفوائد والمزايا التي تحققها للعمل الإداري من تبسيط للإجراءات وتناقل وحفظ للبيانات والمعلومات بطرق الكترونيه تساعد على بناء ذاكرة تنظيميه ومؤسساتيه يمكن استرجاع المعلومات المخزنه بها بكل سهوله ويسر، وبما يحقق التميز التنظيمي.

- أولاً: الإدارة الإلكترونية:

- تعريف الإدارة الإلكترونية^(١):

تعرف الإداره الإلكترونية على أنها " تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات"

(١) د. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، الإداره الإلكترونية دار حمير للنشر ط القاهره، ص ٨٠، ٢٠٢٠ م

- أهمية الإدارة الإلكترونية^(٢):

- ويرى (عبد الرؤف) أنه تتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية فيما يلي:
١. تحسين فعالية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أراها، وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل جهد ممكن.
 ٢. المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول على الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، فأصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليس له حدود.
 ٣. سهولة الاجتماعات عن بعد (Video Conferencing) بين الإدارات المتباعدة جغرافياً.
 ٤. سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة.
 ٥. سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية، من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المؤسسة.
 ٦. تطوير بنية تحتية عامة في حقل التقنية والتشغيل وبقيّة الاحتياجات التقنية.
 ٧. الخصوصية والأمان، حيث تمتع الإدارة الإلكترونية بمعايير الخصوصية والسرية المناسبة والأمن والمصادقية، مما يؤدي إلى نموها وتطورها في مجال خدمة العملاء.

- أهداف الإدارة الإلكترونية:

- تطرق بعض الباحثين والمفكرين إلى أهداف الإدارة الإلكترونية في التعليم وما يمكن أن تحققه من فوائد للجمهور، تتمثل في^(٣):
- ١- تحسين مستوى الخدمات : عن طريق تجاوز الأخطاء التي قد يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله وخصوصاً بما يتعلق بالمؤسسة التربوية.
 - ٢- التقليل من التعقيدات الإدارية : وذلك من خلال التقليل من البيروقراطية في الإدارة التربوية واختصار مراحل إنجاز المعاملات
 - ٣- تخفيض التكاليف : ومن ذلك إمكانية حصول الأفراد على المعلومات والبيانات التي تلزمهم للحصول على خدمة معينة عن طريق شبكة الإنترنت دون أن يكلف نفسه مراجعة المؤسسة التربوية .

(٢) طارق عبد الرؤف عامر، الإدارة الإلكترونية _ نماذج معاصرة، ط١، دار سحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ص٣٧، ٢٠٠٧.

(٣) أ.د. أحمد محمد غنيم : الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة المصرية، مصر، ص٣٠، ٢٠٠٤م.

٤- تحقيق الإفادة القصوى للعاملين في المؤسسة التربوية : ومن ذلك إتباع أسلوب موحد للتعامل مع جميع الموظفين في المؤسسة التربوية بما يحقق المساواة في تقديم الخدمة، وكذلك قيام نظام الخدمات الإلكترونية بالعمل على مدار الساعة.

- مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري^(٤):

إن الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة تركت أثارها الواسعة على المؤسسات ومحالات عملها وعلى استراتيجياتها ووظائفها، وفي الواقع إن التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل في التكنولوجيا الرقمية، وإنما أيضا إلى البعد الإداري المتمثل بتطور المفاهيم الإدارية التي تراكت لعقود عديدة وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري والإدارة القائمة على فرق العمل، وقد ساهمت الثورة الرقمية في إحداث تغييرات عميقة في بيئة العمل وأساليبه أهمها:

١. الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي.
٢. الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.
٣. الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي.
٤. الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام أو على العاملين إلى القيادة المرتكزة على المزيج تكنولوجيا.
٥. الانتقال من الرقابة بمفهوم مقارنة الأداء الفعلي مع المخطط إلى الرقابة المباشرة الآلية.

- مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

يحتاج التحول إلى الإدارة الإلكترونية إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وتتمثل تلك المراحل فيما يلي^(٥) :

١ - قناعة ودعم الإدارة العليا في المؤسسة: ينبغي على المسؤولين في المؤسسة أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.

(٤) دموسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة_ الجزائر، مجلة الباحث_ عدد(٩)، ص٩٣، ٢٠١١.

(٥) أمين الضرغامي، مصر والتحول إلى المنظمات الإلكترونية، "مجلة البحوث الإدارية" مركز البحوث والمعلومات، أكاديمية السادات للبحوث الإدارية)، السنة ٢٠، العدد ٢ نيسان / أبريل، ص٣٧، ٢٠٠٢.

٢ - تدريب وتأهيل الموظفين: الموظف هو العنصر الأساسي للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، لذا لا بد من تدريب وتأهيل الموظفين كي ينجزوا الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة، وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين، أو تأهيلهم على رأس العمل .

٣ - توثيق وتطوير إجراءات العمل: من المعروف أن لكل مؤسسة مجموعة من العمليات الإدارية، أو ما يسمى إجراءات العمل فبعض تلك الإجراءات غير مدون على ورق، أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرأ عليه أي تطوير. لذا لا بد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها كي تتوافق مع كثافة العمل، ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل، وتنفيذها بالطرق النظامية، مع الأخذ بالاعتبار قلة التكلفة وجودة الإنتاجية .

٤ - توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: يقصد بالبنية التحتية الجانب المحسوس في الإدارة الإلكترونية، من تأمين أجهزة الحاسوب، وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة ... إلخ.

٥ - البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً: ينبغي حفظ المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية إلكترونياً بواسطة المساحات الضوئية (Scanners)، وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها.

٦ - البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً: البدء بالمعاملات الورقية الأكثر انتشاراً في جميع الأقسام، وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل الهدر في استخدام الورق، وعلى سبيل المثال : نموذج طلب إجازة يطبق في جميع الأقسام بلا استثناء، فمن الأفضل البدء ببرمجته وتطبيقه

ثانياً: التميز التنظيمي:

في ظل التطورات المتلاحقة في بيئة الأعمال المعاصرة، والتحول الكبري في الإدارة الإلكترونية فإن بقاء منظمات الأعمال يعتمد على مدى نجاحها قدرتها على تحقيق التميز، والطريقة الوحيدة للتكيف مع هذه التطورات لبقاء المنظمات واستمرارها في عالم اليوم سريع الحركة والتطور المستمر، ويكمن أهمية التميز التنظيمي في تفعيل وتوافر عناصر إدارة التميز، والتي تعد من أكثر المفاهيم الحديثة في الإدارة الحديثة^(١).

1) Alsulami, A. N. (2019). The impact of the application of e- (management on organizational excellence: Case study on King Abdulaziz University. Indian Journal of Science and Technology, 12, 18.

والتميز التنظيمي هو أسلوب فكري وفلسفة إدارية تعتمد على منهجية ذات صلة بتحقيق نتائج ملموسة في المؤسسة بهدف تحقيق التوازن في تلبية احتياجات جميع الأطراف سواء أصحاب المصلحة أو المجتمع ككل، ضمن ثقافة التعلم والإبداع والتحسين المستمر، فعندما تظهر المؤسسة أداءً مميزاً، فإنها ستعزز فرص بقائها ونموها، والهدف النهائي من تطبيق أبعاد التميز التنظيمي هو تحقيق نقلة تنموية في الأداء المؤسسي يساعد القادة على تحقيق الكفاءة والتميز في الأداء على المستوى العالمي^(٧).

- مفهوم التميز التنظيمي:-

ويعرف التميز التنظيمي على أنه "القدرات والإمكانات التي تتفرد بها المنظمة من خلال تقديم سلع وخدمات تتميز بالحدثة والإبداع والأصالة لبناء صورة ذهنية إيجابية لدى العملاء لتحقيق مكانة رائدة في بيئة الأعمال^(٨)، كما يعرف التميز التنظيمي بأنه "نجاح المؤسسة في الوصول إلى مكانة مرموقة في بيئة الأعمال على المستوى المحلي والدولي من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وتقديم أفضل الخدمات التي تفوق توقعات العملاء^(٩)".

- أهداف التميز التنظيمي:

ويساعد التميز التنظيمي على تحقيق الأهداف التالية:

١. تحقيق رضا العملاء.
٢. تحقيق الرؤية والتخطيط الاستراتيجي للمنظمات.
٣. توليد ثقافة القيم لكل منظمة.
٤. التكامل بين الإدارة والقيادة في المنظمة.
٥. الاهتمام بالمشاركة وتحفيز العالمين، .
٦. تطوير الأداء.
٧. قياس التقدم على كافة المستويات لتحقيق التميز.

^(٧)Waswas, D., & Jwaifell, M. (2019). The Role of Universities' Electronic Management in Achieving Organizational Excellence: Example of Al Hussein Bin Talal University. World Journal of Education, 9(3), 53-66.

^(٨)Sallama, m. s. the impact of electronic management of human resources in achieving organizational excellence: a field study in the kirkuk education directorate.

^(٩) د. أحمد فاروق أبوغين، ماجد نبيل المدهون، دور التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق على العاملين في بلدية غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، غزة، ص ٣٤، ٢٠٢٣م

٨. إدارة سلسلة التغييرات^(١٠).

وترى المؤسسات أن الهدف من عملية التميز التنظيمي هو تطوير قوة العمل وجعلها قادرة ولديها القدرة على توفير خدمات تفوق التوقعات الداخلية والخارجية للعملاء تحقق رغباتهم وطموحاتهم مع إطلاق العنان للطاقت والإبداع والابتكار، إذ تعد القوى العاملة رأس مال بشري يعتمد عليه في تحقيق الإبداع والابتكار وتحقيق التميز^(١١).

- أهمية التميز المؤسسي كما يلي:

وتتمثل بعض من أهمية التميز التنظيمي فيما يلي:

١. تمكين المؤسسة من التغلب على التحديات، وتحمل المهام الصعبة وقبولها من خلال تعلم المنظمة والتحسين والنمو السريع.
٢. زيادة خبرات المؤسسة خارج مجال العمل بما يخدم مصالح أصحاب العمل.
٣. الدقة واختيار أفضل الأساليب لإنجاز المهام والأعمال...
٤. استخدام أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية لتغيير أساليب العمل الحالية^(١٢)

- الدوافع التي تدعم تطبيق التميز التنظيمي :

- (١) التغيير السريع في الظروف البيئية المحيطة بالمؤسسة والتي تؤثر على نشاطاتها وقراراتها
- (٢) العولمة الاقتصادية والمنافسة غير المحدودة فمنذ أن تغيرت حدود المنافسة ظهر المنافسين الجدد .
- (٣) نمو مفهوم الجودة: إن الزيادة في الطلب على الجودة جعلت العديد من المنظمات تدرك أهمية التميز وتقديم خدمات ذات جودة عالية لتتمكن من المنافسة فلقد أصبحت الجودة أمراً أساسياً ومعياراً لتحقيق التميز التنظيمي.
- (٤) ثورة تكنولوجيا المعلومات: وتتجلى في الوسائل المستخدمة لإنتاج المعلومات وتوزيعها وعرضها بطرق وأشكال مختلفة مكتوبة ومسموعة ومرئية^(١٣) .

(10) Sallama, m. s. the impact of electronic management of human resources in achieving organizational excellence: a field study in the kirkuk education directorate.

(11) د. وميض عبد الزهرة خضير، احمد عبد سعود، تأثير ادارة الموارد البشرية الإلكترونية في التميز التنظيمي باعتماد رأس المال البشري متغيراً تفاعلياً دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في جامعة البصرة، مجلة العلوم الاقتصادية، مج١٧، ع٦٤، ٢٠٢٢م.

(12) د. أحمد فاروق أبوغين، مرجع سبق ذكره، ص ٥٥.

(13) Waswas, D., & Jwaifell, M. (2019). The Role of Universities' Electronic Management in Achieving Organizational Excellence:

- الدراسات السابقة:

هدفت دراسة كل من (الغرابلي، الصاوي، ٢٠٢٣)^(١٤) إلى التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة بالتطبيق على جامعات دولة الإمارات العربية المتحدة الحكومية، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة في الجامعات محل التطبيق، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمدي قدرة تطبيق الموارد البشرية للإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة في الجامعات محل التطبيق، وبتوافر تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات محل الدراسة.

وهدفت دراسة كل من (أبوغين، المدهون، ٢٠٢٢)^(١٥) إلى التعرف إلى دور التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق على العاملين في بلدية غزة، واعتمد الباحث على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية قوية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في الهيكل التنظيمي، البنية التحتية، والموارد البشرية، والتخطيط الإستراتيجي وبين التميز المؤسسي، كما أظهرت النتائج أن بعد البنية التحتية التكنولوجية حصل على المرتبة الأولى بوزن نسبي (٧١.٦٣%)، يليه بعد الهيكل التنظيمي بوزن نسبي (٦٨.٩٨%). يليه بعد الموارد البشرية بوزن نسبي (٦٧.٨٩%) بينما جاء بعد التخطيط الإستراتيجي في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (٦٦.٧٥%).

وهدفت دراسة (Sallama, M. S, 2022)^(١٦) إلى بيان أثر الإدارة الإلكترونية في تعزيز ممارسات إدارة الموارد البشرية وتحقيق التميز التنظيمي، وتم جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة بناءً على الاستبانة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة تأثير وارتباط معنوي بين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية والتميز التنظيمي في المنظمة محل الدراسة، بالإضافة إلى أن استخدام الإدارة الإلكترونية

Example of Al Hussein Bin Talal University. *World Journal of Education*, 9(3), 53-66.

(١٤) د. زينب الغرابلي، د. محمود الصاوي، دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة دراسة تطبيقية على العاملين في الجامعات بـ دولة الإمارات العربية المتحدة، المجلة العربية للإدارة، مج ٤٣، ع ١٤ - مارس (أذار) ٢٠٢٣.
(١٥) د. أحمد فاروق أبوغين، مرجع سبق ذكره، ص ٧٧.

(١٦) Sallama, m. s. the impact of electronic management of human resources in achieving organizational excellence: a field study in the kirkuk education directorate.

للموارد البشرية سيحدث نقلة نوعية في المعاملات للمنظمة محل الدراسة، وسيساعد على تقديم خدماتها للمؤسسات والأفراد بطرق إلكترونية ستساعد على تقليل الوقت والجهد والتكلفة.

وهدف دراسة (Alsulami, A. N, (2019)^(١٧) إلى التعرف على تأثير الإدارة الإلكترونية على التميز التنظيمي، واعتمدت على المنهج الوصفي والاستبانة كأداة لجمع البيانات الرئيسية، وأظهرت نتائج الدراسة أن ٣٨% من التميز التنظيمي في الجامعة محل الدراسة يرجع إلى تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية في الجامعة محل الدراسة، بالإضافة إلى وجود تأثير لتطبيق الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز التنظيمي، وكذلك كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة بين إجابات العينة على أثر الإدارة الإلكترونية على التميز التنظيمي في الجامعة محل الدراسة.

وهدفت دراسة كل من (Waswas, D., & Jwaifell, M. (2019).^(١٨) إلى التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية والتميز التنظيمي، واشتملت أداة الدراسة على قسمين: الأول يتعلق بقياس مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية من حيث أبعاد ثلاث تمثلت في البعد (الإداري، والمادي، والفني)؛ أما القسم الثاني فيتعلق بتحديد مستوى التميز التنظيمي فيما يتعلق بالأبعاد الثلاثة والمتمثلة في (القيادة، وتميز إدارة الجامعة، وتميز الكادر البشري، وتميز الخدمات). واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية هو متوسط بالنسبة للبعد الإداري والفني، في حين أنه ضعيف في البعد المادي. كما كشفت أن مستوى التميز التنظيمي متوسط على بعد التميز القيادي ولكنه ضعيف على مستوى الكوادر البشرية^(١٩)

⁽¹⁷⁾ Alsulami, A. N. (2019). The impact of the application of e-management on organizational excellence: Case study on King Abdulaziz University. *Indian Journal of Science and Technology*, 12, 18.

⁽¹⁸⁾ Waswas, D., & Jwaifell, M. (2019). The Role of Universities' Electronic Management in Achieving Organizational Excellence: Example of Al Hussein Bin Talal University. *World Journal of Education*, 9(3), 53-66.

⁽¹⁹⁾ Waswas, D., & Jwaifell, M. (2019). The Role of Universities' Electronic Management in Achieving Organizational Excellence: Example of Al Hussein Bin Talal University. *World Journal of Education*, 9(3), 53-66. Waswas, D., & Jwaifell, M. (2019). The Role

وهدفت دراسة (الزغبى، ٢٠١٥)^(٢٠) للتعرف على دور ومدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين القرارات الإدارية بالأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج العربي، وقامت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة أهمية ودور الإدارة الإلكترونية في الحصول على البيانات والمعلومات عبر تطبيقات الأرشفة الإلكترونية، ومساهمتها في تخفيف الجهد المبذول لإنجاز المعاملات، وتوفير المعلومات اللازمة لتحسين عملية إدارة وإتخاذ قرارات أكثر شمولاً وإدارة القرارات، بالإضافة إلى توفير طرق متنوعة لمتابعة القرارات الإدارية.

وهدفت دراسة (مطر، ٢٠١٣)^(٢١) إلى التعرف على دور إدارة الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وكذلك متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان في قطاع غزة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي معتمداً على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة أنه وبالرغم من جودة البرامج التدريبية التي يقدمها ديوان الموظفين إلا أنها لا تمس بشكل مباشر احتياجات تنمية الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية، كما يوجد قصور في اهتمام الوزارة بتطبيق الإدارة الإلكترونية حيث لا تقوم بحصر مهارات الموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية، وخرجت الدراسة بوجود نقص في متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة.

وهدفت دراسة (شليبي، ٢٠١٣)^(٢٢) إلى التعرف على واقع وأثر الإدارة الإلكترونية على التطوير التنظيمي، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة وتم جمع البيانات من خلال الاستبانة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير للإدارة الإلكترونية على التطوير التنظيمي، وكذلك وجود إدراك لدى العاملين في الجامعة بمزايا الإدارة الإلكترونية. وبمعرفة

of Universities' Electronic Management in Achieving Organizational Excellence: Example of Al Hussein Bin Talal University. *World Journal of Education*, 9(3), 53-66.

(٢٠) سعد الزغبى، دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين القرارات الإدارية»، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، ٢٠١٥.

(٢١) شادي مطر، دور تنمية الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة ميدانية على وزارة الأشغال العامة والإسكان»، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة فلسطين، ٢٠١٣.

(٢٢) جمانة شليبي، واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطور التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة فلسطين، ٢٠١٣.

بالتطبيقات الإلكترونية المتوفرة، بالإضافة لوجود بعض التحديات التي حالت دون تطبيق الإدارة الإلكترونية تمثلت في نقص الحوافز التشجيعية، والإمكانات المادية، والفنية، والبشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة محل الدراسة.

وهدف دراسة كل من (الناصر، قريشي، ٢٠١١) (٢٣) إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر، وقد استخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة. وقامت الدراسة على اربع فرضيات، اختبرت بواسطة مجموعة من الأساليب الإحصائية، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقات ارتباط دالة وموجبة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية بشكل منفرد مع أبعاد العمل الإداري مجتمعة.

- الفجوة البحثية:

وفي ضوء عرض الدراسات السابقة خلص الباحث إلى ما يلي :

أن إدارة الأعمال الإلكترونية تعد فرع حديث نسبيا في علم الإدارة ورغم وجود بعض الأبحاث العربية والتي لم تتناول كافة الجوانب المتعلقة بالإدارة الإلكترونية. وتناولت الدراسات السابقة الإدارة الإلكترونية كمتغير مستقل، وقد قام الباحث باختبار مجال تطبيق يختلف عن مجالات التطبيق في الدراسات السابقة ، حيث سيتم التركيز على دراسة تأثير إدارة الأعمال الإلكترونية وأبعادها المتمثلة في (الأجهزة الإلكترونية - البرامج الإلكترونية - الأنظمة الإلكترونية - الموارد البشرية) على تحقيق التميز التنظيمي، وذلك بالتطبيق على العاملين بالإدارات المختلفة بجامعة البريمي حيث يعمل بها كافة التخصصات الإدارية والفنية والتي تقدم خدمات إدارية وتعليمية متنوعه للطلاب تهدف من خلالها إلى خدمة المجتمع.

وبناء على ما سبق فإن الباحث يسعى في هذا البحث إلى تحديد "دور إدارة الأعمال الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي" _ بالتطبيق على جامعة البريمي.

- مشكلة الدراسة:

وفي ضوء الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث أمكن صياغة مشكلة الدراسة للإجابة على السؤال التالي: "ما دور إدارة الأعمال الإلكترونية وأبعادها في تحقيق التميز التنظيمي _ بجامعة البريمي"

أهداف البحث :

يهدف هذا البحث إلى تحقيق ما يلي :

١- تحديد نوع وقوة العلاقة بين إدارة الأعمال الإلكترونية وأبعادها المتمثلة في (الأجهزة الإلكترونية - البرامج الإلكترونية - الأنظمة الإلكترونية - الموارد البشرية) وأبعاد التميز التنظيمي.

(٢٣) د. موسى عبد الناصر، د. محمد قريشي، مرجع سبق ذكره، ص ٨٥.

٢- تحديد ما اذا كانت أبعاد إدارة الأعمال الإلكترونية والمتمثلة في الأجهزة الإلكترونية - البرامج الإلكترونية - الأنظمة الإلكترونية - الموارد البشرية تؤثر تأثيراً معنوياً في التميز التنظيمي.

٣- دراسة آراء المستقضي منهم من حيث خصائصهم الديموغرافية (النوع ، والمؤهل العلمي ، والمستوى الإداري والوظيفي) فيما يتعلق بالمتغيرات محل الدراسة

- أهمية البحث:

- الأهمية الأكاديمية:

١. ندرة الدراسات المحلية المتعلقة بإدارة الأعمال الإلكترونية وآثارها في تحقيق التميز التنظيمي ، مما يبرز أهمية الحاجة لمزيد من البحث في هذا المجال في منطقة الخليج العربي.

٢. المساهمة في تحديد أفضل الخطوات والمناهج العلمية التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق التميز التنظيمي.

٣. تعد الدراسة الحالية امتداد للجهود المبذولة في دراسة ومناقشة القضايا المتعلقة بإدارة الأعمال الإلكترونية وآثارها في تحقيق التميز التنظيمي ، وتسعى هذه الدراسة للتوصل إلى مزيد من المعرفة التي تساهم في تحديد التأثير وطبيعة العلاقة بين إدارة الأعمال الإلكترونية والتميز التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة.

- الأهمية التطبيقية:

تبرز الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في المساهمة في التوصل إلى نتائج تساعد المسؤولين بالجامعة محل الدراسة عند رسم سياسات الموارد البشرية في تعزيز وتحقيق التميز التنظيمي، من خلال الإطار العلمي الذي تقدمه نتائج هذه الدراسة، والذي قد يؤدي بدوره إلى تحقيق التميز التنظيمي وتنمية نظم الإدارة الإلكترونية بالجامعة محل الدراسة.

- رابعاً: - فروض الدراسة:-

من واقع نتائج ما انتهت وتوصلت إليه الدراسات السابقة يمكن وضع فروض

البحث التالية:

١- لا توجد علاقة ارتباط معنوي بين أبعاد إدارة الأعمال الإلكترونية والمتمثلة في (الأجهزة الإلكترونية - البرامج الإلكترونية - الأنظمة الإلكترونية - الموارد البشرية) وبين التميز التنظيمي بجامعة البريمي ويفيد اختبار هذا الفرض في تحقيق الهدف الأول من أهداف البحث.

٢- لا تؤثر أبعاد إدارة الأعمال الإلكترونية مجتمعة بشكل معنوي والمتمثلة في (الأجهزة الإلكترونية - البرامج الإلكترونية - الأنظمة الإلكترونية - الموارد البشرية)

في النمير التنظيمي بجامعة البريمي ويفيد إختبار هذا الفرض في تحقيق الهدف الثاني من أهداف البحث وينقسم هذا الفرض إلى عدة فروض فرعية:

٢/١ لا تؤثر أبعاد إدارة الأعمال الإلكترونية (الأجهزة الإلكترونية - البرامج الإلكترونية - الأنظمة الإلكترونية - الموارد البشرية) تأثيرا معنويا في تميز القيادة بالجهة موضع التطبيق.

٢/٢ لا تؤثر أبعاد إدارة الأعمال الإلكترونية (الأجهزة الإلكترونية - البرامج الإلكترونية - الأنظمة الإلكترونية - الموارد البشرية) تأثيرا معنويا في تميز المرؤوسين بالجامعة موضع التطبيق.

٢/٣ لا تؤثر أبعاد إدارة الأعمال الإلكترونية (الأجهزة الإلكترونية - البرامج الإلكترونية - الأنظمة الإلكترونية - الموارد البشرية) تأثيرا معنويا في تميز الهيكل التنظيمي بالجامعة موضع التطبيق.

٢/٤ لا تؤثر أبعاد إدارة الأعمال الإلكترونية (الأجهزة الإلكترونية - البرامج الإلكترونية - الأنظمة الإلكترونية - الموارد البشرية) تأثيرا معنويا في تميز الاستراتيجية بالجامعة موضع التطبيق.

