



**المكتبة الأكاديمية**

شركة مساهمة مصرية

الحاصلة على شهادة الجودة

**ISO 9002**

Certificate No.: 82210  
03/05/2001

الاتجاهات الحديثة في

**المكتبات والمعلومات**

كتاب دوري محكم يصدر مؤقتا مرتين في السنة

الناشر

أ. أحمد أمين

نائب رئيس التحرير  
أ.د. أسامة السيد محمود

رئيس التحرير  
أ.د. محمد فتحى عبد الهادى

سكرتير التحرير  
محمد عبد المولى محمود

### الهيئة الاستشارية

ليبيا	أ.د. أبو بكر الهوش
مصر	أ.د. أحمد بدر
قطر	أ. أحمد القطان
تونس	د. أحمد الكسيبي
الإمارات	د. بهجة بومعرافي
الكويت	د. حسين الأنصاري
مصر	أ.د. شريف شاهين
سلطنة عمان	د. موسى المفرجى
المغرب	د. نزهة بن الخياط
المملكة العربية السعودية	أ.د. هشام بن عبد الله العباس

### حقوق النشر

المجلد الرابع عشر - العدد الثامن والعشرون 1428هـ - 2007 م  
حقوق الطبع والنشر © جميع الحقوق محفوظة للناشر :

### المكتبة الأكاديمية

شركة مساهمة مصرية

رأس المصدر والمدفوع 9.973.800 جنيه مصرى

121 شارع التحرير - الدقى - الجيزة

القاهرة - جمهورية مصر العربية

تليفون : 7485282 - 3368288 (202)

فاكس : 7491890 (202)

لا يجوز استنساخ أى جزء من هذا الكتاب بأى طريقة  
كانت إلا بعد الحصول على تصريح كتابى من الناشر

# الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات

كتاب دورى محكم يصدر مؤقتاً مرتين فى السنة

يوليو 2007

العدد الثامن والعشرون

المجلد الرابع عشر

## الافتتاحية

- 7 نائب رئيس التحرير • المكتبات العامة  
البحوث والدراسات العامة:

- الموسوعات العربية الالكترونية المتاحة علي شبكة الإنترنت: د. فايقة حسن  
دراسة تحليلية تقييمية مقارنة للموسوعة العربية العالمية  
والموسوعة الحرة ويكيبيديا  
11 • التعاون بين أقسام المكتبات والمعلومات السعودية ومؤسسات  
د. أسامة القلش  
45 المعلومات في التدريب العملى الميداني

## ملف العدد : المكتبات العامة العربية وخدماتها

- إدارة التغيير فى المكتبات العامة: دراسة ميدانية على مكتبة  
د. ثناء فرحات  
57 مبارك العامة بالجيزة  
• خدمات المعلومات المقدمة لنزلاء الفنادق السياحية الفاخرة  
د. غادة عبد المنعم موسى  
125 بمدينة الإسكندرية: دراسة فى مدى الاتاحة والإفادة  
• تقويم الخدمات المعلوماتية المقدمة للمرأة السعودية بالمكتبات  
د. اصلاح خطاب محمد  
183 العامة بمدينة الرياض: دراسة تحليلية  
خطاب  
• حكي القصص وإمكانيات تقديمه كمنشأط فى المكتبات  
د. عبد الله حسين متولي  
221 العامة بمصر: مكتبة مبارك العامة نموذجاً

## مراجعات الأطروحات :

- برامج الرقابة على شبكة الانترنت : دراسة ميدانية على نرمين إمامي  
307 المكتبات العامة بمحافظة القاهرة والجيزة
- ميول واتجاهات القراءة لدى الكبار بمحافظة الاسكندرية ودور مروة مصطفى محمد  
317 المكتبات فى تنميتها

الافتتاحية

obbeikandi.com

# المكتبات العامة

## بقلم نائب رئيس التحرير

فسرعان ما لاحقته ولعلنا نرى في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض ومركز جمعية الماجد للثقافة والتراث في دبي وسلسلة المكتبات العامة في شبكتي مبارك وجمعية الرعاية المتكاملة في مصر دليلاً ملموساً على ذلك.

لقد أصبحت مجالات خدمات المكتبات العامة ممتدة وواسعة، ولم تعد قاصرة على نموذج مكتبات الأحياء أو المدن بل امتدت لتدخل المستشفيات والنوادي والفنادق وغيرها بجانب المساجد والكنائس بالطبع.

من أجل هذا التوسع والاهتمام خصصنا ملف هذا العدد لبعض من أحدث الدراسات والأبحاث في مجال المكتبات العامة فهناك بحث عن التغييرات التي تتم في المكتبات العامة كروية والتنفيذ كإدارة، وبحث آخر عن خدمات المكتبات العامة لنزلاء الفنادق، وبحث تطبيقي يغطي خدمات معلومات المكتبات العامة للمرأة في المملكة العربية السعودية، وأخيراً بحث يتناول جناح خدمات الأطفال بالمكتبات العامة ويركز على خدمة رواية القصص والروايات. كما أن ملف العدد يحتوي على عرض لأطروحة جامعية حديثة تتناول مراقبة بعض مواقع الإنترنت في المكتبات العامة، وعرض لأطروحة حديثة أخرى عن الميول والاتجاهات القرائية للبالغين في المكتبات العامة.

هناك مظاهر وسمات تمثل مقدار ما وصلت إليه أمة من الأمم من حضارة ورقى، والمكتبات العامة من أبرز هذه المظاهر والسمات.

إن المكتبة العامة ظاهرة أصيلة في الحضارة العربية والإسلامية وهذه الأصالة نلمحها في ما وصلت إليه المكتبات العربية في المساجد وفي الكنائس وفي العصور الوسطى بداية من القرن الخامس إلى القرن الحادي عشر الميلادي، وما مكتبة بيت الحكمة إلا نموذجاً أخذاً لما وصلت إليه هذه المكتبات العربية.

أما في العصر الحالي وبعد أن انتقلت عصا قيادة التقدم الحضاري إلى الغرب فقد أصبحت المكتبات العامة دليلاً ملموساً على اعتراف المجتمع بحق المواطن في المعرفة وباتت خدمات المكتبات العامة أحد أبرز الخدمات التي تقدمها المجتمعات الغربية إلى مواطنيها بجانب خدمات الصحة والتعليم. وتحولت المكتبات العامة مؤخراً إلى مركزاً متكاملًا لخدمة البيئة المحيطة تضم بجانب خدمات المكتبات العامة المعروفة، مركزاً للتدريب على مهارات استخدام المعلومات والاتصال بالإنترنت وقواعد المعلومات الرقمية وعروض الأفلام والمسرحيات وعقد الندوات وإقامة المعارض الفنية والثقافية. ولم تغيب المكتبات العامة العربية عن ذلك

وبجانب ملف العدد عن المكتبات العامة،  
فهناك بحث عن الموسوعات العربية الإلكترونية  
المتاحة على شبكة الإنترنت للدكتورة فايقة حسن،  
وبحث آخر عن التعاون بين أقسام المكتبات  
والمعلومات ومرافق المعلومات المختلفة بشأن تدريب  
الطلاب عملياً أثناء دراستهم في المملكة العربية  
السعودية.

والله ولي التوفيق

أ.د. أسامة السيد محمود

obeykand.com

---

**البحوث والدراسات العامة**

---

obbeikandi.com

# الموسوعات العربية الإلكترونية المتاحة على شبكة الإنترنت

دراسة تحليلية تقييمية مقارنة للموسوعة العربية العالمية والموسوعة الحرة ويكيبيديا

## د. فايقة حسن

قسم المكتبات والوثائق والمعلومات  
كلية الآداب - جامعة القاهرة

### تمهيد:

يعد إتاحتها على شبكة الإنترنت قفزة نوعية في عملية الحصول على المعلومات، وفي تقديم خدمات مرجعية متميزة، ويعد هذا هو محور الدراسة التي بين أيدينا.

لقد بدأت إتاحة دوائر المعارف العربية الإلكترونية على شبكة الإنترنت منذ نحو عشر سنوات، وكانت هذه الإتاحة على استحياء ولعدد قليل منها، ظل في تزايد تدريجي، ولعلنا اليوم نستطيع الوصول للعشرات منها في مختلف الموضوعات دون جهد كبير مثل: الموسوعة الإسلامية [www.q8y2b.com](http://www.q8y2b.com) والموسوعة الفقهية [www.awkaf.net](http://www.awkaf.net)، والموسوعة الجغرافية [www.q8y2b.com](http://www.q8y2b.com)، وموسوعة علماء العرب [www.alnoor-world.com](http://www.alnoor-world.com)، ويكيبيديا الموسوعة الحرة [www.ar.wikipedia.org](http://www.ar.wikipedia.org)، وأيضا الموسوعة العربية العالمية [www.mawsoah.net](http://www.mawsoah.net)، إلا أن أهم وأشمل تلك الموسوعات، هي الموسوعة العربية العالمية، والموسوعة الحرة ويكيبيديا، والموسوعتان هما

أتاحت شبكة الإنترنت آفاقا جديدة لجميع فروع المعرفة البشرية بوجه عام، وللمجال المكتبات والمعلومات بوجه خاص، سواء من حيث إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية المختلفة، أو في تقديم خدمات أكثر تطوراً من قبل المؤسسات والهيئات العاملة في المجال، كما أن لها تأثيراً قوياً على إعداد أخصائي المكتبات والمعلومات. ويعد أمراً طبيعياً أن تتطلب تلك الآفاق الجديدة البحث والدراسة الأكاديمية من أجل تأصيل الممارسات الحديثة. واستكشاف الآفاق الجديدة بغرض تأكيد الفائدة منها، ومن أجل المساهمة أيضاً في وضع بعض الحلول للمشكلات والعقبات التي تصاحب ظهور التطورات الحديثة، وبشكل خاص في بداية ظهورها. ولعل من أهم التطورات التي ظهرت في مجال مصادر المعلومات المتاحة على شبكة الإنترنت، هو ظهور المصادر المرجعية الإلكترونية بفئاتها المختلفة وبشكل خاص دوائر المعارف، حيث

موضوع الجانب التطبيقي من هذه الدراسة، وجدير بالذكر أن كل منهما تمثل نمطاً مختلفاً يضيف بعداً مختلفاً لهذه الدراسة.

## الإطار المنهجي:

تهدف هذه الدراسة إلى تناول موسوعتين من الموسوعات العربية الإلكترونية المتاحة على شبكة الإنترنت، بالدراسة والتحليل والتقييم، وهى الموسوعة العربية العالمية، والموسوعة الحرة ويكيبيديا - Wikipedia وذلك بالإعتماد على منهج تقييم المصادر المرجعية الإلكترونية، الذى تم تناوله فى دراسة سابقة<sup>(1)</sup>. وبالإعتماد أيضاً على بعض المصادر الأخرى التى تناولت منهج التقييم مثل محمد فتحى عبد الهادى<sup>(2)</sup>، ومحمد فتحى عبد الهادى، وأسامة السيد محمود<sup>(3)</sup>. كما تتناول هذه الدراسة فى إطارها النظرى عناصر منهج التقييم والمصادر التى تناولت هذا الموضوع. حيث يساعد هذا التحليل والتقييم على معرفة مدى كفاءة القائمون على إعداد المصدر المرجعى، ومجاله، والقدرة الاستراتيجية، ومدى تقديم دعم للمستفيد، والمعلومات المتاحة، والمتطلبات المادية والتجهيزات اللازمة لتشغيل المصدر المرجعى، وكذلك الجوانب الشكلية وتكاليف الحصول على كل موسوعة، وكذلك التعرف على إيجابيات وسلبيات كل منهما، وذلك لاستخدام كل من الموسوعة العربية العالمية، والموسوعة الحرة ويكيبيديا بشكل مكثف منذ إتاحتها على شبكة الإنترنت، هذا بالإضافة إلى أن اختيارهما للدراسة جاء نتيجة وجود فروق جوهرية بينهما، فعلى الرغم من أن الموسوعة العربية العالمية خضعت لهيئة تحرير ومراجعة علمية معتمدة

على الترجمة بتصرف من النسخة الإنجليزية، فإن الموسوعة الحرة ويكيبيديا يشارك فى إعدادها وكتابة مقالاتها وأيضاً فى التحرير والتعديل والاضافة للمقالات القراء أنفسهم، مما يؤثر بلا شك فى مدى المصداقية للمقالات المتاحة. رغم اعتمادها فى كثير من الحالات على مقالات النسخة الإنجليزية للموسوعة. هذا بالإضافة إلى أنهما من أحدث وأشمل الموسوعات العربية المتاحة على شبكة الإنترنت. وقد جاء التحليل والتقييم للموسوعة العربية العالمية، والموسوعة الحرة ويكيبيديا المتاحتين على شبكة الانترنت خلال شهرى يوليو، وأغسطس من عام 2006م. وقد وضعت هذه الدراسة نصب عينها الإجابة عن التساؤلات التالية:

- 1- ما هى المصادر المرجعية المفتوحة من حيث الإعداد، وما هى أبرز نماذجها.
- 2- ما هو تاريخ وتطور الموسوعة العربية العالمية، والموسوعة الحرة ويكيبيديا.
- 3- ما هى المسئولية الفكرية والمادية، والمجال، والقدرة الاستراتيجية ودعم المستفيد، والمعلومات، والتجهيزات، والشكل المادى والتكاليف لكل منهما.
- 4- ما هى الفروق بين كل منهما، وما هى سلبيات كل منهما، والتى تحد من الاعتماد على المعلومات المتاحة بكل منهما.

استخدمت الدراسة المنهج المسحى للوصول إلى الإنتاج الفكرى العربى فى مجال المكتبات والمعلومات رغم عدده القليل - وذلك من أدلة الإنتاج الفكرى العربى فى مجال المكتبات والمعلومات، التى أعدها الأستاذ الدكتور محمد فتحى عبد الهادى، وأيضاً

الهاتف أو من خلال البريد الإلكتروني، وبالأسلوب ذاته يمكن وصول المعلومات المطلوبة للمستفيد في أى مكان من خلال تلك التكنولوجيا أيضاً.

2- أن البحث واسترجاع المعلومات في النص الرقعى أو الإلكتروني للمصادر المرجعية، يكتسب مرونة تضمن ورود كل الكلمات المتعلقة أو المرتبطة بأحد المداخل أو الموضوعات معاً، وبالتالي تصبح الكشافات التقليدية في الموسوعات بشكل خاص غير ذات قيمة. كما أن المرونة الإلكترونية تضمن إتاحة الصور والخرائط والجداول والأشكال.. وغيرها مع النص للمستفيد، وربما تعطى إحالات إلى مواقع أخرى، أو مصادر معلومات مرجعية إلكترونية أخرى تقدم له مزيداً من المعلومات<sup>(6)</sup>.

تتضح أهمية تلك المميزات عند الاعتماد على الموسوعات الإلكترونية في تقديم خدمة مرجعية، حيث إنها من أكثر فئات المصادر المرجعية استخداماً، نظراً لطبيعة المعلومات التي تضمها، حيث تتناول مصطلحات، ومفاهيم، وأفكار، وموضوعات، وشخصيات، وهيئات، وأماكن جغرافية... وغيرها، لذا يتم الاعتماد عليها للتعريف والتفسير في كثير من المشكلات البحثية، وعادة ما تكون المعلومات مفصلة ومزودة بصور ورسوم وإيضاحات وجداول، ولقطات فيديو، ومقاطع صوتية، يصعب توفيرها للمستفيد بل يعد أمراً مستحيلاً من خلال المصادر المرجعية المطبوعة، إذ لم يتواجد المستفيد داخل قاعة المراجع. كما يرى

من خلال قاعدة بيانات الرسائل الجامعية في المكتبات<sup>(4)</sup>، وأيضاً من خلال الدوريات العربية الجارية ذاتها التي صدرت بين الأعوام 2001م، و2006م للتعرف على الإنتاج الفكرى غير المحصور بأدلة الإنتاج الفكرى السابق ذكرها، وفيما يتعلق بالإنتاج الفكرى الأجنبى، فقد تم الإعتماد على مجموعة من قواعد المعلومات<sup>(5)</sup> للوصول إلى أهم مفردات هذا الإنتاج، بالإضافة إلى البحث فى: Library and information Science .abstracts

كما استخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة لتحليل وتقييم كل من الموسوعتين إعتماًداً على عناصر منهج التقييم الفردى للمصادر المرجعية الإلكترونية، علاوة على المنهج المقارن من أجل مقارنة بعض سمات وخصائص الموسوعتين.

### الإطار النظرى:

يتضح تأثير تكنولوجيا المعلومات على المصادر المرجعية، وأيضاً على الخدمة المرجعية فى:

1- التغلب على عنصر المسافة التى تفصل بين مصدر المعلومات المرجعى وبين المستفيد من جانب، وبين أخصائى المراجع والمستفيد من جانب آخر، حيث يمكن من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يتم استخدام أحد مصادر المعلومات المرجعية، والبحث فيه دون ضرورة تواجد المستفيد داخل المكتبة أو مركز المعلومات. كما يمكن للمستفيد الاتصال بأخصائى الخدمة المرجعية من أى مكان سواء أكان ذلك من خلال

أنحاء العالم، ومختلف الثقافات، والمستوى التعليمي، في إعداد مصدر معلومات مرجعي واحد لأجل محو فكرة التفرقة بين الثقافات والأجناس البشرية واستخدام إمكانات شبكة الإنترنت في زيادة تألف الشعوب<sup>(10)</sup>.

ظهرت فكرة المصادر المفتوحة أساساً في الكتابة والتحرير والإتاحة، بإتاحة مجموعة من التسجيلات الموسيقية والغنائية على شبكة الإنترنت<sup>(11)</sup> وذلك مع بداية التسعينيات من القرن العشرين، ثم تحولت مع بداية الألفية الثالثة، وبعد مؤتمر معهد بودابست في المجر إلى مبادرة: Budapest Open Access Initiative، والتي تنادى بتشجيع الوصول الحر للمعلومات عن طريق تشجيع إتاحة المعلومات مجاناً، دون مقابل مادي، ودون قيود تتعلق بحق الطبع التي تتطلب الموافقة من المؤلف، أو الناشر، أو صاحب حق التأليف<sup>(12)</sup>، ثم تطورت الفكرة بعد تزايد الملفات الإلكترونية إلى مستودعات رقمية مفتوحة Open Access E-Print repositories، وقد وجد بعض الناشرين في ذلك فرصة للدعاية لمؤسساتهم، وسبيل للتعرف على اتجاهات المستقبل في الاستخدام، مما يساعد على التخطيط لسياسات النشر في مؤسساتهم خاصة في نشر الدوريات ومصادر المعلومات المرجعية<sup>(13)</sup>.

جاء التطور التالي للمصادر المفتوحة بإتاحة تلك المصادر في المستودعات الرقمية ليتدخل المستفيد بالتعليقات والإضافات، والتصويبات منذ عام 1996م، وذلك من خلال قاعدة معلومات الفيزياء High energy physics، وهي لأبحاث

كثير من المستفيدين وأخصائي المراجع أن الموسوعات هي نقطة البداية لمعلومات أكثر تفصيلاً قد تتوفر في فئات أخرى من المصادر المرجعية مثل: أدلة الهيئات، أو أدلة الأماكن، أو الكتب السنوية، أو القواميس، أو أدلة الأفراد، أو التراجم.. أو غيرها، وإتاحة الموسوعات في شكل إلكتروني يوفر للمستفيد روابط بمواقع أخرى أو فئات أخرى من المصادر المرجعية الإلكترونية تقدم له ما يحتاجه من معلومات أكثر تفصيلاً، ولهذا كانت الموسوعات من أوائل فئات مصادر المعلومات المرجعية التي تمت إتاحتها في شكل إلكتروني، كما إنها أكثرها تواجداً على شبكة الإنترنت، وقد ذكر النجار أن نسبة الموسوعات على شبكة الإنترنت تبلغ 15% من إجمالي عدد المصادر المرجعية الإلكترونية<sup>(7)</sup>.

يتضح من أدبيات الموضوع أن هناك تماثل ما بين تطور أشكال النشر للموسوعات، وتطور مجال النشر الإلكتروني، حيث ظهرت الموسوعات مطبوعة ثم على أقراص مدمجة، ثم على الخط المباشر من خلال ملفات الإنترنت المقيدة، ثم الموسوعات المفتوحة أو الحرة المتاحة على شبكة الإنترنت<sup>(8)</sup>.

وجدير بالذكر أن هذه الدراسة تتناول الموسوعة الحرة ويكيبيديا كموسوعة تمثل مصدراً مفتوحاً من حيث إنها مصدر معلومات مرجعي متاحاً مجاناً للجميع، يستطيع أي متصفح للإنترنت أن يبحث فيها، أو يطبعها، بل ويمكن توزيعها على زملاءه دون دفع أي تكاليف<sup>(9)</sup>. كما إنها مصدر مفتوح أيضاً من حيث إمكانية كتابة مواد جديدة، وإضافة، وحذف، وتعديل، وتحرير مواد موجودة بالفعل، وذلك بهدف مشاركة آلاف الأشخاص من مختلف

المؤتمرات، حيث يُمكن لأي مؤلف أو باحث يتقدم بإلقاء بحثاً في أحد المؤتمرات أن يتيح بحثه في تلك القاعدة، على أن يتلقى التعليقات والإضافات على البحث، على أن يقوم بالتعديل ثم النشر بعد ذلك، ومن ثم تعود الفائدة على المؤلف وعلى المجتمع العلمي معاً<sup>(14)</sup>.

توجد أنواع متعددة من تلك المستودعات، التي قد تضم مصادر مرجعية، ومقالات، وبحوث، وتقارير بحث، ولعل أهم تلك المستودعات هو المستودع المجاني الذي نشأ بواسطة كل من مدرسة لندن للاقتصاد London school of economics، ومدرسة لندن لإدارة الأعمال London school of Business، والذي يتيح فيه الطلاب أبحاثهم والتكليفات الدراسية، وأيضاً يتيح فيه أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا مسودات أبحاثهم<sup>(15)</sup>. كما توجد أيضاً قاعدة المعلومات للمصادر المفتوحة المعروفة باسم ARXIV وتضم مسودات البحوث في مجالات الفيزياء والرياضيات، والحاسبات وتملكها جامعة كورنيل وتمولها المؤسسة القومية للعلوم بالولايات المتحدة الأمريكية<sup>(16)</sup>.

شهد استخدام المصادر المفتوحة على شبكة الإنترنت منذ عام 2001م زيادة هائلة، حيث تشير الإحصاءات إلى أن الاستشهاد بها، سواء بمقالات الدوريات، أو أبحاث المؤتمرات، أو مسودات وتقارير البحوث، والمعلومات المتاحة في الأدلة كأحد فئات المصادر المرجعية، قد بلغ ثلاثة أضعاف الاستشهاد بالمصادر غير المفتوحة<sup>(18)</sup> <sup>(17)</sup>. أما فيما يتعلق بالموسوعات المفتوحة، فإن الإحصاءات تشير إلى أن

موقع الموسوعة الحرة ويكيبيديا يتجاوز الاستخدام لنحو ٩٠٠ زيارة في اليوم الواحد، ويقترّب من نحو ٣٠٠٠ زيارة في اليوم الواحد أثناء عطلة نهاية الأسبوع<sup>(19)</sup>.

يجدر بنا الإشارة إلى نمط آخر للمصادر المفتوحة، وهو البرامج المجانية المتاحة على شبكة الإنترنت، والتي تتيحها شركات البرمجيات لاختبارها، ولتكون أحد أنواع الدعاية لها، مثل برنامج KOHA، وهو نظام إلكتروني متكامل للمكتبات يسمح بالتدخل والتعديل<sup>(20)</sup>.

رغم الانتشار الواسع لاستخدام المصادر المرجعية المفتوحة، فما زالت هناك مشكلات وعقبات تواجهها، حيث يرفض الناشر السماح بإتاحتها لأسباب اقتصادية، ولأنها تتطلب بناء قاعدة تكنولوجية ذات مستوى عالٍ من الحاسبات، وشبكات الاتصالات لتتحمل حجم المعلومات وكثافة الاستخدام<sup>(21)</sup>. بالإضافة إلى تعارض مبدأ الإتاحة المجانية والمفتوحة، مع مبدأ آخر يطالب بحماية الملكية الفكرية<sup>(22)</sup>. هذا بالإضافة إلى الاتهام التقليدي بأن المصادر المفتوحة، التي تسمح للفرد التدخل بالتعديل، أو الإضافة، أو الحذف، أو التعليق تحتوي على معلومات مغلوبة ومتحيزة وغير دقيقة أكثر من غيرها من مصادر المعلومات المتاحة على شبكة الإنترنت. وقد قامت دراسة بحصر الأخطاء في الموسوعة الحرة ويكيبيديا، فتبين أن هناك ٤ أخطاء في المتوسط بالمقالة الواحدة، ولكن تتم عملية التصحيح في سرعة عند اكتشافها<sup>(23)</sup>.

ألفت المصادر المرجعية المفتوحة أعباء إضافية على أخصائي المراجع، بمساعدة المستفيدين

وخاصة كبار السن، ليس فقط في البحث والاسترجاع والطباعة أو التحميل، ولكن بتدريب هؤلاء على التدخل في النص نفسه<sup>(24)</sup>. ومساعدتهم أيضا في الوصول إلى مواقع المصادر المفتوحة المجانية، والتكوين التدريجي لقاعدة معلومات داخل المكتبة أو مركز المعلومات تضم المصادر المفتوحة كثيرة الاستخدام بغرض توفير تكلفة الاتصالات عند بعد<sup>(25)</sup>. وللتغلب على مشكلات شبكات الاتصالات والحاسبات المتمثلة في الأعطال أو البطء، خاصة عند كثافة استخدام المصادر المرجعية.

### معايير التقييم :

على الرغم من تعدد الدراسات والاجتهادات لوضع معايير تقييم لمصادر المعلومات الإلكترونية بوجه عام، والمصادر المرجعية المتاحة على شبكة الإنترنت بوجه خاص، إلا أن المعايير التي تم اتوصل إليها يكاد يكون متفق عليها، ويظهر الاختلاف حين يوجد في تسمية عناصر معايير التقييم، أو في إطلاق مصطلحات مختلفة، أو أنها تختلف في درجة المعالجة، أو ضم عناصر فرعية إلى عناصر رئيسية بشكل أو بآخر. وقد استعرض النجار<sup>(26)</sup> معظم الدراسات العربية والأجنبية الأساسية، التي تناولت مصادر المعلومات المتاحة على شبكة الإنترنت، مع تداخل واضح في العرض مع تقييم مصادر المعلومات المرجعية الإلكترونية المتاحة على شبكة الإنترنت، وانتهى عند حساب تكرار عناصر المعايير<sup>(27)</sup> إلى أن أهم عناصر التقييم، هي تلك العناصر التي توصلت إليها الدراسة التي سبق الإشارة إليها للباحثة<sup>(28)</sup>، بصرف النظر عن

التفاصيل الشديدة التي وضعها خاصة في الجوانب الإلكترونية، فقد تداخلت تلك التفاصيل مع عناصر تقييم مواقع الإنترنت أكثر من ارتباطها بتقييم المصادر المرجعية الإلكترونية، ووصل في نهاية الأمر إلى ما وصل إليه معظم من تناول هذه المعايير وهو أن أساس معايير تقييم المصادر المرجعية الإلكترونية هي معايير تقييم المصادر المرجعية المطبوعة بوجه عام<sup>(29)</sup>.

جدير بالذكر أن هناك دراسة مترجمة<sup>(30)</sup> نشرت بالعربية بعد ظهور دراسة الباحثة المشار إليها، تناولت أيضاً المعايير، ولكن بمصطلحات وزاوية اختلاف واضحة، وذلك لأنها أعدت من وجهة نظر المستفيدين من مصادر المعلومات الإلكترونية وبشكل خاص الدوريات الإلكترونية، وأمرأ طبيعياً أن يكون هناك اختلاف بين وجهتي نظر كل من المستفيد وأخصائي المراجع، ومن ثم جاءت عناصر التقييم التي وصلت إليها الدراسة مرتبطة بمصادر المعلومات الإلكترونية وليس مصادر المعلومات المرجعية تحديداً.

وفي حقيقة الأمر، فإنه بعد استعراض الدراسات السابقة التي ظهرت منذ عام ٢٠٠٢ - وهو تاريخ دراسة الباحثة التي تناولت فيها معايير تقييم المصادر المرجعية الإلكترونية - أتضح أن هذه المعايير شاملة للعناصر الأساسية التي تناولها معايير التقييم، وإنها مازالت تصلح للدراسة الفردية للمصادر المرجعية، علاوة على أنها أعدت بعد اختبارها تجريبياً على عينة متنوعة من المصادر المرجعية الإلكترونية، هذا إلى جانب إنها أعدت من وجهة نظر متخصصة في المصادر المرجعية، ويمكن عرض المعايير التي وضعتها الدراسة فيما يلي<sup>(31)</sup> :

## أولاً: المسئولية:

- 1- المسئولية الفكرية - المسئول عن المحتوى الموضوعي للمصدر المرجعي.
- 2- المسئولية المادية - المسئول عن إتاحة المصدر المرجعي على شبكة الإنترنت.

## ثانياً: المجال:

- 1- الكمي: عدد وحدات المعلومات.
- 2- الزمني: الفترة الزمنية التي يغطيها المصدر المرجعي.
- 3- مكاني: المنطقة الجغرافية التي يتناولها المصدر المرجعي.
- 4- اللغوي: اللغات التي يغطيها المصدر المرجعي وخاصة إذا كان معجم.
- 5- الشكلي: أنواع مصادر المعلومات التي يضمها المصدر المرجعي وخاصة إذا كان قاعدة بيانات بليوجرافية.
- 6- الموضوعي: المجال أو المجالات التي يتناولها المصدر المرجعي.

## ثالثاً: القدرة الاسترجاعية:

- 1- المداخل القابلة للإسترجاع.
- 2- إمكانية الربط بين أكثر من مدخل عند الإسترجاع.
- 3- سرعة الاسترجاع.
- 4- البرامج الاسترجاعية المطلوبة.
- 5- وجود روابط بين المصدر المرجعي وغيره

من المصادر المرجعية، أو المواقع المتاحة على شبكة الإنترنت.

## رابعاً: دعم المستخدم:

- 1- الإعلام عن كل جديد يتعلق بالمصدر المرجعي.
- 2- إمكانية مساعدة المستخدم من خلال الإتصال الهاتفي أو بواسطة البريد الإلكتروني.
- 3- وجود شاشات مساعدة.
- 4- موجز إرشادي مصاحب للمصدر المرجعي.

## خامساً: المعلومات:

- 1- الحدائة.
- 2- الدقة.
- 3- التكامل والشمول.
- 4- الحياد والموضوعية.
- 5- التفرد وعدم التكرار مع مصادر مرجعية أخرى.
- 6- البساطة والوضوح والملائمة لمستوى الجمهور الموجه له.
- 7- الفروق بين الإصدار المطبوع والإلكتروني للمصدر المرجعي.

## سادساً: المتطلبات المادية والتجهيزية:

- 1- أنواع الأجهزة اللازمة للتشغيل.
- 2- إتاحة البرامج تجارياً.

## الموسوعة العربية العالمية والموسوعة

### الحررة ويكيبيديا: التحليل والتقييم

#### والمقارنة:

تتناول الدراسة فيما يلي كل من الموسوعة العربية العالمية على الخط المباشر، والموسوعة الحررة ويكيبيديا على الخط المباشر بالتحليل والتقييم وفق المنهج السابق ذكره، والمقارنة، وذلك من أجل توضيح عناصر الاتفاق والاختلاف بينهما، وإبراز إلى أى مدى يُمكن الاعتماد على المعلومات المتاحة بكل منهما، والوقوف على مدى جودة كل منهما كأحد فئات المصادر المرجعية العامة.

بالقاء الضوء على الموسوعة العربية العالمية على الخط المباشر، نجد إنها اعتمدت على الترجمة مع إضافة معلومات حديثة وتنقيح وتعديل لبعض المعلومات بالموسوعة الأمريكية The World Book Encyclopedia لتتلاءم وطبيعة الثقافة العربية والإسلامية، حيث قامت الموسوعة العربية العالمية بوضع مجموعة من الأهداف نصب عينيهما من أجل تقديم مرجع علمي يعتمد عليه، وتتمثل تلك الأهداف في تقديم مادة علمية متنوعة متكاملة شاملة دون الاتجاه إلى التعمق المتخصص في جميع مجالات المعرفة البشرية، وبلغة عربية سهلة واضحة ودقيقة. كان العمل قد بدأ في الإعداد للطبعة الورقية العربية الأولى منذ عام 1990م واستمر العمل حتى ظهور الطبعة الأولى في عام 1996، تلتها الطبعة العربية الثانية عام 1999م، وقد صدرت في ثلاثين مجلداً تحتوى على نحو 17.000 صفحة في إخراج طباعى فاخر. وقد احتل جسم الموسوعة الأساسى 27 مجلد، رتب فيها المقالات

3- تعدد الموردين لعدم الإحتكار.

4- العمل على أكثر من برنامج تشغيل.

5- القدرة على العمل على شبكات.

6- الزمن المطلوب لتركيب واختبار النظام.

7- ثبات مواصفات المرجع.

8- إمكانية الطباعة والتحميل وإرسال

معلومات مباشرة بالبريد الإلكتروني.

#### سابعاً: الجوانب الشكلية:

1- شكل الطباعة.

2- شكل ظهور الألوان والأشكال والصوت والصور.

3- إمكانية الظهور والطباعة بأكثر من شكل.

#### ثامناً: التكاليف:

1- تكاليف شراء أو التعامل مع المصدر المرجعى.

2- ثبات أو ارتفاع التكاليف سنوياً.

3- تكاليف الأجهزة.

4- تكاليف برامج الاسترجاع.

5- تكاليف برامج التشغيل.

6- تكاليف الصيانة.

7- تكاليف تدريب أخصائى المراجع والمستفيدين.

8- تكاليف الاتصالات.

9- تكاليف الاستخدام - إذا كانت هناك

رسوم مقابل الاستخدام.

هجائي كلمة بكلمة، وجاء المجلد رقم 28 بمثابة معجم عربي - انجليزي، وانجليزي - عربي لمدائل الموسوعة، بينما شغل المجلدين 29 ، 30 كشف هجائي مفصل.

تم إتاحة الموسوعة العربية العالمية على شبكة الإنترنت عام 2004م فى نسختين إحداهما مختصرة إعلامية تضم 4000 مقالة يمكن تصفحها مجاناً بالنقر على أسئلة هل تعلم، ومقالات مختارة معروضة فى يسار الشاشة. ويمكن من خلالها الاشتراك فى بعض المسابقات ذات الجوائز المختلفة التى تقدمها الجهة الناشرة، بالإضافة إلى أنها تستقبل الإعلانات، كما تتيح دليل المهارات ويتضمن، دليل مهارات الكتابة، ودليل مهارات الحديث، ودليل مهارات البحث، وقواعد لغوية. وذلك بالإضافة إلى النسخة الكاملة، وهى متاحة مقابل اشتراك لفترة أسبوع، أو شهر، أو ثلاث شهور، أو ست شهور، أو سنة كاملة.

جاء مسمى الموسوعة الحرة ويكيبيديا مكوناً من كلمتين "ويكى Wiki" وهى تعنى السرعة بلغة أهل جزر هاواي، والمقطع الأخير من كلمة Encyclopaedia التى تعنى الموسوعة أو دائرة المعارف باللغة الإنجليزية، وبذلك يصبح معناها «الموسوعة السريعة»، ويأتى هذا المسمى متماشياً مع الهدف الذى وضعته الموسوعة، وهو توفير معلومات سريعة ومجانية للجميع، ولقد ذهب جيمى ويلز إلى التصريح على موقع الموسوعة باللغة الإنجليزية "بأن ويكيبيديا هى الأساس مجهود غايته إنتاج وتوزيع موسوعة حرة بأعلى درجة ممكنة من الجودة على سطح هذا الكوكب وبلغته الأم"، كما أكد أن

المقصود بكلمة «حرة» حرية الإطلاع على مقالات الموسوعة وتعديلها وإضافة إليها وتنقيحها، بالإضافة إلى إتاحتها مجاناً وفقاً لرخصة «الوثائق الحرة أو الملكية العامة» GNU Public License، والتى تسمح لأى فرد بحرية الإطلاع على مواد الموسوعة مجاناً والتعديل والإضافة طالما أن ذلك لن يحول دون حق الآخرين فى الاستفادة من هذه الإضافات.

تستخدم الموسوعة الحرة ويكيبيديا برنامجاً رقمياً متطوراً يدعى «ميديا ويكى» وقد صاغته إحدى شركات التكنولوجيا لحساب هذا الموقع، وأطلق على اللغة التى يستخدمها هذا البرنامج لغة «ويكى»، وتعد أسهل كثيراً من لغة «اتش تى إم ال HTML» التى يسود استخدامها على شبكة الإنترنت، هذا وقد صاحب الويكيبيديا مشاريع أخرى معارونة متاح منها باللغة العربية، ويكى مصدر (المكتبة الحرة)، ويكى الكتب (مصدر الكتب المجانية)، ويكى الإقتباس ((أقوال مأثورة ومشهورة)، ويكاموس (القاموس)، وكومنز (مشروع لرفع الملفات)، ويكى أنواع (أنواع الكائنات الحية)، ويكى الأخبار (أخبار يومية حرة)، وذلك بالإضافة إلى ويكى الجامعة، ويكى الأطفال باللغة الإنجليزية ولم توجد لهما نسخة عربية بعد.

أدى الإقبال المتزايد على استخدام الموسوعة الحرة ويكيبيديا، ومشاريعها الشقيقة إلى الحاجة لزيادة ميزانيتها التى بلغت 15000 دولار أمريكى عام 2003م، وارتفعت إلى 125000 دولار أمريكى عام 2004م، وقفزت إلى 700000 دولار أمريكى

عام 2006، تم إنفاقها على تطوير البرامج، وإدارة الحاسب الخادم المتاح عليه الموسوعة، وتنظيم العمل، مما جعل الموسوعة في حاجة إلى متبرعين بالمال، كما هي في حاجة إلى متطوعين بالوقت والجهد، لذا بدأت حملة تبرعات إعتباراً من الجمعة 16 ديسمبر 2005م، وحتى الجمعة 6 يناير 2006م من أجل البقاء والاستمرار من خلال نداء أرسله «جيمي ويلز» للمستفيدين من الموسوعة من خلال صفحات مقدمة الموسوعة.

وفيما يلي دراسة تقييمية لكل من الموسوعة العربية العالمية على الخط المباشر، والموسوعة الحرة ويكيبيديا، وفقاً لعناصر تقييم المصادر المرجعية الإلكترونية السابق ذكرها.

## أولاً: المسؤولية:

### أ. الموسوعة العربية العالمية:

شركة أعمال الموسوعة للإنتاج الثقافي هي المسؤولة عن إتاحة الموسوعة العربية العالمية على شبكة الإنترنت، وهي شركة ذات مسؤولية محدودة، وقد وقع اختيار الشركة على التعاون مع دائرة المعارف الدولية World Book International، بعد مراجعة الكثير من الموسوعات العالمية الأجنبية، وخاصة باللغة الإنجليزية للترجمة منها بتصرف، ثم عقدت اتفاق مع شركة وورلد بوك - شيكاغو بالولايات المتحدة الأمريكية - الجهة الناشرة لدائرة المعارف العالمية - عام 1992م للإفادة من النصوص، والصور، والإيضاحات المتاحة بدائرة المعارف العالمية ونشرها في الموسوعة العربية العالمية،

كما تم الاتفاق على الاستفادة من موادها المتعلقة بالعلوم الطبيعية والتقنية، وترجمتها إلى اللغة العربية.

شارك في إعداد الموسوعة العربية العالمية العديد من الأسماء، سواء أكانت مؤسسات أو أفراد، حيث شاركوا بالتأليف والترجمة والتحرير والمراجعة العلمية واللغوية والأعمال الفنية، وقد بدأ العمل في الإعداد للطبعة الورقية الأولى عام 1990م حتى صدرت عام 1996م في ثلاثين مجلداً بتمويل من الأمير سلطان بن عبد العزيز آل سعود، وبتحرير الدكتور أحمد الشويخات، ثم صدرت الطعة الورقية الثانية بتحديث وتنقيح وإضافات وبتحرير الدكتور سعد البازعي عام 1999م، وتمت إتاحة النسخة الإلكترونية لأول مرة على شبكة الإنترنت عام 2004م، بتحرير الدكتور أحمد الشويخات، وهي تحمل المزيد من الإضافات، والتنقيحات، والتحديث، والتعديل لتلائم المواد مع الطبيعة العربية والإسلامية، حيث قام بكتابة مواد الموسوعة نحو 3000 ثلاثة آلاف كاتب من أنحاء العالم باللغة الإنجليزية، كما شارك نحو 1000 ألف عالم وباحث وكاتب ومحرر ومستشار علمي وفني ومؤسسة بالعالم العربي في إصدار الطبعتين الورقيتين، والإصدارة الإلكترونية للموسوعة، ويمكن التعرف على سمات هؤلاء من خلال الجدول رقم (1) الذي يوضح دول المشاركين ونوع المشاركة للأشخاص والهيئات.

يتضح من الجدول رقم (i)، الذي يوضح دول ونوع مشاركة الأشخاص والهيئات في إعداد الموسوعة العربية العالمية مايلي:

1- أن هناك 720 شخص طبيعى ومعنوى - هيئات

جدول رقم (1) يوضح دول ونوع المشاركة للأشخاص والهيئات في إعداد الموسوعة العربية العالمية

٢	نوع المشاركة الدولة	كتابة مواد جديدة		مترجمون		تحرير ومراجعة علمية		مراجعة شاملة		هيئات ومؤسسات		الاجموع	
		العدد	% النسبة	العدد	% النسبة	العدد	% النسبة	العدد	% النسبة	العدد	% النسبة	العدد	% النسبة
1	السعودية	41	29.7	45	10.5	9	21.4	4	20	68	70.11	167	23.19
2	السودان	32	23	118	28.0	12	28.6	11	55	2	2.06	175	24.32
3	مصر	31	22.46	154	36.5	19	45.2	4	20	4	4.12	212	29.45
4	الأردن	9	6.52	39	9.2	-	-	1	5	6	6.2	55	7.64
5	فلسطين	8	6	6	1.4	-	-	-	-	-	-	14	1.94
6	سوريا	5	3.62	36	8.5	-	-	-	-	4	4.12	45	6.25
7	تونس	4	3	-	-	-	-	-	-	1	1.03	5	0.7
8	العراق	3	2.1	6	1.4	-	-	-	-	1	1.03	10	1.4
9	لبنان	2	1.44	2	0.5	1	2.4	-	-	2	2.06	7	0.97
10	الجزائر	1	0.72	3	0.7	-	-	-	-	-	-	4	0.55
11	ليبيا	1	0.72	-	-	-	-	-	1	1	1.03	2	0.27
12	المغرب	1	-	3	0.7	-	-	-	2	2	2.06	6	0.83
13	اليمن	-	-	2	0.5	-	-	-	-	-	-	2	0.27
14	الكويت	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1.03	1	0.14
15	سلطنة عمان	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1.03	1	0.14
16	الإمارات	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1.03	1	0.14
17	قطر	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1.03	1	0.14
18	الولايات المتحدة	-	-	5	1.2	1	2.4	-	1	1	1.03	7	0.97
19	كندا	-	-	1	0.2	-	-	-	-	-	-	1	0.14
20	إنجلترا	-	-	2	0.5	-	-	-	-	1	1.03	3	0.41
21	أستراليا	-	-	1	0.2	-	-	-	-	-	-	1	0.14
	الاجموع	138	7100	423	7100	42	7100	20	7100	97	7100	720	7100

ومؤسسات - شاركت بأداء أدوار مختلفة ما بين كتابة مواد جديدة، وترجمة بعض النصوص من الموسوعة الأصلية، والتحرير والمراجعة العلمية، ثم المراجعة الشاملة، وجدير بالذكر أن بعض الأشخاص شارك في أداء أكثر من دور. هذا بالإضافة إلى نحو 300 مشارك آخرين ساهموا في تعريب الخرائط، وإعداد الخطوط والرسومات، وقواعد الصور، والتكشيف والتصنيف والفهرسة، والإنتاج الفنى والنشر الإلكتروني... وغيرها.

2- تنوعت الهيئات والمؤسسات المشاركة في إعداد الموسوعة العربية العالمية ما بين جامعات ومؤسسات تعليمية مثل: جامعة الأزهر بالقاهرة، وجامعة دمشق، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، وجامعة الملك سعود بالرياض.. وغيرها، ومنظمات عربية مثل: المنظمة العربية

للتربية والثقافة والعلوم بالكويت، والمنظمة العربية للتنمية الإدارية عصر، والمنظمة العربية للتنمية الزراعية بالخرطوم... وغيرها، كما شاركت أيضا بعض الوزارات مثل: وزارة التربية والتعليم بالقاهرة، ووزارة المعارف بالدوحة، ووزارة الإعلام بالرياض، كما شاركت وكالات أنباء وصحف وجمعيات علمية، وناشرين، وهيئات دبلوماسية، وهيئات تجارية... وغيرها.

3- جاءت مشاركة الباحثة العربية ضعيفة في إعداد الموسوعة العربية العالمية، حيث لم يتجاوز نسبة مشاركتها 10% من مجموع المشاركين الأشخاص في إعداد الموسوعة، كما إنحصر دورها في كتابة المواد الجديدة، والترجمة، دون التحرير والمراجعة العلمية، والمراجعة الشاملة كما يتضح من الجدول رقم (2).

جدول رقم (2) يوضح مشاركة الباحثة العربية في إعداد الموسوعة العربية العالمية

م	نوع المشاركة	النوع	نساء	رجال	المجموع
1	كتابة مواد جديدة	12	126	138	
2	ترجمة	49	374	423	
3	تحرير ومراجعة علمية	-	20	20	
4	مراجعة شاملة	--	42	42	
	المجموع	61	562	623	
	النسبة	9.8%	90.02%	100%	

4- ظهر مؤشر قوى تجاه الثقة فى المعلومات المتاحة بالموسوعة العربية العالمية المتاحة على الخط المباشر، حيث أن نسبة 7.47.7 من مجموع الأشخاص المشاركين فى إعداد الموسوعة يحملون درجة الدكتوراه، وأن نحو 7.21 منهم

يحملون درجة الأستاذية، خاصة وأن العديد من تلك الأسماء لشخصيات مرموقة فى تخصصاتها مثل: أ. د. أحمد عبد الله زايد، وأ. د. محمد الأحمدي أبو النور... وغيرها، كما هو واضح من الجدول رقم (3)

جدول رقم (3) يوضح المؤهلات العلمية للمشاركين فى إعداد الموسوعة العربية العالمية

م	نوع المشاركة	النوع	مؤهل جامعى	دكتوراه	أستاذية	المجموع
1	كتابة مواد جديدة	138	138	90	25	138
2	ترجمة	423	423	184	68	423
3	تحرير ومراجعة علمية	20	20	15	27	20
4	مراجعة شاملة	42	42	8	11	42
	المجموع	623	623	297	131	623
	النسبة	7.100	7.100	7.47.7	7.21	7.100

5- تنوعت خبرات المحررون والمراجعون العلميون فضمت متخصصين فى علوم الدين الإسلامى، وتراجم وأعلام المسلمين، والديانات الأخرى، والصهيونية وإسرائيل، واللغة العربية، والأدب العربى، واللغات والآداب الأخرى، والقانون، والإدارة العامة، والرياضات، والتربية والتعليم، والجغرافيا، والعلوم السياسية، والفلك، والفنون التشكيلية، وعلوم الحياة، والتاريخ والأثار، وإدارة الأعمال والطب، والفيزياء، والعلوم الاجتماعية، والهندسة، والنبات والجيولوجيا، والزراعة، والصناعة، والكيمياء، وعلم الحيوان، والعمارة.

6- إحتلت مصر مركز الصدارة بياحتها ومؤسساتها فى المشاركة فى إعداد الموسوعات العربية العالمية المتاحة على الخط المباشر، وجاء ذلك متوافقاً مع ريادة مصر فى المجالات المختلفة بالعالم العربى، وقد بلغت نسبة مشاركتهم نحو 7.30 من مجموع المشاركات، تلتها السودان بنحو 7.24 من مجموع المشاركات، ثم السعودية بنسبة 7.23 تقريباً، ثم الأردن بنحو 7.7، ثم سوريا بنحو 7.6 من مجموع المشاركات، ثم تشاركت كل من: فلسطين، وتونس، والعراق، ولبنان، والجزائر، وليبيا، والمغرب، واليمن، والكويت، وسلطنة عمان، والإمارات، وقطر، بالإضافة إلى بعض

ستولمان» رائد اتجاه المصدر المفتوح Open Source، الذى يرى أن تتاح الشفرة Source Code التى أنشئت بها البرمجيات للآخرين من المستخدمين والمبرمجين لكى يدرسوها أو يحوروها، وأن ينشروا تلك النسخ المحورة بحرية كاملة<sup>(35)</sup>.

لا تتوفر للموسوعة الحرة «ويكيبيديا» المتاحة على الخط المباشر هيئة تحرير محددة أو معروفة من أجل المراجعة والتقييم والتصحيح للمعلومات المتاحة على صفحاتها، بل يمكن لأى متصفح قادر على الكتابة على صفحات الإنترنت أن يساهم فى تحرير مواد الموسوعة ويمكن أن يوقع باسمه الحقيقى أو حتى باسم مستعار.

أما النسخة العربية من الموسوعة الحرة «ويكيبيديا» المتاحة على الخط المباشرة، فقد بدأت فى يوليو عام 2003م، بمطالبة من د. طارق يحيى قابيل، الذى كان يدرس بالولايات المتحدة الأمريكية للحصول على درجة الدكتوراه فى الوراثة الجزيئية، وكان قد ساهم عام 2001م فى بعض مقالات الموسوعة باللغة الإنجليزية، وقد وافق المسئولون عن الموسوعة باعتماد اللغة العربية وتم تخصيص صفحة البداية لهذه الموسوعة متاحة على: <http://ar.wikipedia.com> وتقوم مجموعات من المتصفحين ممن يطلقوا على أنفسهم «الويكيبيديين» باختيار مقالة للعمل عليها ومراجعتها وتصحيحها كل أسبوع فى إطار تعاونى بما يملكه هؤلاء من معلومات. وعلى الرغم من الاتجاه حالياً لتقليل مشاركة الأشخاص المجهولون، وضرورة التسجيل فى الموقع قبل وضع المعلومات، فإنه من الصعب الاعتماد على مقالات الموسوعة الحرة «ويكيبيديا»

المتخصصين العرب الذى يحملون جنسيات أخرى كالأمرىكية والكندية والإنجليزية والأسترالية فى النسبة الباقية التى تبلغ نحو 10٪ من المشاركة.

## ب- الموسوعة الحرة «ويكيبيديا»

تعد الموسوعة الحرة «ويكيبيديا» أحد مشروعات مؤسسة ويكيميديا Wikimedia Foundation، وهى مؤسسة لا تهدف إلى الربح، بل إلى المشاركة فى المعلومات مع الأشخاص فى أنحاء العالم، ومعالجة وإتاحة تلك المعلومات لمستخدمى شبكة الإنترنت بأكثر من 200 لغة، وتقبل فى سبيل ذلك التبرعات كما يظهر على صفحتها الرئيسية بأى لغة<sup>(32)</sup>.

«جيمى ويلز Jimmy Wales» صاحب فكرة الموسوعة الحرة<sup>(33)</sup>، قد عمل كخبير بالبورصة، وبدأ منتصف عام 1990م حتى مارس 2000م مشروع بوابة بحث للموسيقى بعنوان «بوميس Bo-mis»، وبدأ فى عام 2001م فى تأسيس موسوعة بعنوان «نيوبيديا» وعين «لارى سانجر Larry Sanger» رئيساً لتحريرها، وعدد من المتخصصين لتحكيم المقالات التى تنشر بها، مما جعل العمل بها بطيئاً، حيث لم ينشر بها سوى 25 مقالة فقط خلال عام<sup>(34)</sup>. واتجه بعد ذلك إلى إعداد موسوعة جديدة تحمل فكراً جديداً بالاعتماد على نظام جديد فى إنتاج ونشر صفحات الإنترنت يسمى «ويكى Wiki»، والذى يسمح لأى متصفح للموقع أن يضيف، أو يعدل، أو يحذف، أو يكتب مقالات فى موضوعات جديدة تتاح مباشرة على الموسوعة. وقد تأثرا فى ذلك بأفكار «ريتشارد

الطبيعية، والرياضيات، والعلوم التطبيقية والتقنية، والفنون والآداب، والجغرافيا، والتاريخ، والتراجم - وقد تميزت الإصدار الإلكترونية عن الإصدار الورقية الثانية بمزيد من التحديث والتنقيح والمواءمة العربية والإسلامية للمواد، حيث تم إضافة 200 مائتين مقالة جديدة، بالإضافة إلى تعديل نحو 4000 معلومة. كما ضمت 20.000 عشرين ألف صورة، وخريطة، وإيضاحات، وجداول إحصائية موزعة كالتالي: 12 ألف صورة، 2500 خريطة، و4000 من الإيضاحات، و1000 جدول إحصائي وزمني، كما ضمت 500 لقطة فيديو ومقطع صوتي لتدعيم المعلومات المتاحة بالمقالات<sup>(37)</sup>.

### ب- الموسوعة الحرة «ويكيبيديا»:

بدأ مشروع الموسوعة الحرة «ويكيبيديا» في 15 يناير 2001، وتضم نحو 4.764.911 مقالة، ونحو 1.275.709 صورة وخريطة، وإيضاحات، وجداول إحصائية، ولقطات فيديو، ومقاطع صوتية، كتبت المقالات بـ 229 لغة، منها: الإنجليزية، والألمانية، والفرنسية، واليابانية، والإيطالية، والسويدية، والأسبانية، والروسية، والصينية، والفارسية، والبوسنية، والكردية، والاسترالية، والأردية... وغيرها. وقد احتلت اللغة الإنجليزية بطبيعة الحال المرتبة الأولى من حيث عدد المقالات التي بلغت في أغسطس 2006 نحو 1.289.079 مقالة مدعمة بنحو 696.997 صورة، بينما احتلت اللغة العربية المرتبة الخامسة والثلاثين، حيث ضمت نحو 15.781 مقالة مدعمة بنحو 6.417 صورة<sup>(38)</sup>، وجدير بالذكر أن النسخة العربية من الموسوعة بدأت في يوليو 2003، وهي مازالت في مرحلة بناء المحتويات، ومازال كثير من المقالات عبارة عن نواة

في إعداد بحث علمي. ويقول وليد الشبكي الكاتب الصحفي المهتم بالشئون العلمية أن هناك دراسة تمت بمعهد ماساتشوستس للتكنولوجيا MIT، وشركة IBM، ونشرت بدورية «The New Atlants» ذكرت إنه في المتوسط يتم تصحيح الأخطاء في اللغة أو المعلومات خلال 5 دقائق من ظهورها، أما حالات محور أو تشويه المواد فتتم معالجتها خلال 1.7 إلى 2.8 دقائق<sup>(36)</sup>.

كما نشرت صحيفة الشرق الأوسط في العدد 9933 الصادر في 7 فبراير 2006 مقال عن جدل واسع حول مدى المصدقية في دائرة المعارف الحرة ويكيبيديا المتاحة على الخط المباشر، حيث تم اكتشاف أخطاء فادحة في سيرة حياة «جون سيجينيلر» الذي تحفل حياته بالإنجازات والتميز، حيث ذكر بالويكيبيديا إنه على علاقة بحادثي إغتيال «جون وروبرت كيندي» وهذا يؤدي إلى استفسار هام، وهو ما المانع من أن تقوم إدارة الموسوعة الحرة ويكيبيديا بتعيين لجنة من الأساتذة والمتخصصين تتولى مهمة مراجعة المقالات والمعلومات المتاحة بها.

### ثانياً: المجال:

#### أ- الموسوعة العربية العالمية:

تم إتاحة الموسوعة العربية العالمية على شبكة الإنترنت عام 2004 في نحو نصف مليون صفحة من الحاسب الآلي، وهي تضم 24.000 أربعة وعشرين ألف مقال، تضم معلومات عن مصطلحات، وأعلام، وأعمال فنية وأدبية، ومفاهيم في شتى فروع المعرفة البشرية - المعارف العامة، والفلسفة، وعلم النفس، والديانات، والعلوم الاجتماعية، والتربية، والتعليم، واللغات، والعلوم

من جانب كل من يتسنى له الاتصال بشبكة الإنترنت في أي مكان بالعالم، وفي أي لحظة .

وبالنظر لما سبق يتضح أن هناك فروق في التغطية لكل من الموسوعتين رغم اتفاقهما في تغطية فروع المعرفة البشرية بشكل عام -- مع وجود ميزة الإضافة المستمرة للموسوعة الحرة ويكيبيديا كما يتضح من جدول رقم (4).

تحتاج إلى مزيد من النمو والبناء، وتتناول المقالات مختلف فرع المعرفة البشرية - الثقافة، والفنون، والتراجم، والمعلومات العامة، والديانات، والرياضيات، والعلوم، والجغرافيا، والتاريخ، وعلوم الأرض، والإنسانيات، والعلوم الاجتماعية، والعلوم البحتة والتطبيقية، والتكنولوجيا في أنحاء العالم.

وجدير بالذكر أن المعلومات المتاحة متجددة، ويتم تحديثها، أو تعديلها، أو إضافة مقالات جديدة

جدول رقم (4) يوضح التغطية الكمية للموسوعة العربية العالمية والموسوعة الحرة ويكيبيديا حتى أغسطس 2006

م	عناصر المجال	الموسوعة	الموسوعة العربية العالمية	ويكيبيديا
1	المقالات		24.000	15.781
2	صور، خرائط، إيضاحيات، مقاطع صوتية، لقطات فيديو... إلى آخره		20.000	6.417

بينما كُتاب مقالات الموسوعة الحرة ويكيبيديا هم متصفحى شبكة الإنترنت.

2- هناك أيضا تفوق عددي للصور، والخرائط، والإيضاحيات، والجداول... وغيرها في الموسوعة العربية العالمية، وكذلك لقطات الفيديو والمقاطع الصوتية، بينما الكثير منها لا يظهر في الويكيبيديا وخاصة في الموسوعة العربية.

3- على الرغم من التفوق لعددي لمقالات الموسوعة العربية العالمية حتى أغسطس 2006، فإن إضافة مقالات جديدة، ونمو المقالات

يتضح من الجدول رقم (4) الذى يوضح التغطية الكمية لكل من الموسوعتين والتي تم رصدها خلال شهر أغسطس 2006 مايلى:

1- هناك تفوق عددي لمقالات الموسوعة العربية العالمية المتاحة على الخط المباشر، وأيضاً تفوق نوعى، حيث أن كثير من مقالات الموسوعة الحرة ويكيبيديا مازالت مجرد عنوان مقال - بذرة - بحاجة إلى مزيد من النمو والإضافات والتنقيح، كما أن كُتاب مقالات الموسوعة العربية العالمية، وكذلك المراجعون العلميون، والمحررون على درجة عالية من التخصص،

المتاحة بالفعل فى الموسوعة الحرة ويكيبيديا يسير بمعدلات مرتفعة، فى حين ظلت مقالات الموسوعة العربية العالمية كما هى منذ إتاحتها على شبكة الإنترنت عام 2004، دون إضافات لمقالات جديدة أو حتى تحديث للمعلومات.

### ثالثاً: القدرة الاسترجاعية:

#### أ- الموسوعة العربية العالمية:

يُمكن الوصول إلى الموسوعة العربية العالمية المتاحة على الخط المباشر من خلال أكثر من محرك بحث مثل يا هو Yahoo، وجوجل Google، والتافستا Alta vista ... وغيرهم. ويتم الوصول إلى الموسوعة وإسترجاع مقالاتها المختلفة والمعلومات والصور المتاحة بها فى سرعة، ودون أن تتطلب وجود برامج تشغيل وإسترجاع ذات مواصفات خاصة.

هناك عدة مداخل إسترجاعية تتيحها الموسوعة العربية العالمية على الخط المباشر من أجل إسترجاع المعلومات التى تتضمنها، وقد تمثلت فى التصنيف الشجرى كما تطلق عليه الموسوعة، وهو يكاد يكون تصنيف ديوى العشرى مع إدخال بعض التغييرات والتعديلات البسيطة، ويتضمن هذا التصنيف الشجرى المعارف العامة، والفلسفة، وعلم النفس، والديانات، والعلوم الاجتماعية والتربية والتعليم، واللغات، والعلوم الطبيعية والرياضيات، والعلوم التطبيقية والفنون، والآداب، والجغرافيا، والتراجم والتاريخ، ويتضمن كل قسم من الأقسام العشر السابق ذكرها تفرعات أصغر. كما يُمكن إسترجاع

المقالات التى تضمها الموسوعة من خلال البحث فى العناوين الرئيسية للمقالات سواء أكان ذلك باللغة العربية أو اللغة الإنجليزية من خلال تسجيلها فى مستطيل البحث فى أعلى يمين الصفحة، كما يمكن إسترجاع المقالات والمعلومات المتاحة بالموسوعة من خلال الكلمات العامة أو الدالة، أو التى تمثل عناوين لمقالات أخرى ووردت بالنص الكامل للمقالات وذلك بالنقر عليها، حيث يُمكن تمييزها بسهولة حيث تكتب بلون مختلف واضح - غالباً اللون الأحمر - عن باقى النص، كما يُمكن بحث وإسترجاع الصور والإيضاحيات والخرائط... وغيرها. كما يمكن الوصول للمقالة السابقة أو اللاحقة لإحدى المقالات.

توفر الموسوعة العربية العالمية على الخط المباشر إحالات انظر أيضا للمساعدة على تصفح والإطلاع على المقالات الأخرى التى تضمها الموسوعة، وذات علاقة بالمقالة المتاحة على الشاشة أمام المستفيد.

#### ب- الموسوعة الحرة ويكيبيديا:

يُمكن الوصول إلى الموسوعة العربية العالمية المتاحة على الخط المباشر من خلال أكثر من محرك بحث مثل يا هو Yahoo، وجوجل Goo- gle، والتافستا Alta vista ... وغيرهم. ويتم الوصول إلى الموسوعة وإسترجاع مقالاتها المختلفة والمعلومات والصور المتاحة بها فى سرعة، ودون أن تتطلب وجود برامج تشغيل وإسترجاع ذات مواصفات خاصة.

هناك عدة مداخل إسترجاعية تتيحها الموسوعة الحرة ويكيبيديا من أجل إسترجاع المعلومات التى

تتضمنها، وقد تمثلت في ثمانى موضوعات عريضة تظهر على الصفحة الرئيسية من الموسوعة وهى: ثقافة وفنون، وشخصيات، وحياة ومجتمع، وأديان ومعتقدات، ورياضيات وعلوم طبيعية، وجغرافيا وعلوم الأرض، وعلوم اجتماعية وإنسانية، وعلوم تطبيقية وتقنية، ويندرج تحت كل موضوع عريض، عدة موضوعات دقيقة أخرى يمكن البحث والوصول للمقالات والمعلومات داخلها من خلالها أيضاً. يمكن أيضا الوصول للمقالات من خلال البحث الهجائى باستخدام الحرفين الأول الثانى من عنوان المقالة لتقدم الموسوعة قائمة بكل المقالات التى تحمل الحرفين ليتم الاختيار منها، كما يمكن استرجاع المقالات من خلال الكلمات الهامة أو الدالة، والتى تمثل عناوين مقالات أخرى أيضا، ووردت بالنص الكامل لبعض المقالات، وذلك من خلال النقر عليها حيث يتم تمييزها بكتابتها بلون مختلف، أو من خلال تسجيلها فى مستطيل البحث أعلى أو أسفل الصفحة.

توفر الموسوعة الحرة ويكيبيديا مجموعة من الروابط Hyper Links بين مواد الموسوعة الحرة وبعضها البعض داخل عدد كبير من المقالات، كما توفر روابط بمواقع أخرى متاحة على شبكة الإنترنت تقدم مزيد من المعلومات والصور والإيضاحيات، ولقطات الفيديو والمقاطع الصوتية، كما فى مقالات مثل إسلام، وأسماء الله الحسنى، والصلاة، وبيتهوفن، ومقتدى الصدر، والذرة... وغيرها وهى ترد تحت مسمى «وصلات خارجية». كما تتيح الموسوعة أيضاً روابط بين المقالة ونظيرتها بلغات أخرى من خلال عمود يظهر على يمين

الصفحة بالنسبة للمقالات فى النسخة العربية، أو على يسار الصفحة فى المقالات بالنسخة الإنجليزية وغيرها من اللغات الأجنبية.

تقدم الموسوعة الحرة أيضاً إحالات لمقالات ذات علاقة ترد تحت مسمى «انظر أيضاً»، وأحياناً تحت مسمى «اقرأ أيضاً»، مثل مقالة الطيران... وغيرها.

بالنظر إلى القدرة الإسترجاعية لكل من الموسوعتين العربية العالمية والحرّة ويكيبيديا، نجد أن هناك إتفاق فى كثير من العناصر، وإختلاف فى بعض العناصر، وتفوق لإحدهما عن الأخرى فى بعض العناصر. فالموسوعتان متساويتان فى الإتاحة على عدد كبير من محركات البحث، والسرعة فى الوصول للمعلومات إليها، والسرعة فى البحث والوصول للمعلومات داخلها، وأن كل منهما لا تتطلب وجود برامج خاصة بالاسترجاع والتشغيل، وفى توفير مجموعة من الإحالات للربط بين المقالات داخل الموسوعة حين تكون ذات علاقة، إلا أن الموسوعة العربية العالمية جاءت أكثر تفوقاً فى استخدام تصنيف متشابه إلى حد بعيد مع تصنيف ديوى العشرى ليكون أكثر ألفة بالنسبة لكثير من الباحثين، بينما اعتمدت الموسوعة الحرة ويكيبيديا على تقسيم موضوعى خاص وضعته الموسوعة، بينما جاء البحث الهجائى فى عناوين مقالات الموسوعة الحرة ويكيبيديا أكثر توفيقاً من البحث بالعناوين للمقالات الرئيسية بالموسوعة العربية العالمية سواء باللغة العربية أو اللغة الإنجليزية، والذى يتطلب استخدام الهجاء والصيغة نفسها التى تم استخدامها من قبل الموسوعة، فى حين تساوت القدرة

الاسترجاعية بالكلمات الهامة أو الدالة الواردة بالمقالات في كل منهما، إلا أن الموسوعة الحرة ويكيبيديا قد تفوقت في وجود روابط مع مواقع أخرى متاحة على شبكة الانترنت تحمل معلومات أكثر تفصيلاً مدعمة بالصوت والإيضاحات ولقطات الفيديو.

## رابعاً: دعم المستفيد:

### أ- الموسوعة العربية العالمية:

يتسم استخدام الموسوعة العربية العالمية على الخط المباشر بالسهولة، ولا يتطلب وجود دعم للمستفيد من أي نوع، وإن كانت هيئة التحرير قد بينت على الصفحة الرئيسية للموسوعة كيفية الاستفادة من المعلومات المتاحة والوصول إليها داخل الموسوعة، هذا بالإضافة إلى توفير بريد إلكتروني في صفحة «أتصل بنا» للاتصال بهيئة الإنتاج عند الاستفسار أو لمزيد من المعلومات عن الموسوعة، وعادة ما يكون الرد غير سريع وعلى البريد الإلكتروني للمستفيد.

### ب- الموسوعة الحرة ويكيبيديا:

تقدم الموسوعة الحرة ويكيبيديا نوعان من الدعم للمستخدمين منها، أولهما يتعلق بالمستفيد كقارئ، حيث تقدم له على صفحة الترحيب بالقارئ الجدد كيفية تصفح الموسوعة والوصول للمعلومات بها، وثانيهما خاص بالمستخدمين الراغبين في إجراء أي تحرير أو تعديل أو إضافة لأي من صفحات الموسوعة الحرة، وذلك من خلال مجموعة من السياسات والإرشادات التي ينبغي الإطلاع عليها والالتزام بها عند عملية التحرير، مثل كيفية إنشاء صفحة، وكيفية وضع عناوين

للمقالات الجديدة، وكيفية إنشاء روابط بين المقالات والمعلومات داخل الموسوعة والروابط الخارجية أيضاً، كما تقدم إرشادات لكيفية تحميل الصور مع احترام مؤشرات الحقوق الخاصة بها حين توجد، وكذلك الوسائط المتعددة الأخرى، كما تقدم لهؤلاء القراء المحررون كيفية متابعة التغييرات المختلفة من مساهمات المستخدمين الآخرين، ومراقبة صفحات بعينها، والوقوف على التخريب الذي يتم لبعض الصفحات وخاصة إذا كان متعمداً، كما تحدد للقراء المحررون المقالات التي تمثل «بذرة» أو نواة مقالة بحاجة إلى الدعم والنمو، وذلك من خلال عدة صفحات تشرح كيفية إجراء تلك العمليات.

## خامساً: المعلومات:

### أ- الموسوعة العربية العالمية:

تقدم الموسوعة العربية العالمية على الخط المباشر 24.000 مقال شامل لفروع المعرفة البشرية، وهي تتراوح ما بين مقالات طويلة ومقالات قصيرة وفقاً لطبيعة الموضوع ومعالجته. المقالات الطويلة تم تقسيمها إلى عناصر، حيث يمكن الإطلاع على أحدها بالنقر عليها دون تصفح كامل للمقالة، وقد جاء تدعيم المقالات مرفقاً إلى حد كبير في استخدام الصور والإيضاحات، والخرائط والرسوم الملونة لتدعيم وتوضيح النص، ولسهولة تذكر المعلومات.

أستخدم في كتابة المقالات المختلفة أسلوب سهل بسيط راعي الجمهور المستهدف، وهو القارئ العادي، أو المثقف بوجه عام، كما راعي الفروق

كيفية التحديث أو تاريخه، أو ما هي الفترات الزمنية التي يتم التحديث فيها.

## ب- الموسوعة الحرة ويكيبيديا،

تضم الموسوعة الحرة ويكيبيديا في نسختها العربية نحو 15.781 مقالة شاملة لفروع المعرفة البشرية المختلفة. والمقالات تتراوح ما بين مقالات قصيرة لا تضم سوى عدة كلمات مثل المقال الذى يتناول أ.د. على عبد الرحمن، وما بين مقالات طويلة تبدأ بعرض عناصر المقال، وتنتهى فى بعضها بالمصادر التي تم الاعتماد عليها فى إعداد المقالات مثل مقالة أسماء الله الحسنى، كما تشير بعض المقالات إلى أن هذا المقال يحتاج إلى النمو والتحسين وتدعو القراء إلى المشاركة فى إثرائها بالتحجير والإضافة، كما فى مقالات: إشعاع نووى، وإشعاع كهرومغناطيسى، وأسبانيا وإحسان عبد القدوس، وعبد الرحمن الأنودى، كما أشارت بعض المقالات إلى الحاجة لدعمها بالمصادر مثل مقالة مقتدى الصدر.

أستخدم أسلوب سهل وبسيط للغاية فى كتابة المقالات حيث توفر عليها القراء أنفسهم، وهم من المثقفين غير المتخصصين، ولذا تم إتهام الويكيبيديا فى كثير من الأحيان لسهولة وبساطة الأسلوب بأن من يتوفر على إعدادها وتحريرها مجموعة من المراهقين، ومن ثم ينبغى أن يعتمد على المعلومات المتاحة بمقالاتها بحذر، وقد أشارت الموسوعة فى صفحاتها الرئيسية إلى ضرورة التدقيق فى المعلومات، رغم محاولاتها التغلب على ذلك وكسب ثقة القارئ فى المعلومات المتاحة بواسطة مجموعة من الوسائل المساعدة مثل الإشارة إلى

العمرية بين المستفيدين، كما تم مراعاة السهولة والبساطة والوضوح أيضا فى الايضاحيات المستخدمة كالجداول الزمنية والإحصائية والخرائط التي تم الاستعانة بها لدعم وتوضيح المعلومات. كما انتهت المقالات بمجموعة من الأسئلة لبيان مدى تذكروهم ما ورد بالمقالات من معلومات، وجدير بالذكر إنه يظهر عنوان المقالة باللغة الإنجليزية عند النقر على مربع يضم حرف E يظهر بجوار عنوان المقال باللغة العربية.

بوجه عام يمكن الثقة فى دقة وتكامل المعلومات المتاحة بالموسوعة العربية العالمية على الخط المباشر، نظراً لأن المقالات الأصلية للموسوعة الأمريكية قد كتبت باللغة الإنجليزية بواسطة نحو 3000 متخصص بارز من أنحاء العالم، ثم توفر على المشاركة فى إعداد النسخة الإلكترونية العربية نحو 1000 متخصص بارز فى المجالات المختلفة فى العالم العربى، حيث قاموا ببعض التعديلات والإضافات التى تتلاءم وطبيعة الثقافة العربية والإسلامية، وقد أدى هذا التنوع إلى عرض الأفكار والآراء والاتجاهات المختلفة للثقافة العربية والغربية، وبالتالي أدى إلى التكامل والشمول والموضوعية فى معالجة وعرض المعلومات.

على الرغم من إتاحة الموسوعة العربية العالمية على شبكة الإنترنت عام 2004م، إلا إنه لم يتم تحديث أى من المقالات التى تضمها، وبذلك لم تتم الاستفادة من أهم سمات ومميزات الإتاحة فى شكل إلكترونى وهو إمكانية التحديث بشكل سريع ومنظم، بل إن الجهة الناشرة لم تشر بأى شكل إلى

المقالات، هذا بالإضافة إلى المشاركات الأخرى الفردية للمقالات الأخرى. كما تتمتع بعض المقالات في النسخة الإنجليزية من الموسوعة بوجود دعم صوتي، وهي تفيد ضعاف البصر والمكفوفين خاصة وأن قراء المقالات من البشر، ولكن لا تتمتع تلك التسجيلات بالحدثة حيث تكون التسجيلات الصوتية لنسخة سابقة من المقال، ولا تضم أحدث التغييرات التي طرأت عليها، علاوة على وجود لهجات مختلفة وأخطاء نطق في بعض الحالات. وهذا يقودنا إلى التساؤل إلى أي مدى توجد اختلافات بين كل من النسختين العربية والإنجليزية للموسوعة الحرة ويكيبيديا نحاول الإجابة عنها من خلال اختيار عدة مقالات تمثل موضوعات مختلفة واتجاهات مختلفة وتحليلها بشكل مقارن.

## سادساً: المتطلبات المادية والتجهيزية:

### أ- الموسوعة العربية العالمية:

لا يتطلب تشغيل الموسوعة العربية العالمية على الخط المباشر أي أجهزة أو برامج استرجاع وتشغيل خاصة، كما يمكن للموسوعة أن تعمل على شبكة حاسبات، والمطلوب فقط لتشغيل هو خط اتصال بشبكة الإنترنت من خلال خط اتصال أرضي أو من خلال ADSL. والموسوعة تتيح إمكانية التحميل دون الطباعة أو الإرسال عن طريق البريد الإلكتروني، وذلك على الرغم من إتاحتها الطباعة للمقالات في بداية إتاحة الموسوعة على

وجود مزيد من المعلومات حول الموضوع في المشروعات الشقيقة للويكيبيديا، وأن هناك روابط مواقع خارجية متاحة على شبكة الإنترنت تقدم مزيد من المعلومات ومعلومات مكملتها كما هو متاح في مقالات الموسوعة الحرة ويكيبيديا مثل مقالة أسبانيا وبيتهوفن. كما تذييل كل مقالة بمجموعة من المصطلحات التي تحدد مستوى المقال، وهل هي مقالة جيدة أو ضعيفة، وقد تم تمييز المقالات الجيدة بإضافة نجمة أعلى يمين الشاشة بالعربية وعلى يسارها باللغة الإنجليزية، كما تشير أيضاً تلك المصطلحات إلى الموضوعات التي تم معالجتها بالمقالة مثل مقالة جوائز نوبل، والفيزياء... وغيرها.

مع التحفظ على مدى الدقة والحياد والموضوعية في المعالجة بالموسوعة الحرة ويكيبيديا، فقد حاولت مراعاة ذلك من خلال قائمة حماية تضم 179 مقالة تتمتع بحماية جزئية، وقائمة تضم 82 مقالة تتمتع بحماية كاملة ولا يسمح بتعديلها بعد إقرارها للنشر من جانب المحررين المسجلين، وعلى الرغم من اتجاه الموسوعة إلى ذلك من أجل دعم مصداقية وحياد وموضوعية المعلومات المتاحة بها، إلا أن معايير الحماية سواء الكلية أو الجزئية جاءت نتيجة لأن تلك المقالات تعرضت لكثير من التعديلات المتلاحقة والمكثفة والتشويه المتعمد، وهناك قائمة بتلك المقالات تتيحها الموسوعة(\*) .

تتمتع المعلومات المتاحة بالموسوعة الحرة ويكيبيديا بالحدثة، حيث يوجد تعاون أسبوعي يتم الإعلان فيه عن عنوان أحد المقالات التي تتطلب تعاون جميع القراء من أجل تحسين وتطوير

(\*) <http://en.wikipedia.org/wiki/wikipedia:Protected-Page>.

الصورة، كما كان الصوت المصاحب لبعض المقالات والمقالات التى يصاحبها دعم صوتى أو المقالات المنطوقة نقى وواضح إلى حد بعيد باستثناء بعض المقالات باللغة الإنجليزية التى تحمل لكنتات مختلفة.

## ثامناً: التكاليف:

### أ- الموسوعة العربية العالمية:

يتم إتاحة النسخة الكاملة من الموسوعة العربية العالمية على الخط المباشر للأفراد باشتراك فوري من خلال شبكة الإنترنت وبواسطة الدفع بإحدى بطاقات الائتمان، وأسعارها ثابتة وموحدة فى جميع أنحاء العالم، فالاشتراك من خلال بطاقات اشتراك بنفس القيمة من دول الخليج وليبيا، بينما تبلغ قيمتها فى غير تلك الدول وفقاً لواقع السوق، ففى مصر تبلغ قيمة بطاقة الاشتراك السنوى ٦٦ جنيهاً مصرياً، وهى متاحة من خلال مكاتب مؤسسة الأهرام، أما قيمة الاشتراك للهيئات والمؤسسات والوزارات والشركات فيرجع إلى عدد المستخدمين للموسوعة داخل تلك الهيئات، ونعدد الاشتراكات المطلوبة من خلال تلك الهيئات أو المؤسسات حيث تقدم لها الجهة الناشرة أسعار خاصة.

### ب- الموسوعة الحرة «ويكيبيديا»:

على الرغم من إتاحة مقالات ومعلومات الموسوعة الحرة ويكيبيديا على شبكة الإنترنت مجاناً، وبلغات مختلفة، فهى تناشد المستخدمين من الموسوعة من أجل دعم الموقع، ومن أجل بقاء المعرفة مجانية، ومن أجل تبرعات تساهم فى نمو المحتوى المتاح بالموسوعة، ومن خلال التبرع لمؤسسة

شبكة الإنترنت، وهى الآن تتيح الصور فقط للطباعة والتحميل والإرسال عبر البريد الإلكتروني.

### ب- الموسوعة الحرة ويكيبيديا:

لا تتطلب أيضاً الموسوعة الحرة ويكيبيديا أى أجهزة أو برامج استرجاع وتشغيل خاصة، كما يمكن أن تعمل على شبكة حاسبات، ولا يتطلب الأمر سوى وجود خط اتصال أرضى وجهاز حاسب إلكترونى خاص بالمستفيد الذى يشارك فى إعداد مواد ومقالات الموسوعة لتحديد ذاتية هؤلاء عند الاتصال، وجدير بالذكر أن الموسوعة تتيح مقالاتها والمعلومات المتاحة بها للطباعة والتحميل والإرسال عن طريق البريد الإلكتروني.

## سابعاً: الجوانب الشكلية:

### أ- الموسوعة العربية العالمية:

يتميز الإخراج المادى للموسوعة العربية العالمية على الخط المباشر بالنواحي الجمالية، والجودة العالية، فقد تميزت الصور والخرائط والرسوم والايضاحيات والجداول المصاحبة للنصوص بالألوان الواضحة والدقة فى الإخراج، كما تميزت أيضاً لقطات الفيديو بوضوح الصور، كما تميزت المقاطع الصوتية بالنقاء والوضوح.

### ب- الموسوعة الحرة ويكيبيديا:

توفر أيضاً للموسوعة الحرة ويكيبيديا إخراج مادى عالى الجودة تميز بدقة الصور والرسوم والايضاحيات والخرائط والجداول الزمنية والإحصائية المصاحبة للمقالات وتميزت لقطات الفيديو بوضوح

ويكيبيديا بالعملة المناسبة للمستفيد، وقد أوضحت تلك المناشدة أن متوسط التبرع الذي يصل للمؤسسة هو 20 دولاراً أمريكياً، وأن تلك التبرعات تخصم من الضرائب في كل من الولايات المتحدة الأمريكية، وألمانيا، وفرنسا.... وغيرها تشجيعاً للمستفيدين من الموسوعة على التبرع.

## الفروق بين مقالات النسخة العربية والإنجليزية للموسوعة الحرة ويكيبيديا:

### أولاً: فروق المعالجة:

- 1- تستشهد المقالات العربية في الموسوعة الحرة ويكيبيديا بآيات من القرآن الكريم دون دعم صوتي لتلك الآيات حين تعالج موضوعات ذات طابع إسلامي، كما في مقالة «إسلام».
- 2- تهتم المقالات الإنجليزية باستعراض وتعريف كافة المصطلحات المرتبطة بموضوع المقالة لغوياً وإصطلاحياً، كما تهتم بشرح بعض المعادلات التي ورد ذكرها بالنص كما في مقالة "Atom" بالموسوعة الإنجليزية، بينما لم تظهر المصطلحات أو المعادلات في نظيرتها العربية «ذرة».
- 3- تركز المقالات في الموسوعة الإنجليزية على دعم المعلومات بالأرقام والإحصائيات الحديثة، وغالباً لا تتوفر بالمقالات العربية، كما في مقالة «إسلام: Islam» و«لبنان: Lebanon».
- 4- بعض المقالات الإنجليزية مدعمة بالصوت والمقطوعات الموسيقية، كما في مقالة

"Beethoven"، بينما المقالة العربية تخلو منها، وذلك على الرغم من اعتماد المقالة العربية على المقالة الإنجليزية اعتماداً كلياً، وكذلك الأمر في مقالة "Lebanon" ونظيرتها العربية.

5- مقالات النسخة الإنجليزية من الموسوعة الحرة ويكيبيديا أكثر شمولاً وتفصيلاً من مقالات النسخة العربية، ويتضح ذلك من كثير من المقالات مثل: «بيتهوفن»، و«الذرة»، و«إسلام»، و«مقتدى الصدر»، و«لبنان»، ..... وغيرها.

6- هناك نوع من عدم الحياد أو الموضوعية في بعض المقالات التي تتناول موضوعات عربية وإسلامية، حيث تمت الإشارة في مقالة "Islam" في العنصر الخاص بتاريخ الإسلام إلى أنه أنتشر بقوة السلاح، دون الإشارة إلى سماحة الإسلام، كما تم التركيز على الجوانب التي تتعلق بالمطرفين والسياسيين الذين وصفتهم بالإسلاميين، كما ركزت على الخلافات بين السنة والشيعة، كما تناولت التصوف الإسلامي، وعلاقة الإسلام بالديانات الأخرى من وجهة نظر غربية متعصبة.

7- تتجنب مقالات النسخة العربية من الموسوعة الحرة ويكيبيديا تناول المعتقدات الدينية، والحياة الشخصية للأفراد، بعكس مقالات النسخة الإنجليزية من الموسوعة، ويتضح ذلك من خلال مقالة «بيتهوفن» ومقالة «مقتدى الصدر».

8- تهتم مقالات النسخة الإنجليزية من الموسوعة الحرة ويكيبيديا بتسجيل وتناول الأحداث الجارية، كما في مقالتى «لبنان» و«العراق»، بينما النسخة العربية من نفس المقالات تهتم بأسماء المشاهير فى المجالات المختلفة وخاصة السياسيين.

9- هناك اختلافات فى محتويات وعناصر المعالجة لمقالات النسخة الإنجليزية عن محتويات وعناصر المعالجة لمقالات النسخة العربية من الموسوعة الحرة ويكيبيديا، ويتضح ذلك من خلال مايلى:

9-1- مقالة "Atom" قامت بمعالجة مجموعة من العناصر منها Electronic Con-figuration والشكل المصاحب له، ولم تظهر بمقالة «ذرة» بالنسخة العربية للموسوعة.

9-2- قامت مقالة "Islam" فى النسخة الإنجليزية من الموسوعة بمعالجة مجموعة من العناصر مثل الآخرة Afterlife، والعتق من النار-Salutation، والمجتمع الإسلامى-Community بما يضم من عناصر كالمساجد والمعاملات، والزى الإسلامى، والتقويم، والأعياد.. وغيرها، وكذلك الحضارة الإسلامية، ونقد الإسلام، والمتطرفون، والساسة الإسلاميون، والسنة والشيعه، والصوفية، والإسلام وديانات أخرى، ولم تظهر فى نظيرتها العربية.

9-3- جاء مقال «مقتدى الصدر» فى

النسخة العربية من الموسوعة الحرة ويكيبيديا فقيرا خاليا من العناصر والمصادر، بينما المقالة الإنجليزية جاءت مقسمة إلى عناصر مثل: التسمية، والاعتقال والعنف، ومعارضته للحكومة العراقية، علاقته بالحكومة والجيش الأمريكى بعد سقوط نظام صدام حسين، ومعارضته لدستور العراقى، علاقته بالسنة والشيعه، وانتخابات 2005، وشعبيته.. إلى آخره.

9-4- تجنبت المقالات العربية فى الموسوعة الحرة ويكيبيديا تناول كل ما يتعارض مع وجهة النظر الأمريكية والبريطانية فى حرب العراق، ويتضح ذلك من مقالات "Iraq" و "Muqtada al. Sadr".

9-5- لم تُعالج بعض العناصر التى تتناول معتقدات بيتهوفن الشخصية وتأثيرها على موسيقاه Personal beliefs and their musical influence، وكذلك المراحل الثلاث فى موسيقاه His music: The three Period فى المقالة العربية، بينما تمت معالجتها بشكل جيد فى المقالة الإنجليزية من الموسوعة.

9-6- تمت معالجة مجموعة من العناصر فى مقال "Lebanon" مثل: نسبة الأمطار والكثافة السكانية، والعمله، والسكان، والاقتصاد، والتعليم، والثقافة، واللغات التى يتحدث بها اللبنانيون، والصراع اللبناني الإسرائيلى، بينما لم تظهر تلك العناصر فى المقالة العربية.

10- هناك اختلافات في مستوى المعالجة لموضوعات المقالات العربية والإنجليزية من الموسوعة الحرة ويكيبيديا، كما يتضح من الأمثلة التالية:

10-1- فى مقالة "Islam" تناولت المقالة أركان الإسلام الخمس بالشرح والعرض، بينما اقتصرت المقالة العربية على مجرد ذكرها فقط.

10-2- تناولت مقالة "Islam": تاريخ الإسلام منذ بداية القرن السابع الميلادى وحتى القرن التاسع عشر الميلادى، مقسماً إلى فترات زمنية، بينما تمت المعالجة فى المقالة العربية فى فقرة واحدة تتكون من 11 سطر فقط تحت عنصر «النشأة».