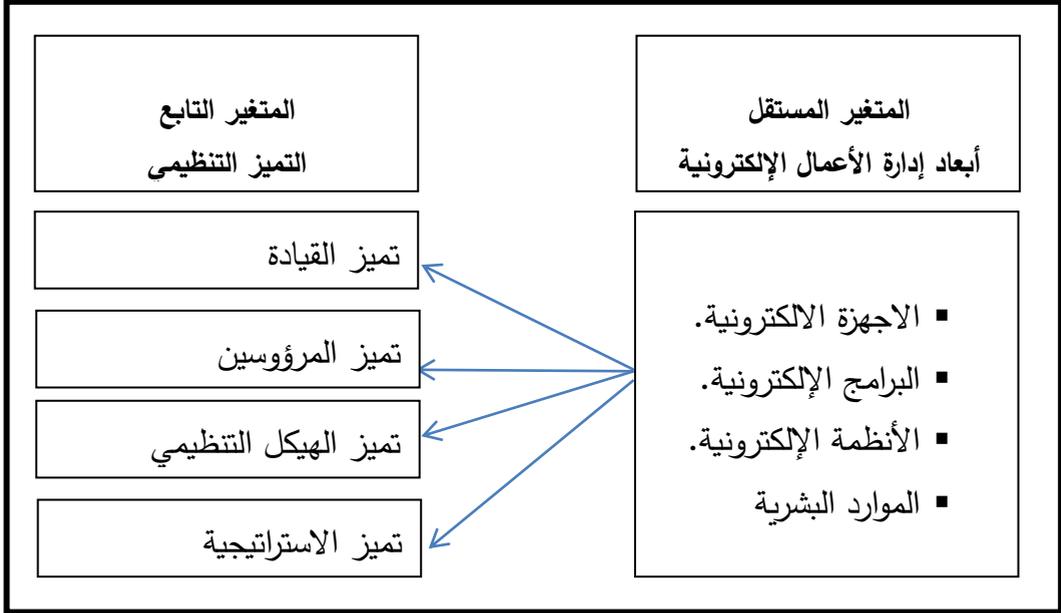
٥- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقصى منهم من حيث خصائصهم الديموغرافية (النوع ، العمر، والمؤهل العلمي ، والمستوى الإداري والوظيفي، مدة العمل بالجامعة) فيما يتعلق بالمتغيرات محل الدراسة. وينقسم هذا الفرض إلي مجموعة من الفروض الفرعية تتمثل فيما يلي:

٣/١ توجد اختلافات معنوية بين آراء المستقصى منهم تعزي لمتغير النوع فيما يتعلق بالمتغيرات محل الدراسة.

٣/٢ توجد اختلافات معنوية بين آراء المستقصى منهم تعزي للمؤهل العلمي فيما يتعلق بالمتغيرات محل الدراسة.

٣/٣ توجد اختلافات معنوية بين آراء المستقصى منهم تعزي للمستوى الإداري والوظيفي فيما يتعلق بالمتغيرات محل الدراسة.

ويمكن توضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة من خلال الشكل التالي



- 1- الأجهزة الإلكترونية: ويعد جهاز الحاسوب الشخصي Computer من أهم العناصر في الإدارة الإلكترونية والذي من خلاله يتم التواصل والتخاطب بين العاملين، وإدخال البيانات وإسترجاعها وعرضها^(٢٤).
- 2- البرامج الإلكترونية (Software): مجموعة التعليمات التي تؤدي خطوة بخطوة وتُعطي للكمبيوتر تصور عن ماذا يعمل، ويكون الهدف من البرامج هو تحويل البيانات الخام التي لا تعبر عن حقائق لمعلومات، ويوجد أنواع عديدة من البرمجيات منها برمجيات النظام وبرمجيات التطبيقات^(٢٥).

(٢٤) مهيرة على أبو القاسم محمد، الإدارة الإلكترونية للمراكز الطبية الخاصة ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم، ١٩، ٢٠١٠م.
(٢٥) د. عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أ.د أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي. الإدارة الإلكترونية. مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، ص٩٦، ٢٠١٣.

٣- الأنظمة الإلكترونية: وهي عبارة عن تقنيات تساعد العاملين على تأدية مهام عملهم من خلال نظم إلكترونية قائمة على تبادل وتناقل البيانات والمعلومات عبر الشبكات والإنترنت^(٢٦).

٤- الموارد البشرية: Human Resource : ويعد من الضرورة إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية، ويمكن تنفيذ ذلك من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد وتأهيل الكوادر البشرية التأهيل التقني المطلوب؛ لتحقيق الكفاءة عند التعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية^(٢٧)، ويجب أن يكون الكادر البشري أو الموارد البشرية ذات تأهيل تقني متميز يمكنها من التعامل مع نظم الإدارة الإلكترونية بالكفاءة المستهدفة.

- ثانياً: متغيرات أبعاد التميز التنظيمي:

١- تميز القيادة: القائد المتميز هو الشخص الذي يستطيع إستشعار التهديدات ومشكلات العمل، ونقاط الضعف، وله تأثير مباشر على التميز، وذلك من خلال تطوير قدرات العاملين وتشجيعهم على التميز والإبداع والإبتكار، وبناء علاقات عمل فعالة^(٢٨)، ويسعى القادة المتميزون إلى تعظيم مهاراتهم الناعمة، وكذلك مهارات مرؤسيهم^(٢٩).

٢- تميز المرؤوسين: يقتضي التميز رفع مستوى مشاركة العاملين في الدوائر والمؤسسات الحكومية وغيرها من خلال تنميتهم وتدريبهم وإشراكهم في العمل بصورة حقيقية، ويتم توظيف ذوي المهارات والعمل على تنمية قدراتهم تحقيقاً للاستراتيجيات التنظيمية^(٣٠).

٣- تميز الهيكل التنظيمي: يمثل درجة قدرة الإطار الهيكلي الذي يربط أجزاء التنظيم، وينظم العلاقات بين الأعمال والمراكز والأقسام، والتعاون المتوقع بين

(٢٦) د. زينب الغرابلي، د. محمود الصاوي، مرجع سبق ذكره.

(٢٧) (١) د. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، مرجع سبق ذكره، ص ١٤٥.

(28) Sallama, m. s. the impact of electronic management of human resources in achieving organizational excellence: a field study in the kirkuk education directorate.

(29) Kiral, E. (2020). Excellent Leadership Theory in Education. Journal of Educational Leadership and Policy Studies, 4(1), n1.

(٣٠) محمد داوود، إدارة التميز والإبداع الإداري، دار ابن النفيس، الاردن، ص ٩٠، ط ١، ٢٠٢٠م

أجزاء التنظيم ويوضح خطوط السلطة والمسؤولية بشكل يساعد على أداء الأنشطة المختلفة وتحقيق الأهداف المطلوبة^(٣١).

٤- تميز الاستراتيجية: هي درجة تميز الخطوات التي تتخذها المنظمة لتحقيق رؤيتها ورسالتها وتفاعلها كخطة موحدة شاملة ومتكاملة تربط موارد المنظمة بقدراتها الاستراتيجية على مواجهة التحديات البيئية^(٣٢).

الدراسة الميدانية

تناول الباحث من شرح لمنهجية الدراسة والاطار النظري لمتغيرات الدراسة، واستكمالاً لما تم تناوله فإن هذا الجزء يتناول الدراسة الميدانية وذلك لتحقيق هدف الدراسة المتمثل في قياس أثر إدارة الأعمال الإلكترونية بأبعادها المختلفة والمتمثلة في (الأجهزة الإلكترونية، البرامج الإلكترونية، الأنظمة الإلكترونية، الموارد البشرية) في التميز التنظيمي، وذلك بالتطبيق على العاملين بالمستوي الإداري والوظيفي بجامعة البريمي، وكذلك التعرف على طبيعة ودرجة العلاقة بين متغيرات الدراسة، لذا يتناول الباحث في هذا الجزء عرض لتوصيف وتحليل البيانات التي تم جمعها كجزء من الدراسة الميدانية، وذلك باستخدام أساليب التحليل الإحصائي، ويشتمل هذا الفصل على:

أولاً. معدل الردود على الاستقصاء

ثانياً. الاعتمادية والصلاحية

ثالثاً. الرموز الإحصائية المستخدمة

رابعاً. خصائص مفردات الدراسة

خامساً. التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

سادساً. إختبار تبعية متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي

سابعاً. إختبار فروض الدراسة

ثامناً. نتائج الدراسة

- أولاً: معدل الردود على الاستقصاء:

قام الباحث بتوزيع استمارات الاستقصاء على العاملين بالمستوي الإداري والوظيفي بجامعة البريمي وقد بلغ عدد الاستمارات التي تم تجميعها ٧٦ استمارة من أصل ٩٠ ولم يتم استبعاد أي استمارات غير صالحة للتحليل وبذلك يصل عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الي ٧٦ استمارة.

(٣١) عبد العزيز بن سلطان العنقري، أثر ممارسات القيادة الأخلاقية للمديرين في تحقيق التميز التنظيمي - دراسة تطبيقية على المحافظات التابعة لإمارة مكة المكرمة. كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الطائف، ٢٠١٢م.

(٣٢) عبد العزيز بن سلطان العنقري، المرجع السابق.

جدول: (١) معدل ردود العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي

مجتمع الدراسة	حجم المجتمع	عدد القوائم التي تم تجميعها	عدد القوائم الغير مستوفاه	القوائم الصالحة للتحليل	نسبة الاستجابة
العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي	٩٠	٧٦	-	٧٦	٨٤.٤%

المصدر: من إعداد الباحث

ثانيا: الاعتمادية والصلاحية:

يعتبر الثبات والصدق من الخصائص الهامة في أي أداة من أدوات القياس وذلك لأنه لا يمكن الوثوق في بيانات تم جمعها والحصول عليها من أداة تخلو من هاتين الخاصيتين وقد استخدم الباحث مقاييس إحصائية تستخدم للتحقق من درجة الثبات والصدق في المقاييس المستخدمة في الدراسة.

التحقق من درجة الثبات في مقاييس الدراسة:

يشير الثبات إلي مدى اتساق نتائج المقياس, فاذا حصلنا علي درجات متقاربة عند تطبيق نفس المقياس علي نفس مجموعة الأفراد مرتين مختلفتين فأنا نستدل من ذلك علي أن المقياس يتسم بدرجة عالية من الثبات, ويتم اختبار ثبات الاستقصاء بعدة طرق أهمها معامل "ألفا كرونباخ" Cronbach's Alpha" وهو يأخذ قيم تتراوح ما بين الصفر والواحد الصحيح, وعندما تكون قيمته قريبة من الواحد فإن ذلك يدل علي ثبات الاستقصاء, وتعتبر نسبة ٦٠% مقبولة للحكم علي ثبات الاستقصاء مع مراعاة أنه يتم إستبعاد أي متغير له معامل إرتباط إجمالي Item-Total-correlation أقل من ٣٠% بينه وبين باقي المتغيرات في المقياس نفسه ويمكن قياس درجة الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة كالآتي:

- اولاً: قياس مستوى الثبات في المقياس الخاص بإدارة الاعمال الالكترونية بأبعادها المختلفة:

يتم قياس مستوى الثبات الخاص بمقياس ادارة الاعمال الالكترونية بأبعادها المختلفة باستخدام معامل الثبات الفا وذلك كما يلي:

جدول (٢) قياس درجة الثبات في المقياس الخاص بإدارة الاعمال الالكترونية بأبعادها المختلفة

معامل الفاكرونباخ بعد الحذف	عدد العبارات المحذوفة	معامل الفاكرونباخ (مقياس الثبات)	معامل الارتباط الإجمالي	عبارات المقياس
بعد الاجهزة الالكترونية				
٠.٨٨٥	-	٠.٨٨٥	٠.٧٢٦	X1 ₁
			٠.٨٣٨	X1 ₂
			٠.٦٧٢	X1 ₃
			٠.٧٠٨	X1 ₄
			٠.٧٠٢	X1 ₅
بعد البرامج الالكترونية				
٠.٨٧٩	-	٠.٨٧٩	٠.٧١٦	X2 ₁
			٠.٧٠٥	X2 ₂
			٠.٧٠٤	X2 ₃
			٠.٧٠٨	X2 ₄
			٠.٧٢٨	X2 ₅
بعد الانظمة الالكترونية				
٠.٨٢٤	-	٠.٨٢٤	٠.٤٥٧	X3 ₁
			٠.٦٤٥	X3 ₂
			٠.٧٣٢	X3 ₃
			٠.٥٤٣	X3 ₄
			٠.٧١٤	X3 ₅
			٠.٤٩٣	X3 ₆
بعد الموارد البشرية				
٠.٨٣١	-	٠.٨٣١	٠.٦٥٥	X4 ₁
			٠.٥٩٠	X4 ₂
			٠.٥٧٧	X4 ₃
			٠.٦٣٠	X4 ₄
			٠.٧٠٩	X4 ₅

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من جدول (٤-٢) السابق نجد أن جميع العبارات ذات معامل ارتباط إجمالي أكبر من ٣٠% كما نجد أن معاملات الثبات للأبعاد في المقياس قد بلغت علي الترتيب (٠.٨٨٥، ٠.٨٧٩، ٠.٨٢٤، ٠.٨٣١) وهي معاملات ثبات مرتفعة وبالتالي نجد ان هذا المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

- **ثانياً: قياس مستوى الثبات في المقياس الخاص بالتميز التنظيمي:**

يتم قياس مستوى الثبات الخاص بمقياس التميز التنظيمي باستخدام معامل الثبات الفا وذلك كما يلي:

جدول (٣) قياس درجة الثبات في المقياس الخاص بالتميز التنظيمي

عبارات المقياس	معامل الارتباط الإجمالي	معامل الفاكرونباخ (مقياس الثبات)	عدد العبارات المحذوفة	معامل الفاكرونباخ بعد الحذف
Y1	٠.٦٤١	٠.٩٤٢	-	٠.٩٤٢
Y2	٠.٥٧٤			
Y3	٠.٥٧١			
Y4	٠.٧٤٠			
Y5	٠.٦٤٥			
Y6	٠.٧١٦			
Y7	٠.٦٥٤			
Y8	٠.٦٧٨			
Y9	٠.٦١٧			
Y10	٠.٥٩٠			
Y11	٠.٥٨٣			
Y12	٠.٥٧٥			
Y13	٠.٦٣١			
Y14	٠.٧١٨			
Y15	٠.٤٨٨			
Y16	٠.٥٦٨			
Y17	٠.٦٤٧			
Y18	٠.٦٩١			
Y19	٠.٦٨٧			
Y20	٠.٧٢٧			
Y21	٠.٦٧٩			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من جدول (٤-٣) السابق نجد أن جميع العبارات ذات معامل ارتباط إجمالي أكبر من ٣٠% كما نجد أن معامل الثبات في المقياس قد بلغ (٠.٩٤٢) وهو معامل ثبات مرتفع وبالتالي نجد ان هذا المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

- قياس درجة صدق الاستقصاء:

يقصد بالصدق مدى قدرة أداة القياس علي تحقيق أهدافها وذلك بقياس ما وضعت لقياسه, وقد استعان الباحث للتأكد من صدق الاستبانة بثلاث أنواع من الصدق وهم: صدق المحتوي, والصدق الذاتي, وصدق الاتساق الداخلي وذلك كما هو موضح في الآتي:

أ- صدق المحتوي (الظاهري):

يقصد به إلي أي مدى يشمل المقياس خصائص الشيء المراد قياسه في كل الجوانب اللازمة وحيث أن الأداة المصممة لا تحتوي علي كل الأسئلة الممكنة حول موضوع البحث وانما يكتفي الباحث بمجموعة أو عينة من الأسئلة حول موضوع البحث ولذلك فإنه ينبغي التأكد من أن تلك المجموعة من الأسئلة كافية لتغطية محتوى موضوع البحث وقد قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية علي عدد من المحكمين الأكاديميين المتخصصين في مجال الدراسة للتأكد من قدرة الاستبيان علي قياس متغيرات الدراسة ومدى وضوح الفقرات ودقتها من الناحية العلمية ولاستطلاع آراء المحكمين حول مدى ملائمة كل عبارة من عبارات الاستبيان لقياس ما وضعت لأجله ولإجراء تعديل أو تصحيح أو نقل العبارات غير المناسبة, وقد تم الأخذ بآرائهم بما يحقق أهداف الدراسة وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من تعديل حتي خرج الاستبيان في صورته النهائية.

أ- الصدق الذاتي:

تم حساب الصدق الذاتي للأبعاد وذلك عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات كما يلي:

جدول (٤) نتائج الصدق الذاتي لمقاييس الدراسة

الصدق الذاتي	معامل الفاكرونباخ (مقياس الثبات)	البعد
٠.٩٤١	٠.٨٨٥	بعد الاجهزة الالكترونية
٠.٩٣٨	٠.٨٧٩	بعد البرامج الالكترونية
٠.٩٠٨	٠.٨٢٤	بعد الانظمة الالكترونية
٠.٩١٢	٠.٨٣١	بعد الموارد البشرية
٠.٩٧١	٠.٩٤٢	متغير التميز التنظيمي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من جدول (٤) السابق نجد أن جميع الأبعاد تتمتع بدرجة صدق مرتفعة وهذا يؤكد على أن الاستقصاء يتمتع بدرجة عالية من الصدق.

ج- صدق الاتساق الداخلي:

يمكن قياس صدق الاتساق الداخلي للاستقصاء والذي يدل على قوة الارتباط بين درجة كل مجال ودرجات الاستقصاء الكلية وذلك كما يلي:

جدول (٥) نتائج معاملات الارتباط بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للاستقصاء

		الاجهزة الالكترونية	البرامج الالكترونية	الانظمة الالكترونية	الموارد البشرية	التميز التنظيمي	المتوسط العام للاستقصاء
الاجهزة الالكترونية	Pearson Correlation	1	.675**	.402**	.297**	.737**	.788**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.009	.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76
البرامج الالكترونية	Pearson Correlation	.675**	1	.574**	.399**	.755**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76
الانظمة الالكترونية	Pearson Correlation	.402**	.574**	1	.638**	.689**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76
الموارد البشرية	Pearson Correlation	.297**	.399**	.638**	1	.667**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000	.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76
التميز التنظيمي	Pearson Correlation	.737**	.755**	.689**	.667**	1	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76
المتوسط العام للاستقصاء	Pearson Correlation	.788**	.827**	.763**	.699**	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد أن معاملات الارتباط السابقة مقبولة ودالة إحصائياً وبذلك يكون الباحث قد تأكد من ثبات وصدق الاستبانة وبذلك أصبحت الاستبانة صالحة للتطبيق على عينة الدراسة.

ثالثاً: الرموز الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام الرموز الإحصائية الآتية:

X1₁.....X1₅ : ترمز إلى العبارات التي تقيس بعد الأجهزة الإلكترونية.

X2₁.....X2₅ : ترمز إلى العبارات التي تقيس بعد البرامج الإلكترونية.

X3₁.....X3₆ : ترمز إلى العبارات التي تقيس بعد الأنظمة الإلكترونية.

X4₁.....X4₅ : ترمز إلى العبارات التي تقيس بعد الموارد البشرية.

Y1.....Y21 : ترمز إلى العبارات التي تقيس متغير التميز التنظيمي.

رابعاً: خصائص عينة الدراسة:

قام الباحث بوصف الخصائص الديموغرافية لمفردات الدراسة وذلك من خلال إيجاد التكرارات والنسب المئوية كالآتي:

جدول (٦) التكرارات والنسب المئوية لتوزيع مفردات الدراسة وفقاً للخصائص الديموغرافية

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	٢٨	٣٦.٨%
	انثى	٤٨	٦٣.٢%
	إجمالي	٧٦	١٠٠%
المؤهل العلمي	مؤهل ثانوي أ و ما يعادله	١٣	١٧.١%
	مؤهل جامعي	٥٥	٧٢.٤%
	مؤهل فوق الجامعي	٨	١٠.٥%
	إجمالي	٧٦	١٠٠%
المستوي الإداري والوظيفي بالجامعة	إدارة عليا	٦	٧.٩%
	إدارة وسطي	٢١	٢٧.٦%
	إدارة تنفيذية	٤٩	٦٤.٥%
	الإجمالي	٧٦	١٠٠%

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

أ- من حيث النوع:

من جدول (٤-٦) السابق نجد أن (٢٨) مفردة بنسبة (٣٦.٨%) من حجم مفردات الدراسة من الذكور في حين نجد أن (٤٨) مفردة بنسبة (٦٣.٢%) من حجم مفردات الدراسة من الإناث وهذا يدل على أن الإناث أكثر استجابة من الذكور في الرد على الاستقصاء.

ب- المؤهل العلمي:

من حيث المؤهل العلمي نجد أن (١٣) مفردة بنسبة (١٧.١%) من حجم المفردات حاصلين علي مؤهل ثانوي او ما يعادله، في حين نجد أن (٥٥) مفردة بنسبة (٧٢.٤%) من حجم مفردات الدراسة حاصلين علي مؤهل جامعي، وأخيراً نجد أن (٨) مفردات بنسبة (١٠.٥%) من حجم مفردات الدراسة حاصلين علي مؤهل فوق الجامعي. وهذا يدل على أن اغلب المفردات حاصلين علي تعليم جامعي فما فوق مما يزيد من فهم المفردات لموضوع الدراسة.

ج- المستوي الاداري والوظيفي بالجامعة:

من حيث المستوي الاداري والوظيفي بالجامعة نجد أن (٦) مفردات بنسبة (٧.٩%) من حجم المفردات من الادارة العليا، في حين نجد أن (٢١) مفردة بنسبة (٢٧.٦%) من حجم مفردات الدراسة من الادارة الوسطي، وأخيراً نجد أن (٤٩) مفردة بنسبة (٦٤.٥%) من حجم مفردات الدراسة من الادارة التنفيذية، مما يزيد من فهم المفردات لموضوع الدراسة.

خامساً: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

يتم تناول التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وذلك كما يلي:

أولاً: التحليل الوصفي لبعء الاجهزة الالكترونية:

يتم إجراء التحليل الوصفي لبعء الاجهزة الالكترونية كما يلي:

جدول (٧) نتائج التحليل الوصفي لبعء الاجهزة الالكترونية

الإنحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة
٠.٨٠٥٥٧	٤.٠٦٥٨	X1 ₁
٠.٩٨٢٢١	٤.٠٩٢١	X1 ₂
١.٠٤١٩٣	٣.٨١٥٨	X1 ₃
١.٠٤٦٣٠	٣.٨٤٢١	X1 ₄
٠.٨٦٢٤٧	٣.٩٤٧٤	X1 ₅
٠.٩٤٧٧	٣.٩٥٢٦	الاجمالي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من جدول (٧) السابق نجد أن المتوسط العام لعدد الاجهزة الالكترونية يبلغ (٣.٩٥٢٦) وهو متوسط يدل علي أنه تساير الجامعة الأجهزة ذات التقنية الحديثة, وتوفر الجامعة أجهزة الحاسوب التي يحتاج اليها العاملون بالجامعة في العمل, كما ان عدد أجهزة الحاسوب المتوفرة بالجامعة تتناسب مع عدد العاملين.

ثانياً: التحليل الوصفي لعدد البرامج الالكترونية:

يتم إجراء التحليل الوصفي لعدد البرامج الالكترونية كما يلي:

جدول (٨) نتائج التحليل الوصفي لعدد البرامج الالكترونية

الإنحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة
٠.٨٦٦٨٤	٤.٠٩٢١	X2 ₁
٠.٨٦٤١٠	٤.٠٠٠	X2 ₂
٠.٧٤٩٢٧	٤.١٥٧٩	X2 ₃
٠.٧٦٥٣٧	٤.١١٨٤	X2 ₄
٠.٨٦٣٦٩	٤.٠٢٦٣	X2 ₅
٠.٨٢١٨٥	٤.٠٧٨٩	الاجمالي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من جدول (٨) السابق نجد أن المتوسط العام لعدد البرامج الالكترونية يبلغ (٤.٠٧٨٩) وهو متوسط يدل علي أنه تقوم الجامعة باقتناء البرامج عالية المستوى, ويتم تحديث وتطوير البرامج المستخدمة بشكل مستمر, كما ان البرامج والتطبيقات المتوفرة بالجامعة مناسبة لحاجات العمل.

ثالثاً: التحليل الوصفي لعدد الانظمة الالكترونية:

يتم إجراء التحليل الوصفي لعدد الانظمة الالكترونية كما يلي:

جدول (٩) نتائج التحليل الوصفي لعدد الانظمة الالكترونية

الإنحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة
٠.٨٦٣٦٩	٤.٠٢٦٣	X3 ₁
٠.٨٠٠٨٨	٤.١٥٧٩	X3 ₂
٠.٧٦٠٨٩	٤.١٨٤٢	X3 ₃
٠.٧٠٣٣٨	٤.٣٤٢١	X3 ₄
٠.٧٨٤٠٥	٤.١٥٧٩	X3 ₅
٠.٨١١٦٥	٤.١٤٤٧	X3 ₆
٠.٧٨٧٤٢	٤.١٦٨٩	الاجمالي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من جدول (٩) السابق نجد أن المتوسط العام لبعدها الانظمة الالكترونية يبلغ (٤.١٦٨٩) وهو متوسط يدل على أنه تستخدم الجامعة أنظمة إلكترونية تساعد في عملية صنع القرار, ويوجد شبكة للحاسوب تصل لجميع المكاتب بالجامعة, كما ان جميع أجهزة الحاسب تستخدم نظم المعلومات المتاحة على الشبكة كما يتوفر نظام لإدارة شبكة المعلومات بما في ذلك وجود خادم مركزي (server).