10-3- تناولت مقالة «ذرة» عناصر لم تتناولها المقالة الإنجليزية مثل الذرة فى الصناعة، والذرة فى العلم.

10-4- قدمت مقالة "Beethoven" وصف كامل لكل أعماله الموسيقية، مع تحديد نوع الموسيقى، وتاريخ التأليف، وعرض ملخص لها، بينما المقالة العربية لم تقدم سوى نوع وعدد أعماله.

10-5- قدمت مقالة "Lebanon" معلومات أكثر تفصيلاً حول المناخ، والتضاريس، والحرب الأهلية اللبنانية، بينما جاءت مجرد إشارة فى المقالة العربية.

## ثانياً، فروق فى المصادر والإحالات والروابط،

1- ضمت المقالة «إسلام» إحالات انظر أيضاً لثلاث موضوعات تمت معالجتها بالنسخة العربية للموسوعة، بينما ضمت المقالة "Islam" إحالات لنحو 20 موضوعاً تمت معالجتها بالموسوعة الإنجليزية وذات علاقة بالمقال. كما استخدمت أيضاً كل من مقالات "Atom"، و"Beethoven"، و"Lebanon"، و"Muqtada al-sadr"، إحالات انظر أيضاً للربط بين الموضوعات ذات العلاقة، بينما استخدمت مقالة «ذرة» مصطلح «راجع أيضاً» لنفس الوظيفة.

2- انتهت بعض المقالات الإنجليزية بقائمة مصادر تم الاستشهاد ببعضها فى إعداد المقالات مثل مقالات "Islam"، و"Atom"، و"Beethoven"، و"Lebanon"، و"Muqtada al-sadr"، وقد تنوعت قائمة المصادر ما بين مصادر مطبوعة ومصادر إلكترونية، بينما جاءت بعض المقالات العربية لا تضم قائمة بالمصادر مثل: «ذرة»، و«بيتهوفن»، و«لبنان» و«مقتدى الصدر».

3- تميزت مقالات الموسوعة الحرة ويكيبيديا، سواء العربية أو الإنجليزية بوجود روابط خارجية لمواقع أخرى متاحة على شبكة الإنترنت تقدم مزيد من المعلومات أو معلومات مكملتها لما يظهر فى المقالات مثل «إسلام»، «ذرة»، و«لبنان»، و«بيتهوفن»، و«مقتدى الصدر» وغيرها.

4- تقدم بعض مقالات النسخة الإنجليزية من

الموسوعة الحرة ويكيبيديا قائمة بالقراءات الإضافية مثل مقالة "Islam".

### ثالثاً: الفروق الشكلية:

1- تم عرض عناصر المقالات الطويلة داخل إطار فى مقالات ويكيبيديا العربية تحت مسمى «الفهرست»، بينما عرضت تحت مسمى "Contents" فى المقالة الإنجليزية وهو الأدق فى التعبير، هذا علاوة على اختلاف عناصر المعالجة بين كل مقالتين متناظرتين، وقد ظهر ذلك فى جميع مقالات الموسوعة.

2- توجد إشارة فى بعض المقالات توضح إنها غير متاحة للتدخل فى النص لغير المحررين المسجلين، أو حتى للمسجلين الجدد مثل مقالة "Islam" وذلك دون المقالة العربية، وكذلك "Atom"، و"Beethoven" كما تمتعت المقالة العربية «مقتدى الصدر» بحماية جزئية نظراً لتعرضها للتخريب المتكرر والمتعمد.

3- نصوص المقالات فى النسخة الإنجليزية من الموسوعة الحرة ويكيبيديا مدعمة بعدد كبير نسبياً من الصور، والخرائط والجداول، والإحصائيات، وذلك عكس ما هو موجود بالمقالات العربية، فعلى سبيل المثال قدمت المقالة الإنجليزية "Islam" مجموعة من الصور الملونة توضح لفظ الجلالة واسم الرسول الكريم، وصورة لأول سور القرآن الكريم، وصلاة المسلمين، والمسجد النبوى، والمسجد الحرام، والمسجد الأقصى، وصور لأجزاء من مساجد شهيرة فى أنحاء العالم تتمتع بعمارة

إسلامية فريدة، كما تقدم خرائط توضح انتشار وحجم الدين الإسلامى فى أنحاء العالم، بينما المقالة العربية لم تقدم سوى خريطة واحدة تبين توزيع المسلمين فى أنحاء العالم. وقد ظهر أيضاً فى مقالات «الذرة»، و«بيتهوفن»، و«لبنان» حيث عرضت صور للرئيس الراحل رفيق الحريري والأماكن السياحية والأثرية فى لبنان، وأثر ضرب إسرائيل على الأهداف المدنية، وهى صور لم تظهر فى المقالة العربية.

4- يوجد دعم صوتى لنطق بعض الكلمات أو المقاطع فى المقالات الإنجليزية مثل كيفية نطق اسم مقتدى الصدر بشكل صحيح، ونطق اسم لبنان، وكذلك نشيدها الوطنى، دعمت مقالة "Beethoven" بمقاطع موسيقية من أعماله وخاصة موسيقى البيانو، بينما خلت المقالات العربية من هذا الدعم الصوتى، حيث كان يفضل استخدامه مع الآيات القرآنية المستشهد بها فى مقالة «إسلام».

5- عالجت المقالات العربية فى الموسوعة الحرة ويكيبيديا الموضوعات التى اتفقت فى الرسم واختلفت فى المعنى مثل «الذرة» و«الذرة» بإرشاد القارئ فى بداية المقال، إذا كان يرغب فى مقالة تتعلق بنبات الذرة أن يقوم بالنقر على المصطلح.

ومما سبق يمكن توضيح مايلى:

1- المقالات العربية لا تُعد ترجمة للمقالات الإنجليزية من الموسوعة الحرة ويكيبيديا، على الرغم من ترجمة بعض العناصر ترجمة حرفية،

## الفروق بين مقالات الموسوعة العربية العالمية والنسخة العربية للموسوعة الحرة ويكيبيديا:

1- تُعطى المقالات بالموسوعة العربية العالمية عنوان المقالة باللغة الإنجليزية بالنقر على حرف E بجوار العنوان باللغة العربية لمن يرغب ذلك، بينما تتيح الموسوعة الحرة ويكيبيديا العربية المقالة الإنجليزية كاملة بالنقر على اللغة بالعمود الذى يظهر على الجانب الأيمن من المقالة العربية.

2- تقدم الموسوعة العربية العالمية فى بداية المقالات الطويلة عناصر المقالة، وكذلك العناصر الفرعية تحت كل عنصر رئيس، ويمكن الإطلاع على أحدها بالنقر عليها دون تصفح المقالة كاملة، كما فى مقالات «الإسلام»، و«الذرة»، و«لبنان»... وغيرها.

3- المعلومات التى تقدمها الموسوعة العربية العالمية أكثر تفصيلاً وشمولاً من المقالات العربية بالموسوعة الحرة ويكيبيديا، فعلى سبيل المثال تمت معالجة عنصر الجغرافيا فى مقالة «لبنان» بالويكيبيديا العربية فى 57 كلمة، بينما تمت معالجتها فى عنصر رئيسى بالموسوعة العربية العالمية وهو السطح والمناخ، وقد ضم مجموعة من العناصر الفرعية مثل الموقع، والظواهر الطبيعية، والأنهار، والمناخ، وقد شغلت عدة صفحات، وعنصر التاريخ بنفس المقالة بالويكيبيديا تمت معالجته فى 90 كلمة، بينما تمت معالجته تحت عنصر نبذة تاريخية

كما جاء فى مقالة «ذرة»، حيث تُرجم ترجمة حرفية العنصر المتعلقة بـ «العناصر والنظائر: Atom and molecules».

2- مقالات النسخة الإنجليزية من الموسوعة الحرة ويكيبيديا أكثر شمولاً.

3- اقتصار الدعم الصوتى على مقالات النسخة الإنجليزية للموسوعة الحرة ويكيبيديا.

4- لا تتعامل النسخة الإنجليزية من الموسوعة الحرة ويكيبيديا مع الموضوعات التى تتعلق بالثقافة العربية الإسلامية بحياد وموضوعية.

5- حرصت جميع المقالات الإنجليزية بتقديم قائمة بالمصادر، كما حرص بعضها على تقديم قائمة بقراءات إضافية، بينما المقالات العربية لم تحصر على ذلك.

6- يتوفر بكل المقالات سواء العربية أو الإنجليزية بالموسوعة الحرة ويكيبيديا روابط خارجية للربط بين المقالات ومواقع أخرى متاحة على شبكة الإنترنت تقدم معلومات إضافية ومكملة.

7- على الرغم من أن المقالات العلمية لا تعتمد على وجهات نظر وآراء متعددة مثل مقالة «Islam»، إلا أن هناك اختلاف واضح فى عرض المعلومات وعناصر المقالات العربية والإنجليزية التى تتناول نفس الموضوع، وذلك على الرغم من وجود تشابه فى بعض الحالات فى العناصر، أو الأفكار، أو الأشكال، أو المصادر، أو الروابط الخارجية.

فى الموسوعة العربية العالمية، وشغل أيضاً عدة صفحات، وتمت المعالجة تحت عناصر فرعية هى: العصور القديمة، والحكم الإسلامى، والصليبيون، والحكم العثمانى، والاستقلال، والصراع الداخلى، والحرب الأهلية، والتطورات الأخيرة، وجدير بالذكر أن كل من الموسوعتين اتفقتا على الإحالة إلى مقالة أخرى كاملة تحمل عنوان تاريخ لبنان. كما جاءت معالجة «تطور النظرية الذرية» فى الموسوعة العربية العالمية فى نحو خمس صفحات مدعمة بالصور، بينما تمت معالجة الموضوع نفسه تحت عنصر «الذرة تاريخياً: النظريات التاريخية» فى الويكيبيديا فى عدة سطور دون رسوم أو صور.

4- قدمت مقالات الويكيبيديا العربية معلومات عن بعض الموضوعات غير متوفرة بمقالات الموسوعة العربية العالمية، حيث قدمت معلومات عن اسم رئيس الدولة، ورئيس مجلس النواب، ورئيس الوزراء، وفروق التوقيت، ورمز الإنترنت، ورمز الهاتف الدولى فى مقالة «لبنان»، فى حين اقتصرت مقالة «لبنان» فى الموسوعة العربية العالمية على المعلومات الأساسية الثابتة غير المتغيرة.

5- قدمت مقالات الويكيبيديا العربية إحصائيات حديثة عن عدد السكان - تعداد عام 2005 - بينما ترجع إحصائيات مقالة «لبنان» فى الموسوعة العربية العالمية لعام 1998 بالنسبة للسكان، ولعام 1995 للزراعة، ولعام 1994 للسياحة.

6- تميزت مقالات الموسوعة العربية العالمية بتقديم

مجموعة كبيرة من الصور والخرائط لتدعيم نصوص المقالات، وفى مقالة «إسلام» بالويكيبيديا قدمت صورة لنجمة وهلال، وخريطة لتوزيع المسلمين فى أنحاء العالم، بينما مقالة الإسلام فى الموسوعة العربية العالمية قدمت 15 صورة تبين المسجد النبوى الشريف، ومساجد شهيرة فى أنحاء العالم، وكذلك الأمر بالنسبة لمقالة «ذرة»، ونظائر الهيدروجين قدمت رسم واحد مع صورة ملونة. وبينما قدمت مقالة «لبنان» فى الموسوعة العربية العالمية 15 صورة توضح العاصمة لبنان، وأطلال آثار بعلبك، والجبال والبحر... وغيرها، ومجد أن المقالة العربية بالويكيبيديا اكتفت بتقديم صورة فضائية للبنان، وخريطة لتقسيم الإدارى.

7- ضمت مقالات الموسوعة العربية العالمية مجموعة من الإحالات تربط المقالات ذات العلاقة معاً، وقد تم تمييزها باللون الأحمر، وبالنقر عليها تظهر المقالة المطلوبة، وهى موجودة فى ثنايا نص المقال، بينما وردت فى نهايات المقالات العربية بالموسوعة الحرة ويكيبيديا.

8- تنتهى مقالات الموسوعة الحرة ويكيبيديا بمجموعة من الروابط بمواقع أخرى متاحة على شبكة الإنترنت تتيح معلومات أكثر تفصيلاً ومعلومات مكملة لما هو موجود بمقالاتها، وبذلك تستفيد إلى أقصى درجة من كونها موسوعة إلكترونية متاحة على شبكة الإنترنت.

9- تنتهي مقالات الموسوعة العربية العالمية بمجموعة من الأسئلة، لتساعد المستفيد على تذكر ما بها من معلومات.

### نتائج الدراسة:

تناولت الدراسة فى إطارها النظرى مفهوم وتطور المصادر المرجعية المفتوحة، وإشارة إلى المصادر التى تسمح للمستفيد منها بالتدخل فى النص، سواء فى الإضافة بكتابة معلومات جديدة، أو التعليق، أو التعديل، والحذف، كما استعرضت مفاهيم المصادر المفتوحة من حيث إنها مجانية، والتى لا تتمتع بحقوق الملكية والتى تسمح للمستفيد بالبحث والطباعة والتحميل... إلى آخره. كما تناولت أيضا تاريخ وتطور هذه المصادر بداية من إتاحة التسجيلات الموسيقية فى التسعينيات من القرن العشرين، ثم إتاحة مسودات البحوث المتخصصة، ثم إتاحة دوائر المعارف، وكذلك عرض أهداف الناشرين المختلفة من تلك الإتاحة.

تناولت الدراسة أيضا تاريخ وتطور الموسوعة العربية العالمية، والموسوعة الحرة ويكيبيديا، من حيث تاريخ الإتاحة على شبكة الإنترنت، ومجالها، ومدى نموها، كما عالجت بدراسة عددية ونوعية المسئولية الفكرية للموسوعة العربية العالمية، حيث تبين مشاركة أكثر من 3000 مشارك فى إعداد النص باللغة الإنجليزية، ونحو 700 مشارك فى إعداد النص باللغة العربية، كما بينت الدراسة تخصصاتهم، وأماكن عملهم ونوع مشاركتهم، كما بينت الدراسة عدم وجود مسئولية فكرية محددة للموسوعة الحرة ويكيبيديا، حيث يشارك متصفحى شبكة الإنترنت والمستفيدين منها فى تحرير الموسوعة

وذلك لتحقيق أحد أهم أهداف هذه الموسوعة ويُطلق على هؤلاء «الويكيبيديون»، وإن كانت بدأت فى الفترة الأخيرة، وبعد توجيه كثير من النقد حول مصداقية المعلومات، أو بسبب الأخطاء، أو التحيز، أو عدم الدقة فى بعض المقالات فى إعطاء صلاحيات مختلفة لمن يرغب فى التدخل بالنص، كما بدأت فى فرض نوع من الحماية لبعض المقالات المتاحة بالفعل.

كما تناولت الدراسة موضوعات وحجم المقالات، والمواد الإيضاحية أيضا - انظر جدول رقم 4 - إلا إنه ينبغي الإشارة إلى أن معدل النمو فى الموسوعة الحرة ويكيبيديا سريع للغاية.

حددت الدراسة القدرة الاستراتيجية لكل من الموسوعتين، وأتضح عدم الحاجة إلى وجود برامج استراتيجية وتشغيل خاصة، وأن كل من الموسوعتين متاحيتين من خلال محركات البحث الأكثر شيوعاً واستخداماً. وأن الموسوعة العربية العالمية تعتمد على عدد كبير من الإحالات والروابط بين المقالات، بينما تعتمد الموسوعة الحرة ويكيبيديا بشكل أساسى على الروابط بين مقالاتها ومواقع أخرى متاحة على شبكة الإنترنت. كما اتضح أن الموسوعة العربية العالمية تستخدم تصنيف مشابه لتصنيف ديوى العشري، بينما اعتمدت الويكيبيديا على تقسيم موضوعى خاص بها. أما فيما يتعلق بدعم المستفيد فتمثل فى بعض الإرشادات لكيفية البحث فى الموسوعة العربية العالمية، أما الويكيبيديا فقد قدمت نوعين لدعم المستفيد منها، أولهما لكيفية البحث فى الموسوعة، وثانيهما لكيفية التدخل فى النص.

الاستخدام فى النسخة الإنجليزية فى بعض الأحيان، مما أدى أيضا إلى ضرورة التدقيق عند الاعتماد على الويكيبيديا العربية.

ولعل من أهم النتائج التى توصلت إليها الدراسة بجانب النتائج السابقة التى تعد الإجابات المباشرة عن التساؤلات التى أنطلق منها البحث، أن هناك انتشار واضح وتزايد مستمر فى عدد وأنواع المصادر المفتوحة المتاحة على شبكة الإنترنت، ودقة وثبات ونجاح استخدام عناصر منهج تقييم المصادر المرجعية الإلكترونية وخاصة المتاحة على شبكة الإنترنت، وبشكل خاص بتطبيقها على الموسوعات الإلكترونية محل الدراسة، كما أظهرت الحاجة إلى ضرورة وجود مؤسسات إقليمية ووطنية ضخمة تساهم فى إصدار المصادر المرجعية الإلكترونية، على أن تعتمد على الترجمة لبعض الأعمال كنواة لمصادر مرجعية عربية وبشكل خاص الموسوعات الشاملة.

وقد انتهت الدراسة إلى التوصيات التالية:

1- إعداد المصادر المرجعية بفئاتها المختلفة، وخاصة الموسوعات، وإتاحتها فى شكل إلكترونى على شبكة الإنترنت يتطلب دعم مادى كبير يستلزم تضافر جهود المؤسسات، ورجال الأعمال، والناشرين، والمؤسسات الثقافية، وكذلك جهود ممثات من المؤلفين، والمحررين، والمراجعين، والمترجمين، وتتوفر تلك الإمكانيات بجامعة الدول العربية، والمجلس الأعلى للثقافة.

2- الأعمال الموسوعية العربية بحاجة إلى نواة تبدأ منها فى الفترة الأولى، كما حدث مع الموسوعة العربية العالمية، التى اعتمدت على

أما فيما يتعلق بالمعلومات المتاحة بمقالات كل موسوعة، نجد أن الموسوعة العربية العالمية تقدم مقالات طويلة ومقالات قصيرة شاملة، أستخدم فى كتابتها أسلوب سهل وبسيط، وعلى درجة كبيرة من الثقة والدقة على الرغم من افتقادها للتحديث منذ إتاحتها على شبكة الإنترنت عام 2004م، أما الويكيبيديا، فهى تضم أيضا مقالات طويلة ومقالات قصيرة، ويستخدم فى كتابتها أسلوب سهل وبسيط قد يصل إلى حد السطحية فى بعض الأحيان، ويعود ذلك لطبيعة المشاركين فى إعداد الموسوعة الحرة، مما أدى إلى ضرورة تدقيق المعلومات، وذلك على الرغم من سرعة تحديثها، كما يؤخذ عليها أخطاء فى الكتابة وأخطاء فى بعض المقالات المنطوقة باللغة الإنجليزية. أما متطلبات التشغيل فقد تساوت كل من الموسوعتين فى عدم الحاجة إلى وجود أى برامج أو حاسبات ذات مواصفات خاصة. كما تناولت الدراسة تكاليف استخدام الموسوعة العربية العالمية والتى تصل قيمة الاشتراك بها ٤٠ دولاراً أمريكياً سنوياً، بينما لا توجد رسوم اشتراك فى الويكيبيديا.

انتهت الدراسة بإعداد قائمة مقارنة بالفروق بين الموسوعتين، من حيث التناول والتكامل فى المعلومات، وطريقة عرض المعلومات، وطرق دعم النص بالإيضاحيات، والموضوعية فى تناول الموضوعات الدينية والسياسية، ومدى الاختلاف بين النص الإنجليزي والعربى للموسوعة الحرة ويكيبيديا التى يظهر بوضوح وجهة النظر الغربية فى مقالاتها باللغة الإنجليزية. كما تناولت الدراسة الفروق المختلفة فى استخدام الإحالات، والروابط، والمصادر فى الموسوعة الحرة ويكيبيديا حيث ظهر تفوق

فى: بحوث ودراسات فى المكتبات  
والمعلومات. - القاهرة: دار الثقافة العلمية،  
2003. - ص ص 205 - 225 .

(3) محمد فتحى عبد الهادى وأسامة السيد  
محمود. مصادر وخدمات المعلومات المرجعية  
فى المكتبات ومراكز المعلومات. - القاهرة:  
المكتبة الأكاديمية، 2006. - ص ص 72 -  
.73

(4) جامعة القاهرة. كلية الآداب. قسم المكتبات  
والوثائق والمعلومات. قاعدة بيانات الرسائل  
الجامعية. - القاهرة: القسم، 2006.  
متاح على:

[Http://www.calias.org/thesis/indx.htm](http://www.calias.org/thesis/indx.htm)

تاريخ الزيارة: 2006/7/15

(5) اعتمدت الدراسة على كل من:

a. Directory of open access Journals.

<http://www.doaj.org/daaj?>

func = subject & cpid = 129

b. [www.wmwraldonsight.com](http://www.wmwraldonsight.com).

c. Highwire Press - Stanford University.

<http://highwire.stanford.edu/ccaj/search>.

(6) Klnegel, Kathleen. Electronic resouces  
in: Boop, Richard and Smith, Linda. Reference for  
reference and Information services: an introduction.-  
Englewood, Colo.: Libraries Unlimited,  
2007. \_ p.118.

موسوعة كتبت باللغة الإنجليزية، وكذلك  
الموسوعة الحرة ويكيبيديا العربية، التى اعتمدت  
فى بعض أجزاء منها على الموسوعة الإنجليزية  
ثم على المشاركات بالعالم العربى.

3- يمكن الاعتماد على الموسوعة الحرة ويكيبيديا  
كنقطة بداية، والإفادة من المصادر حين توجد،  
والروابط الخارجية، والدعم الصوتى من أجل  
الحصول على نطق بعض الكلمات، ولكن لا  
يمكن الاعتماد على المعلومات المتاحة  
بمقالاتها دون تدقيق.

4- ينبغى على المكتبات المصرية وضع التصورات  
والدراسات المستقبلية التى تجعلها تستفيد من  
المصادر المفتوحة المجانية، التى بدأت تنتشر  
بشكل سريع على شبكة الإنترنت.

5- يمكن الاعتماد على معايير تقييم المصادر  
المرجعية الإلكترونية بثقة فى تقييم المصادر  
المرجعية الإلكترونية المتاحة على شبكة  
الإنترنت، حيث تأكد ثبات ونجاح تلك المعايير  
عند التطبيق.

### قائمة المصادر المراجع:

- (1) فايقه محمد علي حسن. تقييم مصادر  
المعلومات المرجعية الإلكترونية المتاحة علي  
ملفات شبكة الإنترنت والأقراص المدمجة. -  
الإتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات. -  
مج9، ع18 (يوليو 2002). - ص ص 147 -  
170 .
- (2) محمد فتحى عبد الهادى. دوائر المعارف. -

Available at: [www.soras.org/open access](http://www.soras.org/open-access).

Visited Date: 19.2.2006.

(13) Bjork, B C. Op. Cit.

(14) Bjork, B. C. Op. cit.

(15) Gambles, Anne. Put yourself in the

PiE: The handline personal information environment.- **D. Lib. Magazine.**- vol. 6, no 4 (April 2000).- pl- 2.

(16) Cornell. Universityy. Lilnary.

ARXIV. org

Available at: <http://arxiv.org>

Visited Date: 12.1.2006.

(17) Bjork, B. C. Op. Cit.

(18) Personal appeal for wikipedia founder Jenny walse-Op. cit.

(19) Talk: wikipedia. org is more popylar than... in: wikipedia: the free encyclopedia.- floria: wikimedia foundation, 2001-

Available at: <http://meta.Wikimedia.org/wiki/talk:wikipedia.org-is-more-popular-than...>

Visited Date: 21-7-2006.

(20) عواطف على مكاوي. أساسيات البرمجيات والنظم مفتوحة المصدر O.S.S: دراسة تحليلية

(7) رضا محمد محمود النجار. مصادر المعلومات

المرجعية المتاحة علي الإنترنت: دراسة تقييمه

- إشراف حسني عبد الرحمن الشيمي، أمنية

صادق.- المنوفية: ر. م. النجار، 2005 .-

أطروحة (دكتوراه). جامعة المنوفية - قسم

المكتبات والوثائق.- ص ٢١.

(8) Tran, Lon Anh. Digital reference ser-

vices in the new millennium: Plan-

ning, Management and evaluation.-

New York: N. eal-shuman, 2000.-

246p.- A review in: **online infor-**

**mation review.**- vol. 25, no 2

(2001).- p 131-141.

(9) B jork, B. c. Open access to scientific

publication: an analysis of barriers to

change.- **Information Research.**-

no 2 (Jan 2004). Available at: [http: In-](http://Information.R.net/ir/9-2/paper_170.html)

formation R. net/ir/9-2/paper 170-

html.

(10) Personal appeal for wikipedia founder

Jimmy Wales.

in: Wikipedia: the free encyclopedia.\_

Florida: Wikimedia foundation, 2001-

Available at: Wikimedia founda-

tion. org/wiki/Personal appeal.

Visited Date: 11.1.2006.

(11) Bjork, B. C. OP. Cit.

(12) Budapest open Access initiative...

- Institutional Repository . \_ **reference service review** . \_ vol 33, no 3 (September 2005) . \_ Available at: [www.emeraldinidght.com/10.1108100907320510611302](http://www.emeraldinidght.com/10.1108100907320510611302).
- (26) رضا محمد محمود النجار. المصدر السابق، ص ص 96 - 198 .
- (27) \_\_\_\_\_ . المصدر السابق، ص 103 .
- (28) فايقة محمد على حسن. المصدر السابق. ص ص 147 - 170 .
- (29) رضا محمد محمود النجار. المصدر السابق. ص 105 .
- (30) زهانج، ين. الإفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية المعتمدة على الإنترنت لأغراض البحث. ترجمة حشمت قاسم . - دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات . - مج 6، ع3 (سبتمبر 2001) . - ص ص 164-246 .
- (31) فايقة محمد على حسن. المصدر السابق. ص ص 158 - 162 .
- (32) ويكيبيديا: الموسوعة الحر . - فلوريدا: مؤسسة ويكيبيديا، 2003 .  
متاح على: <http://www.ar.wikipedia.com>: تاريخ الزيارة: 2006-5-17 .
- (33) Jimmy Wales. in: wikipedia: the free encyclopedia . - florida: wikimedia foundation, 2001 . - Available at: <http://>
- لتعريفها وتاريخها ومزاياها وعيوبها ومشروعاتها ومدى أهميتها للدول النامية بما فيها مصر والهند . - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . - مج 13، ع 26 (يوليو 2006) . - ص 15، 25 .
- (21) Bjork, B. C. Op. cit.
- (22) ندوة آليات جديدة لنشر المعرفة ودعم الابتكار والإبداع (2006: الإسكندرية). ندوة آليات جديدة لنشر المعرفة ودعم الابتكار والإبداع، الإسكندرية 7 - 8 أغسطس 2006: التقرير الختامي والتوصيات . - الإسكندرية: مكتبة الإسكندرية، 2006 . ص 6 .
- (23) Hayes, Frank. wikipedia: not much worse than Britannica?.- Available at: <http://comuterwrlld.Com/blogs/node/1450?Source=quigo1450>. visited Date: 20.7.2006.
- (24) Ellen, Debbie. The role of telecenters in the provision of community access to electronic information . - **Information research** . - vol 4, no 2 (October 1998) . - Available at: <http://information.R.net/ir/4-2/isis/ellen.html> . - visited date: 5.7.2006.
- (25) Oiana L. H and Chan, Catherine and Kwak, steve, changing role of reference librarians: the case if the Hkust

(36) وليد الشبكي. ويكيبيديا موسوعة لصنع المعرفة بحرية. - اسلام أون لاين: علوم وتكنولوجيا: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. - (مايو ٢٠٠٤). - متاح على:

<http://www.Islam online. net/Arabic/science/2005/05 article01. Shtml> .- visited date: 15--7-2006.

(37) الموسوعة العربية العالمية . - الرياض: أعمال الموسوعة للإنتاج الثقافي، 2004 . متاح على: <http://www.mousaah.net> تاريخ الزيارة: 15 - 8 - 2006 .

(38) Wikipedia: Multilingual Ranking August 2006 in: Wikipedia: the free encyclopedia .- Florida: wikimedia foundation, 2001 - .- avilable at:// [en.wikipedia.org/wiki/wikipedia Multilingual - ranking - August- 2006](http://en.wikipedia.org/wiki/wikipedia_Multilingual_ranking_August_2006) .- visited date: 25 - 8 - 2006 .

[/ www.ar.wikipedia.org/wiki/Jimmy-Wales](http://www.ar.wikipedia.org/wiki/Jimmy-Wales) .- visited date: 7-8- 2006.

(34) طارق يحيى قابيل .- دعوة للمشاركة: حرر موسوعتك بنفسك .- اسلام أون لاين: علوم وتكنولوجيا: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .- ( سبتمبر 2001) .- متاح على:

<http://www.Islam online. net/Arabic/science/2001/09 article4. Shtml> .- visited date: 15-7-2006.

(35) وليد الشبكي. المصدر المفتوح... فرصة للمستضعفين تكنولوجياً .- اسلام أون لاين: علوم وتكنولوجيا: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .- (سبتمبر 2004) .- متاح على:

<http://www.Islam online. net/Arabic/science/2004/09 article01. Shtml> .- visited date: 15--7-2006.

## التعاون بين أقسام المكتبات والمعلومات السعودية

### ومؤسسات المعلومات في التدريب العملي الميداني

#### د. أسامة القلش

أستاذ مساعد بقسم علم المعلومات بكلية  
العلوم الاجتماعية - جامعة أم القرى  
(مكة المكرمة)

المقترحة لتنفيذ منظومة التعليم التعاوني في مجال  
المكتبات والمعلومات السعودية، وكذلك الاستفادة  
الطلاب من هذا النظام.

وتنقسم الدراسة إلى قسمين:

**القسم الأول:** مقرر التدريب العملي بأقسام  
المكتبات والمعلومات في ستة أقسام، أربعة منها تابع  
للجامعات، واثنين لكليات البنات، وتشمل جامعة  
الملك عبد العزيز، جامعة الإمام محمد بن سعود  
الإسلامية، وجامعة الملك سعود، وكلية الآداب  
للبنات بالرياض، وجامعة أم القرى، وكلية التربية  
للبنات ببريده.

**أما القسم الثاني:** خطوات تنفيذ منظومة التعليم  
التعاوني في مجال المكتبات والمعلومات.

#### القسم الأول: مقرر التدريب العملي

#### بأقسام المكتبات والمعلومات بالسعودية،

هناك ركائز أساسية في عملية الإعداد المهني  
لأخصائي المعلومات، وهي أن هذا الإعداد يعتمد

التدريب العملي يهدف إلى إكساب الطالب  
المهارات العملية اللازمة في مجال تخصص  
المكتبات والمعلومات عبر التطبيق والتدريب العملي  
في إحدى مؤسسات المعلومات المختلفة والمعتمدة من  
قبل أقسام المكتبات والمعلومات على أحد العناصر  
الخاصة بالتأهيل في مجال التخصص تحت إشراف  
عضو هيئة التدريس، ويتم تقويم الأداء مشاركة بين  
عضو هيئة التدريس المكلف وجهة التدريب وفق  
النماذج المعدة لذلك.

وتتمثل مشكلة الدراسة أن الشق التطبيقي في  
كثير من مقررات أقسام المكتبات والمعلومات  
السعودية لا يزيد عن 10% من العملية التعليمية،  
بينما التركيز على الجوانب النظرية، في حين أن  
الحد الأدنى للتطبيقات العملية والتدريبات تحت أي  
مسمى يصل إلى 348 ساعة، والحد الأقصى إلى  
عام كامل كما هو الحال في الأقسام الأكاديمية  
في روسيا.

وتهدف الدراسة إلى التعرف على الخطوات

وتهدف أقسام المكتبات والمعلومات السعودية إلى تخريج القادرين على التعامل مع مؤسسات المعلومات، وذلك باستخدام طرق التدريس ونظم التقنية الحديثة والتدريب.

ومن هذا المنطلق كان لزاماً على أقسام المكتبات والمعلومات، ألا تكتفى بتدريس علوم المكتبات والمعلومات في قاعة المحاضرات والمعامل والتدريب العملي، بل تأهيل انطالِب بالمهارات التطبيقية والاحتكاك داخل بيئة مؤسسات المعلومات، حيث يمكنه أن يربط في ذهنه دائماً بين مبادئ علوم المكتبات والمعلومات التي يتلقاها داخل قاعة المحاضرات وفي المعامل وبين التطبيق الواقعي لهذه المبادئ داخل مؤسسات معلومات، لذلك أصبح تدريب وعمل الطالب بأحد مؤسسات المعلومات لفترة فصل دراسي خلال سنوات دراسته بالكلية جزءاً لا يتجزأ من خطته الدراسية، ويوضح الجدول رقم (1) توزيع مقرر التدريب العملي على المستويات الدراسية بأقسام المكتبات والمعلومات السعودية.

ويتضح من الجدول (1) أن التدريب العملي لا يشكل إلا جزءاً محدوداً في برامج أقسام المكتبات والمعلومات، كما يبين الجدول مجموع الوحدات الدراسية للتخرج ومجموع الوحدات الدراسية بالتخصص في كل قسم من أقسام المكتبات والمعلومات، كما يظهر التفاوت في الوحدات الدراسية لمقرر لتدريب العملي من قسم إلى آخر، فمثلاً قسم علوم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب بجامعة الملك سعود أقل نسبة من وحدات التخصص بلغت 3.19٪، أما أكثر الأقسام نسبة إلى مجموع

على الجوانب الفلسفية النظرية والجوانب العملية التطبيقية، حيث أن مهنة المكتبات والمعلومات بدأت بالممارسة والتطبيق منذ قديم الزمان، ثم تطورت في عصر الوعي العلمي في القرن التاسع عشر نحو وضع الأسس العلمية والنظريات والفلسفات.

ومن هنا فإن على أقسام المكتبات والمعلومات أن توائم بين النظرية والتطبيق، ويندرج التدريب العملي ضمن محور رئيسي من محاور تخصص المكتبات والمعلومات، وهو الخاص بالمهارات، كما يعد أحد طرق التطبيقات في الإعداد المهني في مجال المكتبات والمعلومات (1)، حيث توجد ثمانى طرق لتنفيذ الجوانب التطبيقية وهي:

1- تمثيل الحالة Class Presentation

2- دراسة المشكلة على الطبيعة

Problems Assignment

3- الدراسة الفردية الموجهة

Supervised Independent Study

4- الدراسة الفردية المستقل

Unsupervised Independent

5- الملاحظة Observation

6- المشروعات Projects

7- العمل المعمل Laboratory Work

8- التدريب العملي (2) Practical Training

والتدريب العملي ليس مرادفاً للتطبيقات، ولكن يقصد به المعيشة اليومية المستمرة للعمل الكامل داخل مؤسسات المعلومات، وهذا التدريب يأتي في نهاية المطاف وقبيل تخرج الطالب وبعد أن تلقى تطبيقات في المقررات المختلفة.

جدول رقم (1) توزيع مقرر التدريب العملي على المستويات الدراسية  
وعدد الوحدات المعتمدة بأقسام المكتبات والمعلومات بالسعودية

الجامعة	المسمى	المستوى	الوحدات المعتمدة	مجموع الوحدات الدراسية للتخصص (4)	مجموع الوحدات الدراسية للتخرج (5)	نسبة التدريب العملي من مجموع وحدات التخصص
(1) قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب والعلوم الإنسانية جامعة الملك عبد العزيز.	التدريب الميداني	الثامن	8	788	128	10.25%
(2) قسم دراسات المعلومات بكلية العلوم الإجتماعية جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.	التدريب الميداني	الثامن	6	93	134	6.45%
(3) قسم علوم المكتبات والمعلومات كلية الآداب جامعة الملك سعود.	التدريب الميداني	الثامن	3	94	128	3.19%
(4) قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب للبنات بالرياض.	التدريب الميداني	السابع الثامن	5 5	121	168	8.26%
(5) قسم علم المعلومات بكلية العلوم الاجتماعية جامعة أم القرى.	التدريب الميداني	الثامن	4	102	135	3.92%
(6) قسم المكتبات والمعلومات بكلية التربية للبنات ببريده.	التدريب الميداني	الثامن	4	82	194	4.87%

## القسم الثاني: خطوات تنفيذ منظومة التعليم التعاوني في مجال المكتبات والمعلومات:

ولعل إدخال التدريب العملي في المنظومة الدراسية يزيد من احتمالات توظيف الطلاب بمؤسسات المعلومات فور تخرجهم.

### (أ) الهدف من التعليم التعاوني:

يهدف التعليم التعاوني إلى الترابط الفعلى بين التعليم والتطبيق بمؤسسات المعلومات، واعتبار التدريب العملي للطلاب فى مؤسسات المعلومات جزءاً أساسياً من العملية التعليمية مما يحقق التلاحم بين تعليم علوم المكتبات والمعلومات، ومؤسسات المعلومات المختلفة من مكتبات مدرسية، وعمامة، وجامعية، ومتخصصة، وما فى مستواها، والمكتبة القومية، والمؤسسات الأرشيفية المختلفة.

### (ب) خطوات مقترحة لتنفيذ منظومة التعليم التعاوني فى مجال المكتبات والمعلومات السعودية:

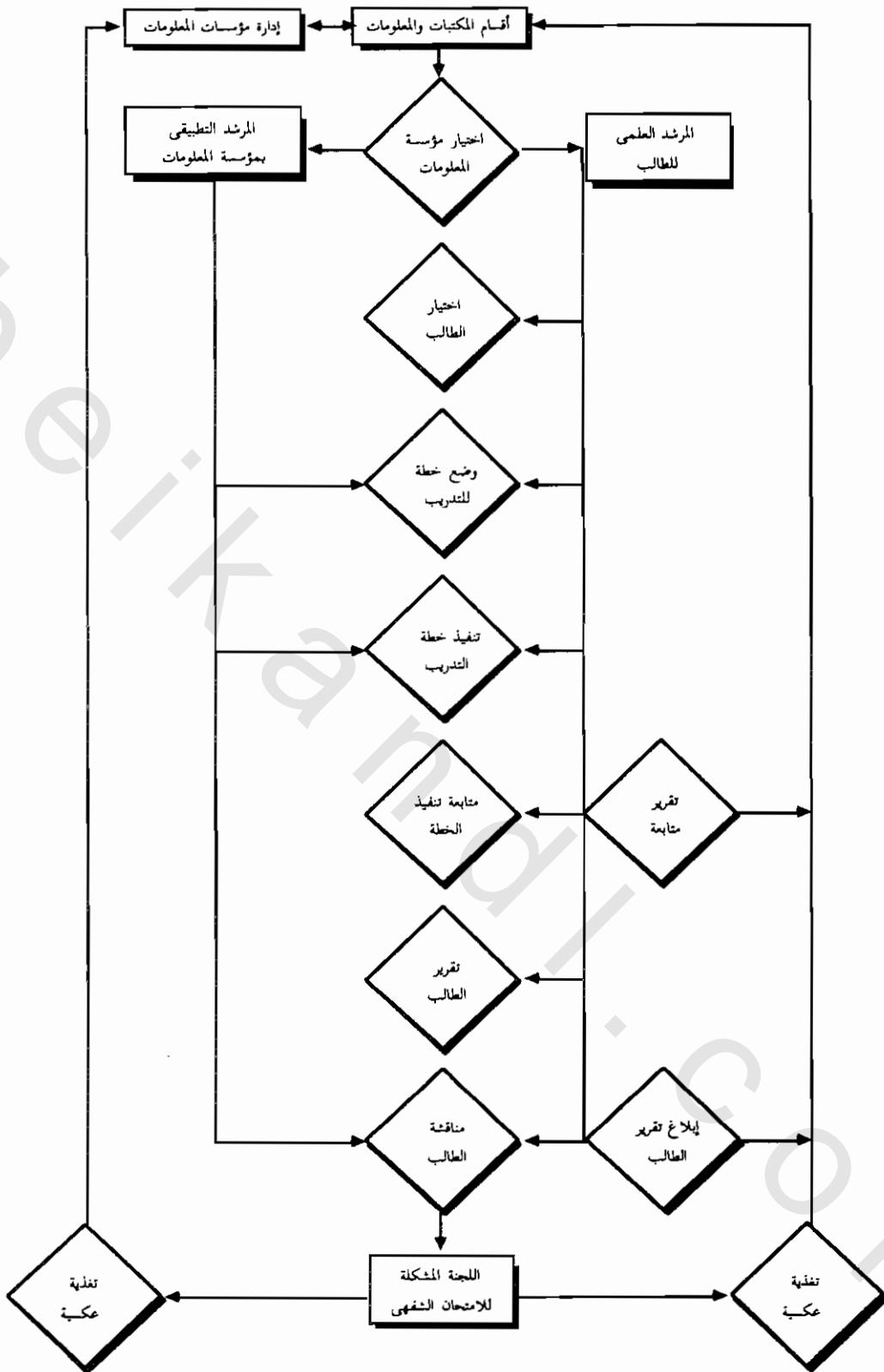
ولاشك أن الإعداد الجيد للتدريب التعاوني يمثل نصف طريق النجاح فيه، ذلك لأن من المهم وضوح الرؤية بشأن الغرض من هذا التدريب ليس لدى أقسام المكتبات والمعلومات فحسب، بل أيضاً لدى مؤسسات المعلومات المختلفة، وهذا يعنى التعاون التام بينهما فى وضع خطة التدريب أو العمل للطالب ومتابعة تنفيذها، وكذلك فى تقييم أداء الطالب بعد انتهائها، ويمثل شكل رقم (1) الإطار

وحدات التخصص هو قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الملك عبد العزيز بلغت 7.10.25، ويتضح أيضاً أنه يتم التركيز فى المستوى الثامن على التدريب العملى، كما يتضح أيضاً من الجدول أن قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب للبنات بالرياض تخصص مقرر التدريب الميدانى فى مستويين، وليس فى مستوى واحد كما فى كافة أقسام المكتبات والمعلومات السعودية.

حيث أن من أهم توصيات مؤتمر الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات فى عام 2001م التأكيد على ضرورة تطوير وتحديث المناهج العملية والنواحي التطبيقية فى المقررات الدراسية ذات العلاقة بتقنية المعلومات بحيث يخصص للجوانب التطبيقية مالا يقل عن 7.60 من محتويات المقررات (3).

كما يوجد اتفاق فى مسمى التدريب الميدانى بجميع أقسام المكتبات والمعلومات السعودية، فيما عدا قسم علم المعلومات بجامعة أم القرى على مسمى تدريب عملى.

وتوصى بعض الدراسات على تخصيص فصل دراسى كامل للتدريب العملى مع تشكيل لجنة من أعضاء هيئة التدريس بأقسام المكتبات والمعلومات بإعداد خطة لبرنامج تدريب تعاوني للطلاب تتضمن أهداف البرنامج، وآليات تنفيذه، والإمكانات والمستلزمات المطلوبة لتحقيق الهدف منه، وأساليب وطرق الإشراف الميدانى، ومعايير واختيار الإشراف، ووسائل القياس والتقويم، والجهات المتعاونة مع أقسام المكتبات والمعلومات فى تدريب الطلاب واللوائح والأنظمة التى تنظم العمل فى برنامج التدريب (6).



وخدمات المدومات والنظم الآلية ونظم استرجاع المعلومات.

### 3- إعداد الطالب قبل الذهاب للتدريب الميداني:

يتم إعداد الطالب قبل التحاقه بالتدريب الميداني عن طريق المحاضرات النظرية والعملية خلال المقررات الدراسية المختلفة، بالإضافة إلى تدريس مقرر المكتبات النوعية من مدرسية وعامة وجامعية ومتخصصة (مؤسسات المعلومات).

### 4- المتابعة والإشراف على تنفيذ برنامج التدريب:

بعد إلحاق الطالب بمؤسسة المعلومات فى بداية الفصل الدراسى، تبدأ مرحلة المتابعة التى تتم بالتنسيق مع مشرف التدريب بمؤسسة المعلومات من مديرى مؤسسة المعلومات وأخصائى المعلومات، وذلك عن طريق الزيارات الدورية التى يقوم بها أستاذ مادة التدريب العملى بأقسام المكتبات والمعلومات، ويتم فيها التأكد من تنفيذ البرنامج التدريبى الموضوع مسبقاً، ومدى استيعاب الطالب للعمليات الفنية للتقنيات الموجودة والبرامج المستخدمة بمؤسسة المعلومات. ومدى تحاوب مسئول التدريب التطبيقى فى عملية التدريب، كذلك مناقشة الطالب فى بعض العمليات الفنية التى يراها، ومعاونته فى كتابة التقرير الذى يقدمه إلى أقسام المكتبات والمعلومات فى نهاية المدة المحددة، ومحاولة حل أية مشاكل نظراً بين الطالب ومؤسسة المعلومات لأى سبب من الأسباب سواء من النواحي الفنية أو النواحي الإدارية.

### 5- تقييم الطلاب:

يتم تقييم الطالب باعتبار مايلى:

العام لهذه المنظومة، والذى يمثل الخطوات المختلفة التى يجب أن يتعاون فيها كل من عضو هيئة التدريس بأقسام المكتبات والمعلومات - وبعد المرشد العلمى للطالب بأقسام المكتبات والمعلومات - ويعاونه المحاضرون والمعيدون فى الإشراف المباشر على عملية التدريب، وكذلك مسئولى التدريب بمؤسسة المعلومات، وبعد هذا الأخير هو المرشد التطبيقى للطالب.

### 1- اختيار مؤسسات المعلومات المشاركة فى العملية التعليمية:

يتم اختيار هذه المؤسسة بحيث يراعى أن تتوفر فيها الشروط التالية:

\* تنوع الأنشطة التى تتم داخل المؤسسة حتى يمكن تنفيذ المهارات الفنية فى المجالات المختلفة، وتدريب الطالب على العمليات الأساسية بمؤسسات المعلومات.

\* أن تقوم مؤسسة المعلومات بتطبيق بعض التقنيات الحديثة فى أعمال المكتبات.

### 2- وضع خطة التدريب أو العمل:

يتم بعد ذلك اشتراك المرشد العلمى للطالب بأقسام المكتبات والمعلومات، ومسئول التدريب بمؤسسة المعلومات فى وضع تصور للبرنامج التدريبى، أو العمل الذى سوف يقوم به الطالب خلال فترة التدريب الميدانى، والمطلوب منهم معرفة فكرة عامة عن مؤسسة المعلومات والأنشطة والعمليات المختلفة التى تتم داخل مؤسسة المعلومات من تزويد والعمليات الفنية

\* التقرير الذى يضعه أستاذ المادة عن الطالب .

\* التقرير الذى يضعه المشرف أو المرشد التطبيقى بمؤسسة المعلومات .

\* انتظام الطالب فى التدريب .

\* تقييم التقرير الذى يقدمه الطالب فى نهاية المدة .

\* يتم عمل امتحان شفهي فى آخر الفترة لمناقشة الطالب فى التقرير الذى قدمه، ومدى استيعابه بما تدرب عليه، وتشكل لجنة للامتحان الشفهي .

### ج) استفادة الطلاب من هذا النظام:

1- زيادة المهارات الفنية والتطبيقية للطلاب والخبرة العملية فى مجال التطبيق، مما يكون له الأثر الكبير فى طريقة تعاملهم مع المستفيدين وأمناء المكتبات بعد تخرجهم والتحاقهم بالعمل .

2- زيادة فرص الحصول على عمل بعد التخرج، حيث إن مرفق المعلومات التى تقوم بتدريب الطالب سوف تفضله عند التعيين، خصوصاً الذين يظهرون مهارات متميزة فى أثناء التدريب الميدانى .

3- الاستفادة فى تفهم المواد النظرية والعملية التى يدرسونها بأقسام المكتبات والمعلومات والتى بالطبع تعد الأساس النظرى لمعظم الممارسات الفنية التى يتم تطبيقها بمرافق المعلومات .

### د) زيادة الروابط بين أقسام المكتبات

#### والمعلومات ومؤسسات المعلومات:

زيادة التلاحم بين التعليم بأقسام المكتبات

والمعلومات ومؤسسات المعلومات، وذلك متمثلاً فيما يلى:

1- الزيارات المستمرة لأستاذ المادة، وكذلك المشرف (المعيد أو المحاضر) لمؤسسات المعلومات لتجملهم يقفون على مدى احتياجات مؤسسات المعلومات للتدريب المستمر والدراسات التى يحتاجها العاملين بهذه المؤسسات، ويعد هذا أكبر الأثر فى تصميم برامج الدورات التدريبية فى المجالات المختلفة، والتى بدأت فعلاً والتى يقوم معهد الإدارة أو إدارة التدريب بجمعية المكتبات السعودية بتنظيم الدورات التدريبية المختلفة فى ذلك. وهذا وتماشى خطط أقسام المكتبات والمعلومات مع أهداف الخطة الوطنية الشاملة للعلوم والتقنية بالسعودية، حيث يتم ربط مخرجات مؤسسات التعليم والتدريب بالاحتياجات الفعلية للمنظومة، مع تفعيل الجوانب التطبيقية .

2- الوقوف على بعض المشاكل الفنية والإدارية الموجودة فى مؤسسات المعلومات والاشتراك فى محاولة حلها أو وضع مقترحات بذلك .

3- العمل على تدريس مقررات جديدة غير تقليدية .

يتضح من هذا أهمية التعليم التعاونى لتخريج نوعية من أخصائى المعلومات القادرين على تفهم واستيعاب وتطويع التقنيات الحديثة مما سوف يكون له أكبر الأثر فى مساندة متطلبات سوق العمل، بعيداً عن تخريج تخصصات نمطية بعيدة عن مشاكل العمل الميدانى بمؤسسات المعلومات .

## قائمة المصادر والمراجع:

- 1- العلى، على بن سعد. الإتجاهات الحديثة فى برامج المكتبات والمعلومات: نموذج لتقييم المناهج وتطويرها، على بن سعد العلى، محمد بن مبارك اللهيبي. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. - مج 10، ع2 (سبتمبر 2004، فبراير 2005). - ص ص 196 - 256 .
- 2- خليفة، شعبان عبد العزيز، التطورات الدولية فى الإعداد المهني لأنماء المكتبات وأخصائى المعلومات وأثرها على مدارس المكتبات والمعلومات فى مصر. ص9. - فى: المؤتمر القومى الأول لأخصائى المكتبات والمعلومات فى مصر: المكتبة قيمة مصرية. القاهرة: 28 - 30 يونيو 1997. - القاهرة: وزارة الثقافة الجمعية المصرية للمعلومات والمكتبات والأرشيف، 1997 .
- 3- أخصائيو المكتبات والمعلومات فى مصر: الواجبات والحقوق وتحديات مستقبل. التقرير الختامى والتوصيات. - ص2. فى: المؤتمر القومى الخامس لأخصائى المكتبات والمعلومات فى مصر: مصر القارئة العالم فى وجداننا. أسيوط: 21-23 أبريل 2001. - أسيوط: جامعة أسيوط؛ الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات، 2002 .
- 4- مستقاة من: سمرقندى، عبد اللطيف عبد الحكيم. الإتجاهات الحديثة فى المناهج الدراسية بأقسام المكتبات والمعلومات بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية. - مكة: ع.ع. سمرقندى، 2006. - ص 52 .

وأخيراً هناك عناصر تؤثر فى عملية الإعداد المهني لأخصائى المعلومات فى السعودية وهى:

أ - عدد أعضاء هيئة التدريس وتأهيلهم لمواكبة ما هو جديد فى التخصص.

ب- معامل التدريب والمكتبات المتخصصة بالأقسام الأكاديمية (المرافق الأساسية بالأقسام) (7) .

ج- إعادة النظر فى تطوير مقررات أقسام المكتبات والمعلومات السعودية، حتى تتوافق مع متطلبات واحتياجات سوق العمل (8) .

د - الدورات التدريبية لتوعية أخصائى المعلومات بأحدث المعلومات فى مجالهم.

## نتائج الدراسة:

\* إن 7.90 من مقررات أقسام المكتبات والمعلومات السعودية هى مجرد محاضرات نظرية يتخللها تطبيقات عملية، أما التدريب العملى الميدانى فلا يحظى إلا بنصيب محدود حوالى 7.10، ولا أثر له غالباً فى تكوين الطالب مهنيًا، لأدركنا مدى الخواء عندما يتخرج الطالب، خاصة فى عدم ظل إمكانية المناقشة والحوار فى الفصل الدراسى.

\* عدم وجود برامج تدريب ميدانى مفصلة سواء داخل الأقسام الأكاديمية أو من خلال برامج تعاونية للتدريب مع مؤسسات المعلومات.

\* ولذا يوصى الباحث بأن يكون للجانب التطبيقى فى المقررات الدراسية أولوية وأهمية خاصة، وأن تستخدم أفضل الوسائل والطرق لتحقيق ذلك.

5- نفس المصدر السابق والصفحة.

6- الغفيلي، أيمن. التدريب الميداني لطلاب وطالبات المرحلة الجامعية بقسم المكتبات والمعلومات، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية: دراسة مسحية. - دراسات عربية في المكتبات والمعلومات. - مج4، ع1 (يناير 1999). - ص ص 73 - 133 .

\* عبد الجليل، محمد الفيتوري. تأهيل الخريجين في المكتبات والمعلومات: تجربة قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الفاخ - في: المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة. بيروت: 29 أكتوبر - 1 نوفمبر 2003. - تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2003. - ص ص 305 - 326 .

\* الضرمان، فالح عبد الله. واقع التدريب الميداني لطالبات برنامج البكالوريوس في

قسم المكتبات والمعلومات بجامعة المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز. - مجلة المكتبات والمعلومات العربية. - ص 26، ع3 (يوليو 2006). - ص ص 43 - 66 .

7- محيي الدين، حسانه. تخصص علم المعلومات في لبنان: دراسة مقارنة بين الجامعات. - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. - مج12، ع21 (يناير 2004). - ص ص 175 - 190 .

8- حافظ، عبد الرشيد بن عبد العزيز. حتمية التغيير في تعليم المكتبات والمعلومات. - دراسات عربية في المكتبات والمعلومات. - مج 8، ع2 (مايو 2003). - ص ص 12-51 .

\* عطية، هاني محمد. تسويق الذات: رؤية جديدة لأخصائي المكتبات والمعلومات في الوطن العربي. - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. - مج7، ع14 (يوليو 2000). - ص ص 13-30 .

obbeikandi.com

ملف العدد

المكتبات العامة العربية وخدماتها

obeykandi.com

## إدارة التغيير فى المكتبات العامة

### دراسة ميدانية على مكتبة مبارك العامة بالجيزة

#### د. ثناء فرحات

رئيس قسم المكتبات والمعلومات  
كلية الآداب - جامعة عين شمس

بدرجة هائلة بالتغييرات التكنولوجية السريعة خلال السنوات الماضية. فالطرق التى يتم من خلالها جمع المعلومات وتخزينها وبثها واسترجاعها قد وفرت بعداً جديداً فى كل نشاط من أنشطة المكتبات، كما قدمت الإنترنت قوة دفع جديدة للوظائف التى تتم فى المكتبات، وقدمت أيضاً أبعاداً جديدة لكل مجال من مجالات العمليات المكتبية<sup>(2)</sup>.

وإذا كانت المكتبات فى ظل هذه الظروف تواجه مشكلات إدارة الموارد المادية والبشرية المختلفة، فإنها تحتاج لمعالجتها وجود إدارة يقوم فيها المديرون بمهام تقديم الأفكار المستحدثة اللازمة للتغيير والتكيف مع هذه التغييرات ومعايشتها فى المستقبل.

وليس المطلوب دائماً التغيير فى حد ذاته، ذلك لأن هذا التغيير قد يكون إلى الوراء لا إلى الأمام، أى أن التغيير المطلوب يجب أن يحقق الأهداف

#### (1) أهمية الموضوع ومبرراته:

التغيير سنة من سنن الله فى الكون، وهو أمر حتمى لكى تستمر الحياة. والتغيير صفة ملازمة للإنسان، فخلاياه تتجدد وتتغير باستمرار وتركيبته الجسمانية ليست ثابتة وإنما تمر بمراحل عديدة من النمو، وكذلك الحال بالنسبة لشخصيته وأفكاره ومهاراته وقدراته. ولقد أثبت الإنسان على مر العصور أنه كان ولا زال وسيظل من أقدر الكائنات الحية على الملاءمة مع التغيير، وذلك لأن الله عز وجل وهبه العقل وبواسطة العقل يحاول دائماً ابتكار وسائل التكيف مع الظروف المحيطة به. والمنظمات الإنسانية ليست وليدة الصدفة أو العشوائية وإنما هى وليدة أفكار الإنسان وإرادته لأجل تلبية بعض مطالبه واحتياجاته فى الحياة. والمكتبات ككائن حي<sup>(\*)</sup> Living Organism تمر بتطورات وتغييرات عديدة لكى تتلاءم مع البيئة التى تعيش فيها<sup>(1)</sup>.

وقد تأثرت مصادر وعمليات وخدمات المكتبات

إنتاجيتها، ولكن ما حدث بالفعل كان قاصراً عما كان متوقفاً.

## (2) مشكلة الدراسة:

تتعدد، وتتنوع أسباب إخفاق مجهودات التغيير فى المكتبات، ويردها البعض إلى صبيعة العمل تارة، والعاملين تارة أخرى، وإدارة المكتبة فى بعض الحالات، وقد يذهب البعض إلى ظروف الحضارية فى حالات أخرى.

ولما كان التغيير يمثل حتمية من حتميات العصر، كتعبير عن الضغوط التى تتعرض لها المكتبات بحكم متطلبات التقدم العلمى والتكنولوجى والفنى بصوره المختلفة، لذلك فإن غياب مهام ومسئوليات إدارة التغيير إنما يمثل معوقاً من معوقات التغيير فى تلك المكتبات.

وتتركز مشكلة الدراسة فى محاولة التعرف على المداخل الإدارية السليمة لإدارة التغيير ومدى قدرة مكتبة مبارك العامة بالجيزة على تصحيحها، وذلك إلى جانب التعرف على أبعاد استراتيجية التغيير الأكثر أهمية فى تطوير المكتبة.

ويمكن بلورة هذه المشكلة فى التساؤلات التالية:

- 1- ما هى مجالات التغيير فى مكتبة مبارك العامة؟
- 2- ما هى الأسباب التى تدفع العاملين فى مكتبة مبارك العامة إلى مقاومة التغيير؟
- 3- ما مدى تأثير الصفات الشخصية للعاملين فى مكتبة مبارك العامة على مقاومة التغيير أو تأييده؟

المرجوة منه، مواكباً فى ذلك للتطورات العالمية ومؤصلاً لحضارة وثقافة وقيم المجتمع، ومؤثراً بذلك على السلوك الإدارى وتطوره<sup>(1)</sup>.

هذا، ويتضمن التغيير فى المكتبة إجراء تعديلات فى عناصر العمل، كأهداف الإدارة أو سياساتها وأساليبها، فى محاولة لحل مشاكلها أو لإيجاد أوضاع تنظيمية أفضل وأقوى وأكثر كفاءة، أو لإيجاد توافق أكبر بين وضع التنظيم وأى ظروف بيئية جديدة<sup>(2)</sup>.

ولما كان العنصر البشرى هو صاحب الدور الفاعل فى تيسير وصول المكتبات إلى غاياتها أو إعاقته عن تحقيق هذه الغايات، فإن الأسلوب القيادى للمدير والسلوك الفردى للموظف قد يشكلان عوامل بناء أو هدم لمنظومة العمل التنظيمى، مما يتطلب معه أن يكون هناك توافق إيجابى بينهما لتعزيز مستوى الكفاءة والفعالية التنظيمية وإيجاد المواءمة بين أهداف التنظيم ومصالح الأفراد<sup>(3)</sup>.

وتستخدم معظم المكتبات فى مصر والعالم العربى، مداخل وأنماطاً إدارية تقليدية لم تعد تتلاءم مع التغييرات المستحدثة فنياً وتكنولوجياً وسلوكياً. فعلى الرغم من الجهود التى يبذلها المدبرون، فإن برامج التغيير تبقى دائماً أقرب إلى الفشل منها إلى النجاح، والسبب هو الإفراط فى بيروقراطية الإدارة والحرص على الوضع القائم، مع غياب الدور القيادى الإنسانى. فقد لاحظت الباحثة أن بعض المكتبات قد قامت بإدخال بعض التغييرات فى النواحي الهيكلية والإدارية وغيرها بجانب بعض التعبير التكنولوجى، وكان من المتوقع أن تؤدى هذه التغييرات إلى زيادة فعالية تلك المكتبات وزيادة

- 4- كيف يحقق التغيير الأهداف التي يسعى إليها؟  
5- ما هي التوصيات التي قد تسهم في عملية دفع المكتبة باتجاه التطوير والتحديث.

3- د. مورييس أبو السعد ميخائيل، مدير مكتبة مبارك العامة سابقاً، ومستشار مكتبات مبارك العامة بالجمهورية.

### (3) حدود الدراسة:

- أ - الحدود المكانية. تم تطبيق هذه الدراسة على مكتبة مبارك العامة بالجيزة.  
ب- الحدود الزمانية. تعتمد هذه الدراسة على البيانات التي تم تجميعها خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 2007/2006.

### (5) عينة الدراسة:

تم اختيار المكتبات العامة مجالاً للدراسة التطبيقية، كما تم اختيار مكتبة مبارك العامة بالجيزة - عينة عمدية - من بين المكتبات العامة كنموذج يكون مجالاً للدراسة الميدانية إذ احتلت هذه المكتبة مكانة متميزة بين المكتبات العامة في مصر من حيث مواكبتها للتغيير، وذلك على النحو التالي<sup>(6)</sup>:

### (4) منهج الدراسة وأدواتها:

تتبع هذه الدراسة منهج دراسة الحالة، لأنه يتناول الدراسة التحليلية المعمقة لمكتبة مبارك العامة بالجيزة. فهو الأكثر ملاءمة لهذه الدراسة نظراً لكون المكتبة - مجال الدراسة - تشكل حالة واحدة سوف تتم دراستها.

- تعميم استخدام الحاسبات الآلية على مستوى جميع الأنشطة بالمكتبة.
- إنشاء شبكة إلكترونية محلية LAN لربط جميع حاسبات المكتبة بأكثر من خادم شبكة، تلي ذلك ربط المكتبة الرئيسية بالمكتبة الفرعية والمكتبات الإقليمية لاحقاً WAN.
- التحول من النظام الآلي القديم «ألف» إلى الجديد «يونيكورن» بجميع مكوناته الأساسية المتكاملة مثل: الفهرس الآلي «OPAC»، والجرد، والإعارة، والتزويد، وضبط الدوريات، وإتاحة البحث فيه على شبكة الإنترنت... إلخ.
- استكمال متطلبات أساسية لتحقيق أمن الشبكة مثل Firwall McAfee ونظم الحماية والتدريب على استخدامه.
- تحويل البيانات والملفات الإلكترونية من النظام غير القياسي إلى نظام حديث مقنن.

### (1/4) أدوات جمع البيانات:

- أعدت الباحثة صحيفة استبيان (ملحق رقم 1) موجهة لجميع العاملين في مكتبة مبارك العامة بالجيزة. وتم تحكيم صحيفة الاستبيان عن طريق عرضها على مجموعة مختارة من الأساتذة المتخصصين وهم:
- 1- أ.د. علي محمد عبدالوهاب أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة، جامعة عين شمس.  
2- أ.د. رزق سند إبراهيم أستاذ علم النفس - كلية الآداب، جامعة عين شمس.

- تأمين آليات إنتاج الترميز الإلكتروني بالمكتبة.
- إجراء عدة تغييرات فى الهيكل التنظيمى للمكتبة.

وتضم عينة الدراسة جميع العاملين فى مكتبة مبارك العامة بالجيزة.

## (6) المفاهيم الأساسية للدراسة:

يوجد العديد من المصطلحات والمفاهيم التى تتداخل مع تعريف التغيير، لذا كان من الضرورى التعرض لهذه المصطلحات للتعرف على أوجه الفرق بينها.

### أ- التطوير:

هو ترشيد الإمكانيات الحالية مادياً ومعنوياً وتسخيرها لخدمة أهداف التنمية بفعالية فى ضوء المتغيرات العالمية والمحلية مع التخطيط العلمى والاستعداد التنظيمى لهذا التطوير<sup>(7)</sup>.

### ب- التغيير:

هو عملية إدخال تحسين أو تطوير على المكتبة، بحيث تكون مختلفة عن وضعها الحالى، وبحيث تتمكن من تحقيق أهدافها بشكل أفضل<sup>(8)</sup>.

كما يعرف على أنه استجابة مخططة من قبل الأفراد والجماعات والمجتمعات والمكتبات لردود الأفعال التى يتركها التقدم العلمى والتطبيقات بين اللحظة والأخرى مادياً ومعنوياً<sup>(9)</sup>.

### ج- التغيير التنظيمى:

يقصد بالتغيير التنظيمى أى تبديل أو تعديل

فى أحد الأنظمة الفرعية من شكلى إلى آخر، فىأخذ أشكالاً جديدة فى المكتبة ويستجيب له المديرون بأشكال وطرق مختلفة<sup>(10)</sup>. وهو الذى يتعلق بتغيير قيم العاملين، واتجاهاتهم، وعاداتهم، ودوافعهم، وطموحهم، وكذلك علاقاتهم مع بعضهم ومع الجهاز الإدارى بالمكتبة<sup>(11)</sup>.

كما يعرف على أنه عملية التنمية والتحسين المستمر والمنظم فى كافة أجزاء عناصر المكتبة أو بعض منها، التى تمارسها الإدارة لتحقيق مستويات متصاعدة من الفعالية والكفاءة لتنظيمية، بحيث تضمن للنظام بقاءه واستمراره وتطوره فى ظل الظروف المتغيرة<sup>(12)</sup>.

### د- التغيير الإخطط:

وهو ذلك التدخل المقصود والمستمر بغرض تصحيح مسار المكتبة وتوجيهها بمن فيها نحو الأهداف والغايات المرجوة بتغيير مجموعة القيم والأفكار والعادات وقدرات الأفراد وأساليب تعاملهم وعلاقاتهم وأهدافهم وتشكيلهم والعوامل التنظيمية، لتناسب مع المتغيرات المحيطة، وتوفير متطلبات ذلك من نظم وأساليب وبرامج توضع موضع التنفيذ، ومن ثم إحداث التوافق والتوافق بين المكتبة وبين المتغيرات المحيطة<sup>(13)</sup>.

### هـ- إدارة التغيير:

إدارة التغيير من وجهة نظرنا لا تخرج عن كونها حسن معالجة المشكلات الناجمة عن ممارسة التغييرات اليومية التى تملئها لغة العصر ولغة المستقبل القريب<sup>(14)</sup>.

كما تعبر إدارة التغيير عن كيفية استخدام أفضل الطرق اقتصاداً وفعالية لإحداث التغيير وعلى مراحل حدوثه بقصد خدمة الأهداف المنشودة للاضطلاع بالمسؤوليات التي تملئها أبعاد التغيير الفعال<sup>(15)</sup>.

## (7) الدراسات السابقة،

فى عام (2006) أعد «سعد بن سعيد الزهرى» دراسة بعنوان «تحديات التغيير فى المكتبات ومراكز المعلومات»<sup>(16)</sup> تناول فيها الغزو التقنى للمكتبات ومراكز المعلومات من حيث سيطرة الناشرين على المواد العلمية والبحثية والمعرفية لدرجة أثرت معها هذه السيطرة فى مسارات التواصل العلمى وفى الخدمات العلمية والمعرفية التى يتوجب على المكتبات ومراكز المعلومات تقديمها لجماهيرها. وأجاب الباحث فيها عن تساؤل هو «ماذا يمكن لكل منا أن يفعله فى ظل هذه التطورات والتغييرات المتسارعة فى عالم النشر والإناحة والتواصل العلمى»؟.

## التغيير فى مجال المكتبات والمعلومات؛

تمر المكتبات الآن بمرحلة تغيير أساسى وكبير نظراً للقضايا الملحة. ومن الموضوعات الهامة التطور السريع للتكنولوجيا الجديدة وتأثيرها على أعمال الشبكات، وعلى المشاركة فى المعلومات وعلى قواعد بيانات المستفيدين، بالإضافة إلى التحدى الذى يقضى بأن تبقى ملمين بالتطورات المعاصرة.

ومع ذلك، يقول ستيوارت «Stuart» إن مهارات المكتبة ستكون بعيدة عن أن تصبح قد عفى عليها الزمن. فالمهارات الأساسية قد أصبحت

رغم ذلك أكثر أهمية بسبب تحديات المشاركة فى المعلومات عبر الكرة الأرضية. ونحن فى حاجة إلى أفراد لتنظيم المعلومات، أفراد يعرفون ما هو متاح ويقدمون النصح بشأن كيفية الاستفادة القصوى من الإمكانيات ومساعدة المستفيدين من المكتبات. وفيما يتعلق بالمواد المطبوعة فإنه لا دليل على أن المفهوم التقليدى للمكتبة كمستودع للكاتب من المحتمل أن يكون فى طريقه إلى الزوال، فهناك 85000 كتاب يتم نشره كل عام فى المملكة المتحدة وحدها، وذلك بالإضافة إلى الصحف والمجلات العلمية. فعلى الرغم من زيادة مصادر المعلومات، لا توجد بادرة حقيقية على أن النشر الإلكتروني سيحل محل الكلمة المطبوعة<sup>(17)</sup>.

وقد لاحظت كلية دراسات المعلومات بجامعة سيراكوس «Syracuse» فى عام 2002 أن عمل المكتبات، مع بداية القرن الـ21، يحتل مقدمة التحول الثقافى والاجتماعى. فالتقدم والتطورات التكنولوجية قد أعادت تعريف بيئة المعلومات بطرق تفرض تحديات فنية وثقافية وعقلية وأخلاقية على مهنة المكتبات، بما فى ذلك طبيعة الحفظ وأماكن حفظ السجلات والموضوعات المتعلقة بالوصول إلى المعلومات والملكية الفكرية. ومهنة المكتبات تتطور وتعيد تعريف نفسها لكى تتعامل مع تحديات البيئة المتغيرة، وذلك على النحو التالى:

أولاً: بيئة المعلومات المتغيرة تؤثر على المكتبات نفسها.

ثانياً: القيم الثقافية تمضى الآن فى عملية التحول نتيجة للتقدم فى تكنولوجيا المعلومات.

المعالم الرئيسية لهذه الأدوات والتقنيات والتي تشمل ما يلي:

- انتشار الحاسبات الآلية قد أدى إلى تصنيع أرخص وأسرع للكمبيوتر.
- تخزين أرخص للبيانات. على سبيل المثال، وسائط التخزين البصري.
- ترقية المعلومات والنصوص والجرافيك، وسرعة الصور، والفيديو الصوتي... إلخ.
- نقل أفضل للبيانات بين النظم والوسائط المختلفة.
- تحسين فى الاتصالات عن بعد التى لها مقدرة متزايدة بدرجة كبيرة على بث البيانات.
- حجم منخفض للعتاد.
- قدرة متزايدة للأجهزة المادية للحاسب وبرامج الحاسب.
- إضافة إلى ذلك، فإن بيئة المعلومات الجديدة تزود المكتبات على اختلاف أنواعها بخدمات جديدة تحقق أنماطاً منظمه ذات وصول لا حدود له للمعلومات العالمية عند الضغط على لوحة المفاتيح.
- تخزين كميات كبيرة مسن البيانات مثل: CD - Rom .
- تعاون وتشكيل لنظم الشبكات.
- كفاءة متزايدة وحذف للأعمال الروتينية والمتكررة.
- فرص لتسويق المعلومات.
- وسيلة كبيرة ومتزايدة لتحقيق دخل.

ثالثاً: الطريقة التى يتم من خلالها التعامل مع المعلومات تقضى بأن أمين المكتبة لا يمكن أن يجلس على مدرجات المتفرجين إذا كان يجب عليه أن يواجه تحديات هذه البيئة المتغيرة

رابعاً: يجب على أمين المكتبة أن يفهم بيئة المعلومات المتغيرة فى ارتباطاتها الثقافية والفنية والمنهنية.

### **والتغيير في بيئة عمل المتخصصين في مجال المعلومات يمكن أن ينظر إليه من منظورات متعددة هي:**

#### **أ - اقتصاد المعرفة:**

التأثير المباشر لتكنولوجيا الطباعة تمثل فى النشر الأوسع للمعلومات المسجلة فى كل أنحاء العالم. وزادت بشكل ملحوظ أعداد الناس الذين يشتركون بشكل أو آخر فى العمل المتعلق بالمعرفة<sup>(18)</sup>.

#### **ب- منظورات تكنولوجيا المعلومات<sup>(19)</sup>**

لوحظ أن نظم المعلومات ذات التكنولوجيا العالية قد أثرت فى جميع النشاط الإنسانى. والإنجاز العلمى العملاق للألفية الماضية هو نظم المعلومات ذات التقنية العالية الذى بدأ أنه يتحكم فى الزمن الحالى ويشكل المستقبل بوجه خاص. وبالتأكيد فإن تأثيره على المكتبات ومراكز الوثائق لا يمكن تجاهله.

والأسباب وراء تأثير بيئة المعلومات المتغيرة لا يمكن تجاهلها. إن المعرفة بالمعالم الرئيسية للجيل الجديد من الأدوات والتقنيات لأداء وظائف المعلومات تعطى للمرء هذا المعنى. ويمكن تلخيص

• ربط استراتيجي للشبكات المحلية بالشبكات العالمية مما يجعل العالم قرية عالمية.

إذن، ما الذي تعنيه هذه البيئة الخاصة بالمعلومات للمهنة المعلوماتية؟ إن مكتبات المستقبل لا يمكن أن تظل أو تبقى على قيد الحياة من خلال مفاهيم تم تحديدها لمجموعات تتألف من الكتب فقط. والعلاقة بين الكتاب والمكتبة في المستقبل ستكون علاقة بلاغية أكثر من كونها علاقة حرفية. وستكون البيئة المنبثقة للمعلومات الإلكترونية بلا حوائط أو جدران، ذلك لأن الهدف هو بيئة إلكترونية مترابطة يستطيع الفرد فيها أن يصل إلى مجموعة متنوعة لمصادر المعلومات والمعرفة بطريقة سهلة وبسيطة تساعد في تنشيط الذاكرة والتعلم واتخاذ القرار وخلق المعرفة الجديدة أو الكشف عنها.

### ج- الترقيم:

تستند عالمية ومحلية المعلومات بدرجة أساسية على التكنولوجيا الرقمية. ويجب على المتخصصين العاملين في مجال المعلومات أن يصلوا إلى اتفاق لكيفية تأثير النظم الرقمية على تخزين المعلومات وإمكانيات الاسترجاع والاتصال<sup>(20)</sup>.

### د- التحول الكبير:

الكتب الإلكترونية والدوريات الإلكترونية والجامعات الإلكترونية، وكذلك التعليم الإلكتروني والنشر الإلكتروني والتجارة الإلكترونية والمكتبات الإلكترونية، هي جميعاً نظم تمثل الهجرة الكبرى عن النظم التقليدية والمألوفة إلى الصيغ الإلكترونية.

فكيف يمكن للمكتبة الرقمية أن تؤثر على إمداد أو تزويد خدمات المراجع؟ وكيف يؤثر النشر الإلكتروني على المعارف الأكاديمية؟ هذه هي القضايا الجديدة أو الموضوعات المنبثقة للمناظرات المهنية والمناقشات والمداومات الخاصة بالتغيير.

### هـ- الحفظ:

أحد المعالم البارزة للثورة الرقمية هو القدرة على تحويل النصوص والكلام والصور والأصوات والجرافيك إلى الشكل الرقمي، على شكل صيغ لمعلومات يمكن قراءتها أو قابلة للقراءة والخزن والاسترجاع. وذلك يجعل الوصول إلى هذه المعلومات سهلاً بدرجة كبيرة للغاية<sup>(21)</sup>.

### و- التغييرات في الاتصالات العلمية:

الوسائط الجديدة للاتصالات العلمية الواسعة قد أصبحت متنوعة ومتشعبة. والتحدى الذي يواجهنا هنا يتعلق بإدارة الوسائط الجديدة في بيئة مهجنة مع وجود الوسائط التقليدية. وهنا نجد أن المهارات الجديدة في التعامل مع الوسائط المتعددة والوسائط الإلكترونية والرقمية أو الافتراضية قد أصبحت مطلوبة بدرجة متزايدة<sup>(22)</sup>.

### ز- الأدوار في البيئة المتغيرة:

تتضمن الأدوات الجديدة للعاملين في مجتمع المعرفة ما يلي<sup>(23)</sup>:

- خبراء التكنولوجيا، أي ضمان أن الأفراد في مجتمعات المعرفة يفهمون التكنولوجيا المتاحة ويستخدمونها الاستخدام الكافي.

- المفهرس / موظف الأرشيف، وذلك لكي يفي تنظيم المعلومات بالاحتياجات المهنية لمجتمع المعرفة، ويجب عمل انتقاء وفرز بصفة دورية، وبناء قاعدة للمعرفة وزيادة كفاءة المكتبة.
- الإرشاد والتوجيه، أى توجيه أفراد مجتمع المعرفة للمعلومات الخارجية عندما يكون ذلك ملائماً، والمحافظة على وجود معلومات ذات مستوى عال بشأن المصادر الموجودة خارج المجتمع.
- الاستكشاف: المداومة على البحث والتفتيش عن المعلومات المفيدة لمجتمع المعرفة وإظهارها داخل قاعدة المعرفة.
- أمين مكتبة البحوث. يجب أن يساعد المستفيدين على تحديد الاحتياجات للمعلومات وعمل أولويات تكون على صلة وثيقة بالمعلومات التى تستمد من مجموعة كبيرة من المعلومات استناداً إلى تفضيلات المستفيد.
- المحلل. يجب على المحلل إضافة القيمة للمعلومات بخلق سياق للفهم والبحث عن نمط المعلومات تشير إلى جوانب جديدة هامة.
- مناقشة الجوانب الهامة، أى استخراج معلومات عن طريق طرح الأسئلة الهامة، وبعد ذلك يتم عمل تغذية مرتدة للمعرفة حتى يمكن للمشاركين التأكد مما تعلموه.
- يمكن لأمناء المكتبات أن يزيدوا الوعي بين مستخدمي شبكات المعلومات ومحتوياتها واستخداماتها الممكنة. ويمكنهم أن يساعدوا المستخدمين الحديثي العهد بالشبكات الإلكترونية ويساعدوا فى تحديد المصادر غير المألوفة للحصول على المعلومات.
- وكمدربين للمعلومات، يحتاج أمناء المكتبات إلى الوصول إلى مصادر المعلومات ذات الأشكال المتعددة، وذلك عبر موضوعات دراسية كثيرة. فلديهم المهارات لبناء أدوات التجول عبر مصادر الشبكات بنفس الطريقة التى قاموا فيها بتطوير أدوات التجول للمعلومات المنشورة فى فهارس المكتبة التقليدية والبيولوجرافيات القومية.
- وكمستشارين لإدارة المعلومات، يمكن لأمناء المكتبات أن يساعدوا مستخدمى الشبكة فى بناء نظم معلومات شخصية والحفاظ عليها، نظم توفر الوصول إلى مجموعات فرعية لمصادر المعلومات المستمدة من الشبكات والتى لها صلة وثيقة بعمل كل مستخدم.
- وكأمناء للمعلومات، يواجه أمناء المكتبات تحديات واضحة فى أدوارهم، حيث أن الموارد والوسائل المادية قد تحولت إلى شكل إلكترونى، وتوصيل إلكترونى عند الطلب، وأصبح هذا الشكل شكلاً شائعاً. لكن الطبيعة السريعة الزوال لكثير من المواد الإلكترونية تخلق رغم حاجة فعلية إلى تحديد ما هو ملائم من هذه الأشكال المتعددة للمعلومات الإلكترونية.
- وكمروردين للمعلومات، يمكن أن يعمل أمناء المكتبات على إتاحة مجموعات كبيرة من مجموعات الكتب التى كان يمكن استخدامها من خلال مواقع متعددة.
- وكمستفيدين من التغيير، يمكن للعاملين فى

● ومن الناحية الثقافية، هناك المعايير والقيم الجديدة.

وفي خدمات المكتبات والمعلومات، فإن التحول من حياة مصادر المعلومات داخل مبنى المكتبة إلى الإتاحة والاسترجاع الإلكتروني للمصادر البعيدة. يحدث نوعاً خاصاً من التغيير في<sup>(25)</sup> :

1- التعاون مع عدد كبير من المجموعات المختلفة والأفراد.

2- مهارات إضافية للعاملين والمستفيدين من المكتبة.

3- إدارة متزايدة لعملية اتخاذ وصناعة القرار.

ولقد تنبأ نيومان «Newman» وآخرون بأنه ليست هناك مهنة ستدخل في مضمار المزيد من التغيير الجذري بين عامي 2000 و 2010 بدرجة أكبر مما سيكون عليه الحال بالنسبة لمهنة المكتبات والمعلومات: إذن فكيف سيتصرف العاملون في مجال المكتبات والمعلومات حيال البيئة المتغيرة في الوقت الحالى وفي المستقبل؟ وأضاف ليونارد «Leonard» إلى ذلك بطريقة ساخرة قائلاً أنه إذا ظل أمناء المكتبات والعاملون معهم فى مكتباتهم فسرعان ما سيتم وضعهم على هامش الزمن.

يجب على أمناء المكتبات، إذن، أن يساهموا فى تغيير وتعديل قيمهم التقليدية، ولكن ليس من العدل ومن الواقعى أن نتوقع منهم القيام بذلك بلا مساعدة، فالمسؤولون عن التخطيط والتنظيم يجب أن يخلقوا ظروفاً داخل المكتبة من شأنها التحرك تجاه أهداف جديدة، ذلك لأن مفتاح النجاح فى التغيير داخل المكتبة وهو وجود وجهات نظر جديدة بالنسبة للمشروع الذى يجب القيام به.

المكتبات أن يؤثروا على المديرين والحكومات بدرجة مناسبة لكى يسمحوا لهم باسترجاع المعلومات المستمدة من الشبكة لمستخدمى المكتبات.

● وكأمناء فى المكتبات العامة، يمكن للعاملين فى مجال المعلومات أن يوفرؤا محطات العمل وبوابات الشبكات والبرامج التى قد لا تتوافر للجمهور بوسيلة أخرى.

وكما قيل فإن هذه الأدوار الجديدة ليست مجرد إعادة تسمية للوظائف التقليدية الحالية للعاملين فى مجال المعلومات ولكنها تمثل اعترافاً بأدوارهم الحيوية فى تغيير مجتمع المعلومات العالمية.

### ح- حاجة المكتبات إلى التغيير؛

بالإضافة إلى التغييرات فى بيئة عمل المتخصصين فى مجال المكتبات والمعلومات والسابق الإشارة إليها، يمكن أن ترى المكتبة وخدمات المعلومات كجزء من البيئة التى تخضع للتغيير كما يلى<sup>(24)</sup> :

● فمن الناحية السياسية، هناك رقابة متزايدة من الحكومة عن طريق إصدار التشريعات المنظمة.

● ومن الناحية التعليمية، هناك نظام للتعليم العالى على نطاق واسع.

● ومن الناحية التكنولوجية، هناك الشبكات واستخدام الحاسب الآلى والاتصالات عن بعد.

● ومن الناحية التنظيمية، هناك هياكل جديدة.

● ومن الناحية الاقتصادية، هناك مطالب متزايد لإيجاد خدمات جيدة بسعر معقول.

تفرضها عليهم أدوارهم الجديدة، وذلك من خلال (27) :

- توفير الوصول المنظم للمعلومات.
  - توفير التعلم من خلال الكتب الإرشادية للتعليم والدورات التعليمية المباشرة on line والإنترنت.
- يتضح مما سبق أن العاملين في مجال المكتبات والمعلومات سيحتاجون إلى مجموعة من المهارات الجديدة لكي يقوموا بأدوارهم في خدمة المعلومات الآن وفي المستقبل، فضلاً عن ضرورة تعديل المهارات التقليدية لتناسب مع السيناريوهات الجديدة بقدر الإمكان أو تكون هناك حاجة إلى اكتساب مهارات جديدة من شأنها أن تضيف قيمة للخدمات التي يتم تقديمها.

وتصف فرانسيس هيندريكس Frances Hendrix أهداف التغيير على أنها إعادة توجيه أو تصميم المكتبات العامة من أجل المستقبل، فالمكتبات العامة تعمل في أسواق تنافسية بدرجة كبيرة. وإذا أردت أن تلحق بالتطورات التكنولوجية، فإن عليها أن تستعد لهذه التطورات وأن تقبل التغييرات المفروضة نتيجة هذه التطورات التكنولوجية، وإذا أخفقت المكتبات في تحقيق ذلك فسينتهى بها المطاف لأن تكون المكتبات أماكن يستعيرون منها القصص فقط. وتقول فرانسيس: نحن في حاجة إلى تطوير الخدمات، والمشاركة في الموارد والوسائل، وأن نشجع الشباب على استخدام المكتبات وأن نقدم لأي مجموعة لها اهتمام خاص ما تحتاج إليه، كما ينبغي علينا أن نفكر في وصول المستخدمين النهائيين من الأفراد إلى هذه الخدمات، وأن ندرّب أمناء المكتبات ومجعلهم قادرين على

ولقد اعتقدت بيرى «Perry» أن من المحتمل أن يكون العاملون في مجال المكتبات والمعلومات في المستقبل هجيناً من العمل المتعلق بأمانة المكتبة والعمل المتعلق بالحاسبات، والعمل المتعلق بالإعلان والوسائط والتقنيات التعليمية. وبالتالي فإن أمناء المكتبات في حاجة إلى إعادة التفكير بشأن الكيفية التي من خلالها يمكنهم أن يضيفوا لمكتباتهم قيمة لدعم البحوث والتعليم. وهم أيضاً في حاجة إلى أن يتعلموا من زملائهم، ذلك لأن أمناء المكتبات يمتلكون المهارات المهنية لكي يكونوا على صلة بالتغييرات الجديدة ويسهموا في البيئة المتغيرة. وهذه المهارات تتضمن ما يلي (26) :

- مهارات الاستماع الجيد وتحديد المشكلات.
  - معرفة عميقة لما يشكل المعلومات الجيدة.
  - خبرة واسعة في اختيار المعلومات التي تكون ملائمة لمؤسساتهم.
  - القدرة على تعليم المهام المعقدة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب.
  - فهم لكيفية تنظيم المعلومات حتى يمكن استرجاعها.
  - فهم للمناهج وللمواد المختلفة بالجامعات.
  - القدرة على بناء علاقات إيجابية في العمل مع أعضاء هيئة التدريس.
- ونادت «بيرى» بأن جميع هذه المهارات يشهد الاحتياج إليها الآن وسيشهد الاحتياج إليها بدرجة أكبر في المستقبل.
- ويقترح اوكتونجي «Oketunji» (2003) أن أمناء المكتبات يمكنهم أن يواجهوا التحديات التي

إن إدراك المتغيرات الرئيسية فى البيئة الخارجية والمشاكل الداخلية للمكتبات هى الخطوة الأولى لإدراك الحاجة إلى التغيير. تأتى أهمية ذلك من أن عدداً من المكتبات لا تدرك الحاجة إلى التغيير فى وقتها، وقد يذهب الوقت المناسب ولا تلاحظ هذه الحاجة حتى تظهر المشكلة وتزداد، وعندما تكتشف المشكلة قد يأتى حلها متأخراً جداً، وعليه فمن الضروري أن يكون لدى مديرى المكتبات معرفة شديدة ببيئتهم الخارجية بنفس مستوى معرفتهم بالبيئة الداخلية لمكتباتهم<sup>(29)</sup>.