رابعاً: التحليل الوصفي لبعدها الموارد البشرية:

يتم إجراء التحليل الوصفي لبعدها الموارد البشرية كما يلي:

جدول (١٠) نتائج التحليل الوصفي لبعدها الموارد البشرية

العبرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
X ₁	٤.١٧١١	٠.٦٦١٠٧
X ₂	٤.١١٨٤	٠.٧٤٧٧٥
X ₃	٤.٠٧٨٩	٠.٧٦١٨١
X ₄	٣.٩٨٦٨	٠.٧٥٧٠٧
X ₅	٤.٠٥٢٦	٠.٧٠٩٨٣
الاجمالي	٤.٠٨١٦	٠.٧٢٧٥١

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من جدول (١٠) السابق نجد أن المتوسط العام لبعدها الموارد البشرية يبلغ (٤.٠٨١٦) وهو متوسط يدل على أنه تتوفر في الجامعة الموارد البشرية القادرة على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات, ويوجد في الجامعة التقنيين والخبراء في حقل تكنولوجيا المعلومات والإدارة الإلكترونية, كما تمتلك الجامعة أفراد لديهم تراكم في الخبرات والمعارف ذات العلاقة بالإدارة الإلكترونية.

خامساً: التحليل الوصفي لمقياس التميز التنظيمي:

يتم إجراء التحليل الوصفي لمقياس التميز التنظيمي كما يلي:

جدول (١١) نتائج التحليل الوصفي لمقياس التميز التنظيمي

العبرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
Y1	٤.١٠٥٣	٠.٧٤٠٧٩
Y2	٤.٠٥٢٦	٠.٧٤٦٤٥
Y3	٣.٩٨٦٨	٠.٧٧٤٤٨
Y4	٤.١١٨٤	٠.٨٣٢١٤
Y5	٤.٠٩٢١	٠.٦٧٦٨١
Y6	٣.٩٣٤٢	٠.٨٣٨٠٢

الإنحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة
٠.٨٥٦٢٥	٣.٩٨٦٨	Y7
٠.٨٨٦٨٤	٣.٩٨٦٨	Y8
٠.٧٧٣٥٨	٣.٩٦٠٥	Y9
٠.٨٣٣٥١	٤.١٥٧٩	Y10
٠.٦٨٠٥٦	٤.٢٦٣٢	Y11
٠.٦١٢١٦	٤.١٥٧٩	Y12
٠.٧٥٤٢٩	٤.٠٦٥٨	Y13
٠.٧٩٩٥٦	٤.٠٢٦٣	Y14
٠.٧١٢١٧	٤.٣٠٢٦	Y15
٠.٨١٤٣٥	٤.٢٣٦٨	Y16
٠.٧٤٣١٦	٤.١٨٤٢	Y17
٠.٨٧١٦٨	٤.٠١٣٢	Y18
٠.٨٢٤٥١	٤.٠٦٥٨	Y19
٠.٨٢٤٥١	٣.٩٨٦٨	Y20
٠.٧٥٦١٤	٤.٠٣٩٥	Y21
٠.٧٧٨٧	٤.٠٨٢٠	الاجمالي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من جدول (١١) السابق نجد أن المتوسط العام لمقياس التميز التنظيمي يبلغ (٤.٠٨٢٠) وهو متوسط يدل على أنه تتبنى الإدارة العليا بالجامعة الأهداف الاستراتيجية استناداً إلى حاجات ورغبات العملاء، وتهتم الإدارة العليا في الجامعة بإقامة الدورات التدريبية المتخصصة بهدف تحسين أداء الموظفين، كما يمتلك العاملون القدرات العقلية والإبداعية الكفيلة بمواجهة التحديات، ويشارك العاملون في صنع القرارات التي تحقق الأهداف، كما يتميز الهيكل التنظيمي بالجامعة بتحديد المراكز الوظيفية والأقسام بوضوح للمسؤولين، وايضاً يوضح الهيكل التنظيمي بالجامعة خطوط السلطة والمسئولية بشكل يسهم في أداء الأنشطة المختلفة لتحقيق الأهداف المنشودة.

سادساً: اختبار تبعية متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي:

لكي يقوم الباحث باختبار فروض الدراسة والمتمثلة في قياس أثر ادارة الاعمال الالكترونية بأبعادها المختلفة والمتمثلة في (الاجهزة الالكترونية، البرامج الالكترونية، الانظمة الالكترونية، الموارد البشرية) علي التميز التنظيمي، وذلك

بالتطبيق علي العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي, فقد تم الاعتماد على مجموعة من الاساليب الاحصائية باستخدام حزمة البرامج الاحصائية (SPSS 22) ولكي نقوم بتحديد الاساليب الاحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة الميدانية فان الامر يتطلب اولاً معرفة التوزيع الإحصائي للمجتمع الذي سحبت منه العينة وقد اعتمد الباحث على اختيار كولمجراف سمرنوف لمعرفة مدي تبعية بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي ويقوم اختبار كولمجراف سمرنوف على اختبار فرض العدم بان المجتمع المسحوب منه العينة يتبع التوزيع الطبيعي ويتم اتخاذ قرار بناء على قيمة مستوى الدلالة الاحصائية (Sig) بالمقارنة بمستوى المعنوية (α) فاذا كانت قيمة (Sig) اكبر من قيمة (α) فان ذلك يعنى قبول فرض العدم بان المجتمع المسحوب منه العينة يتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يتم الاعتماد على الاساليب الاحصائية الخاصة بالاختبارات المعلمية parametric tests اما اذا كانت قيمة مستوى الدلالة الاحصائية (Sig) اقل من قيمة مستوى المعنوية (α) دل ذلك على قبول الفرض البديل بان البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي وفي هذه الحالة يتم الاعتماد على الاساليب الاحصائية الخاصة بالاختبارات اللامعلمية Non parametric tests ولقد قام الباحث بتطبيق هذا الاختبار على عينة الدراسة وذلك كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (١٢) نتائج اختبار (K-S) لاختبار الطبيعية

القرار	قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig)	قيمة إحصاء الاختبار	المتغير
طبيعي	٠.٢٢٧	٠.٩٩٤	ادارة الاعمال الالكترونية
طبيعي	٠.٤١٧	٠.٨٨٣	التميز التنظيمي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من جدول (١٢) السابق نجد أن مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) للمتغيرين (ادارة الاعمال الالكترونية, التميز التنظيمي) يبلغ علي الترتيب (٠.٢٢٧, ٠.٤١٧) وهي قيم أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$), وبالتالي نجد أن البيانات الخاصة بالمتغيرين تتبع التوزيع الطبيعي وفي هذه الحالة يمكن تطبيق الاختبارات المعلمية. سابقاً: اختبار فروض الدراسة:

فيما يلي يتناول الباحث نتائج التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية واختبار صحة الفروض على النحو التالي :-
تقوم الدراسة الميدانية على اختبار الفروض الأتية والتي يمكن وضعها في صورة الفرض العدمي كالآتي:

الفرض الرئيسي الأول:

يمكن صياغة الفرض الرئيسي الأول في صورته العدمية كالآتي:
"لا توجد علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين ادارة الاعمال الالكترونية و التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي".

- الفرض الرئيسي الثاني:

يمكن صياغة الفرض الرئيسي الثاني في صورته العدمية كالآتي:
" لا يوجد تأثير ايجابي معنوي ذو دلالة إحصائية لادارة الاعمال الالكترونية علي التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي".
ويندرج تحت هذا الفرض الفروض الفرعية التالية، والتي يمكن صياغتها

في صورتها العدمية كالآتي:

الفرض الفرعي الأول: " لا يوجد تأثير ايجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للاجهزة الالكترونية كأحد أبعاد ادارة الاعمال الالكترونية علي التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي".

الفرض الفرعي الثاني: " لا يوجد تأثير ايجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للبرامج الالكترونية كأحد أبعاد ادارة الاعمال الالكترونية علي التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي".

الفرض الفرعي الثالث: " لا يوجد تأثير ايجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للانظمة الالكترونية كأحد أبعاد ادارة الاعمال الالكترونية علي التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي".

الفرض الفرعي الرابع: " لا يوجد تأثير ايجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية كأحد أبعاد ادارة الاعمال الالكترونية علي التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي".

-الفرض الرئيسي الثالث:

يمكن صياغة الفرض الرئيسي الثالث في صورته العدمية كالآتي:

" لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي حول ادارة الاعمال الالكترونية طبقاً لخصائصهم الشخصية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الاداري والوظيفي بالجامعة، مدة العمل في الجامعة)".

ويندرج تحت هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

الفرض الفرعي الأول: " لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي حول ادارة الاعمال الالكترونية وفقاً للنوع".

الفرض الفرعي الثاني: " لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بالمستوي الإداري والوظيفي بجامعة البريمي حول ادارة الاعمال الالكترونية وفقاً للمؤهل العلمي "

الفرض الفرعي الثالث: " لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بالمستوي الإداري والوظيفي بجامعة البريمي حول ادارة الاعمال الالكترونية وفقاً للمستوي الإداري والوظيفي بالجامعة "

ويتم اختبار صحة هذه الفروض كالتالي:

- اختبار الفرض الرئيسي الأول:

اولاً: يمكن اختبار مدي صحة الفرض الرئيسي الأول وذلك كما يلي:

ينص الفرض الرئيسي الأول علي أنه " لا توجد علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين ادارة الاعمال الالكترونية و التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الإداري والوظيفي بجامعة البريمي "

ويتم اختبار صحة هذا الفرض باستخدام اسلوب الارتباط الخطي البسيط

لبيرسون وذلك كما يلي:

جدول (١٣) نتائج تحليل الارتباط الخطي بين ادارة الاعمال الالكترونية و التميز

التنظيمي

التميز التنظيمي	ادارة الاعمال الالكترونية	
٠.٧٧٢ = معامل الارتباط Sig = ٠.٠٠٠	١	ادارة الاعمال الالكترونية
١	٠.٧٧٢ = معامل الارتباط Sig = ٠.٠٠٠	التميز التنظيمي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من جدول (١٣) السابق نجد أن :-

- معامل الارتباط الخطي بين ادارة الاعمال الالكترونية و التميز التنظيمي يبلغ (٠.٧٧٢) وهو ارتباط ايجابي ذو دلالة احصائية.
- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي و قبول الفرض البديل القائل بوجود علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين ادارة الاعمال الالكترونية و التميز التنظيمي, وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.

في ضوء ما سبق نجد أنه:

يتم رفض الفرض العدمي القائل بانه " لا توجد علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين ادارة الاعمال الالكترونية و التميز التنظيمي لدي العاملين

بالمستوي الإداري والوظيفي بجامعة البريمي، وقبول الفرض البديل القائل بأنه يوجد علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الأعمال الإلكترونية و التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الإداري والوظيفي بجامعة البريمي، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%".

اختبار الفرض الثاني:

يمكن اختبار الفرض الرئيسي الثاني وفروضه الفرعية كالآتي:

- أولاً : اختبار الفرض الرئيسي:

ينص الفرض الرئيسي الثاني في صورته العدمية علي:

" لا يوجد تأثير ايجابي معنوي ذو دلالة إحصائية لإدارة الأعمال الإلكترونية علي التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الإداري والوظيفي بجامعة البريمي " .

ويتم اختبار صحة هذا الفرض باستخدام نموذج الانحدار البسيط وذلك كما يلي:

جدول (١٤) نتائج الانحدار البسيط لتأثير إدارة الأعمال الإلكترونية علي التميز

التنظيمي

القرار	قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (Sig)	قيمة (T) المحسوبة	الخطأ المعياري	معامل الإندار	المتغير
	٠.٠٠٠	٧.٥٩١	٠.٢٢٧	١.٧٢٦	ادارة الاعمال
معنوى	٠.٠٠٠	١٠.٤٥٥	٠.٠٥٦	٠.٥٨٧	الإلكترونية
الخطأ المعياري للنموذج ككل = ٠.٣٠٣٢٩			معامل الارتباط $R = ٠.٧٢٢$		
مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج ككل $Sig = ٠.٠٠٠$			معامل التحديد $R^2 = ٠.٥٩٦$		
			قيمة (F) المحسوبة = ١٠٩.٣١٤		

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من جدول (١٤) السابق نجد أن :-

- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج هي ($Sig=0.000$) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم رفض الفرض العدمي و قبول الفرض البديل القائل بأن إدارة الأعمال الإلكترونية تؤثر علي التميز التنظيمي، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- نجد أن معامل الارتباط البسيط بين إدارة الأعمال الإلكترونية والمتغير التابع التميز التنظيمي يبلغ (٠.٧٢٢) هو ارتباط دال إحصائياً وهذا يدل على أن هناك ارتباط ايجابي ذو دلالة إحصائية بين إدارة الأعمال الإلكترونية والتميز التنظيمي.
- نجد أن معامل التحديد يبلغ (٠.٥٩٦) وهذا يعني أن ٥٩.٦% من التغيير في التميز التنظيمي يرجع إلي إدارة الأعمال الإلكترونية.

• نجد أن الخطأ المعياري للنموذج يبلغ (٠.٣٠٣٢٩) وهي قيمته ضئيلة وهذا يدل على قدرة النموذج التنبؤية.

- في ضوء ما سبق نجد أنه:

يتم رفض الفرض العدمي القائل بأنه "لا يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لإدارة الأعمال الالكترونية على التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الإداري والوظيفي بجامعة البريمي. وقبول الفرض البديل القائل بأنه " يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لإدارة الأعمال الالكترونية على التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الإداري والوظيفي بجامعة البريمي، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%".

- ثانياً: اختبار الفروض الفرعية:

تنص الفروض الفرعية علي:

الفرض الفرعي الأول: " لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للأجهزة الالكترونية كأحد أبعاد ادارة الأعمال الالكترونية علي التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الإداري والوظيفي بجامعة البريمي ".

الفرض الفرعي الثاني: " لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للبرامج الالكترونية كأحد أبعاد ادارة الأعمال الالكترونية علي التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الإداري والوظيفي بجامعة البريمي ".

الفرض الفرعي الثالث: " لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للأنظمة الالكترونية كأحد أبعاد ادارة الأعمال الالكترونية علي التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الإداري والوظيفي بجامعة البريمي ".

الفرض الفرعي الرابع: " لا يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية كأحد أبعاد ادارة الأعمال الالكترونية علي التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الإداري والوظيفي بجامعة البريمي.

ولاختبار مدي وجود تأثير له دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة (الأجهزة الالكترونية، البرامج الالكترونية، الأنظمة الالكترونية، الموارد البشرية) علي التميز التنظيمي، في هذه الحالة يتم استخدام الانحدار الخطي المتعدد وذلك كآتي:

قبل إجراء الاختبار لابد من التأكد من تبعية المتغير التابع (التميز التنظيمي) للتوزيع الطبيعي، وقد تم التأكد من ذلك سابقاً، وأيضاً لابد من التأكد من عدم وجود مشكلة الأزواج الخطي بين المتغيرات المستقلة، ويتم ذلك من خلال إيجاد معاملات الارتباط بين المتغيرات التفسيرية هذا من ناحيه ومن ناحية اخري يتم إيجاد قيمة معامل تضخم التباين (VIF) وقيمة التباين المسموح به (Tolerance) ولكن بعد عملية التقدير فاذا كانت قيمة (VIF) أكبر من ١٠ وقيمة (Tolerance) أقل من ٠.٠٥ دل ذلك علي وجود مشكلة الأزواج الخطي. ويتم إيجاد معاملات الارتباط كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (١٥) نتائج معاملات الارتباط بين المتغيرات التفسيرية

الاجهزة الالكترونية	البرامج الالكترونية	الانظمة الالكترونية	الموارد البشرية
الاجهزة الالكترونية	١		
البرامج الالكترونية	٠.٦٧٥	١	
الانظمة الالكترونية	٠.٤٠٢	٠.٥٧٤	١
الموارد البشرية	٠.٢٩٧	٠.٣٩٩	٠.٦٣٨

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد أن معاملات الارتباط أقل من ٠.٨ بين أي متغيرين، وبالتالي نجد أنه لا توجد مشكلة الأزواج الخطي بين المتغيرات التفسيرية، وبالتالي يمكن تطبيق أسلوب الانحدار المتعدد وذلك كما يلي:

جدول (١٦) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير المتغيرات التفسيرية علي المتغير التابع (التميز التنظيمي)

المتغيرات التفسيرية	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوي الدلالة الإحصائية (Sig)	$F_{\text{ت.ع.}}$	قيمة معامل تضخم التباين (VIF)	قيمة التباين المسموح به (Tolerance)
الاجهزة الالكترونية	٠.٢٣١	٠.٠٥٧	٤.٠٨٨	٠.٠٠٠	٢	١.٨٣٩	٠.٥٤٤
البرامج الالكترونية	٠.١٤٩	٠.٠٧٤	٢.٠١٢	٠.٠٤٨	٣	٢.٢٩٩	٠.٤٣٥
الانظمة الالكترونية	٠.١٣٣	٠.٠٨٣	١.٥٩٩	٠.١١٤	-	٢.١٢٢	٠.٤٧١
الموارد البشرية	٠.٢٥١	٠.٠٧٦	٣.٣٠١	٠.٠٠٢	١	١.٦٩٤	٠.٥٩٠
ثابت الانحدار				٠.٩٥٠			
معامل الارتباط R				٠.٨١٧			
معامل التحديد R ²				٠.٦٦٨			
معامل التحديد المعدل R ² adj				٠.٦٤٩			
قيمة الخطأ المعياري للنموذج (S.E)				٠.٢٨٥٠٧			
قيمة F المحسوبة للنموذج ككل				٣٥.٦٧٠			
مستوي الدلالة الإحصائية للنموذج ككل (Sig)				٠.٠٠٠			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من جدول (١٦) السابق نجد أن :-

- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية للنموذج هي (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم قبول الفرض البديل القائل بأن المتغيرات التفسيرية تؤثر ايجابيا علي المتغير التابع (التميز التنظيمي)، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لمتغير الاجهزة الالكترونية هي (Sig= 0.000) وهي اقل من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم قبول الفرض البديل القائل بأن الاجهزة الالكترونية تؤثر علي التميز التنظيمي ، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لمتغير البرامج الالكترونية هي (Sig=0.048) وهي اقل من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وبالتالي يتم قبول الفرض البديل القائل بأن البرامج الالكترونية تؤثر علي التميز التنظيمي ، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لمتغير الانظمة الالكترونية هي (Sig= 0.114) وهي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وبالتالي يتم قبول الفرض العدمي القائل بأن الانظمة الالكترونية لا تؤثر علي التميز التنظيمي ، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لمتغير الموارد البشرية هي (Sig= 0.002) وهي اقل من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وبالتالي يتم قبول الفرض البديل القائل بأن الموارد البشرية تؤثر علي التميز التنظيمي ، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- نجد أن معامل الارتباط المتعدد بين القيمة الفعلية والقيمة التنبؤية للمتغير التابع (التميز التنظيمي) يبلغ (٠.٨١٧) وهي علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية.
- نجد أن معامل التحديد المعدل ($R^2 \text{ adj}$) يبلغ (٠.٦٤٩) وهذا يعني أن (٦٤.٩%) من التغير في التميز التنظيمي يرجع الي المتغيرات التفسيرية.
- نجد أن الخطأ المعياري للنموذج يبلغ (٠.٢٨٥٠٧) وهي قيمة ضئيلة وهذا يدل على قدرة النموذج التنبؤية.
- نجد أن معامل تضخم التباين (VIF) أقل من (١٠) كما أن قيمة التباين المسموح به (Tolerance) أكبر من (٠.٠٥) وذلك لكل المتغيرات في النموذج، وهذا يؤكد علي عدم وجود مشكلة الازدواج الخطي.
- نجد أن بعد الموارد البشرية هو الاكثر تأثيرا علي التميز التنظيمي ثم بعد الاجهزة الالكترونية وأخيرا بعد البرامج الالكترونية.

مما سبق نستنتج أنه يتم قبول الفرض البديل القائل بأنه " يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لابعاد ادارة الاعمال الالكترونية والمتمثلة في (الاجهزة الالكترونية, البرامج الالكترونية, الموارد البشرية) علي التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي, و قبول الفرض العدمي القائل بأنه " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده الانظمة الالكترونية كأحد أبعاد ادارة الاعمال الالكترونية علي التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.

- اختبار الفرض الرئيسي الثالث:

" يمكن صياغة الفرض الرئيسي الثالث في صورته العدمية كالآتي:

" لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي حول ادارة الاعمال الالكترونية طبقاً لخصائصهم الشخصية (النوع, العمر, المؤهل العلمي, المستوي الاداري والوظيفي بالجامعة, مدة العمل في الجامعة)".

ويندرج تحت هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

الفرض الفرعي الأول: " لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي حول ادارة الاعمال الالكترونية وفقاً للنوع".

الفرض الفرعي الثاني: " لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي حول ادارة الاعمال الالكترونية وفقاً للمؤهل العلمي".

الفرض الفرعي الثالث: " لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي حول ادارة الاعمال الالكترونية وفقاً للمستوي الاداري والوظيفي بالجامعة".

ويتم اختبار ذلك الفرض باستخدام الاختبارات المعلمية حيث سبق أن ذكرنا أن هذا المتغير (ادارة الاعمال الالكترونية) يتبع التوزيع الطبيعي ويمكن عمل ذلك كما يلي:

أولاً: بالنسبة للنوع:

يمكن تحديد مدي وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي حول ادارة الاعمال الالكترونية وفقاً للنوع, وذلك باستخدام اختبار (T) لعينتين مستقلتين حيث أن هذا المتغير كما سبق أن ذكرنا يتبع التوزيع الطبيعي, ويتم تحديد الفروق بين الآراء وفقاً للنوع نحو تطبيق ادارة الاعمال الالكترونية, وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (١٧) نتائج اختبار T لعينتين مستقلتين

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
ادارة الاعمال الالكترونية	Equal variances assumed	1.092	.300	.959	74	.341	.14226	.14831	-.15325-	.43777
	Equal variances not assumed			.913	48.562	.366	.14226	.15578	-.17086-	.45538

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد أن مستوي الدلالة الإحصائية (Sig=0.341) وهي أكبر من مستوي المعنوية ($\alpha=0.05$) وبالتالي يتم قبول الفرض العدمي القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بالمستوي الإداري والوظيفي بجامعة البريمي حول ادارة الاعمال الالكترونية وفقاً للنوع، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.

- ثانياً: بالنسبة للمؤهل العلمي:

يمكن تحديد مدي وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بالمستوي الإداري والوظيفي بجامعة البريمي حول ادارة الاعمال الالكترونية وفقاً للمؤهل العلمي باستخدام اسلوب تحليل التباين كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (١٩) نتائج تحليل التباين للفرض الفرعي الثالث وفقاً للمؤهل العلمي

القرار	مستوي الدلالة الإحصائية (Sig)	ف المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
غير معنوي	٠.٣٩١	٠.٩٥٢	٠.٣٧٠	٢	٠.٧٤١	بين المجموعات
			٠.٣٨٩	٧٣	٢٨.٤٠١	داخل المجموعات
				٧٥	٢٩.١٤١	الكلية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد أن مستوي الدلالة الإحصائية ($\text{Sig} = 0.391$) وهي أكبر من مستوي المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم قبول الفرض العدمي القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بالمستوي الإداري والوظيفي بجامعة البريمي حول إدارة الأعمال الإلكترونية وفقاً للمؤهل العلمي، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.

- ثالثاً: بالنسبة للمستوي الإداري والوظيفي بالجامعة:

يمكن تحديد مدي وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بالمستوي الإداري والوظيفي بجامعة البريمي حول إدارة الأعمال الإلكترونية وفقاً للمستوي الإداري والوظيفي بالجامعة باستخدام أسلوب تحليل التباين كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٢٠) نتائج تحليل التباين للفرض الفرعي الرابع وفقاً للمستوي الإداري والوظيفي بالجامعة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف المحسوبة	مستوي الدلالة الإحصائية (Sig)	القرار
بين المجموعات	٠.٩٧٠	٢	٠.٤٨٥	١.٢٥٧	٠.٢٩١	غير معنوي
داخل المجموعات	٢٨.١٧١	٧٣	٠.٣٨٦			
الكلي	٢٩.١٤١	٧٥				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من الجدول السابق نجد أن مستوي الدلالة الإحصائية ($\text{Sig} = 0.291$) وهي أكبر من مستوي المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي يتم قبول الفرض العدمي القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بالمستوي الإداري والوظيفي بجامعة البريمي حول إدارة الأعمال الإلكترونية وفقاً للمستوي الإداري والوظيفي بالجامعة، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.

مما سبق نستنتج أنه تم قبول الفرض العدمي القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بالمستوي الإداري والوظيفي بجامعة البريمي حول إدارة الأعمال الإلكترونية وفقاً للنوع، والمستوي الإداري والوظيفي بالجامعة والمؤهل العلمي، وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.