### المدخل الإدارى للتغيير:

يتجه التغيير عادة نحو الأفضل بطريقة محسوبة ومخططة، وبذلك يعد التغيير تطويراً. وتتم معالجة التغيير أو التطوير الإدارى من خلال أحد مدخل ثلاثة يعد الأول منها بمثابة مدخل الإدارة العلمية «تطوير أساليب العمل»، ويطلق على المدخل الثانى المدخل السلوكى «التطوير فى المنظمة»، ويسمى المدخل الثالث بالمدخل الابتكارى «الخروج من الموضع». وأياً كان المدخل الذى نستخدمه لمعالجة التغيير وتحقيق التطوير، فإن السمة الأساسية لهذا النشاط هى المقاومة باعتبار أن التغيير يؤلم من لم يحدثه ويؤلم من يحدث له<sup>(30)</sup>.

### 1- مدخل الإدارة العلمية (تطوير أساليب

#### العمل):

يمكن القول أن التطوير فى مجال التنظيم والإدارة ينصرف إلى ثلاثة مجالات كبرى تتعلق أولها بالهيكلين التنظيمى والوظيفى، ويتعلق المجال الثانى بتطوير مواقع تطوير الخدمات وتطوير أساليب

تقديم هذه الخدمات. والواقع أن بعض المكتبات تقدم بالفعل خدمة الوصول إلى المعلومات، ولكن بصورة فردية. وتتخيل فرانسيس أن المكتبة العامة ستصبح فى المستقبل مختلفة تماماً عن المكتبة العامة التى نراها اليوم، فما يجذب الناس الآن ليس هو نفس الشيء عندما قام كارينجى "Carnegie" ببناء المكتبات، وما يريده الشباب قد لا يكون بالضرورة مجلداً ضخماً. فالمكتبات فى حاجة إلى أن تكون متاحة بدرجة أكبر، ولا يتم بناؤها لمجرد أن تكون كالمتاحف.

والآن هل أمناء المكتبات مجهزون لأن يلاحقوا التغيير السريع فى المجال؟ إن الإجابة المختصرة على هذا السؤال هى «لا»، وهذا ما تقوله فرانسيس هيندريكس. والواقع أنه يفترض أن يكون ذلك ممكناً، لكن هناك عدداً قليلاً من كليات المكتبات تخرج أفراداً ملمين بقدر كبير من تكنولوجيا المعلومات.

ومع ذلك، فإن الوصول إلى الإنترنت سيزداد، ولا سيما بالنسبة للصغار أو الشباب، أى أن هناك حاجة إلى وجود معبر للأفراد من أجل الاستخدام العارض والموسمى حيث يريد المستخدمون الجودة. وسيكون هناك دائماً دور للمكتبات العامة طالما أننا واضعون فى هذه الاحتياجات<sup>(28)</sup>.

ويمكن إدراك الحاجة إلى التغيير التنظيمى من خلال ملاحظة عدة مؤشرات داخلية متمثلة فى انخفاض الروح المعنوية للعاملين، وارتفاع دوران العمل وازدياد نسبة الغياب، وانخفاض الإنتاجية، وهى جميعاً قد تدعو إلى إجراء تغييرات تنظيمية فى أنظمة المكافآت وأساليب الإشراف وتصميم الأعمال أو تقسيم العمل.

العمل بها، وينحصر المجال الثالث في تطوير سياسات ونظم الأفراد بما يتضمن اختيارهم وتدريبهم وحوافزهم وترقياتهم وكافة العمليات الإجرائية المتصلة بالحياة الوظيفية. ويتضمن التطوير التنظيمى والإدارى فى هذه المجالات الثلاثة ما يحكم العمل بها من تشريعات.

ويشتمل المفهوم المتكامل لتطوير مواقع الخدمات الحكومية وأساليب العمل بها على المفاهيم الفرعية الآتية:

1/1- تطوير مواقع الخدمات. من حيث المباني والمظهر والنظافة والأثاث والمعدات المكتبية الحديثة بما يسهم فى التيسير على جماهير المواطنين طالبي الخدمات فى هذه المواقع.

2/1- تبسيط الإجراءات. ويقصد به التخلص من الخطوات غير الضرورية فى العمل والتي لا تنتقص من قيمة المنجز النهائى فى شىء مع الحد من العوامل التي تعوق تدفق العمل أو تؤدى إلى تعطيله.

3/1- تصميم النماذج. ويستهدف الاستغناء عن البيانات غير الضرورية بالنماذج وإدماج بياناتها مع بعضها للحد من مجهودات القيد فيها والنقل منها، وكذلك يستهدف الحد من تداول الأوراق المكتبية بما يكفل تيسير تدفق العمل وانسيابه وتبسيط إجراءاته.

4/1- تصميم مكان العمل. ويقصد به تخطيط وحدة العمل بصفة عامة من حيث المكان والمحيط والبيئة التي يعمل فيها الموظف بما يؤدي إلى زيادة كفاءة العمل والإدارة. ويتضمن تصميم مكان العمل تحديد الموقع

المكاني للتقسيمات التنظيمية بالنسبة إلى بعضها بما يكفل أن يتمشى تسلسل الطوابق والحجرات مع تسلسل الإجراءات وخطوات العمل، ويتضمن تصميم مكان العمل أيضاً وضع المعدات والأدوات المكتبية داخل المكان المخصص لكل تقسيم تنظيمى.

5/1- تحسين طرق العمل. ويقصد به استخدام التفكير الابتكارى والفعال فى وضع الحلول غير التقليدية لمشاكل العمل.

وتسعى هذه المفاهيم إلى تطبيق عدة مبادئ ينبغى مراعاتها عند تصميم إجراءات جديدة أو تبسيط إجراءات قائمة.

#### مبادئ الإجراءات:

تعتبر هذه المبادئ بمثابة الخصائص المرغوبة فى الإجراءات، وفيما يلي بيان أهمها:

1/1- أن يكون لكل خطوة من خطوات الإجراءات هدف محدد.

2/1- أن تساهم كل خطوة من خطوات الإجراءات فى الإسراع فى إنجاز العمل.

3/1- أن يكون الوقت المحدد لإنجاز كل خطوة مساوياً أو مقارباً لإنجاز كل من الخطوات الأخرى.

4/1- تصميم نماذج تطبع عليها المعلومات الثابتة وترك فيها فراغات لتعبئة المعلومات المتغيرة.

5/1- التقليل من أعمال المراجعة غير الضرورية وأن توضع خطواتها كلما أمكن فى المراحل الأخيرة من الإجراءات.

6/1- العمل على ترتيب وتسلسل الخطوات بالإجراءات.

## 2- المدخل السلوكي (التطوير في المنظمة):

يعتبر التطوير في المنظمة بمثابة استجابة (لدواعي التغيير) وهو يعد استراتيجية تعليمية لإحداث التغيير في المعتقدات والقيم والمواقف، وفي التركيب الهيكلي للمنظمات، حتى تستطيع مسايرة التطورات التكنولوجية وأحوال الأسواق والتحديات المحيطة.

فالتطوير في المنظمة هو:

- مجموعة من المعالجة السلوكية والأساليب الفنية تعمل في تكامل وبترتيب خاص في إطار مشترك وبخطوات متتابعة مستمرة وترتبط بتفاعلات معينة بين الأفراد بغرض تصحيح المسار وتوجيه المنظمة بمن فيها نحو الأهداف والغايات.
- تنفيذ مجموعة القيم والأفكار والعادات بما يتفق مع قدرات الأفراد وأساليب التعامل بينهم وتشكيلهم بما يتناسب مع التغييرات المحيطة. وترتكز جهود التطوير على تعديل السلوك الحضاري للمنظمة وتطوير النظم والإجراءات وأساليب العمل في إطار العمل الجماعي.

وعلى ذلك، يشير مصطلح التطوير في المنظمة إلى مختلف المداخل السلوكية المستخدمة لتوجيه المنظمات نحو درجة أكبر من الاتصال المفتوح والصادق بين الأفراد والمجموعات، ويقوم التطوير في المنظمة على افتراض أساسي هو أنه من الممكن تحقيق أهداف المنظمة في ذات الوقت الذي يتم فيه

تعزيز القيم الإنسانية داخل المنظمة وأن الأفراد يرغبون في التطوير والإسهام في تحقيق أهداف المنظمة إذا ما أعطوا الفرصة لذلك.

## 3- المدخل الابتكاري (الخروج من الموضع):

يقرر علماء السلوك أن كل فرد يتصرف داخل مضع يتكون من عدة أضلاع هي معارفه وثقافته ومنطقه وعاداته ومعتقداته وموروثاته وقيمه وتقاليده... إلخ، وأن تصرفات الفرد داخل هذا المضع تعتبر من قبيل التصرفات العادية والتقليدية، فإذا خرج الفرد من هذا المضع وتصرف بعيداً عن أضلاعه فإنه يصل حتماً إلى أساليب مبتكرة وغير تقليدية.

## قوى التغيير:

يمكن تقسيم القوى التي تحدث التغيير بالنسبة للمجتمعات والمكتبات إلى قوى داخلية وقوى خارجية.

- القوى الداخلية. تؤثر القوى الداخلية مباشرة على الأفراد والجماعات بالمكتبة مثل القوانين واللوائح والنظم الحكومية. وتؤثر هذه القوى الداخلية على النظم بدرجات متفاوتة.
- أما القوى الخارجية فهي أكبر تأثيراً على المكتبة من القوى الداخلية لانساع مجالاتها، وهي أصعب في التنبؤ بأبعادها وتؤثر على المكتبة أولاً ثم على الأفراد العاملين بها أو المتعاملين معها، وقد تكون هذه القوى الخارجية تكنولوجية أو اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية. والتنبؤ بهذه القوى يكون له تأثير كبير وهام على المكتبة.

## وتساعد العوامل الآتية علي إحداث التغيير وانتشار آثاره<sup>(31)</sup>:

- التكنولوجيا وانتشارها في كافة المجالات.
- انتشار أنشطة التعليم والتدريب وما يؤدي إليه من توسيع المدارك وتنمية القاعدة الحضارية والفلسفية بجانب القدرات والمهارات، ومن ثم تزايد القدرة على التطوير والابتكار.
- تطبيق القوانين واللوائح التي تمثل انعكاساً للقيم والعادات والتقاليد المتغيرة خاصة في المجتمعات الديمقراطية.
- انتشار أساليب ووسائل التخطيط التي تخلق الإجراءات وتبتكر الأساليب وتحدد أفضل مجالات التحرك والتطور واتخاذ المواقف الجديدة.
- انتشار أنشطة ونظم التطوير التنظيمي والتي تساعد المكتبات على تغيير وتطوير قيمها الحضارية وتغيير أوضاعها وطرق عملها بما يتمشى مع القوى المحيطة المؤثرة.
- ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي سهلت نقل وانتقال وتبادل تلك الأفكار الجديدة.

## أسباب التغيير:

هناك أسباب عديدة تجعل المكتبة تلجأ للتغيير، ويمكن تصنيف تلك الأسباب التي تستدعي التغيير تحت نوعين رئيسيين هما: الأسباب الداخلية والأسباب الخارجية.

## أ- الأسباب الداخلية:

تتبع هذه الأسباب من داخل المكتبة، وغالباً ما تكون مرتبطة بالعمليات الإدارية والتفاعلات بين أعضاء المكتبة<sup>(32)</sup>، ومن بين هذه الأسباب ما يلي<sup>(33)</sup>:

- 1- الأهداف: إن تغيير الأهداف لأي مكتبة يمكن أن يحدث تأثيراً كبيراً على أى مظهر من مظاهرها، لأن أى مكتبة ترتبط ارتباطاً أساسياً بالأهداف.
- 2- الهيكل التنظيمي: قد يحدث التغيير بسبب إعادة تقسيم العمل، أو خطوط السلطة، أو تحديد الواجبات والمسؤوليات، أو تحديد العلاقات بين الوظائف، أو تطبيق اللامركزية على فروع المكتبة... إلخ.
- 3- إدخال تكنولوجيا جديدة: كالحاسبات الآلية ونظم الاتصال والبرامج والآلات والأساليب التي تعاون في حل مشاكل المكتبة.
- 4- تغيير القيادة العليا: لا شك أن فلسفة الإدارة وأسلوبها في العمل بالمكتبة يؤثر على أدائها، فإذا ما تغيرت هذه الفلسفة أو الأسلوب فإن من شأن ذلك أن يتسبب في إحداث تغيير في المكتبة.
- 5- النمو في الحجم: لقد ازداد حجم المكتبات وازدادت طلبات المستفيدين وازداد تعقدها، مما يستدعي وجود تغييرات كبيرة في تلك المكتبات<sup>(34)</sup>.

## ب- الأسباب الخارجية:

هناك أسباب أخرى للتغيير تأتي من البيئة المحيطة بالمكتبة، ومن بين هذه الأسباب ما يلي:

1- حرص المكتبة على التكيف مع الظروف الخارجية، والاستجابة لضغوط المستفيدين والمنظمات والتكتلات والقوى التي تقع في البيئة الخارجية.

2- الرغبة في تعديل سلوك الموظفين في المكتبات، فالمكتبة تحرص على تغيير الأنماط السلوكية للموظفين لكي تتمكن من مواجهة التغيرات الكبيرة التي تحيط بها. ومن الجدير بالذكر أن أى تغيير ترمى إليه المكتبة هو تغيير إنسانى أولاً وقبل كل شيء، وفهم العاملين في المكتبة له أمر أساسى وضرورى حتى يكتب له النجاح.

3- القضاء على الصراعات التي يمكن أن تحدث في المكتبة، وذلك باستخدام أهداف عليا مشتركة بدلاً من استخدام الذاتية للإدارة العليا في سبيل حل الصراعات بين مجموعات العمل.

4- إدخال التقنية الحديثة كالنظام التكنولوجى فى المكتبة، وذلك بطريقة سليمة يتقبلها الأفراد، وإجراء التعديلات اللازمة فى النظم الداخلية، بشكل يؤدي إلى نجاح التميز التكنولوجى.

5- تبسيط إجراءات العمل فى المكتبة، سواء بالنسبة للعاملين فيها أو المتعاملين معها، بما يساهم فى أدائها فى وقت أسرع وبجهد أقل وتكلفة أدنى.

6- تغيير الأنماط القيادية فى المكتبة، من أنماط بيروقراطية إلى أنماط ديمقراطية، بحيث تهتم بمشاركة العاملين فى عملية صنع القرارات. هذا، وتتسع أهداف التغيير لتشمل أية تغييرات

1- البيئة: فى حالة تغيير البيئة الخارجية، يصبح التغيير فى المكتبات ضرورياً. وتتضمن البيئة الخارجية الكثير، كالظروف الاجتماعية والثقافية والسياسية والاقتصادية... إلخ<sup>(4)</sup>.

2- التشريعات: قد يحدث التغيير نتيجة صدور قوانين أو لوائح حكومية جديدة تمس بعض جوانب الأنشطة الخاصة بالمكتبة، أو حدوث تغيير فى التوجيهات القانونية فى البيئة الخارجية للمكتبة، مثل: صدور قرار رئيس جمهورية مصر العربية رقم 627 لسنة 1981 بشأن إنشاء مراكز المعلومات والتوثيق فى الأجهزة الإدارية للدولة، والكتب الدورية التى يصدرها الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة وتخص العمل والعاملين فى مجال المكتبات والمعلومات<sup>(36)</sup>.

3- التقدم التكنولوجى: أثر التقدم فى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفى أساليب العمل الفنية فى المكتبات فى التغيير الذى يحدث فى المكتبات، وجعلت هذه التكنولوجيا المكتبات أكثر كفاءة وأكثر وفراً فى تكاليف العمل والإنتاج والخدمات. ويلاحظ ذلك فى صناعات الحاسبات الآلية والبرمجيات، فالتغيير فيها سريع جداً مما جعل المكتبات لا تستطيع أن تحتفظ بموجوداتها الرئيسية على المدى الطويل<sup>(37)</sup>.

### أهداف التغيير:

هناك مجموعة من الأهداف تسعى المكتبات إلى تحقيقها<sup>(38)</sup>:

تعديل أو تبديل أو حذف أو إضافة محسوبة  
فى العناصر الأساسية للمكتبات للتبريرات  
والتفسيرات الخاصة بالتغيير وبمتطلباته.

ب- تغيير غير مخطط. وهو التغيير الذى قد تقوم به  
المكتبات، كإجراءات انفعالية أو مفاجئة،  
لمعالجة حالات طارئة، كالتغييرات فى بعض  
عناصرها، رغبة منها أو نتيجة لضغوط  
خارجية، مما يترتب عليه أحياناً نتائج غير  
ملائمة وربما ضارة.

ثالثاً: من حيث مستوى التغيير:

ويستخدم المعيار الجغرافى للتمييز بين ثلاثة  
مستويات من التغيير (41):

أ- على مستوى الدولة، ويشمل كافة المناطق  
الجغرافية داخل الدولة.

ب- على مستوى الإقليم، ويركز على احتياجات  
المكتبات فى الأقاليم المختلفة داخل الدولة  
الواحدة لتحقيق التوازن والتكامل بينها.

ج- على مستوى المكتبة الواحدة.

ولا شك أن اختيار نوع التغيير المناسب يعتمد  
على الإمكانيات المتوافرة والبيئة المادية والاجتماعية  
حتى تتكامل عملية التغيير دون حدوث فجوات أو  
انعدام للتوازن فى جوانب العمل بالمكتبة الواحدة.

رابعاً: من حيث الشمول:

ويمكن تقسيم التغيير من حيث الشمول  
إلى (42):

أ- تغيير شامل. وهو التغيير الذى يشمل جميع  
جوانب المكتبة، السلوكية والتنظيمية

جوهريه ترى المكتبة إدخالها فى سبيل زيادة درجة  
فعاليتها، وبذلك فإن أهداف التغيير يمكن أن  
تتضمن أهدافاً أخرى، غير تلك السابق ذكرها، ما  
دامت موجهة لإجراء تغيير فى أى من النظم  
الفرعية للمكتبة.

## أنواع التغيير

التغيير عملية فنية يتطلب القيام بها وجود  
خبرات وإمكانيات شخصية لدى القائد الإدارى  
لتساعده على إنجاز عملية التغيير بعد إدراك جوانبها  
الاختلفة، ولا شك أنه لنجاح عملية التغيير لابد من  
فهم طبيعته ومعرفة أنواعه.

هناك عدة أنواع من التغيير يمكن إيجازها  
على النحو التالى (39):

أولاً: من حيث تدخل إرادة الإنسان فى إحداث  
التغيير:

أ- تغيير تلقائى. وهو تغيير لم تتنبأ به المكتبة  
ولم تستعد له مسبقاً، ويولد لدى المكتبة  
رد فعل لمواجهة تلك الظروف الداخلية أو  
الخارجية الطارئة التى تستوجب التغيير.

ب- تغيير مخطط. وهو التغيير الذى يتحقق  
لرغبة الإنسان فى إحداث التغيير، فيحدد  
أهداف التغيير ومجالاته ومراحله ونتائجه  
المتوقعة.

ثانياً: من حيث مدى التخطيط:

ويمكن تقسيم التغيير من هذه الناحية  
إلى (40):

أ- تغيير مخطط: وهو إجراء إدارى يهدف إلى

والتكنولوجية، ويهتم بكافة الجوانب فى المكتبة لأجل إحداث تغيير شامل.

ب- تغيير جزئى. وهو التغيير الذى يركز على بعض جوانب المكتبة، فى النواحي السلوكية أو التنظيمية أو الفنية أو التكنولوجية. وقد تلجأ المكتبات للتغيير الجزئى لحل مشاكل طارئة، أو لقللة تكلفة التغيير الجزئى مقارنة بالتغيير الشامل.

خامساً: من حيث سرعة التنفيذ:

ينقسم التغيير من حيث سرعة التنفيذ إلى:

أ- تغيير سريع. وعادة ما يرتبط هذا النوع من التغيير بالتغييرات البسيطة والتي يمكن إحداثها بسرعة<sup>(43)</sup>.

ب- تغيير مرحلى. وفيه يتم تقسيم الهدف النهائى للتغيير إلى أهداف جزئية يتم تحقيق كل منها فى مرحلة معينة بالتتابع، وذلك بالاستفادة من تراكم الآثار التاريخية من التغييرات المرحلية السابقة، وبحيث يتحقق الهدف النهائى فى نهاية الفترة المخططة لبرنامج التغيير<sup>(44)</sup>.

ج- تغيير متدرج. وهذا النوع من التغيير يبدأ بالقضايا البسيطة، وي طرح التزامات يسهل قبولها أولاً ثم يتدرج إلى فرض التزامات أكثر تعقيداً وأكثر صعوبة فى تقبلها<sup>(45)</sup>.

سادساً: من حيث رد فعل الإدارة تجاه التغيير:

ويمكن تقسيم التغيير وفقاً لذلك إلى<sup>(46)</sup>:

أ- تغيير متوقع. وهو التغيير الذى سبق للمكتبة أن

تهيأت له وتنبأت به واتخذت الوسائل اللازمة للاستعداد لتنفيذه.

ب- تغيير غير متوقع. وهو التغيير الذى لم تستعد له المكتبة ولم تتنبأ به وعجزت عن ملاحظة إشارته، ولم تعطها الاهتمام الكافى، حتى ازدادت تدريجياً وازداد الأمر تعقيداً، وهذا النوع من التغيير تكون له أضرار جسيمة إذا لم تكيف معه المكتبة بالطريقة الملائمة.

سابعاً: من حيث مدى مشاركة الإدارة فى عملية التغيير:

ويمكن تقسيم التغيير وفقاً لذلك إلى<sup>(47)</sup>:

أ- التغيير من أعلى إلى أسفل. فى هذا النوع من التغيير يأخذ التغيير اتجاه خط السلطة، حيث تستخدم الإدارة العليا سلطاتها فى توجيه التغيير، فتقوم الإدارة بتحديد المشكلة ووضع الحلول، ويتم التنفيذ بإصدار الأوامر أو تغيير المناصب والقيادات أو تغيير الجوانب التكنولوجية. ويحقق هذا الأسلوب السرعة فى إدخال التغيير.

ب- التغيير من أسفل إلى أعلى. وعلى عكس الاتجاه السابق، تأتي المبادأة لإحداث التغيير من جانب المستويات الإدارية الأدنى، أو قد تطلب الإدارة العليا منها قيادات التغيير. ويبدأ التغيير فى هذا النوع بتدريب الأفراد على السلوكيات والمهارات الجديدة، أو إدخال جماعات أو إدارات استشارية لاقتراح الطرق الجديدة للتغيير أو تطبيقه فى إحدى الإدارات أو الأقسام قبل أن يمتد لبقية المكتبة، وعادة ما يكون التغيير

على هذا المستوى ضيق النطاق بالمقارنة  
بالتغيير السابق، وقد لا ينتشر تطبيقه إلا بتدعيم  
من الإدارة العليا.

ج- التغيير بالمشاركة. وفي هذا النوع من التغيير  
تكون المسؤولية مشتركة بين الإدارة العليا  
والأفراد في المستويات الإدارية الأدنى، إذ يعمل  
الفريقان على تشخيص المشكلة ووضع الحلول  
الخاصة بها ثم تنفيذ التغيير. وتؤيد الباحثة هذا  
النوع من التغيير لأنه يعكس قاعدة أكثر  
صلابة ويضمن استمرارته مدة أطول.

#### ثامناً: التغيير المادى والتغيير المعنوى.

التغيير المادى هو التغيير الخاص بالأجهزة  
والمعدات مثل التغيير التكنولوجى، أما التغيير المعنوى  
فهو الذى يشمل تغيير سلوك العاملين، النفسى  
والاجتماعى، وكذلك تغيير طرق أداء العمل  
وأساليبه (48).

#### أشكال التغيير:

##### 1- التغيير استجابة لضغوط خارجية (49):

تعتمد الإدارة إلى اختيار التغييرات الواجبة فى  
التنظيم أو فى بعض عناصره وتضعها موضع التنفيذ  
حين تشتد الضغوط الخارجية فى طلب هذا التغيير.  
ويلاحظ هنا ما يأتى:

أ- أن الإدارة فى المكتبات المختلفة سوف تستجيب  
لهذه التغييرات الخارجية بدرجات مختلفة من  
الحماس والالتزام بحسب شدة ارتباطها  
بعملياتها.

ب- أن بعض المكتبات تكون أسرع من غيرها فى

الاستجابة لمطالب التغيير عن بعض المكتبات  
الأخرى.

ج- أن التغيير الناشئ استجابة لضغوط خارجية قد  
لا يجد طريقه للتطبيق الكامل وقد يظل فى  
صورة شعارات أكثر منه تغييراً حقيقياً.  
ويتوقف مدى تحقيق التغيير حقيقة على قوة  
الضغوط الخارجية من ناحية وعلى القوة  
النسبية للتنظيم الإدارى فى مواجهة تلك  
الضغوط من ناحية أخرى.

ولابد من الإشارة هنا إلى أن هذا النمط فى  
التغيير قد يفاجئ الإدارة ومن ثم يدخل فى نطاق  
التغيير الانفعالى، ولكنه قد يكون متوقفاً من جانب  
الإدارة ومن ثم تعد نفسها لملاقاته، وبالتالي يعتبر  
هذا النمط من أنواع التغيير المخطط.

##### 2- التغيير تلمساً لحل مشكلات ذاتية (50):

يحدث هذا التغيير بمبادرة من الإدارة  
كمحاولة لحل بعض المشكلات الذاتية للمكتبة.  
وقد تتعلق تلك المشكلات بأحد جانبيين؛ الأول  
قدرة المكتبة على مواجهة الأوضاع البيئية المحيطة  
بها، والثانى ضعف بعض عناصرها وعم توافقها مع  
باقى العناصر، والأسلوب المتبع عادة فى إحداث هذا  
النوع من التغيير هو الاتجاه إلى ما يسمى بإعادة  
التنظيم. ومن المعتاد أن تعتمد الإدارة فى التعرف  
على الحاجة إلى التغيير على بعض المؤشرات ذات  
الدلالة مثل مشكلات العاملين ومنازعاتهم،  
ومشكلات الرؤساء فى علاقاتهم مع بعضهم البعض  
ومع مرؤوسيتهم، وشكاوى المتعاملين مع المكتبة،  
وإخفاق المكتبة بصورة أو أخرى فى تحقيق أهدافها  
كلها أو بعضها.

### 5- التغيير للإحلال والتجديد:

انتشرت فكرة الإحلال والتجديد في معظم المكتبات في العصر الحديث، ولجأ البعض إلى إدخال مستحدثات من دول أوروبية وأمريكية ظهر فيما بعد أنها خدعة وليست أحدث ما لديهم، ولهم في ذلك حجة أنهم لا يبيعون لغيرهم خير من عندهم حتى لا يفقدوا عنصر التميز والتفوق. وهناك من الشعوب من استطاع المنافسة وتحقيق نتائج أفضل<sup>(53)</sup>.

### 6- التغيير كرد فعل للأحداث:

قد تعجز بعض المكتبات عن ملاحظة إشارات التغيير حينما تحدث لأنها تكون دائماً صغيرة وقليلة الأهمية، يصعب ملاحظتها عند نشوئها ولكنها تزداد تدريجياً ويتفاقم أمرها دون تنبيه القائمين بالتغيير لها، ثم تحدث الإدارة التغيير لمواجهة كرد الفعل<sup>(54)</sup>، وهذا خارج عن نطاق هذه الدراسة.

### 7- الإدارة بالأزمات:

وهناك التغييرات التي تحدثها الإدارة لمواجهة مشاكل وأزمات حدثت فعلاً وأثرت في أداء المكتبة لأنها لم تر شواهد التغيير أو تستعد له في الوقت المناسب، أى الإدارة بالأزمات والكوارث، ويتم التغيير وتشخيص الآثار الحادثة كما يتم أيضاً وضع إجراءات المواجهة بعد وقوع المشاكل والأزمات، ويكون الثمن فادحاً في هذه الحالة، فلم يتبق أمام المكتبة إلا فرص مستقبلية محدودة غالباً ما لا تكفى لاستعادة المواقف لصالحها ومن ثم تحدث الأزمات والكوارث<sup>(55)</sup>.

وبشكل عام، فإن أهم دواعى التغيير هو عادة المشكلات الإنسانية فى التنظيم والآثار المترتبة على علاقات الأفراد والجماعات.

### 3- التغيير بهدف السيطرة على المناخ أو جزء منه<sup>(51)</sup>:

وهدف التغيير فى هذه الحالة هو تمكين التنظيم الإدارى من السيطرة على بعض جوانب المناخ وإخضاعها للتعامل وفق ما يرتضيه التنظيم، وبما لا شك فيه أن هذا النمط من التغيير هو أصعب الأنماط وأعقدها جميعاً، وذلك لسببين:

الأول: لأن هذا التغيير يتجه فى الأساس إلى محاولة السيطرة على سلوك بعض أفراد وجماعات المكتبة الذين لا يملك التنظيم سيطرة كاملة عليهم.

الثانى: أن تحقق هذه السيطرة من جانب التنظيم قد يعرضه للصراعات والتناقضات مع تنظيمات أخرى قد تدعى لنفسها حق السيطرة على سلوك هذه الجماعات فى المكتبة.

### 4- التغيير بالتقليد للآخرين:

هناك من رجال الإدارة الحديثى العهد بالأعمال من يفضلون التغيير لمجرد المحاكاة أو التقليد، ويغيب عن أذهانهم أن لكل مكتبة ظروفها وقدراتها وأن النظام الناجح فى مكتبة ليس ناجحاً بالضرورة فى مكتبة أخرى، لأن هناك عوامل كثيرة تحكم هذا النجاح من ناحية الحجم والنوع والعمليات الفنية والإمكانات المادية والبشرية وغير ذلك من تفاعلات قد نكون غير معلنة<sup>(52)</sup>.

## 8- التغيير إلى الأفضل<sup>(56)</sup> :

وفى جميع أشكال التغيير السابقة، يجب التركيز على تأثير هذه الأشكال على الأفراد والجماعات فى التنظيم الإدارى، وفى حالة التغيير استجابة للضغوط الخارجية لا يكون للأفراد فى التنظيم قدر كاف من المعلومات عن أسباب التغيير ودوافعه، خاصة حين لا يكون من المستطاع التصريح بمصادر الضغط الخارجى، وفى هذه الحالة قد يتخذ العاملون أحد موقفين من التغيير، الأول موقف عدم الاكتراث واللامبالاة حيث لا يشعرون باقتناع عقلى أو منفعة واضحة فى التزامهم بمتطلبات التغيير، والثانى موقف المعارضة والمقاومة إذا شعروا بأن التغيير يهدد مصالحهم أو استقرارهم. وقد يستطيع التنظيم فى بعض الأحيان اكتساب ثقة أفراد التنظيم واستقطاب تعاونهم من أجل تحقيق أهداف التغيير، وذلك إذا تمكن من إقناعهم بدوافعه وارتباط التغيير بمصالحهم.

أما فى حالة التغيير من أجل حل مشكلات ذاتية للتنظيم، فإن احتمال معرفة الأفراد بالرغبة فى التغيير وتوقعهم للحدوثه يكون أكبر، وإذا تبينوا عدم تناقض اتجاهات التغيير مع أهدافهم ورغباتهم فإنهم لن يقاوموه حتى إذا لم يشاركوا فى إحداثه باقتناع وحماس.

ويكون للأفراد دور أهم عادة فى شكل التغيير من أجل السيطرة على المناخ حيث يكونون هم وسيلة التغيير وأداته الرئيسية<sup>(59)</sup>.

## مجالات التغيير:

### 1- التغيير فى الاستراتيجية:

تتجه المكتبات إلى تغيير استراتيجيتها سواء فيما

ليس هناك عيب فى أن تحاول الإدارة الحديثة الوصول بمكتبتها إلى الوضع الأفضل لها، لأن هناك أشياء يجب أن تحصل عليها بالجهد والاجتهاد.

وأفضل أنواع التغيير إلى الأفضل هو الذى يأتى من الجهود الذاتية والدراسة والتطوير وتبسيط الأعمال واستخدام أفضل التقنيات المتاحة سواء بالبحث العلمى أو تشجيع الابتكار.

### 9- التغيير للتحديث:

ظهر فى الفترة الأخيرة لدى بعض المكتبات الرغبة فى إحداث التغيير أن تلجأ إلى سياسة التحديث بمعنى الاستعانة بكل ما هو حديث بأى شكل من الأشكال، ولكن ليس فى مقدور هؤلاء شراء كل المستحدثات، وربما كان من الأفضل لها أن تأخذها بالتدرج طالما كان ذلك ممكناً<sup>(57)</sup>.

### 10- التغيير باستطلاع ملامح المستقبل<sup>(58)</sup> :

يطلق على هذا التغيير فى هذه الحالة التغيير باستطلاع ملامح المستقبل، وهو أصعب أنواع التغيير ويحقق أفضل النتائج، ويتطلب المراجعة المستمرة للمؤثرات المحيطة الفنية والاقتصادية والاجتماعية ومراجعة التنظيمات واللوائح والنظم والإجراءات والمعايير وأساليب العمل والقدرات، ومن ثم تتحقق الملاءمة اللازمة لإنجاح التغيير.

وتمثل الإدارة بتوقعات المستقبل وتكيف المكتبة معها أفضل أنواع القيادة، فالوقت وفرص التقدم والمستقبل مازال متاحاً، وهذا هو موضوع دراستنا.

يتعلق باستخدام الموارد فى الأعمال الجديدة أو جذب مستفيدين جدد أو تغيير توجهاتها لتقديم خدمات جديدة أو للدخول فى مجالات جديدة مثل مجال تسويق المعلومات<sup>(60)</sup>.

## 2- التغيير فى المجالات الإنسانية والسلوكية:

ويحدث التغيير فى المجالات الإنسانية والسلوكية للأفراد بحيث يتم تركيز الاهتمام على تعديل اتجاهاتهم ومهاراتهم ودوافعهم نحو العمل وسلوكهم، والثقة المتبادلة فيما بينهم، ومشاركتهم فى صنع القرارات، والاتصالات فيما بينهم، وتحفيزهم، والاعتبارات المتعلقة بالمكانة والدور لكل منهم، بما لا يتوافق مع الأدوار الجديدة المطلوبة منهم<sup>(61)</sup>.

ويطلق مصطلح الثقافة التنظيمية على السلوكيات والأعمال التى يقوم بها الأفراد معتمدين على معتقداتهم وقيمهم واتجاهاتهم، لذا فإن الطرق المثلى لتقويم الثقافة التنظيمية فى المكتبة تأتى عن طريق مراقبة الكيفية التى تؤدى بها الأعمال حتى تستطيع المكتبة تعديل هذه الطرق عن طريق غرس قيم ومعتقدات تتناسب مع التغييرات الجديدة.

ولنجاح التغيير وتكوين ثقافات جديدة، يجب أن يفهم العاملون طبيعة الأحداث والتغيرات، ويجب على الإدارة أن تشركهم فى صنع ثقافة المكتبة المساندة للتغيير، ليصبحوا جزءاً من التغيير لدى مباشرته مستقبلاً<sup>(62)</sup>.

## 3- التغيير فى الهيكل التنظيمى:

تعتبر الهياكل التنظيمية من أكثر المجالات

التنظيمية تعرضاً للتغيير، حيث أن معظم التغييرات التى تحدث فى المكتبة غالباً ما يتبعها تغييرات فى الهياكل والعلاقات التنظيمية، ويحدث التغيير فى الهيكل التنظيمى بتعديل أو تطوير أسس ومعايير إعداد الهياكل، مما ينتج عنه حذف بعض الإدارات أو الأقسام أو دمجها معاً، أو استحداث إدارات أو أقسام جديدة، أو تغيير تبعية بعض الإدارات أو الأقسام وما يستتبع ذلك من تغيير فى عناصر التنظيم بصفة عامة، بما يحقق المرونة للتنظيم القائم وملاءمته للتغييرات الجديدة<sup>(63)</sup>.

كما يحدث التغيير فى الهيكل التنظيمى لتبسيط إجراءات العمل، وإدخال برنامج التوسع الوظيفى والإثراء الوظيفى وتعديل نطاق الإشراف، وتعديل طرق أداء الأعمال، وزيادة درجات تفويض السلطات أو تغيير للقوانين واللوائح المسيرة للعمل فى المكتبة بشكل يتمشى مع المستجدات التى تطرأ على ساحة العمل الإدارى<sup>(64)</sup>.

## 4- التغيير التكنولوجى:

يفرض التقدم التكنولوجى، خاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ضرورة تغيير الأدوات والأساليب المستخدمة. وعادة يأخذ التغيير التكنولوجى أشكالاً عدة، كاستخدام نظم معلومات متطورة، أو إدخال آلات ومعدات جديدة، أو تنفيذ برامج إحلال أو استبدال، أو إدخال نظم إلكترونية مستحدثة... إلخ.

ويجب استيعاب كل المتغيرات فى مجال تكنولوجيا المعلومات. ويتم هذا الاستيعاب عن طريق التعلم والتأقلم والخبرة. وحيث أن التكنولوجيا وسيلة وليست غاية، لذا فإن المعلومات فى حد ذاتها أكثر

أهمية من التكنولوجيا. وتكمن فوائد التكنولوجيا في القدرة على استخدامها على الوجه الأفضل من خلال استخدام الاستراتيجية السليمة والتخطيط الجيد<sup>(65)</sup>.

#### 1/4- آثار التكنولوجيا في إحداث التغيير:

يعتقد كثير من الناس أن التكنولوجيا تمثل أهم مصادر لإحداث التغيير في تاريخ البشرية وخاصة في القرنين العشرين والحادي والعشرين.

وفي أوقاتنا الحالية، يبدو واضحاً ذلك التطور العلمى والتسارع الرهيب فى الاكتشافات وتطبيقاتها وآثار ذلك على حياتنا وطرق معيشتنا ومهاراتنا وقدراتنا وتخصصاتنا وأساليب عملنا. ومازال هذا التقدم العلمى يمثل أهم القوى الرئيسية فى إحداث التغييرات المتلاحقة.

نبين أوجه ذلك فيما يلى<sup>(66)</sup>:

#### 1/1/4- الانفجار المعلوماتى:

ازدادت الحاجات الأساسية والمتطلبات الضرورية للفرد نتيجة لكثرة الاكتشافات العلمية والابتكارات التكنولوجية فى وسائل الإنتاج والخدمات، وتزايدت قدرة الإنسان فى استخدام المعرفة لإشباع حاجاته. فنحن الآن أصبحنا نعيش فى عصر تتقدم فيه معارف الإنسان ومهاراته حتى قبل أن يبدأ المتدرب العمل الذى من أجله قد تم تدريبه، فقيمة ما يتعلمه الفرد اليوم ويقى فى ذهنه تتضاءل تماماً كما تتضاءل قيمة النقود التى فى أيدينا فى فترات التضخم، وقد يكون ذلك أحد أسباب الشعور بالعزلة وانخفاض قيمة بعض الأفراد، وهى ظواهر أصبحت من معالم عصرنا الذى نعيشه.

كذلك تؤدي سرعة التقدم المعلوماتى وتوالى الاكتشافات إلى خلق وظائف جديدة وتغيير الطلب على كثير من المهارات والقدرات. فمثلاً، مع شيوع استخدام الحاسب الآلى فى الستينات تقل استخدام خبرات مسك الدفاتر والأعمال الكتابية وزاد الطلب على تصميم البرامج وتحليل النظم.

وفى مثل هذه الظروف، أصبح الزمن يلاحق ذوى الخبرات والكفاءات ويعجل بتقادمها، وظهر أنه من الأفضل اقتصادياً للمكاتب التى يعملون بها أن يحلوا محلهم أولئك الذين يتسارون معهم فى الكفاءات والخبرات والذكاء ولكنهم يتميزون عنهم بالنظرة الحديثة والفهم والتصور والخيال المسبق، ولعل هذا واحد من أهم التغييرات السريعة المتلاحقة نتيجة للانفجار العلمى الكبير.

#### 2/1/4 - التغيير فى هياكل قوى العمل:

أحدث التقدم التكنولوجى تغييراً موازياً فى هياكل قوى العمل بها، فبدأت هذه الهياكل تغير من شكلها الهرمى التقليدى إلى الشكل المستطيل، أى أن هيكل العمالة يمكن أن يوصف فى صورة معين دائب الارتفاع إلى أعلى سعياً وراء ملاحقة التقدم ضمرت قاعدته وتركزت قوته فى وسطه نتيجة مواصلة تقدم معظم قوة عمالته كما انبعجت قيمته بازدياد نسبة الباحثين والاستشاريين الذين تزايدت نسبتهم إلى نسبة التنفيذيين فى تركيب القوى العاملة فى المشروعات الحديثة.

وقد ترتب على ذلك أن نمت الوظائف التى تتطلب قاعدة عريضة من المهارات والقدرات وأدخلت أعمالاً جديدة تتطلب درجة عالية من المهارة كمصممي البرامج الذين تركز أعمالهم فى

بحوث العمليات ووضع البرامج الرياضية وأعمال الحاسب الآلى.

إن هذه التغيرات التكنولوجية والانفجارات العلمية وسرعة تواليها تؤثر بدرجة كبيرة على أطر الإدارة فى مجالات متعددة، منها التخطيط ووضع الاستراتيجيات والأهداف، نتيجة إضافة أنشطة أو خدمات جديدة أو تغيير نوعية المستخدمين التى تخدمهم المكتبات.

كما تؤدي هذه التغيرات التكنولوجية إلى إتاحة بيانات أسرع وأكثر وفرة ودقة للمديرين فى المستويات التنظيمية المختلف، ومن ثم التأثير على أنشطة وممارسات الإدارة وأنماط القيادة واتجاهات العاملين.

كذلك يؤدي هذا التطور التكنولوجى إلى خلق تخصصات جديدة وتغيير الطلب على المهارات القائمة، وبالتالي إلى حدوث تغييرات تنظيمية هيكلية فى عدد من المستويات التنظيمية، وفى الأدوار ومحتويات الوظيفة والمسئوليات والعلاقات والمشاركة، والهيكل التنظيمية المبنية على أساس المجموعات أو المشروعات وليس على أساس الوظائف، والتأثير على الإشراف ونظم واتجاهات الاتصالات وتبادل المعلومات ودرجة المركزية.

كما يؤدي التغيير التكنولوجى إلى تغيير فى هيكل العمالة بالمكتبات نتيجة زيادة أعداد الخبراء والمستشارين وانحسار أعداد العمالة غير الماهرة والتنفيذية، وازدياد أهمية بعض الأقسام وانخفاض أهمية البعض الآخر نتيجة خلق أو إلغاء بعض الوظائف، وارتفاع العمالة فى بعض الوظائف نتيجة استخدام الحاسب الآلى فى النواحي الفنية وفى

البحوث والتطوير وتسويق المعلومات. وقد تخفض العمالة فى بعض الوظائف الأخرى. ويتبع ذلك تغيير فى قواعد وإجراءات العمل وتنوع فى نظم وأساليب التدريب لملاحقة هذه التغييرات وتلبية احتياجاتها.

كذلك يؤدي التطور التكنولوجى إلى زيادة حجم الاستثمارات فى الأجهزة والمعدات وفى طرق الأداء، كما يؤثر على نمطية الأعمال وطرق وأساليب الصيانة، مما يتطلب إعادة تصميم نظم الرقابة ومعدلات الأداء، ويؤثر كل ذلك على طبيعة أعمال الأفراد والجماعات وخطوط السلطة ونظم العمل ومواقف وسلوك العاملين.

### 3/1/4- التغيير فى نظم الإدارة القائمة:

مع تزايد أعداد المكتبات وتعقيدها، بالإضافة إلى المتغيرات المتسارعة المتلاحقة فى البيئة المحيطة، وجمود الفكر الإدارى الذى يتعامل مع هذه المتغيرات وعدم ملاءمته أو مرونته للتغيير السريع المتنوع، أصبحت أساليب الإدارة ونمطية اتخاذ القرارات أمراً مستحيلاً، بمعنى أن عدم التماثل فى هذه المجالات أصبح حتمية بعد أن كان ينظر إليه كرفاهية فى الماضى.

وعادة ما يتم التغيير فى النظم الإدارية عن طريق إدخال نظم رقابية جديدة أو مالية جديدة أو رسم سياسات عامة وخطط عريضة للمكتبة.. وغير ذلك.

### صعوبات تواجه عملية التغيير:

ينظر الإداريون والباحثون عادة إلى التغيير على أنه وسيلة للتطوير نحو الأفضل، وليس مجرد التغيير

بحياتنا، فبالنسبة لمعظمنا يشمل محيط العمل على الكثير من التغييرات المفروضة.

وإنه لمن المهم أن ندرك حاجتنا إلى الشعور ببعض السلطة على مواقف التغيير، ويعنى هذا أن يكون لك دور فى أوقات التغيير بدلاً من أن يكون لك مجرد ردود أفعال تجاهها<sup>(68)</sup>.

### أثر الإدراك على التغيير<sup>(69)</sup>

يلعب الإدراك دوراً هاماً فى حياتنا للمتغيرات التى تحدث حولنا، فالاختلاف فى الإدراك يمثل مصدراً رئيسياً لكثير من المشكلات فى أحكامنا على الأشياء والوقائع والناس، وعلى تقييم أداء الآخرين، وفى عملية التحفيز والتدريب، وفى عملية الاتصالات.

ويتوقف سلوكنا إزاء التغيير على كيفية إدراكنا وتفسيرنا للأمور. فقد يفسر أحد العاملين التغيير الجديد الذى تحدثه الإدارة على أنه مفيد وناجح بينما يفسره موظف آخر على أنه ضار ويسلب بعض الحقوق.

إننا ننظر إلى الأشياء من حولنا بأعين مختلفة بالرغم من ثباتها، ونختلف فيما بيننا فى إدراكها، والبيئة الواقعية من حولنا لا ندركها بهذه الواقعية إنما ندركها من خلال جوانبها النفسية.

ويتوقف سلوكنا على كيفية إدراكنا وانتباهنا لما يحيط بنا، فحواسنا هى الوسيلة للانتباه إلى المثيرات، ثم تأتى مجموعة من العمليات الذهنية التى تشكل التمثيل الذهنى لتلك المثيرات فنقوم باختيار بعضها ثم ننظمها ثم نفسرها، ويؤدى ذلك

من إجراءات إلى إجراءات أخرى أو من وضع تنظيمى إلى وضع تنظيمى آخر، لأن عملية التغيير عملية مكلفة وصعبة ولا يمكن الدخول فيها إلا بعد دراسة متكاملة وإدراك تام لعناصرها والتأكد بشكل كبير بعد ذلك من أنها تحقق وضعاً إدارياً أفضل قدر الإمكان.

ولذلك فإن أهم ما يواجه هذه العملية هو خوف بعض العناصر المحلية من التغيير؛ لتعارضه مع بعض التقاليد الموروثة، وكذلك الاتكالية وعدم إعطاء قيمة للوقت، وربط التجربة بالسن والممارسة على حساب المؤهل والمعرفة الفنية.

لذلك، نحاول سياسة التغيير دائماً التوفيق بين القيم والظروف التى تحكم المجتمع. فالإدارة فى المجتمعات المتطورة تتحمل مسئولية التوفيق بين عاملين قد يتعارضان، وهما<sup>(67)</sup>:

- 1) استهداف التغيير وبناء سياساته وتشكيل خططه وتصميم برامجه، ثم وضعها موضع التنفيذ.
- 2) قيم وأوضاع وظروف المجتمع والاتجاهات السائدة فيه، والتى قد تتحكم فى سياسات التغيير أو تقاومها.

### التغيير المفروض والتغيير المختار:

هناك اختلافات بين التغييرات التى تفرض علينا والتغييرات التى نختارها. ويفضل جميعنا التغيير الاختيارى فقط فى حياتنا لأننا نشعر بذلك أننا نمسك بزمام الأمور. وبرغم ذلك، لا أحد منا ينعم بهذا الوضع الامتيازى. ونحن نتأثر بالتغييرات العالمية حتى إذا أحكمنا قبضتنا على التغييرات الخاصة

فى النهاية إلى انتهاج منهج معين وإعطاء الفرد مدلول المثيرات.

وللإدراك علاقة وثيقة بخصائص الفرد القائم بالإدراك، والظروف المحيطة وخصائص البيئة، وكذلك خصائص الشخص المدرك.

### فهم التغيير<sup>(70)</sup>؛

إن بعض تكنولوجيا المعلومات تتسم بعدم اليقينية مع أن اليقينية هى ما يقود مستقبل المكتبة، فاليقينية تساعد على تقليل الشك الذى يصاحب التغيير. وبالنسبة لخدمات المكتبات والمعلومات، فإن عدم اليقينية يتجه إلى التمرکز بدرجة خاصة حول:

- التوجه الاستراتيجى للتعليم، وإلى أى مدى يمكن أن يصبح التعليم معتمداً على التكنولوجيا.
  - التغييرات فى الأدوار، ولا سيما فيما يتعلق بمعاونة المستفيد.
  - إعادة التركيب التنظيمى داخل المكتبة والأنماط المتغيرة للعمل.
  - التكنولوجيا نفسها، والشعور بعدم الكفاية وعدم القدرة على مسايرة التكنولوجيا.
- والفهم هو أساس الطريقة البديهية والتي فى مقدرها أن تقدم الكثير لعمليات صناعة القرار فى أوقات التغيير. والواقع أن القرارات الجيدة تقوم على الحقائق والخبرات التى تم اكتسابها خلال عدد من السنين.

ويمكن اتخاذ خطوات عملية من جهة المكتبة

من أجل زيادة معرفة وفهم طبيعة التغيير:

- تحليل نواحي القوة والضعف والفرص والمخاطر.
  - التدريب على ممارسة إدارة الجودة الشاملة.
  - التدريب على التخطيط الجماعى.
  - تحليل احتياجات التدريب.
  - إعداد برامج لأساتذة زائرين يلقون محاضرات أو يعقدون ندوات.
  - عمل دراسات مسحية للمستفيدين.
  - عمل دراسات مسحية للعاملين فى المكتبة.
  - المثابرة على العمل.
  - ندوات خارجية وحلقات نقاش ومؤتمرات وورش عمل.
  - جلسات للمشاركة فى الخبرات.
- ويتوقف نجاح عملية التغيير فى المكتبة فى تحقيق أهدافها، بالدرجة الأولى، على الفهم والإدراك الذى يحدد نوع السلوك الذى يقرر الأفراد اتخاذه حياله. وبمجرد أن يتم التعرف على الأسباب والنتائج الجذرية للتغيير، يمكن اتخاذ خطوات لإدارته بل والاستفادة منه.

### رد الفعل تجاه التغيير؛

المقاومة هى رد الفعل العادى تجاه التغيير، وهناك العديد من الطرق التى قد نعبر بها عن هذا، منها على سبيل المثال<sup>(71)</sup>:

- أن تقول «لا».
- التفكير فى أسباب عدم صلاحية التغيير.

• التباطؤ في تنفيذه.

• القيام بتنفيذ القليل جداً أو الاستمرار فيما كنت عليه.

• القيام بما هو مطلوب دون تحمس أو مبادرة.

وهذا يفسر السبب في أن العديد من برامج التغيير في مجال العمل لا تؤدي إلى النتائج المرجوة منها. وإذا لم يتم معالجة أنماط المقاومة هذه، فإنهم بذلك يقضون على هذا البرنامج ويستمر الأفراد في العمل بأساليبهم السابقة في القيام بمهامهم.

### تأييد ومقاومة التغيير؛

#### أولاً: مقاومة التغيير؛

تواجه المكتبة عند قيامها بالتغيير العديد من المشكلات الناجمة عن عدم قبول التغيير من قبل العاملين فيها، وقد يتحول هذا الشعور إلى مواقف عدائية من التغيير، وتمثل مقاومة التغيير ردود فعل سلبية للأفراد تجاه التغييرات التي قد حدثت بالفعل في المكتبة لاعتقادهم بتأثيرها السلبي عليهم.

ويمكن تعريف المقاومة بأنها «السلوك الهادف إلى وقاية وحماية الشخص من آثار تغيير حقيقي أو متصور». ويمكن الاستنتاج بوجود المقاومة عندما يقوم الشخص بعملية حماية لنفسه من التغيير ونتائجه حتى يمكننا القول بأن هناك مقاومة<sup>(72)</sup>.

وعادة ما نجد أن هناك مشكلة هامة تواجه أي مدير مكتبة يرغب في التغيير، وهي كيفية تحقيق التغيير وقبوله من جانب المرؤوسين. ولكننا، من جانب آخر، نجد أن المديرين يختلفون، فالبعض يعتقد أن تحقيق ذلك يتطلب إجراء التغيير وشرحه

للمرؤوسين ثم بعد ذلك إصدار الأوامر لهم لتنفيذه، بينما يعتقد البعض الآخر في عدم ضرورة شرحه للمرؤوسين لأنهم على علم، بأد العاملين سوف يقاومونه. وأخيراً، هناك نوع من المديرين الذين يقومون بتحديد متطلبات التغيير ووسائل القضاء على مقاومة المرؤوسين من أجل الحصول على تأييدهم وقبولهم للتغيير<sup>(73)</sup>.

ويتوقف إحداث التغيير في المكتبة، بالدرجة الأولى، على قبول الأفراد والجماعات وتعاونهم في إتاحة الفرصة لإنتاجه. وأكثر ما يثير اهتمامنا هو تأثير التغيير على الأفراد وجماعات العمل في المكتبة، فهم عادة يتصرفون بوحى من دوافعهم واتجاهاتهم وخبراتهم وتكويناتهم الشخصية التي تعكس خصائصهم النفسية، والأفراد أيضاً يعملون ويسلكون في إطار ما تفرضه علاقاتهم الاجتماعية والروابط التي تشدهم إلى بعض أو بتأثير عوامل الخلاف التي تباعد بينهم.

وحيثما ندرس الفرد في عمية التغيير علينا أن نتأمل ظاهرة السلوك الإنساني في نفسه والتعرف على العوامل المحددة له.

فالفرد يتأثر بالعوامل الآتية:

1- العوامل النفسية. وتشمل الإدراك والتفكير والدوافع والاتجاهات والخبرات والتعليم وتكوين الشخصية.

2- العوامل الاجتماعية. وتشمل علاقات التفاعل الاجتماعي وأثر الجماعات وضغوط البيئة الاجتماعية.

- 3- العوامل الحضارية. وتشمل تأثير العرف والعادات والتقاليد والقيم السائدة.
- 4- العوامل التنظيمية. وتشمل أسس توزيع العمل وتحديد الاختصاصات والسلطات والمسئوليات ونظم الإشراف والرقابة والقيادة ونظم الحوافز وفرص التقدم.
- 5- العوامل المالية. وتتركز في الرواتب والمكافآت المادية.
- والفرد، وهو يسعى إلى إشباع حاجاته من خلال العمل، يجد نفسه مضطراً إلى الدخول في علاقات العمل وعلاقات اجتماعية تربطه بنوعيات مختلفة من البشر، كالرؤساء والزملاء والمرؤوسين والمستفيدين والمتعاملين من خارج المكتبة، ويكتشف الفرد أن رغباته وأفكاره ليست متوافقة بالضرورة مع رغبات وأفكار الآخرين الذين تربطه بهم علاقات اجتماعية<sup>(74)</sup>.

### ثانياً: تأييد التغيير؛

- عرضنا فيما سبق للعوامل المؤثرة في تكوين الأفكار والاتجاهات المتعارضة لدى الأفراد ومواقفهم بالنسبة لقضية التغيير. وفيما يلي، نعرض لأهم الحالات التي يؤيد فيها الأفراد التغيير<sup>(3)</sup>:
- 1- إذا شعر الأفراد بأن التغيير من صنعهم وليس مفروضاً عليهم من الخارج.
- 2- إذا حصل التغيير على دعم واضح ومخلص من الإدارة العليا للمكتبة.
- 3- إذا رأى المشاركون بالتغيير أنه سيقبل من واجباتهم الحالية أكثر من زيادتها.
- 4- إذا قدم التغيير للعاملين نوعاً من الخبرة أو المهنة الجديدة التي ستفهمهم حالياً ومستقبلاً.
- 5- إذا كان التغيير منسجماً مع القيم والأفكار المعترف بها من قبل المشاركين بالتغيير على المدى الطويل.
- 6- إذا شعر المشاركون بأن مصلحتهم واستقلاليتهم وطبيعة أعمالهم سوف لا تكون مهددة.
- 7- إذا ساهم العاملون من خلال المشاركة في تشخيص الحاجة للتغيير.
- 8- إذا كان قرار إجراء التغيير متخذاً بشكل جماعي.
- 9- إذا كانت التغييرات أو التجديدات أو التبديلات مدركة ومشخصة ولا تدعو إلى سوء الفهم، وإذا كان الاستعداد لها متأنياً من المعلومات المرتدة الواردة من خلال دراسة حالة التغيير.
- 10- إذا كان التغيير مستمداً من دراسة واقع المكتبة بشكل جيد وبناء على مصلحتها.
- ويمكن إضافة أسباب أخرى قد تؤدي إلى قبول التغيير، وهي<sup>(1)</sup>:
- توقع تحسن ظروف العمل أو زيادة الدخل أو المركز الاجتماعي أو السلطة للأفراد.
  - توقع زيادة فرص النمو والاعتراف والترقية.
  - الاعتقاد بأن التغيير سوف يولد تحديات جديدة ويقلل من الضجر.
  - الاعتقاد بأن التغيير مطلوب وأن التوقيت مناسب.
  - احترام الشخص أو الإدارة القائمة بتقديم التغيير.

• تفصيل الطريقة التي يقدم بها التغيير.

• المساهمة في مدخلات التغيير.

• تكوين مشاعر طيبة تجاه التنظيم أو وظائفه.

• تكوين تأثيرات إيجابية على الأفراد من جانب الزملاء أو قادة الجماعات.

## 2- العناية الشخصي من التغيير:

فتغيير مكان عمل الفرد إلى مكان آخر (قسم أو إدارة أخرى) يتطلب تغييراً في عاداته ومجرباته وأمواله، مثل: إقامة علاقات جديدة بمرؤوسين ورؤساء جدد وبمكان عمل جديد أو طبيعة عمل جديدة... إلخ<sup>(79)</sup>.

## ثالثاً: أسباب مقاومة التغيير:

### 3- المصالح الشخصية:

عندما يهدد التغيير بعض المصالح الخاصة بالعاملين، مثل الدخل أو السلطات والنفوذ والمراكز الإدارية، أو الكفاءة المهنية، أو نقص فرص التقدم والترقى... إلخ، فمن الطبيعي أن يقوموا بمعارضة هذه التغييرات المقترحة خوفاً من فقدان هذه المصالح الشخصية<sup>(80)</sup>.

### 1- العادات التنظيمية:

وهي نمط السلوك الذي اعتاد عليه الأفراد في أداء الأشياء، وتكتسب بالتعلم أو الملاحظة أو التقليد، وتمثل بمرور الوقت تراكم منحنى الخبرة أو التعلم لدى الأفراد والمكتبات، وقواعد ونماذج لحكم السلوك. ويؤدي التمسك بالعادات التنظيمية، وعدم الرغبة في تغييرها، إلى الرتابة والجمود. ومما يساعد على ذلك، النمط القيادي المتسم بالتحفظ والبيروقراطية والحرص الشديد على الاحتفاظ بالسياسات والاتجاهات التقليدية للمكتبة وبقاء الوضع على ما هو عليه، وبطء حركة التغيير، وعدم السعي لإدخال التغييرات بل مقاومتها<sup>(77)</sup>.

### 4- العلاقات الشخصية:

تنشأ مقاومة التغيير عندما يشعر الفرد أو الجماعة أن هناك تعارضاً بين علاقاته والتزاماته مع ما يتطلبه الوضع الجديد، فقد يكون للفرد علاقات ودية وطيدة مع أفراد وجماعات معينة، وفي حالة إدخال التغيير فإنه سوف يصيب هؤلاء الأفراد أو الجماعات ضرراً، ومن هنا يحدث الصراع بين المصلحتين مما يؤدي إلى مقاومة التغيير<sup>(81)</sup>.

### 5- معايير الجماعة:

المعايير نظام اجتماعي للمجموعات، فلكل مجموعة معاييرها الخاصة المتفق عليها هي التي تحدد نمط سلوك الفرد في المجموعة، وهذه المعايير تساعد وتسهل التفاعل بين أعضاء المجموعة من خلال الالتزام بها سلوكياً، ومن الصعب تغيير هذه

فبعض الناس لا يرغبون في التغيير نتيجة تعودهم على أداء أعمالهم بصورة معينة مريحة وسهلة بالنسبة لهم اكتسبوا من خلالها خبرات، والتغيير سوف يجبرهم على أداء العمل بطريقة أخرى لا تتوافق مع ما تعودوا عليه، لذلك فهم يقاومون التغيير<sup>(78)</sup>.

المعايير من الخارج، وبالتالي فإن قبول أو مقاومة التغيير يعتمد على مدى نجاح المكتبة فى تغيير معايير الجماعة التى ترفض التغييرات الجديدة<sup>(82)</sup>.

#### 6- التكاليف الغارقة:

قد يكون هناك استثمار فى الوضع الراهن بالمكتبة لبعض العاملين القدامى من حيث وجود خبرة طويلة فى تعلم طرق معينة للعمل، وفى تطوير مواقف واتجاهات محددة، والتغيير يسبب لهؤلاء شعوراً بضياح الجهد الطويل المبدول من قبلهم فى الوصول إلى الوضع الراهن، مما يؤدي إلى مقاومة التغيير<sup>(83)</sup>.

#### 7- المفاجأة:

إذا حدث التغيير فجأة أو بشكل غير متوقع، فإن المقاومة تكون شديدة من جانب الأفراد، مثلاً: عند إصدار قرار فجائى للتغيير، يلاحظ وجود مقاومة كبيرة من جانب المنفذين للقرار<sup>(84)</sup>.

#### 8- الخوف من المجهول:

إن التنبؤ بالمستقبل أمر صعب، ولذلك فإن الخوف من المجهول أو الخوف من نتائج إدخال التغيير والشعور بعدم الأمان الوظيفى، سواء ما كان يتعلق بالأمان المادى أو النفسى، يعد من الأسباب الهامة فى مقاومة التغيير، حيث يسود شعور بالقلق والتهديد المرتبط بالأشياء الجديدة غير المألوفة، وافتقاد الثقة بين العاملين فى المكتبة، مما يجعل التغيير أكثر تهديداً بسبب الشك والريبة فى دوافع الآخرين، لذلك فإن الأفراد سوف يقاومون التغيير لأنهم متخوفون من النتائج التى قد تكون غير جديدة نتيجة التغيير<sup>(85)</sup>.

#### 9- سوء الفهم:

عندما لا يكون هدف الإدارة واضحاً من التغيير ومبرراته، وهناك غياب للثقة بين الإدارة والعاملين، يحدث سوء فهم لدى الأفراد لأهداف التغيير وآثاره، مما يزيد من المقاومة للتغيير أو الاعتقاد بأن التغيير لا يعود عليهم بفوائد فى العمل<sup>(86)</sup>.

#### 10- ضعف نظام المعلومات والاتصالات:

يؤدى ضعف نظام المعلومات والاتصالات بين العاملين وإدارة المكتبة، وعدم معرفة العاملين لطبيعة التغيير والغرض منه، وآثاره ونتائجه، وعدم اشتراك العاملين فى عملية التغيير والإعداد له، إلى مقاومة التغيير<sup>(87)</sup>.

#### 11- الاهتمام الذاتى:

بعض الأفراد أقل اهتماماً بتحسين مكنتاتهم عن أولئك الذين يسعون إلى تطوير مكنتاتهم. فالأفراد الذين لا يرغبون فى التطوير يمثلون مقاومة كبيرة، أما الذين يسعون ولديهم اهتمام أكبر بالتطوير فهم لا يقاومون<sup>(88)</sup>.

#### 12- التجربة السابقة من التغيير:

إذا حدث وكان الفرد غير موفق عند حدوث تغيير سابق، فإن ذلك عادة ما يترك أثراً فى ذاته، فقد تتولد عنده مقاومة واعية أو غير واعية بصفة مبدئية لكل تغيير، وقد يرجع ذلك إلى تجارب الفرد السابقة منذ طفولته، وقد يفسر ذلك اختلاف مواقف الأفراد من التغيير<sup>(89)</sup>.

### 13- اعتبار التغيير بمثابة نقد شخصي؛

يرى البعض التغيير على أنه عدم رضا من الإدارة عن الأفراد أو أن عملهم ضعيف، في حين يرى البعض الآخر التغيير على أنه وسيلة من إدارة المكتبة لسحب السلطة منهم<sup>(90)</sup>.

### 14- ضغوط العمل؛

في بعض الأحيان، نجد أن العاملين يقاومون التغيير والأفكار الجديدة نتيجة لضغوط العمل الحالية أو لأن التغيير سوف يزيد من مسؤوليات وكمية العمل لديهم، أو لأنه سوف يتطلب بذل جهود إضافية كثيرة<sup>(91)</sup>.

15- اعتماد بعض العاملين في المكتبة على الآخرين في إنجاز أعمالهم. لذلك قد يكونون مصدرًا لمقاومة التغيير<sup>(92)</sup>.

16- يقاوم العاملون التغيير لعدم رؤية الحاجة إلى التغيير<sup>(93)</sup>.

17- يقاوم العاملون التغيير عندما يكون التغيير سريعاً جداً<sup>(94)</sup>.

ولكل ما سبق، فإن العبء الأكبر يقع على إدارة المكتبة في خلق المناخ الذي يساعد على تكوين المشاعر الإيجابية للتغييرات اللازمة والتكيف مع هذه التغييرات.

### رابعاً: العوامل التي تزيد من مقاومة التغيير؛

• يلاحظ أن أي تغيير يفرض على الأفراد من الخارج سوف يكون مثيراً للمعارضة لأنه يهدد مراكز العاملين وسلطاتهم ما لم يكن هذا التغيير قد تم بناء على طلبهم، فالتغيير الوارد

من مصدر خارجي يحمل في طياته معنى ضمنياً بأن الأفراد لا يؤدون أعمالهم على الوجه الأكمل، كما يشعر العاملون بأن عملية التغيير وتطوير نظم العمل تمثل نقداً موجهاً إليهم ولظروف العمل ولسلوكلهم الذين تعودوا عليه وتطبعوا به فتزداد مقاومتهم وتنعدم مساعدتهم للقائمين بعملية التغيير، وذلك على خلاف أن يتم هذا التغيير بناء على طلبهم حيث ينظرون للتغيير الذي يساعد على إحداث التغيير كأنه يعمل لحسابهم، ويشير التغيير الوارد من الخارج مقاومة جماعات العمل لأنه عادة ما يمس أكثر من فرد ويمس عمل المكتبة وجماعات العمل القائمة بها.

• يلعب التنظيم غير الرسمي الدور الرئيسي في تقوية المقاومة للتغيير بين أعضائه حيث يعمد إلى إثارة الشكوك لدى الأفراد في نوايا الإدارة ويزيد الاحتمالات السيئة المترتبة على التغيير، ويستفيد التنظيم غير الرسمي في هذا المجال ببعض العيوب الشائعة والأخطاء المتكررة في التنظيم وقلة تدفق المعلومات السليمة من قمة التنظيم الرسمي إلى قواعده، وضعف أساليب الإشراف والقيادة وتجاهلها عن استشارة الحماس والقناعة لدى الأفراد.

• يلاحظ أن مقاومة تغيير جماعات العمل تكون أكبر من مقاومة الأفراد مجتمعهم حيث أن سلوك الجماعة لا يمثل سلوكاً مماثلاً ومطابقاً لسلوك الفرد، فهو سلوك مضاعف في قوته،

- الرغبة اللاشعورية فى بقاء الأوضاع على ما هى عليه.

ثالثاً: العوامل الاجتماعية ومصالح الجماعة ويكون مصدرها:

- التعارض مع قيم الجماعة السائدة أو مصالحها الراسخة.
- الانغلاق والنظرة الضيقة للأمور.
- الرغبة فى المحافظة على الصداقات والعلاقات القائمة.

وفى ما يختص بنمط مقاومة التغيير القائم على الأسباب الطبيعية، فقد يكون التغيير نافعاً وملائماً للأفراد فى المدى الطويل، ولكن يجب أن يتحمل الأفراد الجهد والعناء للتأقلم مع المواقف الجديدة، على الأقل فى المدى القصير.

أما نمط مقاومة التغيير القائم على الأسباب السلوكية أو الانفعالية، كالخوف من المجهول أو عدم الثقة فى القيادات أو الشعور بتهديد الأمان الذى يتمتع به الأفراد، فقد لا ترى الإدارة المبرر القوى لوجود مثل هذه المشاعر لدى الأفراد، إلا أن هذه المشاعر تكون موجودة وقائمة ويجب الاعتراف بها وعدم إغفالها.

أما نمط مقاومة التغيير القائم على التعارض مع مصالح وقيم الجماعة فتوجه إليه الإدارة اهتمامات كبيرة لتأثيره فى مناخ العمل السائد، فهناك قيم متعارضة تسود نقابات العمال، وهناك أيضاً قيم مختلفة فى المجتمعات الكبيرة، وهناك على نطاق جماعة العمل فى المكتبة العلاقات والصداقات التى قد تتأثر بالتغيير وسوف يتساءل الأفراد عن مدى

كما يلاحظ من جهة أخرى أن تأثير التغيير المقترح على الجماعة عادة ما يكون أكبر من تأثيره على الفرد. وتعكس مقاومة الفرد أو الجماعة للتغيير حجمه، فالتغيير البسيط يخلق معارضة بسيطة نسبياً لأنه يؤثر بدرجة أقل على ديناميكية العمل بالمكتبة، بخلاف أن يكون التغيير كبيراً فتكون إمكانية حدوث مقاومة من جانب الجماعة كبيرة، وكذلك تكون الآثار المترتبة على مراكز وسلطات واحتصاصات ومسئوليات الأفراد الذين يتعلق بهم التغيير<sup>(95)</sup>.

### خامساً: أشكال مقاومة التغيير:

يوجد لمقاومة التغيير ثلاثة أشكال، وهى التى تحدد مواقف واتجاهات الأفراد تجاه التغيير:

أولاً: النمط الطبيعي، أى نشأة المقاومة كنتيجة طبيعية للتغيير واختلاف الأحوال، مثل:

- الحاجة إلى الوقت والجهد للتأقلم وتعلم المواقف الجديدة.
- إمكانية الاكتفاء بعدد أقل من التغييرات.
- النظر إلى التكاليف الاقتصادية للتغيير والخوف منها.
- مدى القناعة بجدوى وفاعلية التغيير.

ثانياً: النمط السلوكي والانفعالي الذى تقوم عليه مقاومة التغيير، ومن أمثلته:

- الخوف اللاشعوري من التغيير.
- عدم القدرة على تحمل أعباء التغيير.
- ضعف الثقة فى القيادات أو فى النظم أو فى الخبر أو فى الزملاء القائمين بإحداث التغيير.

تأثير التغيير الجديد على قيم الجماعة القائمة وهل سيتعارض مع روح الجماعة أو يؤثر فيها.

وقد تكون مقاومة التغيير علنية أو ضمنية أو مستترة، حالية أو مؤجلة، فقد يتخذ الأفراد، مواقف دفاعية لحماية الوضع القائم، وهذا السلوك الدفاعي العلني قد يأخذ شكل الاضطرابات، أو تباطؤ الإنتاج، أو زيادة الأخطاء، أو الالتجاء إلى النقابات، أو الرفض أو المعارضة الشديدة دون إبداء أسباب أو الاستقالة.

كما قد يتخذ السلوك الدفاعي الضمني أو المستتر أشكالاً مختلفة، منها افتقاد الولاء للمكتبة أو فقد الدافعية للعمل أو ظاهرة التأخير أو التأجيل أو التسويف أو التناسي أو التميع أو التهوين أو الانسحاب أو الاستسلام أو الانصياع دون مناقشة للقيم الجديدة والمهارات، وقد يتخذ السلوك الدفاعي الضمني شكل زيادة وقت التعلم أو زيادة أيام الغياب أو التمارض أو عدم الرضا.

وهذه الظواهر لمقاومة التغيير، سواء أكانت علنية أو ضمنية أو مستترة، قد تكون حالية أو مؤجلة، ومن ثم فقد تبقى نتائج إحداث تغيير ما بالمكتبة في حدودها الدنيا، ولكن عند إحداث تغيير تالي بعد وقت آخر قد تزيد مقاومة التغيير. كما أنه عند إحداث تغيير ثالث، ربما أقل شأنًا، فقد يكون رد الفعل المباشر قويًا ومقاومة التغيير عنيفة وعلنية<sup>(96)</sup>.

وللمقاومة أشكال عديدة إذ قد تكون العدائية واضحة وصريحة، وقد تكون متوارية، كما أنها قد تكون موجهة ضد التغيير نفسه أو ضد الذي يقوم

بعملية التغيير، وما يتم فعله يعتمد على ما يتمكن المقاوم من عمله، ويؤدي ذلك إلى زيادة خطر التهديد الذي يتعرض له.

إن مقاومة التغيير تبدأ عندما تكون طبيعة التغيير غير واضحة للذين سوف يتأثرون به، كذلك فإن المستائين من عملهم بالمكتبة يتوقع أن يظهروا أنواعاً من عدم الرضا نتيجة عدم وضوح التغيير، أو عندما يفسر التغيير تفسيرات مختلفة من قبل أشخاص مختلفين.

كذلك توجد المقاومة عند وقوع المعنيين بالتغيير بين قوتين متعارضتين إحداهما تدفع باتجاه التغيير والأخرى تدفع ضده، أو عندما يكون الضغط الذي يتعرض له المعنيون بالتغيير كبيراً، أو إذا كان التغيير مبنياً على أوامر شخصية من المدير أو حسبما يراه المدير وليس كما يتطلب العمل أو القواعد، أو عند تجاهل القواعد والمعايير الموجودة في الجماعة<sup>(97)</sup>.

### المواقف العملية لمقاومة التغيير من جانب الأفراد<sup>(98)</sup>؛

- أن يترك الفرد المكتبة نهائياً أو يتذرع بالمرض.
- أن يحاول الفرد تسلق السلم التنظيمي إلى مركز أعلى لتجنب عبء التغيير الجديد ونقله على المستويات الدنيا في التنظيم.
- أن يستخدم الفرد وسائله الدفاعية مثل العدوانية.
- أن يصبح الفرد مستهتراً وغير عابئ بشيء ومتكاسلاً ومتراخياً ولا يهتم بالتنظيم ولا بما يستحدثه من تغييرات جديدة.

• الانضمام إلى التنظيم غير الرسمي الذي يتكون على أساس تشابه القيم والمبادئ والميول والرغبات الاجتماعية بين الأفراد، وذلك لحماية نفسه من أوضاع التغيير الجديدة حيث يجد في التنظيم غير الرسمي فرصة للتعبير عن معارضته ومشاعره التي لا يستطيع أن يعبر عنها بصراحة، كذلك قد يجد فيه عالماً آخر تنمو فيه شخصيته دون قيود أو ضغوط.

وإذا لم تنجح الإدارة في استمالة الأفراد للتغيير، فإن جماعات العمل قد تعتمد إلى التكيف مع الأوضاع الجديدة وما تتضمنه من تغييرات، ولكنها قد تتخذ تجاهها المواقف الآتية: تقييد الإنتاج وخفض الجهود المبذولة وزيادة العادم ومقاومة التجديدات التي يقترحها الخبراء، ولن تعدم جماعات العاملين على بساطة معلوماتها ومعارفها أن تستنبط في هذا الصدد العديد من الأساليب التي تنطوي على ذكاء واضح ومهارة كبيرة.

ويلاحظ أن لمقاومة التغيير إيجابيات أهمها<sup>(99)</sup>:

1- إجبار الإدارة على توضيح الأهداف والنتائج المتوقعة.

2- قد تكشف عن عدم فعالية نظام الاتصال داخل المكتبة، أو عدم توافر بعض المعلومات الواجب توافرها.

3- إجبار الإدارة على مراجعة الخطط وتحليل النتائج، مما يزيد من فعالية التغيير المتوقع.

4- الكشف عن نقاط الضعف في بعض الأمور كاتخاذ القرارات وحل المشكلات.

5- التعرف على مدى إشراك الأشخاص المهمين في عملية التغيير.

### مبادئ إدارة التغيير:

إذا كنا نتحدث عن إدارة التغيير، فإن من الصعوبة بمكان أن نسرد مجموعة من المبادئ والأسس الجافة التي يمثل الالتزام بها ضرورة حيوية، وذلك بحكم تعاملنا مع موضوع وقضايا ديناميكية خاضعة لتأثيرات غير ثابتة، إلا أنه من المفيد جداً الاسترشاد بالعموميات في هذا الصدد.

وفيما يلي بعض العموميات للاسترشاد بها في إدارة التغيير<sup>(100)</sup>:

1- تغيير الماديات بمعدل أسرع من تغير الأفكار. حيث يسهل تداول وانتقال الماديات عن تداول وانتقال الأفكار. ومن ثم، فإن إدارة التغيير محكومة من حيث مدى يسر وسهولة حركة التغيير بنوعية موضوع التغيير نفسه من حيث كونه مادياً أو معنوياً.

2- تتم معظم الابتكارات بمعرفة آخرين من خارج محيط العمل.

3- تدخل الابتكارات إلى المكتبة بمعدل أسرع من خلال المستويات الإدارية العليا، ويا حبذا لو دخلت الابتكارات إلى المكتبة من أسفل السلم الوظيفي إلى أعلاه، وبالتالي تخف حدة المقاومة الإنسانية لجهود التغيير.

4- يختلف المدبرون في الصفات والسمات التي تحكم تصرفاتهم، فمنهم من يؤثر في المكتبة، ومنهم من يتأثر بمقدار يزيد بكثير عن نسبة تأثيره في المكتبة، ومنهم من يحسن استقبال

وسلوكياته الجانبية ستظهر بوضوح، وربما تؤدي إلى نفس النتيجة.

9- يقبل الأفراد جهود التغيير بمعدلات أسرع في حالة قبولها من قبل مصدرها الأول: بمعنى أن الجانب العملي والممارسات التطبيقية يحملان بين طياتهما أبعاداً وآثاراً أكثر من الإطار النظري.

10- ترتفع معدلات التغيير في المكتبات الكبيرة والمعقدة التركيب ويرتفع معها معدلات المقاومة الإنسانية. وما لا شك فيه أن المكتبات الكبيرة لديها من الإمكانيات ما يساعد في مواكبة التغيير وإحداثه إن أمكن، على عكس الوضع بالنسبة للمكتبات الصغيرة، ومن الطبيعي أن تتناسب المقاومة الإنسانية طردياً مع حجم التغييرات.

11- يطمع العاملون بالمكتبة أن تكون جهود التغيير كافية لدرجة تجعل عملهم يبدو أكثر أهمية وفعلاً، إلا أنهم لا يطمعون في أن تكون مكثفة لدرجة إثارة الخوف، بمعنى أن الصراع دائم ورهيب بين صور الذكاء الصناعي وبين فئة من الناس ممن يشعرون بالقلق الوظيفي، خوفاً من استحكام الأتوماتيكية وإحلالها محل الجهود الذهنية، بما قد يهدد البعض ويشير تخوفهم من فقدان الوظيفة.

12- كلما توافر عدد الأخصائيين وذوى المعرفة بجهود التغيير بالمكتبة زادت فرصة تقديم عدد أكبر من صور التغيير، بمعنى أن صور التغيير مرتبطة إلى حد كبير بفريق عمل التغيير، ولن يتم التغيير بدون أخصائي أو قائد التغيير، ومن

الأفكار ويتفاعل معها، ومنهم من لا يحسن ذلك. وهكذا يمكن تصنيف المديرين في هذا الصدد بالمتحفظ من جانب والتقدمي من جانب آخر. ويحكم معيار التمييز بين النوعين: السمات والقدرة على التفاعل والتفاهم ومجال ونوعية الاتصالات مع العالم الخارجى للمكتبة، واقتناء المستحدثات من الأفكار والابتكارات الفعالة.

5- يتم قبول الابتكارات بمعدلات أسرع من قبل المستويات الرفيعة من البشر: حيث تشير دراسات السلوكيين إلى سرعة تقبل المستويات الرفيعة من البشر للأفكار والابتكارات الجديدة، بالقياس إلى أولئك الذين لا يحاولون الارتقاء بمستوياتهم الاجتماعية والمهنية والاقتصادية.

6- عدم تقبل بعض الأفراد لأفكار وابتكارات التغيير بالمرّة.

7- تقبل التغييرات بمعدل أسرع كلما قل حجمها: تعتبر استراتيجية تقديم مشروعات التغيير بالتدرج استراتيجية ناجحة حيث يتم قبول التغييرات بمعدلات أسرع كلما قل حجمها لتقل المقاومة الإنسانية حيث أن أخذ الدواء كله دفعة واحدة لن يشفى من الداء ومن ثم فإن استراتيجية تجزئة مشروعات التغيير تعتبر أفضل من حيث فعالية التطبيق في ظل أدنى حد من المشكلات الفنية والإنسانية.

8- يعتبر المدير البيروقراطى معوقاً لجهود التغيير، فإن لم يحاول المدير البيروقراطى تحطيم جهود التغيير بصورة مباشرة، فإن آثار تصرفاته

هنا نجد أن العلاقة اعتمادية بحتة حيث تكثر فرص الاستحداث كلما كثرت العناصر البشرية اللازمة لإتمام التغييرات.

13- يقبل الأفراد التغييرات بمعدلات أكثر كلما أتاحت لهم فرصة مناقشتها قبل الشروع فيها. ويعتبر الإقناع أحدث وأرشد مدخل إلى أذهان الغالبية من العناصر البشرية، ولن يتم الإقناع بدون مناقشة وحوار، وبالتالي فإن مناقشة التغييرات قبل إقحامها يعتبر مدخلاً موضوعياً يتمشى مع أحدث وأفضل المداخل الإدارية والسلوكية.

14- صوت الفعل أقوى وأعذب من صوت القول فيما يتعلق بجهود التغيير. فلا تأخذ التغييرات مأخذها الطبيعي، ولن تصبح فعالة، إلا بعد الممارسة العملية والتعود عليها بالفعل، وبالتالي فإن إمكانية إحداث التغييرات من خلال الاتصالات الشفهية أو التعليمات المكتوبة تعتبر شبه معدومة.

### محددات التغيير:

تعرف محدّدات التغيير بأنها الصفات المميزة التي تساعد على زيادة القوى الدافعة للتغيير، أو تخفيض مقاومة التغيير. ويمكن تحديد سبع نقاط تنظيمية مميزة للتغيير في ارتباطها بالبدء في عملية التغيير، وهي (101):

أ- التعقيد. وهو يعنى مستوى المعرفة والخبرة فى المكتبة، حيث يتبين أنه يرتبط مباشرة بمعدل التغيير فى البرنامج، وأن هناك ارتباطاً قوياً وإيجابياً بين التعقيد التنظيمى ومعدل التغيير.

ب- التمرکز. وذلك بتركيز سلطة اتخاذ القرارات فى أيدي أفراد قليلين، ويرتبط التمرکز ارتباطاً عكسياً بالتغيير.

ج- التفريق فى المستويات، وذلك بالتوزيع غير المتكافئ للمكافآت والرواتب والبدلات الإضافية، بالإضافة إلى الحواجز التي تعوق الحركة بين المستويات الهرمية المتدرجة. وقد ارتبط التفريق فى المستويات ارتباطاً عكسياً بمعدل التغيير.

هـ- التركيز على معدل الإنتاج، أى التركيز على أحجام عالية من الإنتاج بغض النظر عن الجودة، وهو يرتبط ارتباطاً عكسياً بالتغيير.

و- الكفاءة. وهى التركيز على تخفيف التكلفة أو اقتصاد الموارد والحفاظة عليها، وهى ترتبط ارتباطاً عكسياً بمعدل التغيير.

ز- الرضا الوظيفى والروح المعنوية. ويعنى ذلك الرضا عن المرتب وظروف العمل والمشرفين وموظفى المستويات نفسها، وقد وجد أنه يرتبط ارتباطاً مباشراً بمعدل التغيير.

### أساليب مقاومة التغيير:

ترتبط عملية القضاء على مقاومة التغيير بإمكانية التغلب على الأسباب التي تدفع لمقاومة التغيير. وتكمن وسائل علاج مقاومة التغيير فى مجموعة من الأساليب التي يمكن أن تطبقها الإدارة عند القيام بوضع خطط التغيير موضع التنفيذ، فدور المديرين لا يتوقف فقط عند حد التعرف على القوى المقاومة للتغيير وأسبابها وإنما يجب العمل على تخفيض مقاومة التغيير لضمان

نجاحه في المكتبة من خلال القيام ببعض الأعمال أو الأنشطة التي من شأنها تخفيض المقاومة، وأهمها ما يلي:

### 1- تهيئة البيئة الثقافية للمكتبة:

فلكل مكتبة ثقافتها المميزة لها، وقد تكون هذه الثقافة مصدراً لقوة المكتبة ونجاحها، أو قد تكون الثقافة مصدراً لضعف المكتبة وتقف عقبة في سبيل التطوير والتغيير. وتتكون ثقافة المكتبة من اللغة والعادات ونظام القيم والتقاليد والعرف والقانون الذي ينظم تعاملاتها. وتعكس ثقافة المكتبة في الهيكل التنظيمي القائم، والنمط الإداري السائد، ونظام الاتصالات والمعلومات، وطريقة الأفراد في معالجة المشكلات واتخاذ القرارات، وتقييم الأداء<sup>(102)</sup>.

وتسمح الثقافة التنظيمية للمكتبة بالتعامل مع مشكلات التكيف مع البيئة الخارجية المتغيرة بشكل مستمر والمشكلات الداخلية الناتجة عن ربط موارد المكتبة والأفراد وسياسات دعم التكيف الخارجي، لذلك يمكن القول بأن الثقافة التنظيمية للمكتبة تلعب دوراً هاماً في تحديد مدى نجاح عملية التغيير ويتطلب نجاح التغيير محاولة تغيير الثقافة التنظيمية، أو التأقلم معها.

**وهناك أربعة أساليب تستطيع بها الإدارة أن تخفف من المقاومة الثقافية والانفعالية للتغيير عندما يتعلق الأمر بإحداث تغيير استراتيجي في المكتبة، وهي<sup>(103)</sup>:**

أولاً: وضع العاملين وجهاً لوجه مع الضغوط التي

تجبرهم على التغيير، وذلك عن طريق تخفيف العاملين للمشاركة في مبادرات التغيير.

ثانياً: استقطاب المتحمسين للتغيير، وهم الذين يملكون الدافعية للتغيير وتستطيع الإدارة أن تجعلهم نماذج للعاملين الآخرين. ومن أفضل الممارسات التي تؤديها الإدارة أن تحدد هؤلاء المتحمسين للتغيير وتشجيعهم عليه.

ثالثاً: إدارة مشاعر العاملين عن طريق مساعدتهم على التعامل مع ردود الأفعال الانفعالية المقاومة للتغيير.

رابعاً: دعم التغيير بوسائل وأنظمة جديدة، مثل زيادة الكفاءة أو الحوافز بناء على مستوى تكيف كل فرد مع التغيير.