ثامناً: نتائج الدراسة:

تناول الباحث الدراسة الميدانية وذلك لتحقيق هدف الدراسة المتمثل في قياس أثر ادارة الاعمال الالكترونية بأبعادها المختلفة والمتمثلة في (الاجهزة الالكترونية, البرامج الالكترونية, الانظمة الالكترونية, الموارد البشرية) في التميز التنظيمي, وذلك بالتطبيق علي العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي وقد تم التوصل الي النتائج التالية:

- يوجد علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين ادارة الاعمال الالكترونية و التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي, وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- يوجد علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ادارة الاعمال الالكترونية المتمثلة في (الاجهزة الالكترونية, البرامج الالكترونية, الانظمة الالكترونية, الموارد البشرية) و التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي, وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لادارة الاعمال الالكترونية علي التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي, وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعده الاجهزة الالكترونية كأحد أبعاد ادارة الاعمال الالكترونية علي التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعده البرامج الالكترونية كأحد أبعاد ادارة الاعمال الالكترونية علي التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده الانظمة الالكترونية كأحد أبعاد ادارة الاعمال الالكترونية علي التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعده الموارد البشرية كأحد أبعاد ادارة الاعمال الالكترونية علي التميز التنظيمي لدي العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.
- لا يوجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بالمستوي الاداري والوظيفي بجامعة البريمي حول ادارة الاعمال الالكترونية وفقاً للنوع, والمستوي الاداري والوظيفي بالجامعة, والمؤهل العلمي, وذلك بدرجة ثقة ٩٥%.

توصيات البحث :

تتمثل أهم توصيات البحث فيما يلي:

يكتسى موضوع إدارة الأعمال الإلكترونية، أهمية متزايدة اليوم باعتباره من الموضوعات التي تساهم على تحقيق التميز التنظيمي، مما يساعد على تحقيق واكتساب المزايا التنافسية لمؤسسات الأعمال، وفي ضوء نتائج البحث النظري والدراسة الميدانية وتحليلها توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات التي يمكن الاسترشاد بها لتحقيق التميز التنظيمي وتتمثل فيما يلي:

1. العمل على نشر ثقافة التميز بين العاملين في الجامعة محل الدراسة، ولفت انتباههم نحو تنمية مهاراتهم التقنية.
2. توجيه ولفت انتباه المسؤولين بالجامعة إلى أهمية إدارة الأعمال ودورها في تحقيق التميز التنظيمي.
3. حث المدراء والمسؤولين بالجامعة على بذل جهود مكثفة ومتواصلة لتعزيز دور إدارة الأعمال الإلكترونية بالجامعة محل الدراسة.
4. ضرورة تبني الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية وإعطائها أولوية، وتقديم الدعم الكامل لها.
5. الاستفادة من نظام تقييم الأداء في تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف في مجالات الإدارة الإلكترونية.
6. الاستثمار في الموارد البشرية من خلال تدريب العاملين في الجامعة محل الدراسة بشكل مستمر لتطوير قدراتهم المعرفية فيما يتعلق بالجانب التقني، من خلال عقد الندوات والدورات التطويرية للحصول على الأفراد المؤهلين الذين يضيفون قيمة أعلى وتساهم في تحقيق التميز التنظيمي.
7. العمل على خلق بيئة تنظيمية محفزة تساعد على تحقيق التنظيمي

- مقترحات لبحوث مستقبلية:

أسهم البحث الحالي في معرفة آراء واتجاهات العاملين بالمؤسسات المبحوثة، نحو مدى مساهمة أبعاد إدارة الأعمال الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي، إلا أن نطاق هذا البحث والنتائج التي توصل إليها تشير إلى وجود مجالات لدراسات مستقبلية، ومن أهم هذه المجالات ما يلي :

- 1- اجراء بعض الدراسات التطبيقية واختبار المقاييس المتعلقة بهذه الدراسة على قطاعات متنوعة اخرى مثل (القطاع الصناعي، والقطاع الصحي، والخدمي)، مع اجراء التطوير اللازم للتوافق مع المقاييس المناسبة.
- 2- إدخال متغيرات وبسيطة في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة، ومنها على سبيل المثال إدارة المعرفة، المواطنة التنظيمية.
- 3- دراسة اتجاهات العملاء نحو المنظمات التي تطبق إدارة الأعمال الإلكترونية.

- ٤- دراسة تأثير إدارة الأعمال الإلكترونية على الأداء المنظمي.
٥- دراسة دور إدارة الأعمال الإلكترونية في جودة القرارات الإدارية

الهوامش:

أحمد فاروق أبوغبين، ماجد نبيل المدهون، دور التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بالتطبيق على العاملين في بلدية غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، غزة، ص ٣٤، ٢٠٢٣م
أحمد محمد غنيم : الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة المصرية، مصر، ص ٣٠، ٢٠٠٤م.

أمين الضرغامي، مصر والتحول إلى المنظمات الإلكترونية ، "مجلة البحوث الإدارية (مركز البحوث والمعلومات، أكاديمية السادات للبحوث الإدارية)، السنة ٢٠ ، العدد ٢ نيسان / أبريل ، ص٣٧، ٢٠٠٢.

جمانة شلبي، واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطور التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة فلسطين ، ٢٠١٣.

زينب الغرابلي، د. محمود الصاوي، دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز إدارة المعرفة دراسة تطبيقية على العاملين في الجامعات بدولة الإمارات العربية المتحدة، المجلة العربية للإدارة، مج ٤٣، ع ١- مارس (آذار) ٢٠٢٣.

سعد الزغبيني، دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين القرارات الإدارية»، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، ٢٠١٥.

شادي مطر، دور تنمية الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة ميدانية على وزارة الأشغال العامة والإسكان»، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة فلسطين، ٢٠١٣.

عمر أحمد أبو هاشم الشريف، أ.د أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي. الإدارة الإلكترونية. مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، ص ٩٦، ٢٠١٣.

عبد العزيز بن سلطان العنقري، أثر ممارسات القيادة الأخلاقية للمديرين في تحقيق التميز التنظيمي - دراسة تطبيقية على المحافظات التابعة لإمارة مكة المكرمة. كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الطائف، ٢٠١٢م.

طارق عبد الرؤف عامر، الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة، ط ١، دار سحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ص ٣٧، ٢٠٠٧.

محمد الفاتح محمود بشير المغربي، الإدارة الإلكترونية دار حميتر للنشر ط القاهرة، ص ٨٠، ٢٠٢٠م

محمد داوود، إدارة التميز والإبداع الإداري، دار ابن النفيس، الاردن، ص ٩٠، ط ١، ٢٠٢٠م
مهيرة على أبو القاسم محمد، الإدارة الإلكترونية للمراكز الطبية الخاصة ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين، الخرطوم، ١٩، ٢٠١٠م.

موسى عدل الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة _ الجزائر، مجلة الباحث _ عدد (٩)، ص ٩٣، ٢٠١١.

- Alsulami, A. N. (2019). The impact of the application of e-management on organizational excellence: Case study on King Abdulaziz University. *Indian Journal of Science and Technology*, 12, 18.
- Kiral, E. (2020). Excellent Leadership Theory in Education. *Journal of Educational Leadership and Policy Studies*, 4(1), n1.
- Waswas, D., & Jwaifell, M. (2019). The Role of Universities' Electronic Management in Achieving Organizational Excellence: Example of Al Hussein Bin Talal University. *World Journal of Education*, 9(3), 53-66.
- Sallama, m. s. the impact of electronic management of human resources in achieving organizational excellence: a field study in the kirkuk education directorate.



**أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية (MIS) في تحسين الأداء
الوظيفي دراسة تطبيقية لعينة من موظفي تربية الفلوجة**
**The impact of applying management information systems
(MIS) in improving job performance: an applied study of a
sample of Fallujah Education employees**

إعداد

م.د. حامد جهاد دليمي الكبيسي
Dr. Hamid Jihad Dulaimi Al-Kubaisi

معاون العميد / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة السراج الاهلية

Doi: 10.21608/jinfo.2025.409186

استلام البحث ٢٠٢٥ / ١ / ٦

قبول البحث ٢٠٢٥ / ١ / ٣٠

الكبيسي، حامد جهاد دليمي (٢٠٢٥). أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية (MIS) في تحسين الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية لعينة من موظفي تربية الفلوجة. *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب ، مصر، ٦(١٨)، ٨٩ – ١١٠.

<https://jinfo.journals.ekb.eg>

أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية (MIS) في تحسين الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية لعينة من موظفي تربية الفلوجة

المستخلص:

هدفت الدراسة التعرف على مدى اثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي قسم تربية الفلوجة، المنهجية: اشتملت عينة البحث على (١٤٨) فرداً عند مستوى ثقة (٩٥%) ونسبة الخطأ المعياري (٨%) من مجتمع البحث البالغ (٢٤٢) بمعدل استجابة (٨٢٪) ، وقد تم التأكد من صدق وثبات أداة البحث من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين وإجراء اختبار معامل (Cronbach's Alpha) عند مستوى دلالة $a=0.05$ وتم اجراء التحليلات الإحصائية في برنامج (APSS)، معامل كرونباخ و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط المتعدد ، واستعان بالاستبانة لغرض جمع البيانات، والتي احتوت على معيار مدى تطبيق نظم المعلومات الإدارية، والأداء الوظيفي. وفق مقياس ليكرت الخماسي، النتائج: اتضح وجود علاقة ارتباطية موجبة لمستوى الأداء الوظيفي بدرجة عالية، مع توافر إمكانات تطبيق نظم المعلومات الإدارية، مع وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٠٥) لتطبيق نظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي، وكان مؤشر المتطلبات البشرية هو الأكثر تأثيراً ثم تلاه المتطلبات التقنية. الخلاصة: اثبت البحث قبول الفرضية الرئيسة ورفض أحد فرضياته الفرعية ويوصي بضرورة أن تولي إدارة التربية اهتماماً أكبر باستخدام نظم المعلومات الإدارية بكافة مكوناتها وعناصرها، باعتبارها عاملاً أساسياً يؤثر بشكل مباشر على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، الأداء الوظيفي، قسم تربية الفلوجة، برنامج APSS

Abstract

Objectives: To identify the extent of the impact of applying management information systems in improving the job performance of Fallujah Education Department employees.
Methods: The research sample included (148) individuals at a confidence level of (95%) and a standard error rate of (8%) from the research community of (242) with a response rate of (82%). The validity and reliability of the research tool were confirmed by presenting it to a group of arbitrators and conducting the (Cronbach's Alpha) coefficient test at a significance level of $a = 0.05$. Statistical analyses were conducted in the (APSS) program,

Cronbach's coefficient, arithmetic means, standard deviations, and multiple correlation coefficients. The questionnaire was used for the purpose of collecting data, which contained a criterion for the extent of application of management information systems and job performance. According to the five-point Likert scale, Results: It was found that there is a positive correlation between the level of job performance to a high degree, with the availability of the capabilities to apply administrative information systems, with a statistically significant effect at the level (0.005) of applying administrative information systems on job performance, and the human requirements indicator was the most influential, followed by technical requirements. Conclusions: The research proved the acceptance of the main hypothesis and the rejection of one of its sub-hypotheses, and it recommends that the Education Department should pay greater attention to using administrative information systems with all their components and elements, as it is a basic factor that directly affects improving the job performance of employees.

Keywords: Management Information Systems, Job Performance, Fallujah Education Department, APSS Program.

المقدمة:

مما لا شك فيه ان لنظم المعلومات أهمية كبيرة نظرا لارتباطها بالتغيرات التكنولوجية والتقنية في السنوات الاخيرة. ولها ابلغ الاثر الإيجابي في مختلف جوانب الحياة، وتطورت بشكل متسارع. لاسيما في المجالات الإدارية من خلال التطبيقات المتعددة. (العنزي، ٢٠٢١) وأدى هذا التطور التكنولوجي إلى ما يعرف بـ(مجتمع المعلومات-Information Society)، (صلاح، ٢٠١٨) الذي تشغله عمليات معالجة وتخزين المعلومات حيزاً كبيراً، وتعتبر مورداً أساسياً ومصدراً مهماً من مصادر نجاحها، كما تعد من عوامل زيادة كفاءة وفاعلية الأداء الوظيفي والأنشطة الإدارية المختلفة، الأمر الذي جعل من توافر تطبيقات أنظمة المعلومات الإدارية في المؤسسات والوزارات المختلفة تحظى بأهمية لافتة للنظر، إذ يساعدها على أداء وظائفها بكفاءة عالية. وتعتمد أنظمة المعلومات الإدارية على قواعد بيانات المؤسسات، والتي تتضمن المعلومات التي يحتاجون إليها لاتخاذ القرارات وفهم

القضايا. (احمد، ٢٠٢١) كما إن التغييرات السريعة في تكنولوجيا المعلومات واستخدام المديرين لها يجعل أنظمة المعلومات الإدارية جزءًا وضروريًا لنجاحها.
مشكلة البحث:

- برزت الحاجة إلى التحقق من دور متطلبات نظم المعلومات الإدارية في مديرية تربية الفلوجة لتحسين الأداء الوظيفي، من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:
١. ما هو مستوى الأداء الوظيفي لموظفي تربية الفلوجة ؟
 ٢. ما مدى توفر المتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية (البشرية والمادية والتقنية)؟
 ٣. ما أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على مستوى الأداء الوظيفي في تربية الفلوجة؟
 ٤. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى أداء الموظفين وتطبيق نظم المعلومات الإدارية؟
 ٥. هل توجد علاقة ارتباطية بين مستوى استخدام الموظفين لنظم المعلومات وادائهم الوظيفي؟

اهداف البحث:

- ١- دراسة وتحليل أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على مستوى أداء الموظفين في تربية الفلوجة من خلال استطلاع آراء عينة منهم .
- ٢- تحديد التحديات التي تواجه الموظفين في الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية
- ٣- الكشف عن العلاقة الارتباطية بين مستوى استخدام الموظفين لنظم المعلومات الإدارية وادائهم الوظيفي.
- ٤- الكشف عن أثر المتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية (البشرية والمادية والتقنية) على الأداء الوظيفي.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية:

- " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظم المعلومات الإدارية على مستوى أداء الموظفين في تربية الفلوجة"
- * هناك فاعليه ذات مستوى اقل لنظم المعلومات الإدارية في تحسين اداء الموظفين من وجهة نظرهم.
- * هناك علاقة ارتباطيه موجبه ذات دلاله احصائية بين استخدام الموظفين لنظم المعلومات الإدارية ومستوى اداء العاملين.
- * لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية (المادية، التقنية، البشرية)، على الأداء الوظيفي في تربية الفلوجة.

أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من خلال دور نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي، باعتقاد أنها من الدراسات القلائل التي تتناول موضوع دور نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي بالتطبيق على مديرية تربية الفلوجة، بما تضيفه نتائجها من الاهتمام بتطبيقات نظم المعلومات الإدارية لما لها من دور وأثر متوقع على الأداء الوظيفي، ومن المحتمل ان تساعد نتائج البحث المهتمين بالأمر التزود ببعض النتائج والتوصيات التي قد تساعدهم لاتخاذ القرار المناسب.

منهجية البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الأساليب الإحصائية، وهو "مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع المعلومات والبيانات وتصنيفها وتحليلها بشكل دقيق لاستخلاص دلالتها وصولاً إلى نتائج جيدة". والاستبانة البحثية التي اشتملت على فقرات المتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية. توزعت على عينة البحث.

أدوات البحث:

تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات للحصول على معلومات وحقائق مرتبطة بموضوع البحث، وتضمنت الاستبانة على متغيرات وتساؤلات وفرضيات تسهم في تحقيق اهداف البحث، فضلا عن استخدام برنامج الحزمة الإحصائية المعالج العربي في الإحصاء الاجتماعي (Arab processor in Social Statistics)*

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

تم تحليل البيانات على وفق الادوات الإحصائية التي تلائم البحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة من مجالاتها، حسب المتغيرات المستقلة، إضافة إلى أساليب الإحصاء التحليلي، واختيار العينة ومعاملات الارتباط والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعمل المقارنات بينها وصولاً الى النتائج.

عينة ومجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من الموظفين في مديرية تربية الفلوجة البالغ عددهم (٢٤٢)* موظف كما في الجدول (١) تم اختيار عينة عشوائية (Random sample)

*عبان عبد القادر، جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، ٢٠١٥،

www.apss.3oloum.com

* تم توزيع الاستبانة ميدانيا على موظفي مديرية تربية الفلوجة حسب الشعب الإدارية البالغ عددهم (٢٤٢) المصدر: تربية الفلوجة، شعبة الإدارة، ٢٠٢٥.

باستخدام برنامج (APSS) بلغت (١٤٨) عند مستوى ثقة بلغت (٩٥%) وتم توزيعهم على المستويات الوظيفية المختلفة في بيئة العمل، كما موضحة في الجدول (٢)، بمعدل استجابة (٨٢٪) وتم استبعاد الاستبيانات غير الصحيحة.

الجدول (١) مجتمع البحث في مديرية تربية الفلوجة

ت	الشعبة	عدد الموظفين
١	الإدارية	١٥٦
٢	التخطيط	٥٦
٣	الحسابات	١٩
٤	الفنية	٨
٥	محو الامية	٣
	المجموع	٢٤٢

الجدول (٢) توزيع افراد عينة البحث حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

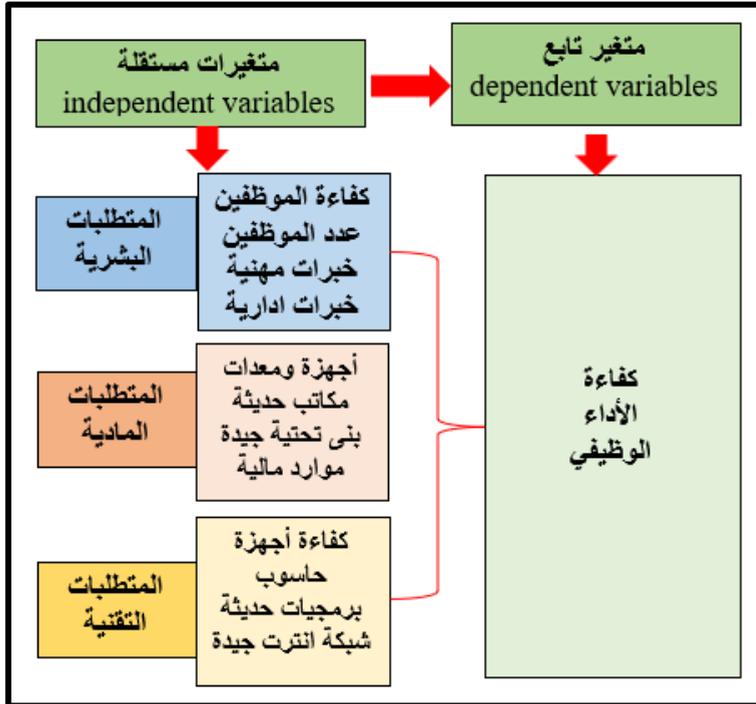
المتغيرات	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	96	78.4
	أنثى	52	21.6
	المجموع	148	100.0
التحصيل الدراسي	دبلوم	75	55.6
	بكالوريوس	51	26.8
	دراسات عليا	22	17.6
	المجموع	148	100.0
سنوات الخدمة	5-15 سنة	71	58.8
	16-25	44	29.5
	أكثر من 25	33	11.7
	المجموع	148	100.0
العنوان الوظيفي	مسؤول إدارة	18	18.7
	مسؤول شعبة	55	38.6
	مسؤول وحدة	75	42.7
	المجموع	148	100.0

يظهر من الجدول (٢) بالنسبة لمتغير الجنس، نلاحظ أن موظفي مديرية تربية الفلوجة من الذكور هم الأعلى تكراراً والذي بلغ (٩٦) موظف بنسبة (٧٨.٤%)، بينما الإناث اقل تكرار والذي بلغ (٥٢) موظفة بنسبة (٢١.٦%). أما بالنسبة لمتغير التحصيل الدراسي، نجد أن الموظفين الحاصلين على الدبلوم أكثر تكراراً بلغ (٧٥) بنسبة (٥٥.٦%)، بينما الحاصلين على شهادة البكالوريوس ظهر الأقل تكراراً بلغ (٤٤) وبنسبة (٢٦.٨%). بينما متغير سنوات الخدمة، يتضح أن الموظفين الذين تتراوح خدمتهم بين (٥ - ١٥ سنة) الأكثر تكراراً بلغ (٧١) بنسبة (٥٨.٨%)، بينما الذين خدمتهم أكثر من (٢٥ سنة) الأقل تكراراً بلغ (٣٣) وبنسبة (١١.٧%). في حين ان متغير العنوان الوظيفي، يلاحظ أن الموظفين يعملون (مسؤول وحدة) الأكثر تكراراً بلغ (٧٥) بنسبة (٤٢.٧%)، بينما الذين يعملون (مسؤول إدارة) هم الأقل تكراراً بلغ (١٨) وبنسبة (١٨.٧%).

نموذج البحث:

استند البحث على فرضياته لبناء نموذج البحث الذي استند الى متغيرات مستقلة كمتطلبات نظم المعلومات الإدارية لها أثر على الأداء الوظيفي. كما في الشكل (١) (Lei-da Chen, 2000).

الشكل (١) بناء نموذج البحث



حدود البحث:

الموضوعية: تم تطبيق الدراسة على عينه من الموظفين في تربية الفلوجة التي تستخدم نظم المعلومات الادارية اقتصر البحث على دراسة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية واداء الموظفين

المكانية: تقتصر الدراسة الميدانية على عينة من موظفي تربية الفلوجة.

الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة خلال السنة الدراسية ٢٠٢٤ / ٢٠٢٥.

استمارة الاستبيان:

اشتملت الاستبانة على البيانات الديموغرافية للمبحوثين من حيث الجنس والعمر والتحصيل الدراسي وسنوات الخدمة والعنوان الوظيفي، بالاعتماد على (Malkawi, 2013)، واشتملت محاور الاستبانة وفقراتها لقياس دور نظم المعلومات الإدارية واداء الموظفين وصيغت الفقرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي. على النحو الاتي: كما في الجدول (٣)

الجدول (٣) توزيع فقرات الاستبانة

١٤	فقرات الاداء الوظيفي
٨	المتطلبات البشرية
٦	المتطلبات المادية
٦	المتطلبات التقنية
٣٤	نظم المعلومات الإدارية ككل

وقد تم التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين وإجراء اختبار معامل (Cronbach's Alpha) لثبات أداة الدراسة عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ في البرنامج. كما في الشكل (٢). وبذلك تكون الاستبانة صالحة لجمع البيانات للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضياته.

الشكل (٢) اختبار معامل الصدق والثبات في أداة المعالجة الإحصائية للاستبيان



كما تمّ تطبيق معادلة ثبات الأداة (Cronbach's Alpha) على جميع مجالات الدراسة والأداة ككل، والجدول (٤) يوضح ذلك.

الجدول (٤) معاملات Cronbach's Alpha لمجالات الدراسة والأداة ككل

الرقم	المجال	عدد الفقرات	Cronbach's Alpha	معامل ثبات الإعادة
١	المتطلبات	٨	٠.٨٩	٠.٧٨
٢	المتطلبات	٦	٠.٨٢	٠.٨٢
٣	المتطلبات	٦	٠.٧٤	٠.٨١
	نظم المعلومات	٣٤	٠.٨٨	٠.٨٥
	الأداء الوظيفي ككل	١٤	٠.٨١	٠.٨٢

يظهر من الجدول (٤) أن معاملات Cronbach's Alpha لمجالات نظم المعلومات الإدارية تراوحت بين (٠.٧٤-٠.٨٩) بلغت أعلاها لمجال "المتطلبات البشرية"، وأدناها لمجال "المتطلبات التقنية"، وبلغ Cronbach's Alpha لنظم المعلومات الإدارية ككل (٠.٨٨). كما بلغ معامل Cronbach's Alpha للأداء الوظيفي ككل (٠.٨١). وجميع معاملات الثبات مقبولة لغرض الدراسة، إذ يكون معامل الثبات (Cronbach's Alpha) مقبول إذا زاد عن (٠.٧٠). تكونت الاستبانة بصورتها النهائية من (٣٤) فقرة، حيث استخدم البحث مقياس ليكرت للتدرج الخماسي في برنامج (APSS)، تم إعطاء موافق بدرجة عالية جداً (٥)، موافق بدرجة عالية (٤)، موافق بدرجة متوسطة (٣)، موافق بدرجة ضعيفة (٢)، موافق بدرجة ضعيفة جداً (١)، الشكل (٣)، وذلك بوضع إشارة (√) أمام الإجابة التي تعكس درجة موافقتهم، كما تم الاعتماد على التصنيف التالي للحكم على المتوسطات الحسابية كالتالي (صلاح، ٢٠١٨)، أقل من ٢.٣ ضعيفة، من ٢.٣ - ٣.٦ متوسطة، من ٣.٦ - ٥.٠ عالية).