### 2- إيضاح حقائق التغيير واطهار مزاياه للعاملين:

مجرد الإخطار المسبق من قبل الإدارة للعاملين بحقائق التغيير المزمع إدخاله وأسبابه وطرقه ونتائجه لا يوضح التغيير، ذلك أن مقاومة التجديدات ومعارضة التغيير والشعور بالخوف منه، والتباين في إدراك أبعاده وأهدافه، والعداء لسلطة الإدارة، كل هذه ميول طبيعية متوقعة ويجب أن تنتظرها الإدارة ولا تياس منها لأنه من حق الموظف أن يعرف كل تغيير يتم في عمله وأن يفهم أسبابه وأبعاده وأثر ذلك بالنسبة إليه، حيث أن ذلك هو الطريق الوحيد لإشعاره بأهميته واطمئنانه إلى نية الإدارة وزيادة شعوره بالأمن في المكتبة. ومن ثم فلا يجب الاكتفاء بإصدار الأوامر والتعليمات بل يجب النزول إلى الأفراد وفتح قنوات الاتصال وباب المناقشة

والتعليق والاستفسار وكل وسائل الأخذ والعطاء بين الطرفين حتى تتغلب الإدارة على مخاوف وشكوك العاملين في التغيير بإعطائهم الفرصة الكافية للتفهم والإجابة على استفساراتهم وما يعين لهم من استيضاحات، وبذلك يتأكد شعورهم بالأمان تجاه التغيير والإدارة ويقل ميلهم إلى مقاومة التغيير<sup>(104)</sup>.

### 3- بناء الثقة بين العاملين والإدارة:

يجب العمل على ترسيخ القيم والقواعد والإجراءات لإقامة جو من الثقة والانفتاح والصراحة بين الإدارة والعاملين، وذلك لأن الثقة بين الإدارة والعاملين عامل أساسي لخفض المقاومة، ومن ثم تعلن الإدارة في هذا المناخ الصحي الحقائق كاملة وقبل إحداث التغيير لا بعده لأن جو الأسرار والغموض هو الذى يولد الإشاعات وأنصاف الحقائق أو الحقائق المشوهة، وافتراس سوء النية، وتفسير التصرفات تفسيراً بعيداً عن الحقيقة. ويساعد على ذلك تعدد المستويات الإدارية وطول المسافة الإدارية والبعد الاجتماعى الذى يفصل بين الإدارة العليا وبين المستويات التنفيذية العاملة. ولذلك، فإن من الخطأ الكبير أن تهرب الإدارة من المسئولية بادعاء عجز العاملين عن فهم الحقائق بدلاً من إثبات قدرتها وعدم عجزها عن تفهيمهم حقائق التغيير وأبعاده وأهدافه<sup>(105)</sup>، فإذا كانت هناك ثقة بالإدارة وقامت بتقديم المعلومات الكاملة عن التغيير، وأسباب القيام به، يكون هناك احتمال كبير لتصديقها، وبالتالي تكون المقاومة للتغيير منخفضة للحد الأدنى.

### 4- المشاركة فى التغيير:

قال تعالى «وأمرهم شورى بينهم»، كما أمر

رسوله الكريم بقوله «وشاورهم فى الأمر». ومن الثابت عملياً أن من يشارك فى وضع خطة ما ويشارك فى تنفيذها يكون أكثر دعماً لها وأقل مقاومة، فمشاركة العاملين الفعلية فى كل ما ترمع الإدارة إدخاله من تغييرات توضح الحقائق وتساعد على تدعيم جو الثقة والانفتاح، فالمشاركة من قبل أفراد المكتبة فى عملية تشخيص المشاكل ووضع خطط العمل الرامية إلى إيجاد الحلول لها وتدعيم البحوث التى أجريت عنها تعتبر عاملاً هاماً لإزالة مقاومة التغيير ومن ثم إنجاحه. وبصفة عامة، فإن مشاركة العاملين فى الإدارة، خاصة فى الأمور التى تمسهم، تساعد على خفض مقاومة التغيير.

ويخطئ تماماً من يعتقد أن المشاركة فى المكتبة تمثل تدخلاً فى أمورها وقيمها الإنسانية مما يبعدها عن الواقع والموضوعية.

ولا يجب أن تقصر المشاركة على مستويات الإدارة العليا بل يجب أن تمتد إلى مستويات الإدارة الوسطى وجميع العاملين، فغياب أى مستوى يؤثر على كفاءتها فى المستويات الأخرى.

### وتعتبر المشاركة من أهم وسائل مجابهة مقاومة التغيير للأسباب الآتية<sup>(106)</sup>:

- تتيح المشاركة الفرصة لتحقيق الرضا وإشباع الحاجات. وهناك حد أمثل لمشاركة العاملين، خاصة فى الأمور التى تهمهم وتحقق مصالحهم، ومن ثم يتحقق أكبر قدر من الرضا الوظيفى.
- تتيح المشاركة الفرص للأفراد لمعرفة حقائق التغيير وأهدافه ومن ثم تقديم مقترحاتهم وتعاونهم لإنجاح التغيير.

لتحسين أدائهم، وتشمل عملية الدعم أيضاً الاستماع للمشكلات التي سوف تنتج عن عملية التغيير ابتداءً من فهم انخفاض الأداء إلى تحسين الأداء<sup>(108)</sup>.

#### 7- عقد الندوات واللقاءات:

مقاومة التغيير يمكن أن تنخفض من خلال عقد الندوات واللقاءات والاجتماعات التي تناقش فيها أهمية التغيير وحتميته واستمراريته وخططه وإجراءاته والمجالات أو الحالات التي تتطلب عملية التغيير، كذلك تحدد الجهات التي سوف تتأثر به والأفراد الذين سوف يقومون به. ويعد هذا الأسلوب التثقيفي عاملاً مهماً لخفض مقاومة التغيير<sup>(109)</sup>.

#### 8- استخدام قوى الجماعات:

تلعب الجماعة دوراً كبيراً في تحديد استجابة الفرد في قبول أو مقاومة التغيير. وكلما استطاعت الإدارة استقطاب قوى الجماعات والتنظيمات غير الرسمية، ساعد ذلك على قبول التغيير، ولذا يجب مشاركة قادة الجماعات في تحديد مجالات وأنشطة التغيير المحتملة<sup>(110)</sup>.

#### 9- التفاوض:

يستخدم مدخل التفاوض للتعامل مع مقاومة التغيير من خلال التباحث والمساومة للوصول إلى اتفاق بشأن التغيير المقترح.

ويلائم مدخل الانفاقيات التفاوضية الحالة التي يفقد فيها الفرد أو الجماعة بعض المزايا من خلال عملية التغيير، ويكون لهذا الفرد أو الجماعة سلطة على مقاومة التغيير في المكتبة<sup>(111)</sup>.

المشاركة في اتخاذ القرار تتضمن اعتراف الإدارة بأهمية دور العاملين، ويحقق ذلك إشباعاً نفسياً واجتماعياً لهم.

المشاركة في الإدارة تنمى قدرات الأفراد واهتماماتهم بالمكتبة.

الأفراد الذين يتأثرون بالقرار يجب أن يشاركوا في صنعه ما أمكن.

لا يمكن للإدارة أن تكتشف كل الوسائل المؤدية إلى زيادة وتحقيق أقصى وفورات ما لم يشاركها العاملون، فالفرد أقرب إلى تفهم طريقة الأداء من المنظم أو خبير التكاليف.

القرار الإداري المستنبط من فكر الجماعة أفضل من المستنبط من فكر الفرد.

#### 5- ضمان مصالح العاملين:

يهدف ضمان رضا العاملين عن التغيير وخفض مقاومتهم له، يجب أن تعمل الإدارة على ضمان مصالح العاملين والدفاع عنها، وعدم تسريحهم من العمل كنتيجة لأي تغيير أو التلاعب في أجورهم ومرتباتهم ومخصصاتهم المالية. وعليه، ومن أجل نجاح عملية التغيير، لا بد أن تؤخذ مصالح العاملين بعين الاعتبار دائماً<sup>(107)</sup>.

#### 6- الدعم والمساندة:

يجب على إدارة التغيير أن تدعم جهود الأفراد بتوفير الإمكانيات والتدريب المستمر لهم، وتوفير الموارد التي تحتاجها عملية التغيير، بحيث تعطى السلطة للأفراد في اتخاذ قرارات التغيير وذلك

## 10- الإكراه الضمني والإكراه الصريح:

المدخل الأخير في مواجهة مقاومة التغيير هو الإكراه الضمني أو الإكراه الصريح والذي يفترض أن يكون هناك عدم اتفاق بين الأطراف المعنية، ويحتوى مدخل الإكراه على استخدام القوة أو التهديد أو الاثنين معاً للحصول على تأييد التغيير المقترح، ومن أمثلة ذلك: الحرمان من المزايا، النقل، الحرمان من فرص الترقى... إلخ (112).

وأخيراً، يجب أن نوضح أن الطرق التي تم شرحها أعلاه ليس من الضروري أن تعمل مستقلة، فربما توظف الإدارة مزيجاً من هذه الطرق. ويجب أن تعتمد عملية اختيار طريقة مواجهة المقاومة على تقييم رد الفعل المتوقع من الأطراف المعنية بالتغيير والهدف المطلوب تحقيقه (3).

**ولكي تتجنب الإدارة مقاومة العاملين للتغيير وتحصل على تأييدهم له واستعدادهم لتنفيذه، فإن عليها أن تقوم بما يلي (4):**

- 1- الاستعداد لمواجهة الموقف بدلاً من التهرب منه، وتوضيحه قبل ممارسته.
- 2- التعرف على حجم مقاومة التغيير والأسباب وراء مقاومته.
- 3- التدرج في تطبيق التغيير وإدخاله على مراحل.
- 4- اختيار الوقت المناسب للتغيير.
- 5- إجراء التغييرات الضرورية فقط. فعلى المديرين وإدارة المكتبة أن يجروا التغييرات عندما تستوجب الحالة ذلك وليس بسبب رغبة أو ميل من جانبهم.

6- المحافظة على العادات المفيدة للعاملين وعلاقاتهم غير الرسمية. فلكل مجموعة عمل عادات وقيم وعلاقات غير رسمية تربط بعضها ببعض، ولديهم وجهات نظر في الإدراك والتشخيص والتعاون، وعليه فمن الممكن جعل التغييرات تحدث نوعاً من التوافق بين عادات وتقاليد الجماعات ومتطلبات التغيير داخل المكتبة.

7- السماح للعاملين بفترة ندم. يجب أن تدع الإدارة للعاملين يتحدثون عما سيفقدوه من الأسلوب القديم في العمل. ودائماً ما يتضح أن بعض الأمور التي يظنون أنهم سيفقدونها ستكون - في الحقيقة - جزءاً من النظام الجديد.

8- مناقشة الأشياء التي يسعد العاملين التخلص منها. ويجب أن تشجع الإدارة العاملين على ملاحظة الأوجه القديمة التي لن يفتقدوها، وكذلك الأشياء التي يسعدهم التخلص منها في النظام القديم. وسيساعدهم ذلك على توسيع منظورهم للأشياء ويذكرهم بأن الأيام الماضية لم تكن كلها ذهبية.

9- تحديد وجه استفادة العاملين من الطريقة القديمة والذين سيستمررون في استفادتهم منه. ويجب أن تشجع الإدارة العاملين على ملاحظة أن هناك بعض الاستمرارية وأن الجديد دائماً ما يقام على آثار القديم بطريقة أو بأخرى.

10- بحث مخاوف وهموم العاملين المتعلقة بالتغيير. ويجب أن تسمح الإدارة للعاملين بمناقشة مخاوفهم وهمومهم عن التغيير، فذلك يوفر للإدارة المعلومات اللازمة بشأن ما تحتاج توفيره أثناء تنفيذ التغيير.

11- سؤال العاملين عن الفوائد التي يعتقدون جنيهاً من التغيير. ويجب أن تشجع الإدارة العاملين على تحديد المنافع الإيجابية من التغيير حتى يبدأ عقلهم في تقبل الأمر.

وتبقى بعد ذلك نقطة أخيرة، وهي أن كل التغييرات الجذرية والحركات الإصلاحية في التاريخ كان لها أعداء يترصبون بها ويعوقون حركتها وتقدمها للمحافظة على مكاسبهم ومصالحهم الخاصة. إنهم لا يتهاونون عن مقاومة التغيير بالطرق المشروعة وغير المشروعة سواء بالالتفاف حوله أو بالتباطؤ في الإنجاز أو بإطلاق الشائعات الكاذبة، أو بإثارة المواطنين، أو بخلق الشغرات. وحتى لا ينجح أعداء التغيير في وقف مسيرته، فإن المخططيين والمنفذين للتغيير يجب أن تتوافر فيهم روح الأصالة والجرأة، والقدرة على تحمل المخاطرة والمسئولية، والقبول بمبدأ الحساب على أساس الإنجاز وما يتحقق من أهداف<sup>(1)</sup>.

ولنتذكر دائماً قوله تعالى: «إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم» (صدق الله العظيم).

### استراتيجية إدارة التغيير في المكتبة:

إن كمية وتنوع وسرعة المعلومات المتاحة عن طريق التطورات التكنولوجية والفنية في مجال المكتبات قد أجبرت المكتبات على تغيير طريقة ونوعية الخدمات والعمليات التي تقوم بها لصالح المستفيدين منها. وإدارة التغيير بطريقة فعالة. فإن هناك حاجة كبيرة لإبداعات وقدرات المديرين. فالتغيير، من ناحية، يحدث النمو والتقدم والخبرة، ولكن العاملين، من ناحية أخرى، يقاومون التغيير

عندما يشعرون إزاءه بالتهديد. ومن المثير للسخرية أنه عندما يكون العاملون آمنين فإنهم يتوقون إلى التغيير، ولكن عندما يكون التغيير أكثر من اللازم فإنهم يتوقون إلى الاستقرار.

ولهذا، فإن التحدي الذي يواجهه المدبرون هو كيفية السيطرة على عمليات التغيير. ولأغراض الإدارة الفعالة، ينبغي النظر إلى عملية التغيير على أنها مسار منطقي. وعندما يتم النظر إلى عملية التغيير بطريقة منطقية، يمكن تقسيمها إلى متواليات من الأحداث تأخذ مدير المكتبة من نقطة إعداد المكتبة للتغيير إلى نقطة تقييم مدى نجاح التغيير، وذلك على النحو التالي<sup>(116)</sup>:

1- التصور الذهني أو تكوين المفاهيم. إن أول وأهم مرحلة في إدارة التغيير هي مرحلة التصور الذهني أو تكوين المفاهيم Conceptualization والتي تمكن مدير المكتبة من أن يقيم طبيعة التغيير وأن يتخيل اتجاه هذا التغيير. وفي هذه المرحلة، يضع مدير المكتبة الاتجاهات ويبحث في البدائل والعواقب أو النتائج مثل: السبب في ضرورة التغيير ولماذا ينبغي أن يحدث؟ ما هي القوى المتصارعة أو المتضاربة التي قد تؤثر عليه والتي ينبغي وضعها في الاعتبار؟ وينبغي أيضاً على المدير أن يطور أو ينمي الوعي بشأن هذا التغيير بمعنى أن يكون التغيير خارجياً أو داخلياً، أو أنه تغيير مفروض على المكتبة أو أن المكتبة هي التي بادرت به. ولتطور الفهم بشأن الأسئلة ينبغي البحث فيها بالتفصيل.

2- تحديد مدى الحاجة إلى التغيير والتي تنتج من وجود مشكلات أو من رغبة في التطوير والتحسين من أجل الارتقاء بمستوى الأداء.

3- معرفة مصادر التغيير، حيث يمكن أن يكون مصدر التغيير نابعاً من البيئة الخارجية للمكتبة؛ مثل: التغييرات السياسية أو القانونية أو التكنولوجية، كما يمكن أن يكون مصدر التغيير نابعاً من البيئة الداخلية للمكتبة؛ مثل: علاقات السلطة والمسئولية أو الجماعات غير الرسمية، أو الصراع التنظيمي السائد، أو الأسلوب القيادي للمديرين أو اتجاهات وتقاليدهم وعادات الموظفين... إلخ.

4- الإدراك الدقيق لطبيعة التغيير، حيث يتم تحديد حجم وطبيعة الفجوة التي تفصل بين مستوى الأداء الحالي للمكتبة من ناحية ومستوى الأداء المستهدف الذي تريد الوصول إليه مستقبلاً، وبمعنى آخر تحديد الفجوة بين تطلعات وطموحات المكتبة وبين واقعها الراهن. ويتضمن ذلك، التشخيص الدقيق للمشكلات، والإلمام الكافي بطبيعة التطورات المحلية والدولية في مجالات الأنشطة التي تمارسها المكتبة، وكذلك فرص وإمكانيات التطوير المتاحة والممكنة.

5- إعداد المكتبة أو القسم. ومن العناصر الهامة لإدارة التغيير تحديد قدرة المكتبة أو القسم على التأثير في التغيير. فيجب على مدير المكتبة أن يشخص قدرة المكتبة على تلقي أنواع التغيير التي يتم اقتراحها مع الأخذ في الاعتبار متطلبات المكتبة، وكذلك المستفيدين منها. فالتغيير الناجح يحتاج إلى الصراحة والاتصال الأمين والقدرة على تقبل التغيير. وينبغي على مدير المكتبة أن يستمع إلى آراء العاملين وأن

يحترمها، وأن يحافظ على وجود توازن سليم بين المهمة والعاملين، وأن يكون عادلاً مع كل فرد، وأن يكون جديراً بالثقة وصریحاً، وأن يكون ملتزماً ومتعاوناً ومشجعاً.

6- تحديد الفريق المسئول عن إحداث عملية التغيير. ينبغي على مدير المكتبة أن يجمع أفضل قوى لأداء المهمة والتي يجب أن تتكون من أفضل مجموعة ممكنة من العاملين في المكتبة، تلك المجموعة التي تستطيع أن تقوم بعملية تصميم التغيير، حيث من الضروري تحديد الفريق الذي سوف يتولى تجميع الأفكار عن التغيير من العاملين. كما يكون هذا الفريق مسؤولاً عن القيام بالتخطيط للتغيير ومتابعة تنفيذه، وتقييم برنامج التغيير، وحل المشكلات التي تعترض سبيل التنفيذ.

7- التخطيط للتغيير. يكشف التخطيط الجيد عن عمق الالتزام وعن المهارات التي يمتلكها المدير، كما أن التخطيط عملية ضرورية من أجل التنفيذ السلس للتغيير. وينبغي أن نضع في اعتبارنا العديد من الخطوات في عملية التخطيط، والتي من أهمها:

- أ - تطوير رؤية عملية التغيير.
- ب - إيجاد الخيارات لتنفيذ الرؤية.
- ج - تحديد المجالات الواجب إدخال التغيير عليها.
- د - تحديد أولويات هذه المجالات.
- هـ - تحديد الأهداف المراد الوصول إليها نتيجة إجراء عملية التغيير.

9- التنفيذ. فالتنفيذ هو العملية التي تتضمن نقل المكتبة من الحالة الحالية إلى حالة التغيير المرغوب فيه. والتنفيذ هو المرحلة التي يتم فيها تحقيق خطة التغيير، وفي أثناء التنفيذ يجب أن يكون تصميم التغيير متكاملًا ومتداخلاً في الهيكل الحالي والعمليات الموجودة في المكتبة. وينبغي عمل تنفيذ التغييرات في وقت مناسب، وبحيث لا تكون هناك أي تغييرات أخرى يتم تنفيذها في المكتبة حتى لا تزيد التغييرات من عبء العمل الملقى على عاتق العاملين ولا تكون لنوعية التغيير أي تأثير عكسي. وفي وقت تنفيذ التغيير، ينبغي تجنب الخصم من الميزانية وكذلك تجنب التنقلات والمفاوضات غير المرغوب فيها، وذلك لكي يكون هناك تنفيذ سلس للتغييرات.

### ويحتاج تنفيذ عملية التغيير بفاعلية إلى ثلاث خطوات أساسية هي<sup>(1)</sup>:

أ- دراسة الوضع الحالي للمكتبة:

وذلك من خلال تحليل الوضع الحالي والمشاكل والمعوقات والأسباب التي تؤدي إلى وجود مشاكل، وذلك لتشخيص هذه المشاكل وتحديد أنواع التغييرات المطلوبة مع تحليل الأداء وكيفية تحسينه.

ب- تصميم شكل المكتبة في المستقبل:

وهذه الخطوة تشمل الأفكار المتوقعة لعملية التغيير مع تخيل كيف يكون شكل المكتبة في المستقبل لتحقيق أهدافها بشكل أفضل، مع دراسة وضع الأفراد في ظل التغيير الجديد.

و - تحديد الأسلوب الواجب اتباعه عند تنفيذ عملية التغيير.

ز - إعداد الجدول الزمني اللازم لتنفيذ خطة التغيير.

ح - تحديد الاحتياجات المادية والبشرية المطلوبة لإحداث التغيير.

ط - وضع الميزانية المالية الخاصة بتنفيذ خطة التغيير.

ي - موافقة الإدارة العليا على خطة التغيير.

والتخطيط من أجل جودة التغيير يوفر جميع الأبعاد الضرورية لإدارة التغيير ويتنبأ ويحتاط للكثير من المصاعب المستقبلية ويضمن النجاح لإدارة التغيير.

8- إدارة العاملين. إن أحد التحديات الكبيرة التي يواجهها مدير المكتبة هو قيادة العاملين معه أثناء مراحل التغيير. فالتكامل الناجح للتغيير بين أقسام المكتبة يستند على قدرة المدير على إدارة العاملين معه والتي تشترك في عملية التغيير. ولكي تتم إدارة العاملين بنجاح، يجب على المدير أن يفهم المشاعر التي يمر بها الفرد عندما يواجه التغيير. وهناك اعتقاد واسع النطاق بأن السبب الأساسي لمقاومة التغيير هو أن الشخص يشعر بأنه مهدد، لكن الغضب والاستياء أو الاكتئاب من جانب العاملين لا ينبغي التعامل معه على أنه شيء شاذ. ولكي يتم اكتساب تأييد ومساندة العاملين والتقليل من المقاومة، ينبغي عقد سلسلة من الاجتماعات لمناقشة التغيير.

## ج- التفاعل نتيجة تطبيق التغيير:

وهذه الخطوة تعنى أنه، نتيجة تطبيق عملية التغيير، حدث تفاعل بين الأفراد والتكنولوجيا، وزيادة فى الأداء لتحقيق الأهداف.

كما أن فاعلية إدارة التغيير تحتاج إلى إزالة الصعوبات السياسية خلال عملية التغيير، حيث أن الإدارة تحتاج إلى دعم من السلطة. كما أن الإدارة فى عملية التغيير تحتاج إلى مهارات عالية من قادة التغيير.

### وتتضمن مرحلة تنفيذ خطة التغيير الخطوات

#### الفرعية التالية<sup>(٢)</sup>:

- شرح خطة التغيير للعاملين، بهدف فهمهم واستيعابهم لها، وبما يضمن التزامهم وتجاربهم مع متطلبات تنفيذ برنامج التغيير، وبما يقلل أيضاً من احتمالات المقاومة لإحداث التغيير ذاته.

- تجربة برنامج التغيير على نطاق ضيق، وذلك من خلال تطبيق برنامج التغيير على قطاعات أو أقسام أو إدارات محددة داخل المكتبة.

- تنفيذ التغيير فى نطاق الخطة الموضوعية، وذلك وفق الجدولة الزمنية الموضوعية مسبقاً، وتحت إشراف وتوجيه قائد الفريق المسئول عن إحداث عملية التغيير.

- تدعيم عملية التغيير، وذلك من خلال تشجيع الأفراد الأكثر تجارباً مع متطلبات تنفيذ برنامج التغيير وتقدير جهودهم فى القيام بالتغيير المطلوب، ويمكن للإدارة هنا أن تقدم حوافز مادية ومعنوية للأفراد الذين يحققون إنجازات

إنجاحه. ولا بد أن يتسم تدعيم عملية التغيير بالحيوية والاستمرار.

- المتابعة والتوجيه. ويمكن تحقيق ذلك بالاعتماد على المعلومات الدقيقة والسريعة على مدى التقدم فى تنفيذ برنامج التغيير أولاً بأول، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة، بما يضمن إزالة العقبات وتفادى المشكلات التى تعترض سبيل تنفيذ برنامج التغيير، وبما يضمن التكيف مع المستجدات التى تطرأ على ساحة العمل الإدارى للمكتبة.

- التقييم. بعد تنفيذ برامج التغيير فى الواقع العملى، يجب تقييم التغييرات التى تم تنفيذها، وذلك لاكتشاف ما إذا كان التغيير قد حقق ما تم افتراضه من أعمال ونتائج. وإذا لم يتم تحقيق ذلك، فإن المشكلات والضغوط التى أوجدت التغيير سوف تظهر من جديد. لذلك، فعلى الإدارة أن تقيس العائد من التغيير وفقاً للأهداف الموضوعية. ويجب أن يتم تقييم الوقت والموارد المستخدمة فى التغيير على ضوء ذلك، وكذلك معرفة هل هى مطابقة تماماً لما خطط لها أم لا، وقياس فاعلية التغيير. كما يجب أن يتم تجميع بيانات عن التغيير خلال مراحل التنفيذ وبعد انتهاء البرنامج. وأهم المقاييس المستخدمة فى القياس هى: الإنتاجية، التكاليف، الجودة، الاسترجاع، الربحية، خدمة المستفيدين،... وغير ذلك. وهذه المقاييس يجب أن تشمل جميع المستويات فى المكتبة (الفرد والفريق والأقسام والإدارات)<sup>(119)</sup>.

والواقع أن مرحلة التقييم تقوى التعلم، فهى

4- ولقياس تأثير الصفات الشخصية للعاملين بالمكتبة على أسباب مقاومة التغيير، تم استخدام اختبار مان وتنى (Mann-Whitney)، واختبار كروسكال ويلز (Kruskal Wallis).

فرصة للرجوع ورؤية كيف أنجزنا ذلك وكيف نستفيد من هذه النتائج عند إدخال أى تغيير فى المستقبل، وذلك اقتناعاً بأن التغيير عملية مستمرة ومتواصلة.

### الدراسة الميدانية:

**أولاً: البيانات الشخصية لعينة الدراسة:**  
شمل الاستبيان ستة أسئلة عامة (الأسئلة أرقام من 2 وحتى 7) وجهت لجميع العاملين فى مكتبة مبارك العامة بالجيزة، وهى تختص بالتعريف بالصفات الشخصية للعاملين بالمكتبة. وتحليل الصفات الشخصية وفقاً للتوزيع التكرارى والنسب المئوية، تبين ما يلى:

بعد أن عرضت الباحثة الإطار النظرى للدراسة، تقوم هنا بعرض نتائج الدراسة الميدانية التى توصلت لها من خلال تطبيق الاستبيان (ملحق رقم 1) على جميع العاملين فى مكتبة مبارك العامة بالجيزة، والتى استعانت فيها ببعض الطرق الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان، وهى:

- 1- التكرارات والنسب المئوية لتحديد صفات متغيرات عينة الدراسة.
- 2- المتوسط الحسابى والانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات أسباب مقاومة التغيير.
- 3- معامل الاختلاف المعياري للتعرف على مدى تجانس أو اختلاف آراء عينة الدراسة مع أسباب مقاومة التغيير.

#### (1) النوع:

يلاحظ من الجدول رقم (1) أن الإنثاء يشكلن النسبة الأكبر فى عينة الدراسة (60%).

جدول رقم (1) توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للنوع

م	النوع	العدد	النسبة %
1	ذكور	16	40
2	إنثاء	24	60
	الإجمالى	40	100

(2) السن،

(42.5٪) يليها من حيث العدد فئة

(30-39) بنسبة 30٪، وأن أصغر فئة عمرية كانت

(50 سنة فأكثر) بنسبة (7.5٪).

يلاحظ من الجدول رقم (2) أن فئة

(20-29) تمثل الفئة الأكبر في عينة الدراسة

جدول رقم (2) توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للسن

م	السن	العدد	النسبة ٪
1	من 20 - 29	17	42.5
2	من 30 - 39	12	30
3	من 40 - 49	9	22.5
4	50 سنة فأكثر	2	5
	الإجمالي	40	100

(3) الحالة الاجتماعية،

ويعول تمثل الغالبية في عينة الدراسة (45٪)،

في حين أن فئة متزوج تمثل أقل فئة (17.5٪).

يلاحظ من الجدول رقم (3) أن فئة متزوج

جدول رقم (3) توزيع مفردات عينة الدراسة للحالة الاجتماعية

م	الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة ٪
1	أعزب	15	37.5
2	متزوج	7	17.5
3	متزوج ويعول	18	45
	الإجمالي	40	100

(4) المؤهل الدراسي،

العاملين بمكتبة مبارك من الحاصلين على مؤهلات  
عليا (790).

يلاحظ من الجدول رقم (4) أن غالبية

جدول رقم (4) توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للمؤهل الدراسي

م	المؤهل الدراسي	العدد	النسبة %
1	دكتوراه	1	2.5
2	دبلوم دراسات عليا	8	20
3	مؤهل جامعي	27	67.5
4	مؤهل فوق المتوسط	1	2.5
5	مؤهل متوسط	3	7.5
	الإجمالي	40	100

(5) تخصص المؤهل،

والمعلومات من أفراد عينة الدراسة مع  
الحاصلين على مؤهلات أخرى (50) لكل

يلاحظ من الجدول رقم (5) تساوى  
الحاصلين على مؤهل فى مجال المكتبات

جدول رقم (5) توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لتخصص المؤهل الدراسي

م	تخصصات المؤهل	العدد	النسبة %
1	مكتبات ومعلومات	18	50
2	تخصصات أخرى	18	50
	الإجمالي	36	100

### (6) نوع الوظيفة:

المعلومات (14) بنسبة (7.35) ويفوق أيضاً عدد العاملين في الإعداد الفني (9) بنسبة (7.22.5)، وأن نسبة ضئيلة جداً تعمل في خدمات تسويق المعلومات (7.2.5).

يوضح الجدول رقم (6) أن عدد العاملين في الوظائف الإدارية بالمكتبة (16 موظفاً) بنسبة (7.40) يفوق عدد العاملين في وظائف خدمات

جدول رقم (6) توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لنوع الوظيفة

م	نوع الوظيفة	العدد	النسبة %
1	إدارى	16	40
2	فنى	9	22.5
3	تسويقى	1	2.5
4	خدمات معلومات	14	35
	الإجمالى	40	100

### ثانياً: التغيير فى المكتبة:

لمفردات عينة الدراسة وفقاً للتوزيع التكرارى والنسب المئوية (الجدول أرقام من 7 وحتى 10)، وفيما يلي نتائج هذا التحليل.

تم تحليل متغيرات دراسة (التغيير فى المكتبة) الواردة فى الاستبيان بالأسئلة (من 8 إلى 11)

جدول رقم (7) يوضح التغييرات التى حدثت فى المكتبة خلال العشر سنوات الأخيرة من وجهة نظر العاملين فى المكتبة

م	التغييرات	العدد	النسبة %
1	تغييرات فى الهيكل التنظيمى	33	82.5
2	تغييرات فى المسؤوليات الوظيفية	25	62.5
3	تغييرات فى أسلوب الإدارة	36	90
4	تغييرات فى أساليب العمل	28	70
5	تغييرات فى المجالات الإنسانية والسلوكية للأفراد	15	37.5
6	تغييرات تكنولوجية	38	95

جدول رقم (8) يوضح هل كانت التغييرات التي حدثت في المكتبة ضرورية

م	بيان	العدد	النسبة %
1	نعم	36	90
2	لا	4	10
	الإجمالي	40	100

جدول رقم (9) يوضح شكل التغييرات التي تمت في المكتبة

م	التغييرات	العدد	النسبة %
1	متدرج	23	57.5
2	مرحلي	16	40
3	شامل	1	2.5
	الإجمالي	40	100

جدول رقم (10) يوضح الآثار التي ترتبت على التغييرات التي حدثت في المكتبة

م	الآثار	نعم		لا	
		العدد	النسبة %	العدد	النسبة %
1	اختفت بعض الوظائف التي كانت موجودة من قبل لعدم الحاجة إليها.	23	57.5	23	57.5
2	استحدثت وظائف جديدة لم تكن موجودة من قبل.	20	50	20	50
3	تم الاتغناء عن بعض العاملين في المكتبة لعدم الحاجة إليهم.	8	20	8	20
4	تم الاستغناء عن بعض العاملين في المكتبة لضعف مهاراتهم.	18	25	18	25
5	زاد الاهتمام بتدريب العاملين في المكتبة.	25	62.5	25	62.5

## ويتضح من الجداول أرقام (7، 8، 9، 10)

ما يلي:

1- أن التغييرات التي حدثت في مكتبة مبارك العامة بالجيزة تشمل جميع أنواع التغيير (الهيكل التنظيمي، المسؤوليات الوظيفية، أسلوب الإدارة، أساليب العمل، المجالات الإنسانية والسلوكيات للأفراد، التكنولوجيا) جدول رقم (7).

2- أن بعض العاملين في المكتبة لا يعلم بوجود تغييرات بالمكتبة (جدول رقم 7).

3- هناك شبه اتفاق بين العاملين في المكتبة على أن التغييرات التي حدثت في المكتبة خلال العشر سنوات الأخيرة كانت في ترتيبها على التوالي (تغييرات تكنولوجية، تغييرات في أسلوب الإدارة، تغييرات في الهيكل التنظيمي، تغييرات في أساليب العمل، تغييرات في المسؤوليات الوظيفية، تغييرات في المجالات الإنسانية والسلوكية للأفراد) جدول رقم (7).

4- أن الغالبية العظمى من العاملين في مكتبة مبارك تعتبر أن التغييرات التي حدثت في

المكتبة كانت ضرورية من وجهة نظرها (90٪) جدول رقم (8).

5- أن التغييرات التي تمت في مكتبة مبارك كانت في معظمها تغييرات متدرجة (57.5٪) وأن بعضها مرحلي (40٪) جدول رقم (9).

6- كانت الآثار التي تترتب على التغييرات التي حدثت في المكتبة هي: زيادة الاهتمام بتدريب العاملين في المكتبة (62.5٪)، اختفاء بعض الوظائف التي كانت موجودة من قبل لعدم الحاجة إليها (57.5٪)، واستحداث وظائف جديدة لم تكن موجودة من قبل (50٪) جدول رقم (10).

### ثالثاً: أسباب مقاومة التغيير:

تم تحليل متغيرات دراسة «أسباب مقاومة التغيير» الواردة في الاستبيان بالأسئلة أرقام (من 12 إلى 34) وفقاً للتوزيع التكراري والنسب المئوية، وكذلك حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف، لكل عبارة من عبارات أسباب مقاومة التغيير (جدول رقم 11). وفيما يلي نتائج هذا التحليل.

جدول رقم (١١) التوزيع التكراري والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لأسباب مقاربة التغيير

م	أسباب مقاربة التغيير	مواقف تماما		مواقف		محايد		غير موافق		غير موافق إطلاقاً		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الانحراف
		ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %			
١	الربح يقرض المحط .	٩	٢٤%	١٢	٣٠%	١٣	٣٢%	١	٢%	١	٢%	٦١٠	١٠٠٠٨	٧٨٠٠
٢	اهداف التغيير غير واضحة .	١٠	٢٥%	٢٢	٥٥%	١	٢%	—	—	—	—	٤١٠	٧٨٤	١٤١٠
٣	عدم الوفاء بالاهداف التغيير .	٦	١٥%	١٢	٤٧%	١١	٢٧%	٣	٧%	—	—	٣١٥	١٢١١	٢٥٢٣
٤	سوء التقدير في وقت التغيير .	٥	١٢%	١٧	٤٢%	١١	٢٧%	٣	٧%	—	—	٣١٥	١٢١١	٢٥٢٣
٥	عدم إدراك الموظفين لأسباب التغيير .	٦	١٥%	١٣	٣٢%	٩	٢٢%	٢	٥%	—	—	٣١٥	١٢١١	٢٥٢٣
٥	عدم مشاركة الموظفين في التخطيط للتغيير .	٥	١٢%	١٧	٤٢%	١١	٢٧%	٣	٧%	—	—	٣١٥	١٢١١	٢٥٢٣
٦	عدم تهيئة الموظفين قبل تطبيق التغيير .	٥	١٢%	١٧	٤٢%	١١	٢٧%	٣	٧%	—	—	٣١٥	١٢١١	٢٥٢٣
٧	عدم تهيئة التغييرات لضمان تكامل عمل جميع موظفي المؤسسة .	٤	١٠%	١٦	٤٠%	١٤	٣٥%	١	٢%	—	—	٣١٥	١٢١١	٢٥٢٣
٨	الرجوع إلى .	٩	٢٢%	١٥	٣٧%	١٢	٣٠%	٣	٧%	١	٢%	٣٧٠	١٢١١	٢٥٢٣
٩	التوقف من تقديم بعض الوظائف أو الاستغناء عن بعض الوظائف .	٥	١٢%	٣	٧%	١٢	٣٠%	١٨	٤٥%	٢	٥%	٢٧٨	١٠٢٧	٣٩٤٩
١٠	التغيير يرفض من الإدارة العليا دون أخذ رأي الموظفين .	٥	١٢%	١٤	٣٥%	١١	٢٧%	٩	٢٢%	١	٢%	٣٢٣	١٠٢٧	٣١١٤
١١	يستفيد عدد قليل من العاملين في المنظمة من حدوث التغيير .	٣	٧%	٨	٢٠%	١٠	٢٥%	١٥	٣٧%	٤	١٠%	٢٧٧	١٠٢٧	٤٠٢٧
١٢	عدم إدراك الموظفين بكميته من وراء التغيير .	٣	٧%	١٣	٣٢%	٩	٢٢%	١٢	٣٠%	٣	٧%	٣١٣	١٠٢٧	٣٩٤٩
١٣	عدم من المنظمات الخاصة بكمية تنفيذ التغيير .	٤	١٠%	١٧	٤٢%	١٣	٣٢%	٤	١٠%	٢	٥%	٣١٣	١٠٢٧	٣٩٤٩
١٤	عدم التدريب الكافي لتنفيذ التغيير .	٥	١٢%	١٧	٤٢%	١٢	٣٠%	٥	١٢%	١	٢%	٣١٥	١٢١١	٢٥٢٣
١٥	التغيير يهدد الاستقرار الوظيفي للموظف .	٣	٧%	١٠	٢٥%	١	٢%	١٥	٣٧%	٣	٧%	٣١٥	١٢١١	٢٥٢٣
١٦	التغيير يهدد المصالح الخاصة بالموظف .	٣	٧%	٧	١٧%	١	٢%	١٦	٤٠%	٤	١٠%	٣١٥	١٢١٧	٤٠٢٧
١٧	التغيير يزيد من الأعباء الوظيفية .	٣	٧%	٨	٢٠%	٩	٢٢%	١٦	٤٠%	٤	١٠%	٣١٥	١٢١٧	٤٠٢٧
١٨	التغيير يؤدي إلى فقدان بعض المزايا الحالية .	٤	١٠%	٨	٢٠%	١	٢%	١٩	٤٧%	٣	٧%	٣١٥	١٢١٥	٤١٢١
١٩	التغيير يؤدي إلى الإحباط في أداء العمل .	٥	١٢%	٣	٧%	٤	١٠%	٢٠	٤٧%	٣	٧%	٣١٥	١٢١٥	٤١٢١
٢٠	التغييرات الجديدة أحياناً غير متجددة بالنسبة للمنتج .	٤	١٠%	٣	٧%	٧	١٧%	٢٠	٥٠%	١	٢%	٢١٧	١٠١٥٤	١٤١٧٢
٢١	التوقف من العمل بسبب كثرة التجارب التغييرية الفاشلة .	—	—	١	٢%	١	٢%	٢٢	٥٥%	١	٢%	٣١٠	١٠١١١	٣٩١١١
٢٢	التوقف من عدم القدرة على التعامل مع متطلبات التغيير .	٢	٥%	٤	١٠%	٥	١٢%	٢٢	٥٥%	٧	١٧%	٢١٣	١٠١٤٣	١٥٣٥٣

- 7- عدم التدريب الكافي لتنفيذ التغيير.
- 8- الرضا بالوضع الحالي.
- 9- سوء اختيار توقيت التغيير.
- 10- غموض التعليمات الخاصة بكيفية تنفيذ التغيير.
- 11- التغيير يفرض من الإدارة العليا دون أخذ رأى العاملين.
- 12- عدم إدراك الموظف لمكاسبه من وراء التغيير.
- 13- الخوف من تقادم بعض الوظائف أو الاستغناء عن بعض الوظائف.
- 14- الخوف من الفشل بسبب كثرة التجارب التغييرية الفاشلة.
- 15- الاستفادة عدد قليل من العاملين في المكتبة من حدوث التغيير.
- 16- التغيير يزيد من الأعباء الوظيفية.
- 17- التغيير يهدد الاستقرار الوظيفي للموظف.
- 18- التغيير يؤدي إلى فقدان بعض المزايا الحالية.
- 19- التغيير يؤدي إلى الإحباط في أداء العمل.
- 20- الخوف من عدم القدرة على التعامل مع متطلبات التغيير.
- 21- التغيير يهدد المصالح الخاصة بالموظف.
- 22- أقاوم التغييرات الجديدة لأنها غير مجدية بالنسبة للمكتبة.

- ويتضح من الجدول رقم (11) ما يلي:
- أ- أن أكثر الأسباب التي تجعل العاملين في مكتبة مبارك يقاومون التغيير هي: عدم تهيئتهم نفسياً قبل تطبيق التغيير، عدم دراية الموظف بأسباب التغيير، أن أهداف التغيير غير واضحة.
  - ب- أن أقل الأسباب التي تجعل العاملين في مكتبة مبارك يقاومون التغيير هي: أقاوم التغييرات الجديدة لأنها غير مجدية بالنسبة للمكتبة، التغيير يهدد المصالح الخاصة بالموظف، الخوف من عدم القدرة على التعامل مع متطلبات التغيير، التغيير يؤدي إلى الإحباط في العمل.
  - ج- أن جميع أسباب مقاومة التغيير السابق تناولها تمثل أسباباً لمقاومة التغيير من قبل العاملين في مكتبة مبارك ولكن بدرجات مختلفة. وفيما يلي عرض لتلك الأسباب مرتبة ترتيباً تنازلياً وفقاً لأهمية السبب في مقاومة التغيير من قبل أفراد عينة الدراسة وبحيث يحصل السبب الأقل تشتتاً والأكثر تجانساً على الأولوية في الترتيب:
- 1- عدم تهيئة الموظف نفسياً قبل تطبيق التغيير.
  - 2- عدم دراية الموظف بأسباب التغيير.
  - 3- أهداف التغيير غير واضحة.
  - 4- عدم مشاركة الموظف في التخطيط للتغيير.
  - 5- عدم واقعية أهداف التغيير.
  - 6- أقاجاً بحدوث تغييرات تخص تفاصيل عملي دون الرجوع إلى.

## رابعاً: تأثير الصفات الشخصية على

### متغيرات الدراسة:

تم دراسة تأثير الصفات الشخصية على متغيرات التغيير في المكتبة باستخدام معامل التوافق.

ويشير الجدول رقم (12) إلى نتائج التحليل.