الشكل (٣) تحليل مقياس ليكرت الخماسي لتحليل الاستبانة

رتب العينة	النسبة المئوية	التحرف المعياري	متوسط حسابي	حجم العينة	ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جداً
متوسطة	66.8	1.04	3.34	148	8	28	30	70	12
عالية	70.6	0.91	3.53	148	2	22	35	74	15
متوسطة	66.4	0.97	3.32	148	4	30	40	62	12
عالية	71.8	0.95	3.59	148	4	15	41	66	22
عالية	74.4	0.76	3.72	148	1	6	45	77	19
عالية	68.4	1.08	3.42	148	10	18	41	58	21

وتم حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والمجال التي تنتمي إليه، والاستبانة ككل، والجدول (٥) يبيّن ذلك:

جدول (٥) معاملات الارتباط بين فقرات الاستبانة البحثية

رقم الفقرة	ارتباط الفقرة بالمتطلبات	ارتباط الفقرة بالاستبانة	رقم الفقرة	ارتباط الفقرة بالمتطلبات	ارتباط الفقرة بالاستبانة
	المتطلبات التقنية			المتطلبات المادية	
1	*0.385	*0.330	7	**0.626	**0.441
2	**0.556	*0.407	8	**0.519	**0.341
3	**0.446	**0.455	9	**0.578	**0.523
4	**0.612	**0.466	10	**0.610	**0.447
5	**0.693	*0.412	11	**0.589	**0.474
6	**0.485	*0.378	12	**0.622	**0.589
	المتطلبات البشرية			الأداء الوظيفي	
13	**0.388	**0.408	21	**0.577	**0.579
14	*0.478	*0.389	22	*0.441	*0.391
15	*0.384	**0.456	23	**0.622	**0.597
16	*0.444	**0.532	24	**0.458	**0.692
17	**0.527	*0.345	25	**0.459	**0.441
18	**0.682	**0.549	26	**0.631	**0.592
19	**0.555	*0.359	27	**0.551	**0.523
20	**0.456	**0.444	28	**0.662	**0.608
			29	**0.881	**0.718
			30	**0.785	**0.789
			31	**0.662	**0.654
			32	**0.674	**0.605
			33	**0.681	**0.594
			34	**0.922	**0.612

*معاملات ارتباط مقبولة ودالة عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ ، **معاملات ارتباط

مقبولة ودالة عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.01)$

يظهر الجدول (٥) أنّ معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة

والمجال الذي تنتمي إليه لمجال نظم المعلومات الإدارية تراوحت بين (٠.٣٨٥ -

٠.٧١٠)، ولمجال الأداء الوظيفي تراوحت بين (٠.٤٤١ - ٠.٩٢٢)، ومعاملات

الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والاستبانة ككل تراوحت بين (٠.٣٤٠ -

٠.٧٥٦)، وهي معاملات ارتباط مقبولة ودالة لغرض الدراسة.

الدراسات السابقة:

١- دراسة (الخروصي واخرون، ٢٠٢٢)، (أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء الإداري لدى مديري المدارس الحكومية بسلطنة عُمان) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الإداري في مدارس سلطنة عُمان من وجهة نظر مديري المدارس ومساعدتهم استخدام الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، أشارت النتائج وجود علاقة مباشرة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء الإداري .

٢- دراسة (صكر، جابر، ٢٠٢٢) ، (أثر نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين دراسة حالة في دائرة المالية والإدارية / وزارة التعليم العالي والبحث العلمي) أشارت الدراسة إلى أهمية قياس أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين في الدائرة الادارية والمالية، حيث تم اختيار حجم مجتمع الدراسة (٢٠٣) من مختلف الموظفين. بلغ حجم عينة الدراسة (٥٧) عاملاً وتم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة؟ اظهرت النتائج تأثيراً واضحاً ودلالة إحصائية لكفاءة الأجهزة على أداء العاملين.

٣- دراسة (Alzaanin, Sulaiman, 2023)، (The Impact of Management Information Systems (MIS) on Job Performance During Covid 19, Satisfaction Mediator: Case Study International Students In USIM) ناقشت الورقة تأثير نظم المعلومات الإدارية (MIS) على الأداء الوظيفي مع أخذ رضا طلاب الدراسات العليا في جامعة العلوم الإسلامية الماليزية (USIM) خلال جائحة COVID-19 كمتغير وسيط. أظهرت الدراسة أن رضا المستخدمين يتوسط العلاقة بين أنظمة المعلومات الإدارية والأداء الوظيفي.

الإطار النظري:

أولاً: نظم المعلومات الإدارية*:

مما لا شك فيهما نظم المعلومات لها دور مهم في إعادة هندسة العمليات من خلال ما توفره من سرعة وكفاءة في تشغيل البيانات وسهولة الاتصال، وبالتالي ترفع من كفاءة العمليات، وجهود التعاون بين العاملين، و يمكن استخدام نظم المعلومات الإدارية (MIS) لدعم إستراتيجية إدارة الجودة من خلال تجميع البيانات الهامة ، وتحليلها لتقديم خدمة أفضل (صلاح، ٢٠١٨، ١٠)، إن نظام المعلومات الإدارية هو أحد الأساليب الحديثة والمهمة في المنظمات ويهدف إلى توفير معلومات موثوقة وسهلة الوصول ومفهومة في الوقت المناسب لمستخدمي النظام وتساعد أنظمة المعلومات الإدارية في أتمتة المهام.(Alzaanin, Sulaiman, 2023,79) كما يمكن للأتمتة توفير الوقت والمال والموارد وتقليل عدد الموظفين وتعزيز سير العمل التنظيمي. وأشار(ATLAS PHENEX)خبير نظم المعلومات الإدارية، على انه استخدام تكنولوجيا المعلومات والافراد والعمليات لتدوين البيانات وتخزينها لإنتاج معلومات لصانعي القرار والغرض منه هو استخراج البيانات من مصادر متنوعة بغية نمو الأعمال. (guru99.com).

وانتق (Kumar, ٢٠٠٦) و (Gabriel, ٢٠١٢) توالياً في الآراء التي تفيد بأن تعريف أنظمة المعلومات الإدارية يتطلب أولاً تقسيم الموضوع إلى ثلاثة جوانب: (الإدارة والمعلومات والأنظمة) على التوالي. وبناءً على ذلك، عرّف (Kumar) الإدارة بأنها العملية التي يتم من خلالها التخطيط والتنظيم والبدء والتحكم في العمليات داخل الأعمال. وبالمثل، تم تعريف الإدارة بأنها العملية التي تتعامل مع الأساليب والتقنيات لاستخدام موارد المنظمة بكفاءة وفعالية لتحقيق نتائج محددة (Ottih 199٥). (Bright, & Asare, 2019, 4). وهو نظام يعتمد على الحاسب وهو الذي يجعل المعلومات متاحة للمستخدمين، الذين لهم احتياجات متشابهة، فعادة ما يكون للمستخدمين كبنوة تنظيمية رسمية، المنشأة أو أي وحدة فرعية تابعة لها، وتصف معلومات ما حدث بالماضي وما يحدث الآن، وما يمكن أن يحدث بالمستقبل.

مكونات نظم المعلومات الإدارية

المكونات الرئيسية لنظام المعلومات الإدارية النموذجي الطويل

(guru99.com) هي:

- الأفراد: مستخدمو نظام المعلومات
 - البيانات: البيانات التي يسجلها نظام المعلومات
 - إجراءات العمل: الإجراءات الموضوعة لتسجيل البيانات وتخزينها وتحليلها
 - تطبيقات الكمبيوتر: البرامج المستخدمة للتعامل مع البيانات، مثل برامج جداول البيانات، وقواعد البيانات
- ثانياً: الأداء الوظيفي:

على الرغم من أن نظام المعلومات الإدارية يزود صناع القرار بالحقائق، فإنه يدعم ويعزز أيضاً عملية صنع القرار الشاملة. كما يعزز أداء العمل في جميع أنحاء المؤسسة. على المستوى الأعلى (Bright, & Asare, 2019, 2)، ويوفر البيانات والمعلومات لمساعدة مجلس الإدارة على اتخاذ القرارات الاستراتيجية وعلى مستويات أخرى من الإدارة، ويوفر الوسائل التي يتم من خلالها تنفيذ أنشطة المؤسسة ومراقبتها والتحكم فيها وتوزيع المعلومات على الإدارة والمشرفين والموظفين. وتعرف الكفاءة بأنها القدرة على تحقيق نتائج محددة باستخدام أقل قدر من الموارد المتاحة، أما الفعالية فهي القدرة على تحقيق أهداف المنظمة، أما مفهوم الأداء فيأتي من الأداء الفعلي والوظيفي، وهو الإنجاز الذي حققه الموظف وفقاً للمهام والصلاحيات الممنوحة له. (Alzaanin, Sulaiman, 2020, 42)، ويتم الاستفادة

من معرفة وخبرة العاملين من خلال إشراكهم في صنع القرار مما يعزز من أداء المنظمة كما تعمل المشاركة على تعزيز الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي وزيادة الولاء والانتماء.

والأداء الوظيفي هو محور أساسي في تقييم أداء الموظفين وجودة عملهم في المؤسسة؛ فهو يُعبّر عن طريقة أداء الموظف للمهام الموكلة له، أي بمعنى: إنه معيار يُظهر مدى فاعلية الموظف في اكمال أعماله. يُفيم هذا النوع من الأداء للموظف في المؤسسات الحكومية والخاصة من خلال عدة وسائل، منها (*qoyod.com*): إجراء مراجعة رسمية لاداءه، أو استطلاع آراء زملاؤه عنه، ويعتمد على عوامل، مثل: معرفة الموظف ومهاراته، وقدرته على العمل بشكل جيد مع الآخرين.

أهداف الأداء الوظيفي

هي مجموعة من الغايات المُحددة التي يُكأف بها الموظفون؛ لتطوير أدائهم في العمل، ولها أهمية كبيرة لكل من الموظف والمؤسسة او الدائرة، منها على سبيل المثال تقدم للموظف (*qoyod.com*)

- فهمًا واضحًا لمتطلبات دوره الوظيفي، وما هو متوقع منه.
- دافعية ومحفزات لتحسين أدائه، والارتقاء بمهاراته.
- مسارات واضحة للتطور، والنمو المهني.

أنواع الأداء الوظيفي* (*qoyod.com*)

• **السلوك الوظيفي:** هو اتمام الموظف لواجباته المحددة، بما يساعد في تعزيز الأداء، كمساعدة الزملاء. بما يضيف الى الأداء المتميز الشكل (٧). يوضح مؤشرات الأداء المتميز.

- **جودة العمل:** الدقة في أداء الموظف لعمله.
- **الإبداع:** قدرة الموظف على طرح أفكار وحلول جديدة ومبتكرة.
- **أداء المهام:** كفاءة الموظف على إكمال المهام، والواجبات بشكل فعال.
- **مهارات التواصل:** تمكن الموظف على التواصل بفاعلية مع الآخرين.
- **معايير السلامة:** اتباع الموظف بروتوكولات السلامة والوقاية من الحوادث في العمل.

* للمزيد عن الموضوع يراجع المقال الالكتروني على الرابط الأداء الوظيفي: تعريفه وأثره في تطوير المؤسسات والمنظمات نوفمبر ٢٦، ٢٠٢٤

- القدرة على التكيف: التأقلم مع التغييرات في بيئة العمل بمهام جديدة.
- الشكل (٧) مؤشرات الأداء المتميز للموظف في المؤسسة



المصدر: Kayed (2023).

ثالثاً: الإطار العملي وتحليل النتائج الاحصائية

أ- النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى الأداء الوظيفي في تربية الفلوجة؟ وتمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات ولكل فقرة من فقرات المجال "الأداء الوظيفي" والمجال ككل، والجدول (٦) يوضح ذلك.

جدول (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات "الأداء الوظيفي"

(ن=١٤٨)

الرقم	فقرات "الأداء الوظيفي"	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
10	لدينا القدرة على حل المشكلات في العمل	4.21	0.97	10	عالية
9	لدينا استعداد كاف لتحمل المسؤولية.	4.21	0.57	2	عالية
12	يوجد منافسة في الأداء بين الزملاء في نفس العمل.	3.85	0.66	6	عالية
4	نحافظ على الالتزام بالادوام الرسمي .	4.14	1.02	3	عالية
6	ننجز الاعمال المطلوبة بشكل كامل.	3.57	0.75	7	متوسطة
11	لدينا الرغبة في التعاون مع زملاء العمل.	3.78	0.97	3	عالية
13	يوجد تحسين فاعلية الأداء.	3.42	0.61	2	متوسطة
2	ننقيد بتعليمات الوزارة.	3.78	1.12	4	عالية
8	ننجز العمل وفقاً لمعايير الجودة الشاملة.	4.07	1.15	8	عالية
5	لدينا اهتمام بطرح الأفكار الجديدة	3.78	0.89	9	عالية
14	لدينا تطوير في الأداء.	4.35	0.74	11	عالية
1	يعمل الموظفون على رفع كفاءتهم في الأداء	3.50	0.94	12	متوسطة
7	لدينا سرعة في إنجاز العمل.	4.07	0.91	14	عالية
3	نقوم ببذل الجهد لإنجاز العمل اليومي.	4.00	0.96	13	عالية
	الأداء الوظيفي ككل	3.66	0.96	0	عالية

يظهر من الجدول (٦) ان المتوسطات الحسابية لفقرات "مستوى الأداء الوظيفي" تراوحت بين (٣.٤٢-٤.٣٥)، بلغ أعلاها للفقرة "لدينا تطوير في الاداء" بمتوسط حسابي (٤.٣٥) وبدرجة عالية، وتلتها الفقرتان "لدينا القدرة على حل المشكلات في العمل" و "لدينا استعداد كاف لتحمل المسؤولية" بمتوسط حسابي (٤.٢١) وبدرجة عالية لكل منها،

وبالمرتبة الأخيرة الفقرة "يوجد تحسين فاعلية الاداء" بمتوسط حسابي (٣.٤٢) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي "الأداء الوظيفي" ككل (٣.٦٦) وبدرجة عالية. وقد يكون السبب وراء ذلك هو اعتماد معظم الأعمال التي ينفذها موظفو مديرية التربية بشكل رئيسي على نظم المعلومات الإدارية. وبالتالي، فإن كفاءة هذه النظم تعد العامل الأكثر تأثيراً على أداء الموظفين. ومن الجدير بالذكر فإن نظم المعلومات الإدارية صُممت بهدف توفير الوقت وتقليل الأعباء على الموظفين، بالإضافة إلى تخفيف الجهد والتكاليف المالية. كما تسهم هذه النظم في تحرير الموظفين من المهام الروتينية، حيث تم تطويرها لتحقيق إنجاز أفضل للعمل اليومي. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عبد الكريم وآخرين (Abdulkareem et al., 2012)، التي توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الوظيفي للموظفين.

ب- النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: " ما مدى توفر المتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية (البشرية والمادية والتقنية)؟" تم الوصول إليها بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من "المتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية"، والمجال ككل. كما يوضحها الجدول (٧)

الجدول (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات "المتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية" والمجال ككل (ن=١٤٨)

الرقم	المجال	المتوسط	الانحراف	الرتبة	الدرجة
٢	المتطلبات	3.69	0.38	٢	عالية
١	المتطلبات	3.61	0.34	٣	متوسطة
٣	المتطلبات	3.58	0.30	٤	عالية
	نظم المعلومات	3.69	0.21	-	عالية

يُظهر الجدول (٧) أن المتوسطات الحسابية لمجالات "المتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية في مديرية تربية الفلوجة" تراوحت بين (٣.٥٨-٣.٦٩). سجل المجال الثاني "المتطلبات التقنية" أعلى متوسط حسابي بلغ (٣.٦٩) بدرجة عالية، تلاه المجال الأول "المتطلبات المادية" بمتوسط (٣.٦١) بدرجة متوسطة، بينما المجال الثالث "المتطلبات البشرية" جاء بالمرتبة الأخيرة بمتوسط (٣.٥٨) بدرجة عالية أيضاً. أما المتوسط الحسابي العام "المتطلبات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية"، فقد بلغ (٣.٦٩). ويمكن تفسير هذه النتائج بوعي إدارة التربية بأهمية المتطلبات لتمكين النظام من توفير المعلومات للمستخدمين. ويُظهر الجدول (٨) أن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال "المتطلبات المادية" تراوحت بين (٢.٧٣-٢.٩٥). سجلت الفقرة "تتوفر في المديرية أجهزة حواسيب ملائمة لإنجاز العمل المطلوب" أعلى متوسط حسابي بلغ (٢.٩٥)

بدرجة متوسطة، تلتها الفقرة "تتوفر الوسائل التقنية لإدخال البيانات واسترجاعها من قاعدة البيانات الخاصة بنظام المعلومات الإدارية المستخدمة" بمتوسط (٢.٧٩) بدرجة متوسطة أيضاً. أما الفقرة التي تنص على "توفر وزارة التربية المتطلبات اللازمة لتحسين استخدام نظام المعلومات الإدارية في الوزارة" فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط (٢.٧٣) بدرجة متوسطة. وبلغ المتوسط الحسابي العام لمجال "المتطلبات المادية" (٢.٧٩) بدرجة متوسطة.

الجدول (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات "المتطلبات المادية" والمجال ككل (١٤٨)

الرقم	الفقرة	متوسط حسابي	انحراف معياري	الرتبة	الدرجة
1	تتوفر في المديرية أجهزة حواسيب ملائمة لإجراء العمل المطلوب.	2.95	1.33	6	متوسطة
3	تتوفر الوسائل التقنية لإدخال البيانات واسترجاعها من قاعدة البيانات الخاصة بنظام المعلومات الإدارية المستخدمة	2.79	1.24	3	متوسطة
2	توفر شبكة نظم المعلومات المستخدمة قدرات كافية لتحقيق الغايات من نظام المعلومات.	2.78	1.13	1	متوسطة
5	تتناسب شبكة الانترنت المتوفرة مع احتياجات عمل نظم المعلومات الإدارية المستخدمة.	2.78	1.34	4	متوسطة
4	تتناسب تغطية الأجهزة مع حجم العمل المطلوب إجراءه في المديرية	2.73	1.23	2	متوسطة
6	توفر وزارة التربية المتطلبات اللازمة لتحسين استخدام نظام المعلومات الإدارية في المديرية	2.73	1.3	5	متوسطة
	المتطلبات المادية ككل	2.79	1.27	0	متوسطة

ويمكن تفسير هذه النتائج برضا أفراد عينة البحث نوعاً ما عن المتطلبات المادية المتوفرة في المديرية رغم عدم تحديثها أو صيانتها أو تجهيز دوري، بما في ذلك أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت، حيث تشكل لديهم معوقاً في أداء العمل أحياناً، لاسيما ما يتعلق بملاءمة تلك الأجهزة لإنجاز العمل وتوفر الوسائل التقنية. وتجدر الإشارة إلى أن وجود متطلبات مادية حديثة وسهلة، إلى جانب شبكات انترنت سريعة، يعد انعكاساً لمواكبة التطورات التكنولوجية مما يساعدهم على أداء واجباتهم الوظيفية بكفاءة جيدة. أما الجدول (٩) يبين أن المتوسطات الحسابية لفقرات مجال "المتطلبات التقنية" تراوحت بين (٣.٣٢-٣.٧٢). حصدت الفقرة "تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بالسهولة في التعامل" أعلى متوسط حسابي بلغ (٣.٧٢) بدرجة عالية، تلتها الفقرة "البرمجيات المستخدمة تتلاءم مع كافة النشاطات التي تقوم بها" بمتوسط (٣.٥٩) بدرجة عالية أيضاً. أما الفقرة "تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل" فقد جاءت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط (٣.٣٢) بدرجة متوسطة. وبلغ المتوسط الحسابي العام "المتطلبات التقنية" (٣.٤٩) بدرجة عالية.

ويعود تفسير ذلك برضا أفراد عينة البحث عن المتطلبات التقنية المستخدمة، حيث إن البرمجيات المتوفرة تتوافق مع شبكة الانترنت وأجهزة الحاسب الآلي وتلبي متطلبات العمل جيداً. يعكس ذلك اهتمام الإدارة باختيار برمجيات تتناسب مع تجهيزات

النظام وتلبي احتياجات العمل فضلاً عن إن تعدد البرمجيات المستخدمة في النظام الحاسوبي، يزيد من صعوبة الإلمام بجميع جوانبها. ولا شك أن حداثة البرمجيات وملاءمتها تسهم بشكل كبير في تلبية احتياجات المستخدمين، مما ينعكس إيجاباً على إنجاز المهام الوظيفية بكفاءة جيدة.

الجدول (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات "المتطلبات التقنية" والمجال ككل (ن=١٤٨)

الرقم	الفقرة	متوسط حسابي	انحراف معياري	الرتبة	الدرجة
5	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بالسهولة في التعامل.	3.72	0.76	5	عالية
4	البرمجيات المستخدمة تتلاءم مع كافة النشاطات التي تقوم بها.	3.59	0.95	4	عالية
3	تتناسب شبكة المعلومات المستخدمة في العمل.	3.53	0.91	2	عالية
6	توفر وزارة التربية العدد الكافي من البرامج التقنية لاحتياجاتي في العمل.	3.42	1.08	6	عالية
1	يوفر مسؤول الإدارة البرمجيات الحديثة التي تتوافق مع احتياجات العمل.	3.34	1.04	1	متوسطة
2	تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل.	3.32	0.97	3	متوسطة
	المتطلبات التقنية ككل	3.49	0.97	0	عالية

بينما يشير الجدول (١٠) إلى أن المتوسطات الحسابية لفقرات "المتطلبات البشرية" تراوحت بين (٣.٦٢-٤.٧٥). حصلت الفقرة "تقوم وزارة التربية بعمل دورات تدريبية دورية لكافة الموظفين العاملين مع النظام الإداري المطبق" على أعلى متوسط حسابي بلغ (٤.٧٥) بدرجة عالية جداً، تلتها الفقرة التي تنص على "مستخدمو نظم المعلومات الإدارية مؤهلون بالمهارات الكافية للعمل" بمتوسط (٤.٦٩) بدرجة عالية جداً أيضاً. وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة "تلتزم الإدارة بالنظام الإداري في الوقت المحدد بحسب خطة سنوية" بمتوسط (٣.٦٢) بدرجة عالية. ووصل المتوسط الحسابي العام لمجال "المتطلبات البشرية" إلى (٤.٢٧) بدرجة عالية جداً. وبالإمكان تفسير تلك النتائج برضا المشاركين عن مستوى الكفاءة والمهارة التي يتمتع بها العاملون في القسم المسؤول عن نظام المعلومات الإدارية، مما ساهم في تحسين كفاءة النظام وتقليل الأعطال التي قد تعيق سير العمل. علاوة على ذلك، فإن وجود علاقات جيدة بين الموظفين والعاملين في الإدارة المسؤولة عن النظام ساعد في تسهيل عملية التواصل وتسريع حل المشكلات الطارئة، مما انعكس إيجاباً على أداء العمل وكفاءة النظام.

الجدول (١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات "المتطلبات البشرية" والمجال ككل (ن=١٤٨)

الرقم	الفقرة	متوسط حسابي	انحراف معياري	الرتبة	الدرجة
3	تقوم وزارة التربية بعمل دورات تدريبية دورية لتكافة الموظفين العاملين مع النظام الإداري المطبق.	4.75	0.84	2	عالية جدا
1	مستخدمو نظم المعلومات الإدارية مؤهلون بالمهارات الكافية للعمل.	4.69	0.74	1	عالية جدا
6	يدرك المسؤولون بالإدارة بنظم المعلومات الإدارية احتياجاتي المختلفة من النظام.	4.53	1.02	5	عالية جدا
7	أتمت علاقات جيدة مع المسؤولين بالإدارة بنظم المعلومات الإدارية	4.43	0.97	6	عالية جدا
8	يتم الاتصال مع المسؤول عن نظم المعلومات الإدارية بصورة مباشرة وبطرق مختلفة.	4.27	1.1	7	عالية جدا
2	توضح وزارة التربية لموظفيها معايير الجودة المطبقة في نظام المعلومات الإدارية.	4.14	1.11	8	عالية
4	تحافظ الإدارة العليا بالنظام الإداري على مستوى جيد من الخدمات في جميع الأوقات.	3.78	1.22	3	عالية
5	تلتزم الإدارة بالنظام الإداري في الوقت المحدد بحسب الخطة السنوية.	3.62	1.49	4	عالية
	المتطلبات البشرية ككل	4.27	1.16	0	عالية جدا

ج- النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: "ما أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على مستوى الأداء الوظيفي في تربية الفلوجة؟ فقد، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) للكشف عن وجود أثر لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي، يُظهر الجدول (١١) أن مجال "المتطلبات البشرية" يُعد الأكثر تأثيرًا على الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة (t) (٢.٢١٣) بدلالة إحصائية (٠.٠٠٥). أما قيمة Beta، التي تعبر عن تأثير كل متغير مستقل على حدة، فقد كانت أعلى نسب التأثير لـ "المتطلبات التقنية" بواقع (٠.٢٨٥)، تليها "المتطلبات البشرية" (٠.٢٧٤)، وأخيرًا "المستلزمات المادية" (٠.١٤٩). كما بلغ معامل الارتباط الكلي (R) (0.523)، في حين بلغت قيمة (R2) (0.148) التي تُمثل نسبة تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة على المتغير التابع. أما قيمة (F)، فبلغت (٤.٢٥٧) بدلالة إحصائية (٠.٠٠٦). ويُعزى هذا التأثير إلى أن أفراد عينة البحث يدركون أهمية المتطلبات التقنية في جمع البيانات وتنظيمها ومعالجتها، مما يُساهم في توفير المعلومات اللازمة لأصحاب القرار، بما يلبي احتياجات العمل. وفيما يتعلق بالمتطلبات البشرية، يُعزى تأثيرها إلى دور المسؤولين في الوزارة في متابعة سير عمل النظام وصيانته لمعالجة المشكلات التي تواجه المستخدمين، أما المتطلبات المادية، كالأجهزة والشبكات ووحدات الإدخال والإخراج اللازمة لنظم المعلومات الإدارية، فُتسهم في تحسين سرعة الإنجاز ودقته.

الجدول (١١) نتائج تحليل الانحدار المتعدد للكشف عن أثر متطلبات نظم المعلومات الإدارية على الأداء الوظيفي (ن=١٤٨)

المتغير المستقل	قيمة t	دلالة "t" الإحصائية	قيمة Beta	قيمة R	قيمة R ²	قيمة F	دلالة "F" الإحصائية
المتطلبات المادية	1.133	0.233	0.149	0.523	0.148	4.257	0.006
المتطلبات التقنية	2.196	0.035	0.285				
المتطلبات البشرية	2.213	0.052	0.274				

النتائج والتوصيات:

النتائج

١. أظهرت النتائج ان مستوى الأداء الوظيفي جاء بدرجة عالية لاعتماد معظم الاعمال على نظم المعلومات الإدارية كونها العامل الأكثر تأثيراً على أداء الموظفين.
٢. جاءت المتطلبات التقنية بدرجة عالية ثم "المتطلبات المادية" بدرجة متوسطة، بينما "المتطلبات البشرية" جاءت بالمرتبة الأخيرة بدرجة عالية أيضاً.
٣. أظهرت نتائج البحث ان المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية "المتطلبات البشرية اوضحت رضا المشاركين عن مستوى الكفاءة التي يتمتع بها العاملون عن نظام المعلومات الإدارية، ويُعد الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي.
٤. هناك علاقة ارتباطيه موجبة مقبولة ودالة ذات دلالة احصائية عند مستوى $\alpha \geq 0.05$ ، بين استخدام الموظفين لنظم المعلومات الإدارية ومستوى اداء العاملين. مما يثبت صحة فرضيات البحث.
٥. اتضح من خلال تحليل النتائج الإحصائية وجود فروق متباينة ذات دلالة إحصائية بين مستوى أداء الموظفين وتطبيق نظم المعلومات الإدارية، وبالتالي يرفض البحث فرضيته الفرعية بعدم وجود الأثر ذو الدلالة الإحصائية.
٦. اثبت البحث صحة الفرضية الرئيسية بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظم المعلومات الإدارية على مستوى أداء الموظفين. ويرفض الفرضية الفرعية التي صيغت

بشكلها ان " هناك فاعليه ذات مستوى اقل لنظم المعلومات الإدارية في تحسين اداء الموظفين من وجهة نظرهم.

التوصيات:

١. ضرورة أن تولي إدارة التربية اهتمامًا أكبر باستخدام نظم المعلومات الإدارية بكافة مكوناتها وعناصرها، باعتبارها عاملاً أساسياً يؤثر بشكل مباشر على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.
٢. أهمية متابعة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية، مع التركيز على استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المتطورة لضمان سلامة تطبيق نظم المعلومات الإدارية واستثمارها بفعالية.
٣. تعزيز دعم الإدارة للمستخدمين من خلال تحفيزهم على استخدام النظام، بالإضافة إلى استقصاء آرائهم حول التحديات التي يواجهونها والعمل على معالجتها بفعالية.

المصادر:

١. الأداء الوظيفي: تعريفه وأثره في تطوير المؤسسات والمنظمات
<https://www.qoyod.com/ara>
٢. ايات طاهر، نظم المعلومات الإدارية، مقال الكتروني تم الاسترجاع من <https://www.almrsl.com/post/498033> (٠٧ مارس ٢٠٢٢) تم القراءة بتاريخ (٢٠٢٥/١/٤).
٣. صلاح، أحمد. (٢٠١٨). دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في وزارة التربية والتعليم في الأردن. مجلة جامعة النجاح للبحاث - العلوم الإنسانية. ٣٢. ٥١٧.
٤. طباجة ، يوسف عبد الأمير، (٢٠٠٧)، منهجية البحث تقنيات ومناهج باستخدام (spss) ، دار الهادي للطباعة والنشر والتوزيع ، ط١، بيروت، لبنان.
٥. العززي، عائشة سعد، (٢٠٢١)، ثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية الحديثة في تحسين الإدارة المدرسية والصفية لدى المدارس الابتدائية بالكويت، العدد الثالث عشر المجلد الرابع ، معرف الوثيقة الرقمي : ٢٠٢١٣١٥ ، <https://scpm.site/archives/1706>
٦. كايد، احمد، معايير تقييم الأداء ، مقال الكتروني منشور بتاريخ Aug 30, 2023 ، تم الاسترجاع من <https://www.slideshare.net/slideshow/ppt> تم القراءة بتاريخ ٢٠٢٥/١/٢.
7. Alzaanin, M.J.H. and Sulaiman, I.F. (2023), The Impact of Management Information Systems (MIS) on Job Performance During Covid 19, Satisfaction Mediator: Case Study International Students In USIM. 'Abqari Journal. 28, 1 (Apr. 2023), 78–90. DOI: <https://doi.org/10.33102/abqari.vol28no1.495>
8. Bright, A. A. & Asare, G. (2019). The impact of management information system on university of education Winneba, Kumasi campus-Ghana. *European Journal of Research and Reflection in Management Sciences*, 7 (1), 1-20. [Full-Paper-THE-IMPACT-OF-MANAGEMENT-INFORMATION-](#)

[SYSTEM-ON-UNIVERSITY-OF-EDUCATION-WINNEBA.pdf](#)

9. Chen, L., Soliman, K.S., Mao, E., & Frolick, M.N. (2000). Measuring user satisfaction with data warehouses: an exploratory study. *Inf. Manag.*, 37, 103-110. DOI:[10.1016/S0378-7206\(99\)00042-7](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(99)00042-7) Corpus ID: 14593892.
10. Malkawi, Nazem. (2013). The Impact of Management Information Systems on the Performance of Governmental Organizations- Study at Jordanian Ministry of Planning. 4. 101-109. <https://www.researchgate.net/publication/326960952>
11. <https://www.qoyod.com/ara>



توصيف الوظائف وتحديد الاختصاصات

رهان جودة خدمات مرافق المعلومات العربية

Job description and definition of specializations
the bet on the quality of services of Arab information
facilities

إعداد

أ.د/ حنان الصادق بيزان

Prof. Hanan Al-Sadiq Bizan

أستاذ في علم المعلومات - الأكاديمية الليبية للدراسات العليا

Doi: 10.21608/jinfo.2025.409187

استلام البحث ٢٠٢٥ / ١ / ٦

قبول البحث ٢٠٢٥ / ١ / ٣٠

بيزان، حنان الصادق (٢٠٢٥). توصيف الوظائف وتحديد الاختصاصات- رهان
جودة خدمات مرافق المعلومات العربية. *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن
المعلومات*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب ، مصر، ٦ (١٨) ، ١١١ –
١٣٤.

<https://jinfo.journals.ekb.eg>

توصيف الوظائف وتحديد الاختصاصات رهان جودة خدمات مرافق المعلومات العربية

المستخلص:

ان وصف الوظائف بشكل عام يبين طبيعة الاعمال الواجب انجازها، والمواصفات المطلوبة لشاغلها والتي تؤدي الى وضع الموظف المناسب في العمل بالوظيفة المناسبة، فمن خلال تخصص وكفاءة ووظيفة الموظفين في مرافق المعلومات يمكن تقديم افضل الخدمات للمستفيدين. لذا تعد عملية تحليل الوظائف الاداة الاساسية لإدارة الموارد البشرية والتي من خلالها تجمع المعلومات عن كل وظيفة، وعن جميع الذين يشغلونها وبالتالي يمكن التعرف على المؤهلات والمواصفات لكل العاملين لديها. الواقع ان إشكالية هذه الورقة البحثية تتجسد في الافتقار لأدلة موحده لتوصيف الوظائف في جل مرافق المعلومات العربية بصورة عامة، وعلى مستوى القطر الواحد بصفه خاصة، بحيث تتلاءم مع التطورات التكنولوجية الحاصلة في طبيعة اعمال وواجبات ومهام الموظفين بالمكاتب بمختلف انواعها ومراكز المعلومات والوثائق والارشيفات. اذ تجابه مرافق او مؤسسات المعلومات اليوم وباستمرار تحديات في آلية القيام بأنشطتها وتقديم خدماتها. ويكمن التحدي في كيفية استمرارية كواردها على درجة عالية من الكفاءة والمقدرة، لهذا فان جودة خدماتها وكفاءة انشطتها مرهونا بقدرات ومهارات كواردها. لذا فان السؤال الذي يتبادر للأذهان والذي يمكن اعتباره محورا أساسيا تسعى الورقة البحثية للإجابة عنه ألا وهو: كيفية استشراف المقومات اللازمة لتوحيد التوصيف اللازم للوظائف في المرافق المعلوماتية وبما يتناسب مع تطور آليات العمل بها، وضمان تميز وجودة خدماتها المعلوماتية؟

Abstract:

Job descriptions in general show the nature of the work to be accomplished, and the specifications required for the occupant, which leads to placing the appropriate employee in the appropriate job. Through the specialization, efficiency and function of employees in information facilities, the best services can be provided to beneficiaries. Therefore, the job analysis process is the basic tool for human resources management, through which information is collected about each job, and about all those who occupy it, and thus the qualifications and specifications of all employees can be identified. In fact, the problem of this research paper is embodied in the lack of unified

evidence for job descriptions in most Arab information facilities in general, and at the level of one country in particular, so that they are compatible with the technological developments occurring in the nature of the work, duties and tasks of employees in libraries of various types and information centers, documents and archives. As information facilities or institutions today face continuous challenges in the mechanism of carrying out their activities and providing their services. The challenge lies in how to maintain its highly efficient and capable cadres, so the quality of its services and the efficiency of its activities depend on the capabilities and skills of its cadres. Therefore, the question that comes to mind and can be considered a basic axis that the research paper seeks to answer is: How to anticipate the necessary components to unify the necessary job descriptions in information facilities in a manner consistent with the development of their work mechanisms, and to ensure the distinction and quality of their information services?

اولا التمهيد ... لتأطير أهمية الموضوع والمنهجية

نتيجة للتطورات المتسارعة في شتى مجالات الحياة التي أثرت بصفة مباشرة على مجال المعلومات من حيث كمية إنتاجها وطريقة تخزينها واستراتيجيات تداولها وإتاحتها. مما حتم على اختصاصي المعلومات اليوم الوقوف في وجه العديد من التحديات التي تفرضها البيئة المعلوماتية الجديدة من خلال الإلمام بمختلف المعارف، وامتلاك المهارات والتحكم بالتكنولوجيا التي يفرضها مجتمع المعلومات. حيث يعكس الواقع وجود تطور تكنولوجي هائل وسريع، مما يؤدي الى ضرورة وجود تنمية وتطوير للمهارات والقدرات لخريجي اقسام تعليم علوم المعلومات. اذ تتطلب البيئة الالكترونية من العاملين في مجال المعلومات مزيجا من المهارات والموهبة والصفات الشخصية على سبيل المثال لا الحصر حيث سيكون لنا معها عودة على متن الدراسة: القدرة على فهم واستخدام المعلومات بأشكال متعددة ومنها : استخدام الانترنت والالفة مع مختلف محركات البحث، والتفكير النقدي عند تقييم موارد الانترنت والقدرة على تحديد وتصنيف الموارد المناسبة للانترنت وتصميم وانتاج صفحات الويب والاستفادة الكاملة من تسهيلات البريد الالكتروني.



وفي هذا الصدد تعد جودة خدمات المعلومات مطلباً أساسياً لرفع كفاءة أداء العمل والنهوض به فهي المعيار للحكم على نتائج العمل الذي يقاس به مدى رضا المستفيد عما يقدم له من خدمات فهدف الجودة هي تحقيق المتطلبات الأساسية التي يتوقعها ويطمح إليها المستفيد.

الواقع ان إشكالية هذه الورقة البحثية تتجسد في الافتقار لإدلة موحدة لتوصيف الوظائف في جل مرافق المعلومات العربية بصورة عامة، وعلى مستوى القطر الواحد بصفه خاصة، وحتى وان وجدت فانها تحتاج للتحديث، بحيث تتلائم مع التطورات التكنولوجية الحاصلة في طبيعة اعمال وواجبات ومهام الموظفين بالمكتبات بمختلف انواعها ومراكز المعلومات والوثائق والأرشيفات.

لذا تجابه مرافق او مؤسسات المعلومات اليوم وباستمرار تحديات في آلية القيام بأنشطتها وتقديم خدماتها. ويكمن التحدي في كيفية استمرارية كوارها على درجة عالية من الكفاءة والمقدرة، لذا فان جودة خدماتها وكفاءة انشطتها مرهونا بقدرات ومهارات كوارها.

وتنطلق الورقة البحثية من التساؤل التالي :-

• كيفية استشراف المقومات اللازمة لتوحيد التوصيف اللازم للوظائف في المرافق المعلومات بما يتناسب مع تطور آليات العمل بها ، وضمان تميز وجودة خدماتها المعلوماتية ؟

- أهداف الدراسة :

١- استقراء التطورات التكنولوجية وفقا لتغيرات طبيعة اعمال مرافق المعلومات.

٢- استنباط أهمية المهارات والكفاءات البشرية لاستمرارية جودة خدمات المعلومات.

٣- محاولة استشراف ملامح مقومات توحيد توصيف الوظائف على المستوى العربي .

منهجية الدراسة :

تستخدم الدراسة المنهج المكتبي او الوثائقي التحليلي، والذي يعتمد على التحليلات النظرية.

- مصطلحات ومفاهيم الدراسة :

توصيف الوظائف : وصف الشيء يعني نعته بما فيه وبيان الحالة التي يكون عليها ذلك الشيء، ووصف الوظيفة وتعريف معالم كل وظيفة وصف كامل للعمليات والمسؤوليات والواجبات الخاصة بها." (مائدة، ٢٠١٠، ص ٥٠)

الكفاءات: تعني المعرفة والقدرة والمهارة اللازمة لأداء الوظيفة او الأدوار والمهام بطريقة فاعلة، كما انها تعرف جمعية المكتبات المتخصصة SLA الكفاءات المهنية

بانها تتعلق بمعرفة المتدرب بمصادر المعلومات والوصول إليها والمقدرة على استخدامها ويعتبر هذا من اهم اسس تقديم اجود انواع خدمات المعلومات . (العمودي ، ضليلمي، ٢٠٠٨، ص٥٧)

اختصاصي المعلومات : هو ذلك الشخص المعني بتصميم وتشغيل وادارة نظم وموارد المعلومات وخدماتها مستعينا في ذلك بكافة وسائل تكنولوجيا المعلومات ، والاختصاصي قد يكون هو المكتبي او الارشيفي او مدير المعرفة او ضابط المعلومات او مصمم مواقع الويب او وسيط المعلومات او باحث قواعد بيانات او مستشار المعلومات ... الخ ، وهذا الاختصاصي قد يعمل في مكتبة او ارشيف او مركز معلومات او قسم انترنت او مراكز مصادر المعرفة والتعلم او مؤسسة ادارة المحتوى .. الخ (عبد الهادي، ٢٠١٢، ص١٩٥)

ثانيا استقراء ... التطورات التكنولوجية وتغيير طبيعة مرافق المعلومات

لا يخفى على احد مكانة التكنولوجيا في حياتنا اليومية، التي باتت واقعا ملموسا بشقيها العلمي والعملية، فالطالب والمعلم والمهني بشتى المجالات يقضون وقتا لا بأس به في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغرض انجاز اعمالهم وانشطتهم في اسرع وقت ممكن وبأقل التكاليف وبافضل جودة وكفاءة ممكنة. وهذا التطور التكنولوجي لا يعد تطورا تكنولوجيا بحثا يتعلق بالاله او الوسيلة او المنتج فقط وانما يؤدي ايضا دورا مهما ونوعيا في التطورات الاقتصادية والسياسية والثقافية لاي مجتمع. (مرغلاني، البلادي، ٢٠٠٨، ص١١٥) .

اذ اصبح الاقتصاد اقتصادا معرفيا بمعنى قائم على فهم جديد اكثر عمقا لدور المعرفة ورأس المال البشري في تطور الاقتصاد، وبذلك اصبحت المعرفة المصدر الرئيسي للاقتصاد الجديد واصبحت المنتجات المادية فيه لا تعد مهمة كأهمية الكفاءات والافراد الذين ينتجونها في المنظمات وبهذا حقق الاقتصاد المعرفي قوة جديدة للموارد البشرية المبدعه كونهم صناع معرفة ووكلاء التغيير. (جوينات 2009، ص١١٨)

وكنتيجة طبيعية للتطورات المتسارعة في شتى مجالات الحياة التي أثرت بصفة مباشرة على مجال المعلومات من حيث كمية إنتاجها وطريقة تخزينها واستراتيجيات تداولها وإتاحتها وبثها . الامر الذي حتم على اختصاصي المعلومات اليوم الوقوف في وجه العديد من التحديات التي تفرضها البيئة المعلوماتية الجديدة من خلال الإلمام بمختلف المعارف، وامتلاك المهارات والتحكم بالتكنولوجيا التي يفرضها مجتمع المعلومات. كان لابد على اختصاصي المعلومات اليوم أن يكون ملما بجمللة مهارات، سيتم الحديث بإسهاب عنها لاحقا.

يتضح لمتتبع التطورات منذ بداية التسعينيات القرن الماضي شهدت المجتمعات تحولات عميقة في مهنة المكتبات وادارة المعلومات ومع بروز الانترنت كوسيلة

اتصاليه واداة للنفاذ السريع الى المعلومات، لم تعد المكتبات في دورها التقليدي المنفذ الوحيد للمصادر والقراءة والبحث، اذ اصبحت تنافسها هذه الوسيلة الجديدة التي لها ميزة الاتاحة المستمرة والفورية على مدار الساعة. مما ادى لأحداث تضخم او تزايد الانتاج الفكري في مختلف المجالات، واصبح من الصعب على مؤسسات المعلومات مهما كانت امكانياتها وكفاءة موظفيها، ان تحصر هذا الكم الهائل من الانتاج الفكري، بل أضحت عاجزة عن ذلك بالطرق التقليدية ، لذا اصبحت تتسارع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها في الحصول على المعلومات باسرع الطرق لتلبية احتياجات مستفاديهها (الخنعمي، ٢٠٠٨، ص٢٩٤)

ان الاتاحة الفورية هذه تجعل المستفيد منساقا الى الابحار بين شتى المصادر للظفر بما يريد نصا كان او صورة او وسائط متعددة دون ضرورة المرور بفهرس والحاجة بعد ذلك الى تقديم طلب للاعارة تم المطالعة، والملاحظ ان هذه الظاهرة تتجه حثيثا نحو التوسع والانتشار بدافع الطالب المتزايد على المعرفة والتعلم مدى الحياة لدى كل الاجيال وفي مختلف المجتمعات دون قيود الزمان والمكان، وطورت تكنولوجيا الانترنت طرق العمل ضمن الشبكات مما سهل الاعارة بين المكتبات وتبادل المعلومات واقتباس واسترجاع البيانات الببليوغرافية من مصادر خارجية تحاشيا لتكرار عمليات الوصف الببليوغرافي والتحليل الموضوعي، وهذا ما قلل الحاجة الى المفهرسين والمكتشفين(بن عيسى، ٢٠١٢، ص١٤٤). الذين كانوا يقومون بها ليحولوا الى اختصاصيي في ادارة قواعد بيانات.

ازاء ذلك التطور سعت الدول جاهدة الى اتخاذ التدابير اللازمة لتنمية قطاع المعلومات والعمل على استثمارها الاستثمار الامثل، وتحمل المكتبات ومراكز المعلومات كمرفق للمعلومات مسؤولية كبيرة لضمان استمرارية توافرها لدعم خطط التنمية كما أنها تعد من أهم المؤسسات في هذا العصر الذي يوصف بانه عصر المعرفة، وكان لابد بطبيعة الحال من تأهيل كوادر بشرية تناط بها مسؤولية جمع المعلومات ومعالجتها واتاحتها لجميع فئات المجتمع، فعملت الجامعات على استحداث دراسات أكاديمية في علوم المعلومات لاعداد كوادر مؤهلة علميا وفنيا وتكنولوجيا لاداء هذه المهام بكفاءة وفاعلية .(بهجة بومعرافي، ٢٠٠٨، ص١٤١)

لقد حدث جدل كبير مع انتشار الانترنت عن تأثيرها على مرافق المعلومات بكافة انواعها، وكيف انها ستحل محلها. ولكن بعد مرور ما يقرب من ثلاثة عقود على الانترنت يلاحظ ان مرافق المعلومات لا تزال قائمة، واصبحت الانترنت وسيلة للنفاذ لمصادر المعلومات، وصارت ملجأ للباحثين والدارسين ولاشك انها تقدم للمستفيدين المعلومات بسرعة ويسر، مما ادى الى تقليل الطلب على خدمة المراجع الا ان هذه الاخيرة طورت ذاتها من خلال تقديم الخدمة المرجعية عن طريق البريد الالكتروني وبرامج المحادثه والذكاء الصناعي، وان قلة اعداد المستفيدين المترددين على

المكتبات من جانب مع الازمة الاقتصادية العالمية وتناقص المخصصات المالية، قد أثر في اعداد الاختصاصي المؤهل للتعامل مع هذه البيئة الرقمية وفي وسط خضم هذه الازمة من جانب اخر، اضافة الى ابتعاد المستفيدين. ومع الاتجاهات الحديثة تحول الاهتمام نحو اكتساب مهارات كيفية التسويق لخدمات المعلومات وزيادة الموارد وتقديم الخدمات عن بعد، وهذا مع الاسف معظم برامج واقسام تعليم علوم المعلومات والمكتبات والارشيف العربية بعيدة عنه (أسامة، ٢٠١٤، ص٢٣١)، الامر الذي أدى لعدم وجود خريجين لديهم المهارات المطلوبه لسوق العمل.

لذا فقد فرضت التغيرات المتلاحقة على المؤسسات الاكاديمية ضرورة اعادة النظر في برامجها وخطتها لتتلاءم مع عصر المعلومات سواء فيما يتعلق بالقرارات ومفردتها او بالكفاءات والمهارات التي ينبغي اكساب الطلاب بها فقد افرزت ثورة المعلومات مسميات جديدة مثل هندسة المعلومات وادارة المعرفة وبعض تلك المسميات ترتبط بالمهني مثل عامل المعرفة ومدير المعرفة ... ومع ظهور هذه المسميات بدا السباق والتنافس بين التخصصات المتعددة ذات العلاقة بعلوم المعلومات من اجل احتضان المهنة لانها تشكل لب العصر وحاجة وسوق العمل (العمودي، ضليبي، ٢٠٠٨، ص٥٠)

اذ انه مهم توافرت الموارد التكنولوجيه والمادية والهيكل التنظيمية فانها تبقى خامات لابد من وجود الفكر الانساني لاستثمارها خدمة لاهداف المكتبات ومركز المعلومات لذلك تفوق أهمية الاستثمار فيه الاستثمار في باقي العناصر الاخرى (جويبات، 2009، ص١١٢٠)، اذ يشكل عدم توفر المهارات والقدرات اللازمة لتأهيل الخريجين شكوى دائمة لمؤسسات التوظيف ويواجه مجال المعلومات والمكتبات تلك الإشكالية بصورة أكبر من مجالات اخرى في قطاعي الانسانيات والعلوم الاجتماعية فهناك تغير دائم كبير في مصادر المعرفة وفي احتياجات المستفيدين من مرافق المعلومات وهناك ادوات واساليب واجهزة تكنولوجية تظهر وتتطور بصفة مستمرة مما يجعل من امر ربط المهارات المطلوب اكسابها للطلاب في المرحلة الجامعية الاولى تحديدا وهي دون شك تؤهل الخريجين لسوق العمل مسالة ذات اهمية بالغه (فائقه، ٢٠١٢، ص١6)

الواقع يعكس وجود تطور تكنولوجي دائم مما يؤدي الى ضرورة وجود تنمية وتطوير للمهارات والقدرات التكنولوجية لخريجي اقسام المعلومات والمكتبات، هناك اصرار مجتمعي بضرورة ربط مهارات خريجي اي تخصص من التخصصات بالمهارات اللازمة والمطلوبة في سوق العمل. فعلى سبيل المثال لا الحصر ان المهارات المطلوب توافرها في اختصاصي المعلومات والمكتبات والمتعلقة ببناء وتكوين المجموعات قد بدأت في التراجع بسبب زيادة الاعتماد على المصادر الالكترونية وقواعد البيانات والتي يتم الاشتراك فيها من قبل مرافق المعلومات، هذا

الى جانب ظهور مشروعات مثل مشروع الفهرس العربي الموحد، والقدرة على تقديم الخدمة المرجعية الالكترونية بأشكالها المختلفة. (فائقه، ٢٠١٢، ص ٢٤، ١٢)

لذا كل ذلك أدى الى تغيير في مسميات الاقسام والكليات من المكتبات او المعلومات والمكتبات الى المكتبات وتكنولوجيا المعلومات او المكتبات وادارة المعلومات، كما ادى ايضا الى تغيير مسميات بعض المقررات مثل تنمية المقتنيات الذي تغير الى تقييم وتنمية المقتنيات التقليدية والرقمية ومقرر الفهرسة والتصنيف الذي تغير الى الميادانات ومقرر النشر الذي تغير الى النشر الالكتروني، كما تغيرت مسميات بعض الوظائف فبدلا من وظيفة المفهرس اصبحت اختصاصي الميادانات وكثيرا ما يطلق الان على مدير المكتبة او مركز المعلومات مدير المعرفة.

(فائقه، ٢٠١٢، ص ١٧)

يمكن ان نشير الى وجود تغيير ايضا في الاهداف العامة التي وضعتها اقسام وكليات تدريس علوم المعلومات والمكتبات والارشيف لإكسابها لاي خريج حيث يصبح لديه بنية معرفية متكاملة ليس فقط في مجال المعلومات بل ايضا في الحاسبات والاتصالات و ليصبح مرشدا للمستفيد للوصول للمعلومات المطلوبة. (فائقه، ٢٠١٢، ص ١٨)

يلاحظ المتأمل للواقع ان جل المقررات والبرامج توضع من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس ودون اجراء اي استطلاع ولو حتى سريع لاحتياجات سوق العمل، فتكون النتيجة وجود خريجين درسوا مقررات خرجوا بها بمهارات عفا عليه الزمن ووجود مهارات يطلبها اصحاب فرص العما غير موجودة في هواء الخريجين ، كما ان وجود مهارات شخصية أساسية مطلوبه في الخريج وهي لا يكتسبها من اقسام المعلومات والمكتبات أهمها الامانة والصدق والالتزام والتعاون والاحترام وعدم التعصب وقبول الرأي والرأي الاخر الايمان بقدسية المهنة ورسالتها كما ان هناك مهارات علمية لا يكتسبها الخريج ايضا مثل القدرة على تقييم الاداء والقدرة على اعداد الهياكل التوصيفية لمرافق المعلومات والقدرة على التحليل البيئي واعداد سياسات التسويق وزيادة الموارد... الخ (أسامة، ٢٠١٤، ص ٢٣٠)

يعد التوصيف الوظيفي وضرورة وجوده والأهمية البالغة التي يقدمها في تحديد الوظائف والمهام كما سيتضح لاحقا بشكل اكثر تفصيلا، لاشك تستدعي الضرورة في هذا السياق إيجاد مرجع مهني لمهن المعلومات والمكتبات والارشيف خاصة في خضم التحولات المعلوماتية التي نشهدها اليوم والتي أثرت بصفة كبيرة على مختلف المهام والوظائف. ما يحتم ضرورة إيجاد دليل مرجعي لمختلف المهن حيث أن التوجه الحالي لتوظيف خريجي هذا التخصص يؤكد على تجدد الوظائف التقليدية للتفاعل مع تكنولوجيا المعلومات الجديدة ، ما يتطلب مراجعة وتجديد مختلف

الوظائف من حيث المهام والمسؤوليات وغيرها. وهذا لا يكون إلا بإيجاد مرجع مهني متخصص في علوم المعلومات والمكتبات. (السزاحي، بن يحي، ٢٠١٣)

اذ ان المكتبات ومراكز المعلومات احدى المنظمات التي لها تماس مباشر بالمستفيدين من باحثين وعلماء... الخ..، فكيف يتم تحقيق عملية تحليل وتوصيف الوظائف في المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام، في ظل التغيرات التكنولوجية ودخول نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكة الانترنت في جميع اعمال مرافق المعلومات، ولعل نتيجة لذلك ظهرت للمكتبات وظائف ومفاهيم ومسميات جديدة منها :-المكتبة الالكترونية، المكتبة الرقمية، المكتبة المهيبة، المكتبة الافتراضية. واثرت هذه التغيرات في طبيعة عمل المكتبي وصار اختصاصي معلومات اكثر مما هو مكتبي. (مائدة، ٢٠١٠، ص٤٧)

في هذا السياق صارت متطلبات وظيفة الاختصاصي : اختيار المجموعات الرقمية واقتناؤها وحفظها وتنظيمها وادارتها، اعداد مخطط فني للمكتبة. وصف محتوى الاعمال وخصائص كل منها يعرف بما وراء البيانات. تخطيط وتنفيذ ودعم الخدمات الرقمية مثل الابحار المعلوماتي، وتقديم المشورة، وتوصيل المعلومات سهلة التناول عبر الشبكة تصميم واجهة تعامل interface، صياغة المعايير والسياسات التي تضبط العمل داخل الشبكة الرقمية، تصميم وصيانة ونقل منتجات معلوماتية ذات قيمة مضافة، دعم الحماية للملكية الفكرية في البيئة الرقمية المتشابكة. اتخاذ التدابير اللازمة لتحقيق امن المعلومات.

ان جميع المهمات اعلاه تعد تحديات جديدة باتت تواجه مرافق المعلومات، وصار المكتبي وسيطا لنقل وايصال وتوفير المنافذ للمستفيد للوصول الى المعلومات في هذا الكم الهائل من المعلومات المتوفرة في الفضاء الالكتروني، وبدأت المكتبة بدورها تشهد تغييرات في العديد من اعمالها واقسامها وظهرت فيها اعمال ووظائف واقسام جديدة لم تكن موجودة من قبل مثل قسم للنظم الالية، وقسم خاص للانترنت، كل هذه المجالات تحتاج الى مواصفات جديدة يجب ان تتوافر في المكتبي ليكون قادرًا على تقديم افضل الخدمات، ولا ننسى ايضًا معايير الجودة الواجب توافرها في خدمات المعلومات. (مائدة، ٢٠١٠، ص٥٠-٥٢)

ثالثًا استنباط ... أهمية المهارات لاستمرارية جودة الخدمات المعلوماتية

اعتمادا على الطرح اعلاه فان التغير الذي احدثته التكنولوجيا بالمهنة، يبرز ان اهم المهارات المطلوبة في العصر الالكتروني هي سلوكيه، حيث تعد من بين الكفاءات الواجب ادخالها في البرامج المطورة لتعليم علوم المعلومات والمكتبات والارشيف، اذ لم يعد الامر متعلقًا بما تعلمه الفرد ولكن بدرجة تفعيل ما تعلمه وتطبيقه. وهل لديه مهارات تؤهله للتطوير ذاته والقدرة على التعليم المستمر مدي الحياة، وما ينعكس على ممارسة مهامه وواجبات عمله.

ولعله ترجع اهمية ذلك الى ان طبيعة المهن والوظائف اصبحت مرتبطة بالقدرة على اظهار القدرات والمهارات والتمكن من التكيف مع متغيرات طبيعة العمل او المهنة التي يمارسها، فمن المعلوم ان العمل الفني الذي يتطلب مهارات عالية، اصبح يجذب اليه اشخاص محترفين وماهرين يستطيعو اكتساب المعرفة من باب الاطلاع الواسع والاعتماد على الذات والممارسة المستمرة. (جوينات، ٢٠٠٩، ص١١٢٠).

ووفقا لمفهوم الكفاءات الذي سبق الاشارة اليه بمطلع الدراسة، فانها تعني القدرة على استعمال المهارات والمعارف الشخصية في وضعيات جديدة داخل اطار الحقل المهني كما تحوي ايضا تنظيم العمل وتخطيطه وكذلك الابتكار والقدرة على التكيف مع التغيير. فالكفاية والكفاءة مستويان أحدهما يمثل الحد الأدنى (الكفاية) والآخر يمثل الحد الأعلى (الكفاءة)، وان الاختصاصي الكفاء هو الذي تتطابق مهارته وقدراته مع نموذج محدد مسبقا فيؤدي الأدوار والمهام المطلوبة والمتوقعة منه بكفاءة عالية تنعكس بطبيعة الحال على جودة خدمات المعلومات .

لذا تتطلب البيئة الالكترونية من العاملين مزيجا من المهارات والموهبة والصفات الشخصية على سبيل المثال لا الحصر: القدرة على فهم واستخدام المعلومات باشكال متعددة ومنها : استخدام الانترنت والالفة مع مختلف محركات البحث، والتفكير النقدي عند تقييم موارد الانترنت والقدرة على تحديد وتصنيف الموارد المناسبة للانترنت وتصميم ونتاج صفحات الويب والاستفادة الكاملة من تسهيلات البريد الالكتروني بما في ذلك مناقشة القوائم والنشرات، كما ان القدرات الادارية كحسن ادارة الوقت والاشراف والتخطيط والميزانية...جميعها مهارات غاية في الاهمية. (معتوق، ٢٠٠٨، ص١٨٣)

ويضاف الى ما تقدم الفهرسة الاليه والميتاداتا التكتشف الالي تصميم واجهة التفاعل، البحث في قواعد البيانات والتعامل مع تكنولوجيا الويب وتطبيقات منتجات الاقراص الملليزرة ، الوسائط الفانقه والمتعددة ، لغات برمجة الكمبيوتر .(العمودي ، ضليلمي، ص٧٢)، بشكل عام يحتاج اختصاصيو المعلومات الى مجموعة متنوعة من المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من استخدام المعرفة والتكنولوجيا في تأديتهم لادوارهم وخدمة الاحتياجات ويمكن اجمالها على النحو التالي:

١- الكفاءات المهنية :- تشير إلى معرفة الممارس بمصادر المعلومات والوصول إليها والقدرة على استخدام المعرفة كقاعدة لتوفير خدمات معلومات عالية الجودة .هناك أربع كفايات رئيسة، كل منها مزود بمجموعة من المهارات: ادارة مؤسسات المعلومات وهي تتضمن الادارة للمؤسسات، ادارة مصادر المعلومات وتتضمن الاختيار والتقييم والتأمين وتقديم الوصول للمصار- ادارة خدمات المعلومات تعني تصميم وتطوير واختبار وتسويق وتسليم وما الى ذلك، وتطبيق ادوات وتكنولوجيا

المعلومات لتسليم أفضل الخدمات وتقديم افضل المصادر المتاحة.(عبد الهادي، ٢٠٠٨، ص٧٠-٧١)

٢- الكفاءات الشخصية تمثل مجموعة من المواقف والمهارات والقيم التي تمكن الممارسين من العمل بفاعلية والمساهمة الإيجابية لمؤسساتهم ولمهنتهم وللمستفيدين، هذه الكفاءات تتراوح ما بين كونهم محاورين أقوياء إلى تمكنهم من إضافة قيمة بفعل إسهاماتهم، مع بقائهم مرنين وإيجابيين في بيئة دائمة التغيير. (نعيمة، ٢٠١٣، ص٣)، وتتمثل في امتلاك سعه الافق، المقدرة على التواصل الالكتروني، العمل على ايجاد بيئة تتميز بالاحترام والثقة، العمل بنجاح مع الاخرين ضمن فرق العمل، المقدرة على الابتكار والابداع والتطوير المستمر، المرونة والايجابية، مهارات التفاوض والاستماع والدبلوماسية ومهارات إدارة التغيير ومهارات اتقان لغه اجنبية ومهارات متعلقة بمحو الاميه التكنولوجية والتعليم مدى الحياة. (عبد الهادي، ٢٠٠٨، ص٧١-٧٢) اضافته لقابلية التعلم والمرونة عند مواجهة المخاطر والقابلية للتغيير .

وهناك نوعين من الكفاءات الأساسية من اجل ترسيخ الكفاءات المهنية والشخصية، اذ ان اختصاصي المعلومات كمهني متعلم، يدرك لقيمة تطوير معارفه والتشارك بها . ويتم ذلك عبر شبكة اتصالات مترابطة، يتم إجراء البحوث والتشارك بها ومختلف الإجراءات التعاونية. اضافة ال التمسك بأخلاقيات المهنة (نعيمة، ٢٠١٣، ص٣) بطبيعة الحال، إنها أساسية دون شك لضمان قيمة وجدوى المهنة. ويمكن استنباط أول أسس معرفية للمهارات التي يحتاجها اختصاصي المعلومات في هذا الظرف كاستجابة طبيعية للتغير هي :

- استخدم الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- التعامل والتفاوض مع مزودي خدمات الوصول الى مصادر الالكترونية وابرار عقودها.

- فهم الوضع القانوني الجديد المتعلق بحقوق الملكية الفكرية والصناعية وحقوق النفاذ الى المعلومات

- معرفة لغة اجنبية على الاقل وخاصة الانجليزية لان المصادر تجمع من جهات داخلية وخارجية(بن عيسى، ٢٠١٢، ص١٤٤-١٤٥).

وتعتبر هذه الاسس من العناصر الاساسية التي أصبحت تقترن بالوظائف والأنشطة المطلوبة في مرافق المعلومات تنفيذًا لمهامها وبرامجها المتجددة.

ولعل القارئ يلاحظ جليا من هذا الطرح ما للمهارات من أهمية التي يستوجب امتلاكها من قبل العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات يفترض ان تكون وفقا لمتطلبات ادارة المعرفة والتي من الممكن تقسيمها الى:-

- مهارات تكنولوجية كالتعامل مع قواعد البيانات والمقدرة على النشر الالكتروني وتقديم خدمات المعلومات عن بعد ، ومهارات ادارة المعرفة المقدرة على تقييم

المعرفة والالمام باحتياجات المستفيدين ونشر الوعي المعرفي لديهم وتشخيص المعرفة المتوافرة وتلك المطلوبه ، ومهارات الابداع والابتكار كالتفكير المستقبلي والابتكاري وتطوير رؤية جديدة والتعامل مع المواقف والاحداث وحل المشكلات المعرفية بطريقة ابداعية .

- المهارات الفنية بناء سياسة تنمية مصادر المعلومات وتسويق تقييم مصادر المعرفة وتنقيتها والتعامل مع مصادر المعرفة وفق تسجيلات مارك العالمية.

- المهارات الادارية اتقان مهارات الاتصال الافتراضي ، المقدرة على ادارة التغيير والتغيير الذاتي ، ادارة الوقت اللازم للقيام بالانشطه المعرفية المخطط لها، كل ذلك بالإضافة الى الفهم المشترك والثقة المتبادلة وتجسيد ثقافة التعايش داخل المكتبة ، تشخيص نقاط الضعف في الانجاز باعتماد نموذج للمقارنة مع مرافق نظيرة. (جوينات، ٢٠٠٩، ص ١١٣٠-١١٣٢)

وهناك اتفاق الى حد بعيد في حول جدوى المهارات المهنية الواجب توافرها في اختصاصي المعلومات والمكتبات في الانتاج الفكري العربي وان كان هناك بعض الاختلافات في درجة شمول تلك المهارات حيث قسمت المهارات الى مهارات مهنية، مهارات تكنولوجية ومهارات ادارية كما أوضحنا في الاسطر السابقة، اما وثيقة معايير تخصص المعلومات والمكتبات فقد قامت بتقسيمها الى مهارات مهنية اي ان يستطيع اختصاصي المعلومات القيام بوظيفة ما او بعمل ما، والى مهارات معرفية اي انه يستطيع معرفة ابعاد موضوع ما وقد اتجه استاذنا فتحي عبدالهادي الى التركيز على المهارات المتعلقة بالمحتوى الرقمي في دراسته دور اختصاصي المعلومات في مجتمع المعلومات.

اود التنويه للاهتمام المنصب على الدور الاداري والتعليمي لاختصاصي المعلومات في الانتاج الفكري الاجنبي على المهارات المهنية المتعلقة بالتخطيط وادارة وتقييم مؤسسات المعلومات ودراسات المستفيدين والتسويق وتقديم الخدمات. (فانقه، ٢٠١٢، ص 21)، كما ان جمعية المكتبات المتخصصة من جانبها وفي تقريرها عن الكفاءات المطلوبة في اختصاصي المكتبات المتخصصة للقرن الواحد وعشرين حددت أربع محاور موضوعية رئيسية للمهارات والكفاءات المطلوبة لاختصاصي المعلومات والمكتبات ومن ضمن المحاور الرئيسية نجد المحور المتعلق بتطبيق واستخدام أدوات وتكنولوجيا المعلومات المتضمن الخبرة في قواعد المعلومات وأمن وسرية المعلومات ومواكبة التكنولوجيا الجديدة المتعلقة بالمعلومات. (نعيمة، ٢٠١٣، ص ٣)، ولعل في هذا ما يؤكد أهمية موضوع المهارات نتيجة للتغير الحاصل في طبيعة اعمال وواجبات ومهام الموظفين بالمكتبات بمختلف انواعها ومراكز المعلومات والوثائق والارشيفات.

ومن الملاحظ في الآونة الأخيرة التأكيد على أهمية الحصول على شهادة ICDL، والقدرة على تقييم الأداء والتعامل مع قواعد الفهرسة والتعامل مع خطط التصنيف والتعامل مع قوائم رؤوس الموضوعات وتحديد وتحليل احتياجات المستخدمين من المعلومات والقدرة على البحث في الإنترنت (ابحار وتصفح وتنقيب)، إضافة إلى مهارة في تطبيقات برنامج Office والالمام الكافي باللوائح و التشريعات والقوانين الخاصة بمصادر المعرفة والقدرة على تدريب المستخدمين على استخدام المصادر والتعامل مع كافة المصادر الرقمية (الوصول والاسترجاع والتحميل) (فائقه، ٢٠١٢، ص ٢٣)

وفقا لتلك التطورات التكنولوجية التي سبق الحديث عنها وتغير طبيعة مجال المعلومات والمكتبات والارشيف كمرافق معلومات، في صدد ذلك تعد جودة خدمات المعلومات مطلبا أساسيا لرفع كفاءة أداء العمل والنهوض به فهي المعيار للحكم على نتائج العمل الذي يقاس به مدى رضا المستفيد عما يقدم له من خدمات فهذه الجودة هم تحقيق المتطلبات الأساسية التي يتوقعها ويطمح إليها المستفيد (الخنعمي، ٢٠٠٨، ص ٢٨٩)، ويعد اختصاصي المعلومات هو المسؤول عن تحقيق المستوى المطلوب من الجودة في الخدمات، بما يمتلك من مهارات وقدرات تؤهله من تقديم خدمات المعلومات الكترونية باقل جهد واسرع وقت، وذلك من طريق ابتكار استراتيجيات البحث والتنقيب في عدد من المصادر الرقمية ومواقع الإنترنت. وتوجيه المستفيدين إليها وتدريبهم للوصول السريع، (معتوق، ص ١٨٤-١٨٥)

من الجدير بالذكر ان المهني المعاصر لا يستطيع القيام بجميع الوظائف في العصر الالكتروني فالمكتبة العصرية تحتاج الى مهارات في ادارة نظم الحواسيب وادارة نظم الاتصالات ، كما ان مهارات اخرى لاختصاصي المعلومات من ابرازها : فهم المبادئ والحقائق والمفاهيم والاجراءات وحل المشكلات وتقدير الدور الاجتماعي على المهنة ومعرفة قدرة المستفيد على انشاء علاقات للمهنة ومعرفة الذات والنمو المهني المستمر واستخدام المبادئ الاخلاقية. (الضرمان، ٢٠٠٦، ص ١٧) وهذه جميعها تعد غاية في الاهمية.

يجدر التنبيه على انه من الصعب اجتماع كل هذه الملكات والمهارات في فرد واحد ليكون ماهرا في مجال المعلومات عامة فهذه شروط نادرة ان لم نقل تعجزية فالقدرات يمكن تنميتها لكن لا يمكن تغييرها واستبدالها وتبقى دائما طبيعة متأصلة في الفرد تنشأ معه ويعايشها طيلة حياته، لكن يمكن للمهني ان يجد ضالته في هذا الطيف الواسع من المهام والوظائف والمهارات ليختار منها حسب ميولاته وقدراته (وظيفة اتصالية او بحثية او تكنولوجية او ادارية او تنشيطية ... الخ) (بن عيسى، ٢٠١٢، ص ١٤٦)

الواقع ان ما سبق استنباطه يؤكد وجود فجوة بين احتياجات قطاع التوظيف وبين ما تقدمه برامج تعليم علوم المعلومات والمكتبات والارشيف لطلابها من مهارات ومؤهلات، وهذا يستوجب تطوير البرامج الدراسية بما يتوافق مع احتياجات سوق العمل واستحداث أسماء جديدة للوظائف والتركيز على الجوانب التطبيقية في التدريس واعادة توصيف الوظائف الحالية والمستحدثة حسب متطلبات سوق العمل (بوعزة، ٢٠٠٨، ص ٦٠، ٦١) ، اذ تعد عملية تحليل الوظائف الاداة الاساسية لادارة الموارد البشرية في اي منظمة والتي من خلالها تجمع المعلومات عن كل وظيفة، وعن جميع الذين يشغلونها وبالتالي ستتعرف المنظمة على المؤهلات والمواصفات لكل العاملين لديها. وقد يكون هناك تشابه بين كل وصف ومواصفات بعض الوظائف وهذا يتطلب تصنيف الوظائف (Job classification) ضمن مجموعات، تتشابه او تتقارب وكل مجموعة تكون متشابهة في الواجبات والمسؤوليات والمؤهلات.

وبالتالي فإن عملية تصنيف الوظائف:-هي " ترتيب الوظائف وتجميعها بشكل منظم في فئات او مجموعات على اساس التشابه في واجباتها ومسؤولياتها والمؤهلات اللازمة لاشغالها بحيث تضم كل فئة مجموعة من الوظائف المتشابهة في كل من الوصف والمواصفات الوظيفية وبحسب درجة صعوبة العمل ومسؤوليته." (مائدة، ٢٠١٠، ص ٤٧) اذ ان تصنيف الوظائف في المكتبات قد يظهر تشابها في العديد من العنوانات الوظيفية. كأمين مكتبة، او اختصاصي معلومات، او اختصاصي... الخ.

لذا فان المكتبات تواجه تحديات كثيرة في تحقيق اهدافها وخدمة المستفيد النهائي منها، فطبيعة عمل الموظف المكتبي التقليدي لم يعد يلبي متطلبات هذا العصر، وعليه لم يعد كافيًا لمواجهة التحديات، لعل الضرورة تستوجب تغيير في الوصف الوظيفي للمكتبي ليكون ذا مواصفات فنية عالية (مائدة، ٢٠١٠، ص ٤٨) قادرة على التعامل مع المستجدات المعاصرة بصورة مستمرة.

لذا يعد التوصيف للوظائف هو دليلا ارشاديا للمسؤول الاداري للحكم على ما يجب ان تكون عليه الوظيفية ومدى كفاءة ادائها وتشتمل على بيان موقع الوظيفة داخل المكتبة واسم الوظيفة وموقعها في الهيكل التنظيمي. وتحديد اهميتها اضافة لشرح مختصر يعطي فكرة عن الوظيفة وهدفها وطبيعتها وما تستلزمه من متطلبات الاداء، كما يتضمن مواصفات شاغل الوظيفة، ومن الضروري كذلك تحديد الراتب والامتيازات المخصصة لكل عنوان وظيفي وبحسب الشهادة العلمية. (مائدة، ٢٠١٠، ص ٥٠-٥١)

ان المحصلة النهائية لتوصيف الوظائف هو صدور " دليل لوصف الوظائف " كما سيتضح لاحقا بحيث يعد الخارطة الارشادية للمكتبة او مركز المعلومات او اي ادارة

أخرى يساعدها في تحديد مواصفات كل وظيفة، ومواصفات شاغل الوظيفة. باعتبار ان وظيفة المكتبي في عصر المعلومات بدأت بالتغيير تدريجياً ليصير الاتجاه الحالي هو العمل كاختصاصي معلومات، او مرشد او موجه للمستفيد من المكتبة بجميع اشكالها وانواعها (التقليدية الورقية، والالكترونية، والرقمية، والافتراضية) للحصول والوصول الى المعلومات المطلوبة باسرع وقت واقل كلفة وصار عمل اختصاصي المعلومات يتجه نحو الابحار في عالم المعلومات الرقمية وشبكة الانترنت. (مائدة ٢٠١٠، ص ٥٠-٥٢)

رابعاً نحو استشراف ... ملامح مقومات توحيد توصيف الوظائف عربي

لا يخفى على القارئ المنتبع ذلك السياق التكنولوجي الجديد لمجتمع المعرفة، وما يتطلب من مهارات تعد بمثابة رهان وحل في آن واحد مجدياً لمواجهة التغييرات في وظائف ومهن مرافق المعلومات، من طريق وصف وتحليل المهارات وجمعها وتصنيفها لتكون اداة للتدريب والتكوين المستمر، لذا فان مهن المعلومات تتطور وتتغير انشطتها باستمرار لكنها في نفس الوقت تبقى صامدة محافظة على هويتها وخاصة على أهدافها الأساسية في مرافقة القارئ والباحث وكل من يسعى الى تحقيق ذاته باكتساب المعرفة والثقافة. (بن عيسى، ٢٠١٢، ص ١٦١)

وفي صدد ذلك لن يضطر المشغلون الى الاستغناء عن موظفيهم بدعوى تقادم معارفهم وعدم ملاءمتها لاحتياجات مؤسساتهم لان تعليمهم مهارات مناسبة لوضعياتهم الجديدة في العمل ينعش معارفهم العملية ويجعلهم قادرين على مواجهة التحدي بكل كفاءة ولم تعد هناك حاجة لازدواجية التوظيف الحاسوبي من جهة والمكتبي من جهة اخرى لنقاسم عمل واحد ينفرد كل مختص بجزء منه، مما قد ينجم عنه جو من التنازع وعدم التفاهم. (بن عيسى، ٢٠١٢، ص ١٦٢)، لعل بهذا السبيل تكون مهنة المعلومات قد سلكت المسار المرجو لتتطور وترتقي الى موقع لائق في مجتمع المعرفة، بمعنى اخرى اكثر وضوحاً قادراً على تقديم خدمات جيدة. حيث بات المهني عامل معرفة، او مديراً للمعرفة ومسوقاً لها... الخ.

اذ باتقان خريجو أقسام المعلومات والمكتبات والارشيف للقدرات والمهارات التي سبق الحديث عنها، كالقدرة على التعامل مع الوسائط الالكترونية وصيانتها ومتابعة التطورات الحديثة في علوم المعلومات بشكل عام. وإدارة المشروعات وتقييم خدمات المعلومات وتحديد الاحتياجات الضرورية للمستفيدين بشكل خاص، مع توافر رؤية واضحة بطبيعة الحال عن كيفية تطوير الخدمات التقليدية وتقييم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد المفيد منها للاستخدام والتوظيف (قبلان، الزهراني، ٢٠٠٩، ص ١٠٧-١٠٨).

قد لا يخفى على المتخصص المتأمل للواقع وجود تطور تكنولوجي مستمر، مما يلازم بضرورة وجود تنمية وتطوير للمهارات والقدرات التكنولوجية لخريجي اقسام

المعلومات والمكتبات وما يقتضي ذلك من نمط التعليم المستمر، لذا هنالك اصرار مجتمعي بضرورة ربط مهارات خريجي اي تخصص من تخصصات علوم المعلومات بالمهارات اللازمة والمطلوبه في سوق العمل(فائقه،٢٠١٢،ص١٢). ولعل ما يؤكد هذا الدراسة المقدمه من قبل داوئي لجمعية تعليم المعلومات والمكتبات منذ ١٩٩٩ التي تنبه الى ان كافة مهام اختصاصي المعلومات والمكتبات ستتأثر بتراجع دور اختصاصي كوسيط بين مصدر المعلومات والمستفيد، مما يتطلب اعاده هيكله الاختصاص والتركييز على الخصائص النظرية لنظم استرجاع المعلومات (الضمان،٢٠٠٦،ص٢٠)

هنالك اتفاق حول أهمية المهارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات خاصة تلك المتعلقة بضرورة وجود الحد الأدنى للتعامل مع الحواسيب وتحليل وتصميم النظم والقدرة على تقييم النظم والتعامل مع المصادر الرقمية والوصول والاسترجاع والتحميل، كما ان هناك اتفاق ايضا على ان معظم تلك المهارات لا توجد في اهداف او محتوى المقررات الحالية، ولكن ثمة خلاف بين رؤساء اقسام المعلومات والمكتبات واصحاب فرص العمل في درجة أهمية كثير من المهارات مثل تحليل وتصميم النظم ، والقدرة على تقييم النظم والقدرة على التعامل مع المصادر الرقمية والالمام بأساسيات التحول الرقمي والقدرة على استخدام لغات وادوات تحرير صفحات شبكة الويب ويمكن ارجاع ذلك الى درجة الاختلاف في تطبيقات التكنولوجيا الحديثة في مرافق ومؤسسات والمعلومات.(فائقه،٢٠١٢،ص٢٨)

مادام المجتمع يتغير فلا بد لمخرجات أقسام علم المعلومات والمكتبات ان تواكب هذا التغير وذلك بتطوير المعرفة التخصصية أثناء التعليم الجامعي حتى تكون مخرجاتها قادرة على مواجهة المشاكل المعاصرة ومتطلبات سوق العمل وتنسجم هذه الرؤية مع ما ذهب اليه أينشتين من انه لن نستطيع ان نحل المشاكل المزمنة التي تواجهنا بنفس العقلية التي أوجدت تلك المشاكل، كما قامت اليونسكو بدراسة مسحية في منطقة الكاريبي هدفت الى اختيار نموذج لاستشراف احتياجات المنطقة من المهنيين في مجال المعلومات و اشارت النتائج الى وجود نقص في اليد العاملة المختصة في منطقة الكاريبي وان مؤسسات الاعداد غير قادرة على تلبية احتياجات سوق العمل (بو عزة،٢٠٠٨،ص٦١٠)

لذا يفترض تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد الاكاديمي لبرامج علوم المعلومات والمكتبات والارشيف اعتمادا على معايير موحدة عربيا لضمان جودة تلك البرامج ومخرجاتها، وان تهتم اقسام المعلومات باجراء الدراسة الذاتية وفقا للإجراءات المعمول بها في هذا الصدد. وان تعطي التدريب وتنمية المهارات حيزا اكبر من اهتماماتها الحالية، وموضوع توافق البرامج مع متطلبات سوق العمل اهمية خاصة (معتوق،٢٠٠٨،ص١٩٠)

لاشك إن أغلب المشاكل والعراقيل التي نشهدها اليوم على مستوى بيانات عمل خريجي المعلومات والمكتبات والتوثيق وحتى الأرشيف نابعة أساسا من جملة الفروقات التي تشهدها برامج تكوين أقسام المعلومات والمكتبات ليس على مستوى الدول العربية، وإنما على مستوى الأقسام المتواجدة في البلد الواحد. وهذا بدوره ينعكس سلبا على بيانات العمل حيث تكون لدى خريجي هذه الأقسام تفاوت في المعارف والقدرات وحتى أنماط واستراتيجيات العمل وهو بدوره إشكال كبير. ولا يكون الحل الأمثل لتدارك هذه المشاكل إلا بإيجاد توصيف شامل لمختلف هذه الوظائف. (السزاحي، بن يحي، ٢٠١٣)

يعد تحديث الخطط الدراسية في فترة زمنية لا تتجاوز ما بين الرابع والخمس سنوات نظام يبدو طويلا وان كان يتوافق مع ما هو معمول به حتى في البلدان المتقدمة، ولكن يبدو ان جل هذه الاقسام لا تقوم بدراسة احتياجات سوق العمل لتستفيد منها في عملية التطوير، ويمثل ذلك مفارقة واضحة اذا ما أخذنا بعين الاعتبار ان اغلبية هذه الاقسام قد اكدت على ان تلبية احتياجات المجتمع هي من اهم الاسباب التي تدفع الى تطوير خططها الدراسية. (بوعزة، ٢٠٠٨، ص ٥١)

لاشك ان استمرار هذه الاوضاع يهدد مصير برامج تعليم علوم المعلومات والمكتبات والارشيف ويجعل استمرارها محفوفا بالمخاطر الشديدة مع الاتجاه الواضح الى تقليل النفقات / وربما يؤدي الامر الى تحويل هذه البرامج الى كليات اخرى او الغائها نهائيا مما يتطلب سرعة التصدي لهذه لتحديات وتحويلها لفرص للتميز من خلال التعاون مع الجمعيات والاتحاد العربي للمكتبات من اجل الخروج بنتائج عملية توجهه مسارات تعليم هذا التخصص في جامعاتنا العربية. (اسامة، ٢٠١٤، ص ٢٣٤)

يجدر التنويه لظهور الجمعيات المهنية المتخصصة في مجال المعلومات والمكتبات مثل جمعية المكتبات البريطانية (LA) والاتحاد الدولي للمعلومات والتوثيق (ALA) وجميع هذه الهيئات كان لها دور بارز في تقنين ووضع المعايير المختلفة لتنظيم وتوحيد العمل في المجال، وتتمثل مهمتها الرئيسية في تحقيق أعلى جودة لخدمات المعلومات وتيسير النفاذ السريع للمعلومات من طريق توفير القيادة لتنمية وتحسين خدمات مرافق المعلومات وتعزيز التعليم المستمر للمهنيين للعمل من اجل ضمان الوصول للمعلومات للجميع، (معتوق، ٢٠٠٨، ص ١٨٠-١٨١)

في هذا الصدد يتضح جليا أهمية التوصيف الوظيفي كأداة مهمة ووسيلة ضرورية لتطوير مهن المعلومات والمكتبات والتوثيق وتنظيم العمل وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات مما يساعد في أداء العمل بأكثر فعالية. إذ يساهم إيجاد مرجع لمهن المعلومات بدرجة كبيرة في إعداد البرامج الأكاديمية وتوحيدها بين أقسام ومدارس علوم المعلومات بالعالم العربي، كونه يعتبر الخطة المنهجية التي لا بد منها من أجل

تحديد الحاجات، وبالتالي إعداد برامج الاكاديمية تتماشى والاحتياجات الفعلية لكل مهنة أو وظيفة، إضافة إلى أن توافر التوصيف الوظيفي لمهن المعلومات والمكتبات يساعد القائمين على وضع البرامج والخطط وفقا لما يتطلبه سوق العمل من مهارات ومهام. فمن غير المعقول أن تبقى البرامج الاكاديمية بعيدة عن ما تتطلبه بيئة سوق العمل. (الزاحي ، بن يحي ، ٢٠١٣)

ان لضعف وتعثر التنسيق عواقب وخيمة لايحمد عقبها بين قطاع التوظيف وأقسام تعليم علوم المعلومات والمكتبات والارشيف فيما يتعلق بالمهارات والقدرات والمؤهلات المطلوبة لخريجي هذه الاقسام، وعملية التوظيف في القطاعين العام والخاص وما يواجهها من متطلبات ومعوقات، هي بحد ذاتها مشكلة تستحق البحث والدراسة لارتباطها بقضية البطالة وانعكاساتها الهامة على تطوير الوظائف من ناحية، وتطوير مقررات ومناهج التعليم الاكاديمي من ناحية اخرى. فالمعوقات والمشكلات التي تواجه هذه العملية بشقيها الوظيفي والاكاديمي وما يرتبط بها من مهارات وقدرات ومؤهلات لخريجي اقسام المعلومات والمكتبات والارشيف من منظور قطاع التوظيف، قد لا تزال غائبة او حتى ان وجدت فهي متعثره عن الجهود البحثية العلمية الجادة (الضerman، ٢٠٠٦، ص١٤)

من الجدير بالذكر في زمن تطور فيه التخصص بفعل تكنولوجيا المعلومات كما سبق واوضحنا، ولم تتطور فيه أنظمة التوظيف، يجدر بنا الاشارة والعمل على احياء وتفعيل مبادرة الدليل العربي لتوصيف وظائف اختصاصي المعلومات والمكتبات التي تم اطلاقها عام ٢٠٠٩، في ختام لقاء يوم المهنة تحت عنوان (توصيف الوظائف لاختصاصي المعلومات والمكتبات). في جدة وبحضور وزارة الخدمة المدنية ومشاركة باحثين في علوم المعلومات سعوديون وعرب تحت رعايه مؤسسة عكاظ للصحافة والنشر وتنظيمه الجمعية السعودية للمكتبات والمعلومات، اذ تستهدف المبادرة وضع حدود وظيفية معلومة او توصيف واضح المعالم لوظائف مخرجات أقسام المعلومات والمكتبات، وفق الخطط الدراسية لهذه الأقسام ومناسبتها لسوق العمل. بمعنى أكثر دقة الخروج بتصنيف عربي موحد للوظائف وتوصيف للمهن وتحديد المسميات الوظيفية لاختصاصي المعلومات والمكتبات، لحفظ هوية التخصص وتسهيل تبادل الخبرات العربية بين الدول وفق هذا التصنيف. (الشريف، الحربي، ٢٠٠٩)

يتضح مما تقدم ملامح توحيد توصيف الوظائف الذي يُعد بمثابة المرجع المهني لعلوم المعلومات والمكتبات والتوثيق، حيث يقضي على العديد من المشاكل والعراقيل التي تواجه العاملين في هذا القطاع. كونه يحدد المهام والمسؤوليات المختلفة، في حين أن غياب التوصيف الوظيفي الذي يحدد المسؤوليات والواجبات يجعل الموظف

متكلا على غيره ما يولد المشاكل والفوضى. (الزاحي ، بن يحيى ، ٢٠١٣) في أروقة مرافق المعلومات.

لذا اود التنويه لضرورة تطوير اسس لتحليل وتوصيف الوظائف والاعمال بما يواكب التغيير في طبيعة الوظيفة نفسها من ناحية مامطلوب انجازه من العمل من ناحية اخرى، والمواصفات المطلوبة لشاغلها. والتي يمكن ايجازها في جملة خطوات على النحو التالي :-

أولهم: اتخاذ القرار حول اجراء التحليل بمعنى تحديد من المسؤول عن قرار اجراء تحليل الوظائف؟.

ثانيهم: تهيئة مستلزمات مباشرة وفنية لتنفيذ عملية تحديد اسباب التحليل واهدافه وحدوده ، ونوع البيانات المراد جمعها، هل يشمل التحليل جميع العناوين الوظيفية اي شامل وتفصيلي او اختيار عدد محدد من الوظائف وبالتالي تطبيقه على باقي العنوانات الوظيفية. تصميم استمارات جمع البيانات وتفريغ البيانات واختيار المحللين والخبراء الذين سيقومون بهذه المهمة. (مائدة ، ٢٠١٠، ص٤٩)

ثالثهم :تهيئة مجموع العاملين بأهمية وجدوى هذا التحليل، وتهيئتهم لضمان تعاونهم مع المحللين وتوفير المعلومات السليمة.

رابعهم: جمع البيانات وتعتمد على عدد العاملين والموظفين المشمولين بالتحليل الوظيفي.

خامسهم: تحليل النتائج يتم تفريغ البيانات عن كل وظيفة في جداول تفريغ تساعد في التحليل والمقارنة.

سادسهم: تحديد قائمة المهمات الضرورية والقائمة الجديدة للوظائف حيث يقوم المحللون والخبراء بتحديد المهمات المطلوبة والضرورية وتلك التي تكون غير ضرورية. (مائدة ، ٢٠١٠، ص٤٩-٥٠)

سابعهم: اقتراح التوصيف الجديد لكل وظيفة باعتبار ان الهدف الاساسي لعملية تحليل الوظائف هو اعداد التوصيف الجديد.

ثامنهم: اقرار قائمة الوظائف والتوصيف الجديد رسمياً.

وعليه تكون القائمة الجديدة وما فيها من توصيف هي المرجع الاساس في كل نشاطات ومسؤوليات ومهمات الموظف، كيفية الوصول الى المعلومات وبثها وليس الاقتناء والحفظ ، وانما تيسير السبل الى ما يطلبه المستفيد، بحيث تكون طبيعة عملهم هو البحث عن المعلومات في عالم الانترنت والمكتبات الالكترونية والاقتراضية، (مائدة ، ٢٠١٠، ص٥٠)

وكمطالب اوليه تتجسد على ارض الواقع يقتضي سرعة العمل على ايجاد مستوى عال من التنسيق بين اقسام تعليم علوم المعلومات وقطاع التوظيف العام والخاص فيما يخص المهارات والقدرات التي يجب على الطالب الحصول عليها قبل التخرج وانشاء

برامج تدريبية للطلاب اثناء الدراسة واطاحة فرصة العمل المناسبة لهم بعد التخرج ومن المتوقع ان يسفر التنسيق عن ظهور دورات تدريبية وورش عمل وندوات ومؤتمرات وزيارات متبادلة وبرامج تدريب ميداني وتقديم استشارات ودراسات مشتركة.

كما يستوجب اعداد توصيف لكافة الوظائف المتوفرة في قطاع التوظيف بطريقة صحيحة ومفصلة لاهمية التوصيف في مساعدة الموظف على اداء العمل المسندى اليه وسهولة تنفيذ خطط العمل الخاصة بالمكاتب ومراكز المعلومات وتوفير حلول للمشاكل التي تواجه الموظف اثناء تأديته للعمل وتطوير اجراءات العمل الوظيفي وقياس وتقييم الاعمال والمهام الوظيفية التي يتتم انجازها. (الضрман، ٢٠٠٦، ص٣٧)

يضاف الى ذلك ان تقوم اقسام تعليم علوم المعلومات باعادة النظر في برامجها الدراسية والعمل على تطويرها بما يلئم احتياجات سوق العمل وضرورة الاستمرار في تخريج طلاب من حملة درجة البكالوريوس لانها تناسب الوظائف المتوفرة في قطاع التوظيف(الضрман، ٢٠٠٦، ص٣٦)، كما ينبغي ضرورة إجراء سلسله من الدراسات الدورية عن السمات والمهارات المطلوبة في سوق العمل، والتي هي دائمة التغير قبل اعداد او تطوير لوائح برامج تعليم علوم المعلومات والمكاتب والارشيف. (فائقه، ٢٠١٢، ص٣٢).

وفي الختام من الممكن رؤية واستشراف ملامح التوصيف الوظيفي عريبا، من طريق المزيد من التيقن لأهمية توافر دليل التوصيف الوظيفي كمرجع لمهنة المعلومات والمكاتب والارشيف، من طرف كل الفاعلين في المجال من أساتذة بالجامعات، ومسؤولين قائمين على المؤسسات او المرافق المعلوماتية، ومؤسسات التكوين والتدريب في المجال، وعاملين في كافة مرافق المعلومات، بما فيها الجمعيات المهنية والاتحادات الدولية، وذلك من اجل ضمان جودة الخدمات المقدمة بمرافق المعلومات.

اذ تعد الخطوة الحاسمة لذلك التوجه إلى إعداد وصياغة مرجع مهني لتوصيف وظائف العاملين بمجال المعلومات والمكاتب والارشيف. ويكون ذلك من خلال المقومات التالية:

١. الافادة من جهود المنظمات العربية المتخصصة في تشريعات العمل، لتكون مرجعا للتشريعات الوطنية في كل دولة في مجال المعلومات والمكاتب والارشيف، ولتكون تلك التشريعات مبنية على أسس موحدة ومتجانسة بين مختلف الدول العربية.
٢. ضرورة تفعيل دور الجمعيات المهنية المتخصصة في كل دولة، لتقييم البرامج الاكاديمية مع ضرورة مراجعة الرؤية والاهداف والرسالة لاقسام تعليم علوم المعلومات وتوافقها لمتطلبات التوظيف بمرافق المعلومات .

٣. ينبغي ان يتم إعداد التوصيف المهني من طرف خبراء وطنيين متخصصين وبروح مهنية عالية. من أجل ان يكون للتوصيف دورا فاعلا في واقع المهنة على مستوى البلد الواحد وعلى المستوى البلدان العربية.
٤. يتكفل الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بشكل فعلي بإعداد المرجع المهني والإشراف على صياغته، باعتباره الهيئة العربية الوحيدة التي تجمع اختصاصي المعلومات في العالم العربي والممثل لهم على المستوى الدولي.

قائمة ببليوغرافية بالمراجع المستخدمة

١. اسامة السيد محمود (٢٠١٤). "تحديات تعليم المعلومات والمكتبات في الجامعات العربية " .- الاتجاهات الحديثة في المعلومات والمكتبات ،مج ٢١، ع ٤١٤ يوليو.
٢. بهجة بومعرافي(٢٠٠٨). " التأهيل الاكاديمي لاختصاصي المعلومات في الامارات ضرورة المستقبل " .- مجلة المكتبات والمعلومات العربية ، س٢٨، ع٣٤، يوليو.
٣. حليلة الزاحي، نادية بن يحيى.(٢٠١٣). "مرجع مهن المكتبات، المعلومات والتوثيق: دوره في توجيه أقسام علم المعلومات والمكتبات في الدول العربية " .- من وقائع اعمال المؤتمر الرابع والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع جامعة طيبة-المدينة المنورة (مهنة ودراسات المعلومات والمكتبات: الواقع والتوجهات المستقبلية) ٢٥-٢٨ نوفمبر. تاريخ الاطلاع ٧ مارس ٢٠١٥ .- متاح على الرابط :

[http://arab-](http://arab-afli.org/shared/emad/afli24/session_9/AFLI24_Halema_2013.pdf)

٤. خالد بن سليمان معتوق (٢٠٠٨). "متطلبات أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية السعودية في ظل البيئة الرقمية : دراسة للواقع وتخطيط للمستقبل " .- الاتجاهات الحديثة في المعلومات والمكتبات ،مج ١٥، ع ٣٠٤ يوليو.
٥. سوسن طه ظليمي، هدى محمد العمودي(٢٠٠٨). "العوامل المؤثرة في اعداد القوى العاملة بالمكتبات ومراكز المعلومات : دراسة تقييمية للخطة الدراسية المطورة لمرحلة البكالوريوس في قسم المعلومات والمكتبات بجامعة الملك عبدالعزيز " .- الاتجاهات الحديثة في المعلومات والمكتبات ،مج ١٥، ع ٢٩٤ يناير.
٦. صلاح الدين بن عيسى(٢٠١٢). "مهارات مهنة المعلومات والمكتبات ووظائفها المتجددة من خلال الادلة المرجعية الريادية في أوروبا وأمريكا " .- مجلة اعلم ، ع ١١٤ ذو القعدة ١٤٣٣ هـ الموافق أكتوبر.
٧. عبدالمجيد صالح بوعزة (٢٠٠٨) . "التأهيل واحتياجات سوق العمل بدول مجلس التعاون " .- مجلة المعلومات والمكتبات العربية ، س ٢٨، ع ١٤، يناير.
٨. فالح بن عبدالله الضرمان(٢٠٠٦). "التأهيل العلمي والمهارات المهنية لخريجي أقسام المعلومات والمكتبات من منظور قطاع التوظيف في السعودية " .- الاتجاهات الحديثة في المعلومات والمكتبات ،مج ١٣، ع ٢٥٤ يوليو.
٩. فائقة محمد على حسن (٢٠١٢). " سمات ومهارات اختصاصي المعلومات والمكتبات وفقا لتقدير أصحاب فرص العمل بمصر ومدى توافرها في برامج اقسام

المعلومات والمكتبات بالجامعات المصرية : دراسة ميدانية" .- الاتجاهات الحديثة في المعلومات والمكتبات ،مج ١٩ ،ع ٣٧٤ يناير.

١٠. لمياء جوينات (٢٠٠٩). "تنمية الموارد البشرية في المكتبات ومراكز المعلومات في الوطن العربي في ضوء ادارة المعرفة " .- المؤتمر العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) (حو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية) .- المملكة المغربية: الدار البيضاء ، ديسمبر .

١١. مائدة علي جاسم (٢٠١٠). " تحليل وتوصيف الوظائف للعاملين في المكتبات الجامعية/ دراسة حالة " .- مجلة كلية التربية ، ع ٧٤ تاريخ الاطلاع ٢ مارس ٢٠١٥ .- متاح على الرابط :

<http://eduj.org/index.php/2014-02-11-18-30-03/category/17-2015-02-02-16-21-13>

١٢. محمد أمين مرغلاتي ، سلمه سالم البلادي (٢٠٠٨). " التأهيل المهني لاختصاصي المكتبة الالكترونية في أقسام علوم المعلومات والمكتبات السعودية :دراسة مقارنة " .- دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. مج ١٣ ، ع ٣٤، (سبتمبر)

١٣. محمد فتحي عبد الهدي (٢٠٠٨) . " القوى العاملة في مجال المعلومات والمكتبات بمصر : دراسة لسوق العمل وبرامج الاعداد والتدريب في ضوء التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والبيئة الرقمية " .- مجلة اعلم ، ٢-٣ ، ديسمبر . تاريخ الاطلاع ٢٢ فبراير ٢٠١٥ .- متاح على الرابط :

http://arab-afli.org/shared/files/issue_2and3.pdf

١٤. محمد فتحي عبد الهدي (٢٠١٢). " المعلومات ومؤسساتها في البيئة الرقمية " .- القاهرة: دار العالم العربي.

١٥. مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي (٢٠٠٨). "جودة خدمات المعلومات في مؤسسات المعلومات السعودية : دراسة حالة للمكتبة المركزية بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية".- الاتجاهات الحديثة في المعلومات والمكتبات ،مج ١٥ ، ع ٣٠٤ يوليو.

١٦. معتوق الشريف، حمدان الحربي(٢٠٠٩). "طلاق الدليل العربي لتوصيف وظائف اختصاصي المعلومات والمكتبات" .- صحيفة عكاظ ، ع ٣١١٨، الأربعاء ١٣/٠١/١٤٣١ هـ الموافق 30 ديسمبر . تاريخ الاطلاع ٧ مارس ٢٠١٥ .- متاح على الرابط :

<http://www.okaz.com.sa/new/Issues/20091230/Con20091230323824.htm>

١٧. نجاح بنت قبيلان القبلان ، راشد بن سعد الزهراني (٢٠٠٩). "واقع توظيف خريجي أقسام علوم المعلومات والمكتبات في القطاع الخاص في المملكة العربية



السعودية وتطلعاته المستقبلية " .- مجلة اعلم ، ع٤-٥ مزدوج شوال ١٤٣٠ الموافق أكتوبر. تاريخ الاطلاع ٢٥ فبراير ٢٠١٥ .- متاح على الرابط:

http://arab-afli.org/shared/files/issue_4and5.pdf

١٨. نعيمة حسن جبر (٢٠١٣) . "كفايات اختصاصي المعلومات في القرن ٢١" .- أعدت لمجلس إدارة جمعية المكتبات المتخصصة ؛ ترجمة لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي . تاريخ الاطلاع ١ مارس ٢٠١٥ .- متاح على

الرابط: <http://www.slaagc2015.org/pdf/kefayat.pdf>