أ- تأثير الصفات الشخصية على متغيرات التغيير في المكتبة:

جدول رقم (12) تأثير الصفات الشخصية على متغيرات التغيير في المكتبة

م	التغير في المكتبة	النوع	السن	الحالة الاجتماعية	المؤهل الدراسي	تخصص المؤهل	نوع الوظيفة
10	هل كانت التغييرات التي حدثت في المكتبة ضرورية من وجهة نظرك؟	.102	.269	.155	*.439	.100	.120
11	التغييرات التي حدثت في المكتبة تمت بشكل: متدرج أم مرحلي أم شامل؟	.142	.308	.238	.307	.218	.429
12	ما هي الآثار التي تربت على التغييرات التي حدثت في المكتبة؟						
1/12	اختفت بعض الوظائف التي كانت موجودة من قبل لعدم الحاجة إليها.	.021	.339	.354	.239	.167	.208
2/12	استحدثت وظائف جديدة لم تكن موجودة من قبل.	.280	.238	.055	.197	.195	.253
3/12	تم الاستغناء عن بعض العاملين من المكتبة لعدم الحاجة إليهم.	.151	.261	.239	.164	.070	.168
4/12	تم الاستغناء عن بعض العاملين من المكتبة لضعف مهاراتهم.	.131	.207	.195	.142	.049	.158
5/12	زاد الاهتمام بتدريب العاملين في المكتبة.	.206	.105	.219	.252	.058	.228

\* معنوية عند مستوى أقل من 05.

تشير نتائج التحليل الواردة بالجدول رقم (12) إلى عدم وجود فروق جوهرية (فروق معنوية) بين إجابات العاملين في مكتبة مبارك العامة وفقاً لكل من (النوع - السن - الحالة الاجتماعية - تخصص المؤهل الدراسي - نوع الوظيفة) بالنسبة لجميع متغيرات التغيير في المكتبة.

وتكشف نتائج التحليل الواردة بنفس الجدول عن وجود اختلافات جوهرية (فروق معنوية) بين إجابات العاملين في المكتبة وفقاً للمؤهل الدراسي بالنسبة لتغيير (هل كانت التغييرات التي حدثت في المكتبة ضرورية من وجهة نظرك؟) وعن عدم وجود فروق جوهرية بين إجابات العاملين حول متغيرات التغيير الأخرى في المكتبة بالنسبة للمؤهل الدراسي (بمعنى أن الإجابات الخاصة بمتغيرات التغيير في المكتبة متساوية لجميع المؤهلات الدراسية).

ب- تأثير الصفات الشخصية على أسباب مقاومة التغيير:

تم دراسة تأثير الصفات الشخصية للعاملين بمكتبة مبارك العامة على أسباب مقاومة التغيير باستخدام معامل التوافق والمتوسط الرتبى لكل صفة من الصفات الشخصية للعاملين بالمكتبة. وقد تم حساب المتوسط الرتبى عن طريق اختبار مان وتني (Mann-Whitney) للصفات الشخصية ذات المتغيرين (النوع، تخصص المؤهل)، واختبار كروسكال ويلز (Kruskal Wallis) للصفات الشخصية لأكثر من متغيرين (السن، الحالة الاجتماعية، المؤهل الدراسي، نوع الوظيفة)، وذلك من خلال قسمة مجموع رتب المتغير حسب الترتيب التصاعدي أو التنازلي (موافق تماماً -

موافق - محايد - غير موافق - غير موافق إطلاقاً) على عدد المفردات الخاصة بالتغيير = المتوسط الرتبى. ويوضح الجدول رقم (13) نتائج هذا التحليل.

### (1) النوع:

يكشف الجدول رقم (13) عن وجود اختلافات جوهرية (فروق معنوية) بين الذكور والإناث في ستة متغيرات هي (عدم إدراك الموظف بمكاسبه من وراء التغيير، التغيير يهدد المصالح الخاصة بالموظف، التغيير يؤدي إلى الإحباط في أداء العمل، أقاوم التغييرات الجديدة لأنها غير مجدية بالنسبة للمكتبة، الخوف من الفشل بسبب كثرة التجارب التغييرية الفاشلة، الخوف من عدم القدرة على التعامل مع متطلبات التغيير) لصالح الإناث وفقاً لنتيجة المتوسط الرتبى الأعلى. وعن عدم وجود فروق جوهرية في استجابات كل من الذكور والإناث حول الأسباب الأخرى لمقاومة التغيير.

### (2) السن:

تشير نتائج التحليل الواردة بالجدول رقم (13) إلى وجود اختلافات جوهرية بين فئات العمر في ثلاثة من أسباب مقاومة التغيير هي (أهداف التغيير غير واضحة، عدم واقعية أهداف التغيير، أفاجأ بحدوث تغييرات تخص تفاصيل عملي دون الرجوع إليّ) لصالح الفئات العمرية (من 30 - 39، ومن 20 - 29) وفقاً لنتيجة المتوسط الرتبى الأعلى. وإلى عدم وجود فروق جوهرية بين فئات العمر حول الأسباب الأخرى لمقاومة التغيير (بمعنى أن الأسباب

جدول رقم (١٣) تأثير الصفات الشخصية على أسلوب مقاربة التغيير

م	أسلوب مقاربة التغيير	المتوسط الرتبى للنوع		معدل التوافق	المتوسط الرتبى للسن			معدل التوافق				
		إتق	تفرد		٥٠	٤٩-٤٠	٣٩-٣٠					
١	الرجوع بالوقت الحظي.	٢٤ر٣١	٢٤ر٣١	١٩ر٥٧	٢٨ر٧٨	١٨ر١٢	١٧ر٣٢	١٧ر٥٧	١٧ر٥٧	١٧ر٥٧	١٧ر٥٧	١٧ر٥٧
٢	الانقلاب التغيير غير واضحة.	٢١ر٥٠	٢١ر٥٠	٢٥ر٥٠	١٤ر٦١	٢٤ر٣٢	٢٤ر٣٢	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠
٣	عدم واقعية أهداف التغيير.	٢١ر٥٠	٢١ر٥٠	٢٥ر٥٠	١٣ر١٧	٢٨ر١٣	٢٥ر١٦	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠
٤	سوء التقدير توقعات التغيير.	٢٢ر٠٠	٢٢ر٠٠	٢٥ر٥٠	١٨ر٥٦	٢٤ر٣٨	٢٥ر١٨	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠
٥	عدم مراعاة المواقف لمصاحب التغيير.	٢١ر٧٢	٢١ر٧٢	٢٥ر٥٠	١٣ر٥٠	٢٥ر١٨	٢٣ر١٨	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠
٦	عدم مقاربة المواقف في التخطيط للتغيير.	٢٢ر٠٠	٢٢ر٠٠	٢٥ر٥٠	١٧ر١٩	٢٤ر٥٨	١٧ر١٢	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠
٧	عدم كفاية المواقف لتطبيق التغيير.	١٨ر٠٠	١٨ر٠٠	٢٥ر٥٠	١٧ر٢٨	٢٤ر٥٨	١٧ر١٢	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠
٨	الانجا يحدث تغييرات تفحص تفاصيل على ضوء الرجوع إلى.	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٤ر٥٨	١٧ر٢٨	٢٤ر٥٨	١٧ر١٢	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠	٢٥ر٥٠
٩	الخوف من تكلم بعض الموظفين أو الاستغناء عن بعض الموظفين.	١٦ر١٨	١٦ر١٨	٢٤ر٥٨	١٩ر٣٨	٢١ر٧٤	١٩ر٣٨	٢٤ر٥٨	٢٤ر٥٨	٢٤ر٥٨	٢٤ر٥٨	٢٤ر٥٨
١٠	التغيير يولد من الامانة العليا لكون إلقاء رأى الممثلين.	٢٠ر٢٨	٢٠ر٢٨	٢٣ر١٢	١٥ر١٧	٢٠ر٥٤	٢٣ر١٢	٢٣ر١٢	٢٣ر١٢	٢٣ر١٢	٢٣ر١٢	٢٣ر١٢
١١	يستطيع عدد قليل من الممثلين في المنظمة من حدوث التغيير.	١٨ر٣٤	١٨ر٣٤	٢١ر٩٤	١٨ر٨٩	٢٢ر١٧	١٩ر٩١	٢١ر٩٤	٢١ر٩٤	٢١ر٩٤	٢١ر٩٤	٢١ر٩٤
١٢	عدم ابراز المواقف بمكسبه من وراء التغيير.	١٥ر٢٩	١٥ر٢٩	٢٣ر١٦	١٤ر٩٤	٢١ر٧٩	١٤ر٩٤	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦
١٣	عدم وضوح التعليمات الخاصة بوقايه تنفيذ التغيير.	١٩ر١٦	١٩ر١٦	٢٣ر١٦	١٧ر٢٩	٢٤ر١٧	١٧ر٢٩	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦
١٤	عدم التقريب الكافي للتغيير للموقف.	١٩ر٥٣	١٩ر٥٣	٢٣ر١٦	١٧ر٣٨	٢١ر٢٩	١٧ر٣٨	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦
١٥	التغيير يبدأ الاستمرار الوظيفي للموقف.	١٦ر٥٥	١٦ر٥٥	٢٣ر١٦	١٨ر٤٦	٢٤ر٥٣	١٨ر٤٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦
١٦	التغيير يبدأ المصالح الخاصة بالموقف.	١٦ر٤٧	١٦ر٤٧	٢٣ر١٦	١٨ر٤٦	٢٤ر٥٣	١٨ر٤٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦
١٧	التغيير يولد من الاعجاب الوظيفية.	١٨ر٨١	١٨ر٨١	٢٤ر٥٨	١٧ر٣٨	٢١ر٢٩	١٧ر٣٨	٢٤ر٥٨	٢٤ر٥٨	٢٤ر٥٨	٢٤ر٥٨	٢٤ر٥٨
١٨	التغيير يولد من اقتناع بعض الزوايا الحظية.	١٥ر٣٤	١٥ر٣٤	٢٣ر١٦	١٥ر٣٨	٢١ر٢٩	١٥ر٣٨	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦
١٩	التغيير يولد من الإحباط في أداء العمل.	١٥ر٣٤	١٥ر٣٤	٢٣ر١٦	١٥ر٣٨	٢١ر٢٩	١٥ر٣٨	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦	٢٣ر١٦
٢٠	إلقاء التغييرات الجديدة لأنها غير مجدية بالنسبة للمنية.	١٦ر٠٣	١٦ر٠٣	٢٤ر٥٨	١٧ر٦١	٢٤ر٥٨	١٧ر٦١	٢٤ر٥٨	٢٤ر٥٨	٢٤ر٥٨	٢٤ر٥٨	٢٤ر٥٨
٢١	العودة من العمل بسبب كثرة الحجزب التغييرية واللامتابة.	١٥ر٣٥	١٥ر٣٥	٢٣ر١٧	١٥ر٩٤	١٩ر١٧	١٥ر٩٤	٢٣ر١٧	٢٣ر١٧	٢٣ر١٧	٢٣ر١٧	٢٣ر١٧
٢٢	الخوف من عدم القدرة على التعامل مع متطلبات التغيير.	١٤ر٣٨	١٤ر٣٨	٢٤ر٥٨	١٨ر١٧	٢١ر٧٩	١٨ر١٧	٢٤ر٥٨	٢٤ر٥٨	٢٤ر٥٨	٢٤ر٥٨	٢٤ر٥٨

\* متوسطة عند مستوى أقل من ٥٠

تابع جدول رقم (٣) تأثير الصعقات التخصصية على أسباب مقاومة التغيير

م	أسباب مقاومة التغيير	الموسم الرتبى المتوسط للدراسي					الموسم الرتبى المتوسط للدراسي			ملاحظات
		متوسط	فرق المتوسط	جامعي	ديبلوم	معدل	معدل	معدل	معدل	
١	الربح بطروبع الخطي .	٢٩٠	٢٩٠	١٩١٣	١٩١٣	١٩١٣	١٩١٣	١٩١٣	١٩١٣	
٢	اهداف التغيير غير واضحة .	٢٤٨٣	١٩٥٠	٢١٥٣	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	
٣	عدم الوفاء بالاهداف التغيير .	٢٤١٧	١٣٠	٢٠٥٢	٢٠٢٩	٢٠٢٩	٢٠٢٩	٢٠٢٩	٢٠٢٩	
٤	عدم معرفة التغيير نوعيات التغيير .	١٣١٧	١٣٠	٢١٣٩	١٨٢٧٨	١٨٢٧٨	١٨٢٧٨	١٨٢٧٨	١٨٢٧٨	
٥	عدم مراعاة المورثات التغيير .	٢٣٠	٢٣٠	٢١٣٩	١٤٥٠	١٤٥٠	١٤٥٠	١٤٥٠	١٤٥٠	
٦	عدم مشاركة المورثات في التخطيط للتغيير .	٢٧٠	٢٧٠	١٩٣٠	١٩٢٣	١٩٢٣	١٩٢٣	١٩٢٣	١٩٢٣	
٧	عدم تهيئة المورثات لتلقي التغيير .	٢٦٠	٢٦٠	٢٠٤٤	١٨٢٢٢	١٨٢٢٢	١٨٢٢٢	١٨٢٢٢	١٨٢٢٢	
٨	الافتقار من تملك المورثات نفس تفاصيل التغيير .	٢٣٥٠	٢٣٥٠	١٩١٥	١٩١٥	١٩١٥	١٩١٥	١٩١٥	١٩١٥	
٩	الافتقار من تملك بعض المورثات أو الاستعداد عن بعض المورثات .	٢٤٥٠	٢٤٥٠	١٩١١	١٩١١	١٩١١	١٩١١	١٩١١	١٩١١	
١٠	التغيير يفرغ من الأجزاء المتبادلة لظن رأي العاملين .	٢٤٥٠	٢٤٥٠	١٩١١	١٩١١	١٩١١	١٩١١	١٩١١	١٩١١	
١١	يستند عدد قليل من العاملين في المنظمة من حدوث التغيير .	١٢٠	١٢٠	٢١٥٠	١٩١٧٨	١٩١٧٨	١٩١٧٨	١٩١٧٨	١٩١٧٨	
١٢	عدم التزام المورثات بمكسبه من وراء التغيير .	٢٠٨٩	٢٠٨٩	٢٠٢٧	٢٠٢٧	٢٠٢٧	٢٠٢٧	٢٠٢٧	٢٠٢٧	
١٣	غيوض التغييرات الخاصة بكونية تنفيذ التغيير .	٢٠٤١	٢٠٤١	١٨١٤	١٨١٤	١٨١٤	١٨١٤	١٨١٤	١٨١٤	
١٤	عدم التدريب الكافي لتنفيذ التغيير .	٢٧٠	٢٧٠	١٩١٥	١٩١٥	١٩١٥	١٩١٥	١٩١٥	١٩١٥	
١٥	التغيير يهدد الاستقرار الوظيفي للموظف .	٢٠٢٥	٢٠٢٥	١٨١٣	١٨١٣	١٨١٣	١٨١٣	١٨١٣	١٨١٣	
١٦	التغيير يهدد المصالح الخاصة بالموظف .	٢٠٤٩	٢٠٤٩	١٨٥١	١٨٥١	١٨٥١	١٨٥١	١٨٥١	١٨٥١	
١٧	التغيير يزيد من الأعباء الوظيفية .	٢٠٢٣	٢٠٢٣	١٩٤٤	١٩٤٤	١٩٤٤	١٩٤٤	١٩٤٤	١٩٤٤	
١٨	التغيير يؤدي إلى فقدان بعض المورثات القيمة .	٢٠٢١	٢٠٢١	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	
١٩	التغيير يؤدي إلى الإحباط في أداء العمل .	٢٠٢١	٢٠٢١	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	
٢٠	القيم التغييرات الجديدة لها غير متجذرة وبخاصة التغييرات المتعددة .	٢٠٢١	٢٠٢١	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	
٢١	الافتقار من التثاقف بسبب كثرة التجارب التغييرية المتعددة .	٢٠٢١	٢٠٢١	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	
٢٢	الافتقار من عدم القدرة على التعامل مع متطلبات التغيير .	٢٠٢١	٢٠٢١	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	١٩١٧	

\* متوفرة على مستوى أقل من ٣٠٥

الأخرى لمقاومة التغيير متساوية لجميع الفئات العمرية).

### (6) نوع الوظيفة:

يبين الجدول رقم (13) عدم تأثير أسباب مقاومة التغيير بنوع الوظيفة.

ويتضح من العرض السابق، والخاص بتأثير الصفات الشخصية للعاملين في مكتبة مبارك العامة على أسباب مقاومة التغيير، ما يلي:

1- وجود تأثير جوهري للصفات الشخصية - من حيث: النوع، السن، المؤهل الدراسي - على أسباب مقاومة التغيير من قبل العاملين في المكتبة، حيث تبين:

أ - أن الإناث يقاوم التغيير أكثر من الذكور.  
ب- أن الأفراد من الأعمار الصغيرة يقاومون التغيير أكثر من الأفراد ذوى الأعمار الأكبر.

ج- أن المؤهلات المتوسطة والمؤهلات فوق المتوسطة أكثر مقاومة للتغيير من المؤهلات العليا.

2- عدم وجود تأثير جوهري للصفات الشخصية - من حيث: الحالة الاجتماعية، تخصص المؤهل الدراسي، نوع الوظيفة - على أسباب مقاومة التغيير من قبل العاملين في مكتبة مبارك العامة.

### (3) الحالة الاجتماعية:

تشير نتائج التحليل الواردة بالجدول رقم (13) إلى عدم وجود فروق جوهرية (فروق معنوية) وفقاً للحالة الاجتماعية حول أسباب مقاومة التغيير فى المكتبة.

### (4) المؤهل الدراسي:

تشير نتائج التحليل الواردة بالجدول رقم (13) إلى وجود اختلافات جوهرية وفقاً للمؤهل الدراسي بالنسبة لتغيير (عدم دراية الموظف بأسباب التغيير) لصالح المؤهل المتوسط وفوق المتوسط وفقاً لنتيجة المتوسط الرتبى الأعلى، وإلى عدم وجود فروق جوهرية بين المؤهلات الدراسية حول الأسباب الأخرى لمقاومة التغيير (بمعنى أن أسباب مقاومة التغيير متساوية لجميع المؤهلات الدراسية).

### (5) تخصص المؤهل:

تشير نتائج التحليل الواردة بالجدول رقم (13) إلى عدم تأثير أسباب مقاومة التغيير بتخصص المؤهل الدراسي (بمعنى عدم وجود فروق جوهرية فى إجابات العاملين وفقاً لتخصص المؤهل الدراسي حول جميع أسباب مقاومة التغيير فى المكتبة).

## التوصيات:

- 1- ضرورة إحداث تغيير جذرى فى تعليم المكتبات والمعلومات فى مصر من خلال برامج قوية للتحديث وتطوير المناهج والجمع بين التعليم والتدريب، وذلك للتوافق مع متطلبات العصر.
- 2- ضرورة إدراك حقيقة أن السرعة فى معدلات التغيير وسرعة مسابقة العالم لمواجهته لم تعد عملية اختيارية بل أصبحت عملية إجبارية.
- 3- ضرورة الالتزام بالتغيير المخطط والمدرس، لأن التغيير العشوائى أو الفجائى المبني على أغراض شخصية أو التغيير السريع كلاهما لن يحقق الهدف المرجو، بل قد يؤدي إلى نتائج عكسية تضر بالمكتبة.
- 4- الاطلاع على تجارب التغيير السابقة التى تمت فى المكتبات المماثلة، وذلك حتى يمكن الاستفادة من إيجابياتها وتجنب سلبياتها، مع أخذ الظروف البيئية المختلفة فى الاعتبار.
- 5- يجب أن يضع المديرون فى أذهانهم أن هدف التغيير يجب أن يكون البحث عن الأفضل وليس التغيير لمجرد التغيير. وإذا كنا نهدف إلى الاستفادة القصوى من جميع القدرات البشرية المتاحة بالشكل السليم، فإن وظيفة التغيير تعطى فرصة المبادأة للعاملين فى المكتبة، وتمكنه من إثارة كوامن الإبداع لديهم بما يحقق التطوير الإدارى بشكل فعال، على أن يوضع فى الاعتبار دائماً أن التغيير له وقته وظروفه وقواعده ومبادئه التى يتحقق فى ظلها بنجاحه.
- 6- التأكيد على أن يكون هناك قائد مسئول يدير عملية التغيير، ذلك لأن احتمالات نجاح التغيير تتزايد بصورة واضحة إذا كان هناك من يتحمل مسؤوليته.
- 7- ضرورة أن تمنح القيادة الإدارية العليا، وبشكل مستمر، الدعم والمؤازرة لقيادة التغيير، لما لذلك من تأثير كبير على ضمان نجاح التغيير واستمراره وتحقيقه بكفاءة وفاعلية.
- 8- ضرورة استيعاب المديرين لكيفية التعامل مع طبيعة الضغوط الناجمة عن التغيير والنماذج والاتجاهات التى تدعم وتساند مقاومة الضغوط الخاصة بالتغيير.
- 9- حث المديرين على تغليب الأسس العلمية، وكذلك التطبيقات العملية فى ممارسة التصرفات الإدارية عند التغيير، قبل الرغبات الشخصية والميول الذاتية.
- 10- ضرورة ارتباط التغيير فى السياسات والتعليمات بالموضوعية أكثر من ارتباطه بالأشخاص.
- 11- يجب على العاملين فى مجال المعلومات أن يكونوا مستعدين لأن يتحركوا أو يتقدموا إزاء تحديات التكنولوجيا الرقمية، وصولاً إلى المعلومات العالمية والمصادر التى يمكن تلقيها من خلال الشبكات، وإزاء تحديات الاقتصاد المتغير والنظم الجديدة فى مجال التعليم والبحوث، وإزاء مطالب مجتمع المستخدمين للمعلومات.
- 12- يجب على مؤسسات المعلومات أن تخلق بيئة مناسبة لكى يحدث فيها التغيير. وحيث أن التغيير يعتبر ظاهرة لا يمكن الاستغناء عنها

18- تعدم الاكتفاء بتطبيق التغيير التكنولوجي فقط، اعتقاداً بأن هذا يؤدي إلى زيادة فاعلية العمل في المكتبات، بل يجب تطبيق التغيير بأبعاده الأربعة معاً (التكنولوجي والسلوكي والتنظيمي والإداري) وذلك من أجل الوصول إلى أقصى فاعلية ممكنة.

19- عدم اللجوء إلى التغيير بصفة مستمرة، وذلك لأن نجاح التغيير لا يعنى استمرار الإقدام عليه وفي أوقات متقاربة، كما أن التغيير الدائم يؤدي إلى تخوف العاملين وعدم استقرار العمل بالمكتبة.

20- إقامة وتنمية نظام مفتوح عبر المكتبة للاتصال المستمر الفعال بين العاملين والإدارة، بما يؤدي إلى انفتاح قنوات وطرق الاتصال رأسياً وأفقياً، وبما يكفل التقريب وتبادل وجهات النظر بين الطوائف والمستويات القائمة في مجتمع المكتبة.

21- توجيه الأفراد إلى مزيد من الالتزام بالمبادئ الإسلامية السمحة. فالإخلاص في العمل واثقانه والولاء له، كل ذلك يؤدي إلى حرص أكبر من العاملين على تطوير الأداء وتحسين الإنتاجية.

22- إجراء دراسات مستقبلية، مثل:

• دراسات في أنواع أخرى من المكتبات (جامعية - متخصصة... إلخ).

• دراسات في أنواع أخرى من التغيير مثل:  
التغيير التنظيمي - التغيير وأثره على الرضا الوظيفي - أثر مقاومة التغيير على فاعلية الأداء الوظيفي.

من أجل استمرار المكتبة على قيد الحياة، ومن أجل تقدمها وازدهارها، فإن الأساليب التقليدية في العمل يجب أن تفسح الطريق لوجود أساليب جديدة يمكن أن تؤثر بطريقة موجبة على التوصيل الفعال لخدمات المعلومات.

13- يجب على العاملين في مجال المعلومات أن يعرفوا واجبات أدوارهم الجديدة ويجاهدوا من أجل تحقيقها. فيجب عليهم أن يكتسبوا المهارات الضرورية التي تؤهلهم لأن يكونوا شركاء مؤهلين ومتساوين مع الباحثين والأكاديميين في مؤسساتهم، ومع الخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات والحاسبات.

14- إتاحة فرص المبادأة والتطوير، وتشجيع الاقتراحات الجيدة ودراستها، مع تبنى نظام جيد للحوافز يساعد على مزيد من محاولات التحسين والإبداع.

15- الاهتمام بالعلاقات الإنسانية داخل المكتبة، وتبنى مبدأ المشاركة، حتى يتحقق نجاح الأفراد مع التغيير.

16- الاستفادة من الجماعات غير الرسمية في عملية إقناع الأفراد وتقبلهم للتغيير، لأن التنظيم غير الرسمي والتنظيم الرسمي، يتكاملان ويشكلان معاً قوة إيجابية تساند التغيير وتحقق فعاليته.

17- ضرورة العمل على إشراك العاملين الذين سوف يتأثرون بالتغيير في تحديد أهدافه وتخطيط إجراءاته، وأخيراً العمل على تنفيذه، حيث من المؤكد أن من يشترك في عمل ما يكون أكثر اهتماماً به ومتحمساً له وملتزماً به ومدافعاً لتنفيذه.

## ملحق رقم (1)

### استبيان موجه للعاملين بمكتبة مبارك العامة بالجيزة

أولاً: بيانات عامة :

1 - الاسم (اختياري) : .....

2 - النوع :  ذكر  أنثى

3 - السن :  من 20 - 29  من 30 - 39  من 40 - 49  50 سنة فأكثر

متزوج  متزوج ويعول  أعزب

4 - الحالة الاجتماعية :

5 - المؤهل الدراسي :  دبلوم دراسات عليا  مؤهل جامعي  مؤهل فوق المتوسط  مؤهل متوسط

مؤهلات أخرى : (يرجى ذكرها) : .....

6 - بالنسبة للمؤهلات العليا : ما هو تخصص المؤهل :  مكتبات ومعلومات  تخصص آخر

7 - نوع الوظيفة :  إداري  فني  تسويقي  خدمات معلومات

ثانياً: التغيير في المكتبة :

8 - التغييرات التي حدثت في المكتبة خلال العشرات سنوات الأخيرة هي :

- تغييرات في الهيكل التنظيمي
- تغييرات في المسئوليات الوظيفية
- تغييرات في أسلوب الإدارة
- تغييرات في أساليب العمل
- تغييرات في المجالات الإنسانية واللوكية للأفراد
- تغييرات تكنولوجية

• تغييرات أخرى (يرجى ذكرها) : .....

## (تابع) ملحق رقم (1)

### استبيان موجه للعاملين بمكتبة مبارك العامة بالجيزة

9- هل كانت التغييرات التي حدثت في المكتبة ضرورية من وجهة نظرك ؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بـ (نعم) يرجى ذكر الأسباب :

10- التغييرات التي حدثت في المكتبة تمت بشكل :

- متدرج
- مرحلي
- شامل

11- م هي الآثار التي ترتبت على التغييرات التي حدثت في المكتبة ؟

- لا  نعم اختفت بعض الوظائف التي كانت موجودة من قبل لعدم الحاجة إليها
- لا  نعم استحدثت وظائف جديدة لم تكن موجودة من قبل
- لا  نعم تم الاستغناء عن بعض العاملين من المكتبة لعدم الحاجة إليهم
- لا  نعم تم الاستغناء عن بعض العاملين من المكتبة لضعف مهاراتهم
- لا  نعم زاد الاهتمام بتدريب العاملين في المكتبة
- لا  نعم آثار أخرى (يرجى ذكرها) .....

### ثالثاً : أسباب مقاومة التغيير :

تصادف الإدارة أحياناً مقاومة للتغيير من جانب العاملين .. فلماذا يقاوم البعض التغيير حسب تقديرك ؟  
برجاء التكرم بوضع علامة (√) تحت رقم المقياس الذي يعبر عن درجة اتفاقك مع مضمون كل عبارة من العبارات التالية :

م	العبارات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
12	الرضا بالوضع الحالي.					
13	أهداف التغيير غير واضحة					
14	عدم واقعية أهداف التغيير.					
15	سوء اختيار توقيت التغيير.					
16	عدم دراية الموظف بأسباب التغيير.					
17	عدم مشاركة الموظف في التخطيط للتغيير.					
18	عدم تهيئة الموظف نفسياً قبل تطبيق التغيير.					
19	أفاجأ بحدوث تغييرات تحصد تفاصيل عملي دون الرجوع إلي					
20	الخوف من تقادم بعض الوظائف أو الاستغناء عن بعض الوظائف.					
21	التغيير يفرض من الإدارة العليا دون أخذ رأي العاملين.					
22	بستفيد عدد قليل من العاملين في المكتبة من حدوث التغيير.					
23	عدم إدراك الموظف بمكاسه من وراء التغيير.					
24	عموم التعيينات الخاصة بكيفية تنفيذ التغيير.					
25	عدم التدريب الكافي لتنفيذ التغيير.					
26	التغيير يهدد الاستقرار الوظيفي للموظف.					
27	التغيير يهدد المصالح الخاصة بالموظف.					
28	التغيير يزيد من الأعباء الوظيفية					
29	التغيير يؤدي إلى فقدان بعض المزايا الحالية.					
30	التغيير يؤدي إلى الإحباط في أداء العمل.					
31	أقاوم التغييرات الجديدة لأنها غير مجدية بالنسبة للمكتبة.					
32	الخوف من الفشل بسبب كثرة التجارب التغييرية الفاشلة.					
33	الخوف من عدم القدرة على التعامل مع متطلبات التغيير.					
34	أسباب أخرى يرجى ذكرها)					

## قائمة المصادر والمراجع:

- (\*) هذا هو تعبير رانجاناثان في قوانينه الخمسة.
- (1) عبد الله بن عبد الكريم. التغيير التنظيمي وكيفية احتواء مقاومته في المنظمات. - مجلة الإدارة، ع 1 و 2، مج 34 (يوليو / أكتوبر 2001). - ص 60.
- (2) Siddiqui, Moid A. "Management for Change in Acquisitions in Academic Libraries".- *The Electronic Library* .- Vol. 21, No. 4 (2003) .- pp. 352-354 (cited 2006-09-13). available at : www.emeraldinsight. Com.
- (3) ويلسون، دافيد. إستراتيجية التغيير : مفاهيم ومناظرات في إدارة التغيير / ترجمة تحية عمارة. - ط 2. - القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع، 1999. - ص 21.
- (4) ابتسام عبد الرحمن حلواني. التغيير ودوره في التطوير الإداري. - الإدارة العامة. - ص 30، ع 67 (يوليو 1990). - ص 47.
- (5) أحمد العامري. السلوك القيادي التحويلي وسلوك المواطنة التنظيمية. - المجلة العربية للعلوم الإدارية، 2002. - ص 19.
- (6) مورييس أبو السعد ميخائيل. مكتبة مبارك العامة: الإدارة والتخطيط والتقييم. - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. - مج 21، ع 20 (يوليه 2003). - ص ص 141-142.
- (7) حامد بدر. إدارة التغيير التنظيمي في المنظمة. - القاهرة : مجلة البحوث التجارية. - ع 11، مج 9، 1987. - ص 86.
- (8) سعيد يس عامر. الإدارة العربية وحتمية التحديث والتغيير الفعال. - ج 2. - القاهرة: مركز وايد سيرفيس، 1991. - ص 67.
- (9) حامد بدر. إدارة التغيير التنظيمي في المنظمة. - مرجع سابق. - ص 86.
- (10) علاء عبد الحسين الساعدي. أسباب تأييد ومقاومة التغيير التنظيمي : دراسة ميدانية عن البنك الإسلامي الأردني. الإداري. - ص 18، ع 16 (سبتمبر 1996). - ص 136.
- (11) على محمد عبد الوهاب. خطة زيادة الإنتاجية. - فسى : المؤتمر السنوي الرابع لاستراتيجيات التغيير وتطوير المنظمات. - القاهرة : مركز وايد سيرفيس، 1994. - ص 214.
- (12) حامد بدر. إدارة التغيير التنظيمي في المنظمة. - مرجع سابق. - ص 86.
- (13) فؤاد القاضي. إدارة التغيير. - القاهرة : المطبعة العثمانية، 1997. - ص 98.
- (14) سعيد يس عامر. مبادئ إدارة التغيير. - فسى : المؤتمر السنوي الأول : استراتيجيات التغيير وتطوير المنظمات. - القاهرة : مركز وايد سيرفيس، 1991، ص 40.
- (15) سعيد يس عامر. مفاهيم إدارة التغيير وأهميتها. - فسى : المؤتمر السنوي الأول : استراتيجيات التغيير وتطوير المنظمات. - القاهرة : مركز وايد سيرفيس، 1991. - ص 51.
- (16) سعد بن سعيد الزرى. تحديات التغيير في المكتبات ومراكز المعلومات. - أحوال المعرفة. - ص 11، ع 44 (أغسطس 2006). - ص 24-29.
- (17) Griffiths, John. "Managing Rapid

ing roles for information professionals”.- Ibid.

(27) Ibid.

(28) Griffiths, John. "Managing Rapid Change in the Uk Library Sector" .- Ibid.

(29) علاء عبد الحسين الساعدي. أسباب تأييد ومقاومة التغيير التنظيمي : دراسة ميدانية عن البنك الإسلامي الأردني .- مرجع سابق .- ص 137 .

(30) إدارة التغيير ومواجهة الأزمات / تأليف نخبة من العلماء والباحثين؛ توثيق مركز القرار للاستشارات .- القاهرة : دار الأمين للنشر والتوزيع، 2005 .- ص ص 49-57 .

(31) فؤاد القاضي. إدارة التغيير .- مرجع سابق .- ص ص 36-37 .

(32) عبد الله بن عبد الكريم. التغيير التنظيمي وكيفية احتواء مقاومته في المنظمات .- مرجع سابق .- ص 62 .

(33) علاء عبد الحسين الساعدي. أسباب تأييد ومقاومة التغيير التنظيمي : دراسة ميدانية عن البنك الإسلامي الأردني .- مرجع سابق .- ص 138 .

(34) ابتسام عبد الرحمن حلواني . التغيير ودوره في التطوير الإداري .- مرجع سابق .- ص ص 51-52 .

(35) علاء عبد الحسين الساعدي. أسباب تأييد ومقاومة التغيير التنظيمي : دراسة ميدانية عن البنك الإسلامي الأردني .- مرجع سابق .- ص 138 .

Change in the Uk Library Sector” .- *Management Development Review* .- Vol. 8, No. 5, (1995). pp. 11-14. (cited 2006-08-5). available at : [www.emeraldinsight.com.lib.aucegypt.edu/insight/viewcontentsevelet?filename](http://www.emeraldinsight.com.lib.aucegypt.edu/insight/viewcontentsevelet?filename).

(18) Omekwu, Charles Obiora, Eteng uwem. "Roadmap to change : emerging roles for information professionals”.- *Library Review* .- Vol. 55, No. 4 (2006). pp. 267-277. (cited 2006-08-5). available at : [www.emeraldinsight.com.lib.aucegypt.edu/insight/viewcontentsevelet?filename](http://www.emeraldinsight.com.lib.aucegypt.edu/insight/viewcontentsevelet?filename).

(19) Ibid.

(20) Ibid.

(21) Ibid.

(22) Ibid.

(23) Ibid.

(24) Edwards, Catherine, Walton, Graham. "Change and the academic library : understanding, managing and coping”. (cited 2006-04-21). available at : <http://online.morthamlria.ac.uk/facatting>.

(25) Ibid.

(26) Omekwu, Charles Obiora and Eteng, uwem, "Roadmap to change : emerg-

- (36) أمين عبد العزيز حسن. إدارة الأعمال وتحديات القرن العشرين. - القاهرة : دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، د.ت. - ص 218 .
- (37) المرجع السابق. - ص 218.
- (38) محمد العزازى أحمد إدريس. دعائم المدير المتميز فى البيئة العربية. - الزقازيق : مكتبة الجامعة الحديثة، 2000. - ص ص 388-390.
- (39) عبد الله بن عبد الكريم . التغيير التنظيمى وكيفية احتواء مقاومته فى المنظمات. - مرجع سابق. - ص ص 63-64.
- (40) علاء عبد الحسين الساعدى. أسباب تأييد ومقاومة التغيير التنظيمى : دراسة ميدانية عن البنك الإسلامى الأردنى. - مرجع سابق. - ص ص 136.
- (41) ابتسام عبد الرحمن حلوانى . التغيير ودوره فى التطوير الإدارى. - مرجع سابق. - ص 50.
- (42) عبد الله بن عبد الكريم . التغيير التنظيمى وكيفية احتواء مقاومته فى المنظمات. - مرجع سابق. - ص 64.
- (43) المرجع السابق. - ص 64.
- (44) محمد العزازى أحمد إدريس. دعائم المدير المتميز فى البيئة العربية. - الزقازيق : مكتبة الجامعة الحديثة، 2000. - ص ص 392-393.
- (45) المرجع السابق. - ص 393.
- (46) عبد الله بن عبد الكريم . التغيير التنظيمى وكيفية احتواء مقاومته فى المنظمات. - مرجع سابق. - ص 64.
- (47) عايدة سيد خطاب. الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية فى ظل إعادة الهيكلة :
- الاندماج - مشاركة المخاطر. - القاهرة : المكتبة الأكاديمية، 2003. - ص 127-129.
- (48) ابتسام عبد الرحمن حلوانى . التغيير ودوره فى التطوير الإدارى. - مرجع سابق. - ص 49.
- (49) على السلمى . تطور الفكرى التنظيمى. - الكويت : وكالة المطبوعات، 1975. - ص ص 342-343.
- (50) المرجع السابق. - ص ص 343-344.
- (51) نفس المرجع السابق. - ص ص 344-345.
- (52) أحمد محمد المصرى. إدارة التغيير بالغنم أم بالغرم ؟ : ورقة عمل. - فى : الإدارة وتحديات التغيير / سعيد يس عامر. - القاهرة : مركز وايد سيرفيس، 2001. - ص 398.
- (53) المرجع السابق. - ص ص 398-399.
- (54) فؤاد القاضى. إدارة التغيير. - مرجع سابق. - ص 88.
- (55) المرجع السابق. - ص 88.
- (56) أحمد محمد المصرى. إدارة التغيير بالغنم أم بالغرم ؟. - مرجع سابق. - ص 399.
- (57) المرجع السابق. - ص 399.
- (58) فؤاد القاضى. إدارة التغيير. - مرجع سابق. - ص 87.
- (59) على السلمى . تطور الفكرى التنظيمى. - مرجع سابق. - ص 345.
- (60) أمين عبد العزيز حسن. إدارة الأعمال وتحديات القرن العشرين. - مرجع سابق. - ص 219.
- (61) محمد العزازى أحمد إدريس. دعائم المدير المتميز فى البيئة العربية. - مرجع سابق. - ص 390.

- (62) كوتر، جون و كوهن، دان. جوهر التغيير : قصص وتجارب هؤلاء الذين غيروا منظماتهم / ترجمة خلاصات مكتب المدير ورجال الأعمال - القاهرة : الشركة العربية للإعلام العلمى - شعاع.- س11 ، ع 245 (مارس 2003) .- ص 8.
- (63) مصطفى أبو بكر، معالى فهمى حيدر، معوقات ومتطلبات التطوير التنظيمى وإدارة التغيير فى المنظمات الحكومية بالتطبيق على إحدى المؤسسات التعليمية .- مجلة كلية البحوث العلمية.- ع2 ، مج 38 (سبتمبر 2001) .- ص ص 306-307.
- (64) محمد العزازى أحمد إدريس. دعائم المدير المتميز فى البيئة العربية .- مرجع سابق .- ص 391.
- (65) نوال أحمد العوضى. نموذج مقترح لمنهج الإدارة المفتوحة لتحقيق التغيير الفعال بالتطبيق على وزارة الصحة بدولة الإمارات العربية المتحدة / إشراف على محمد عبد الوهاب .- القاهرة: ن العوضى، 2005 .- أطروحة دكتوراه - جامعة عين شمس - كلية التجارة - قسم إدارة الأعمال .- ص ص 38-40.
- (66) فؤاد القاضى. إدارة التغيير .- مرجع سابق .- ص ص 38-47.
- (67) ابتسام عبد الرحمن حلوانى . التغيير ودوره فى التطوير الإدارى .- مرجع سابق .- ص 57-58.
- (68) كامب، دى. مدير القرن الواحد والعشرين : مهارات إدارية للألفية الجديدة .- ط1 .- المنصورة : دار الوفاء للطباعة والنشر، 2000 .- ص ص 61-62.
- (69) فؤاد القاضى. إدارة التغيير .- مرجع سابق .- ص ص 274-276.
- (70) Edwards, Catherine, and Walton, Graham. "Change and the academic Library : understanding, managing and coping". Ibid.
- (71) كامب، دى. مدير القرن الواحد والعشرين : مهارات إدارية للألفية الجديدة .- مرجع سابق .- ص 62.
- (72) علاء عبد الحسين الساعدى. أسباب تأييد ومقاومة التغيير التنظيمى : دراسة ميدانية عن البنك الإسلامى الأردنى .- مرجع سابق .- ص 139.
- (73) جمال محمد محمد شحاته. استخدام مدخل النظم فى تحليل العوامل المؤثرة على كفاءة اتخاذ قرارات التغيير الاستراتيجى فى منظمات الأعمال : دراسة نظرية تطبيقية / إشراف على عبد المجيد عبده .- الجيزة : ج. شحاته، 1995 .- أطروحة (ماجستير) جامعة القاهرة - كلية التجارة - قسم إدارة الأعمال .- ص 148.
- (74) فؤاد القاضى. إدارة التغيير .- مرجع سابق .- ص ص 266-267.
- (75) علاء عبد الحسين الساعدى. أسباب تأييد ومقاومة التغيير التنظيمى : دراسة ميدانية عن البنك الإسلامى الأردنى .- مرجع سابق .- ص ص 144-145.
- (76) جمال محمد محمد شحاته. استخدام مدخل النظم فى تحليل العوامل المؤثرة على كفاءة اتخاذ قرارات التغيير الاستراتيجى فى

التنظيم والإدارة .- القاهرة : مكتبة عين شمس، 2001 .- ص 395 .

(88) أمين عبد العزيز حسن. إدارة الأعمال وتحديات القرن العشرين .- مرجع سابق .- ص 222 .

(89) فؤاد القاضي. إدارة التغيير .- مرجع سابق .- ص 280 .

(90) جمال محمد محمد شحاته. استخدام مدخل النظم فى تحليل العوامل المؤثرة على كفاءة اتخاذ قرارات التغيير الاستراتيجى فى منظمات الأعمال : دراسة نظرية تطبيقية .- مرجع سابق .- ص 150 .

(91) أمين عبد العزيز حسن. إدارة الأعمال وتحديات القرن العشرين .- مرجع سابق .- ص 222 .

(92) عادل رمضان الزيدى. إدارة الموارد البشرية .- القاهرة: مكتبة عين شمس. 2002 .- ص 610 .

(93) جمال محمد محمد شحاته. استخدام مدخل النظم فى تحليل العوامل المؤثرة على كفاءة اتخاذ قرارات التغيير الاستراتيجى فى منظمات الأعمال : دراسة نظرية تطبيقية .- مرجع سابق .- ص 149 .

(94) عادل رمضان الزيدى. إدارة الموارد البشرية .- مرجع سابق .- ص 611 .

(95) فؤاد القاضي. إدارة التغيير .- مرجع سابق .- ص 282-283 .

(96) المرجع سابق .- ص 283-286 .

(97) علاء عبد الحسين الساعدى. أسباب تأييد ومقاومة التغيير التنظيمى : دراسة ميدانية عن

منظمات الأعمال : دراسة نظرية تطبيقية .- مرجع سابق .- ص 151-152 .

(77) على محمد عبد الوهاب، عايدة سيد خطاب. إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية .- القاهرة : مكتبة عين شمس، 1993 .- ص 365 .

(78) علاء عبد الحسين الساعدى. أسباب تأييد ومقاومة التغيير التنظيمى : دراسة ميدانية عن البنك الإسلامى الأردنى .- مرجع سابق .- ص 141 .

(79) فؤاد القاضي. إدارة التغيير .- مرجع سابق .- ص 279-280 .

(80) علاء عبد الحسين الساعدى. أسباب تأييد ومقاومة التغيير التنظيمى : دراسة ميدانية عن البنك الإسلامى الأردنى .- مرجع سابق .- ص 142 .

(81) المرجع السابق .

(82) نفس المرجع السابق .

(83) نفس المرجع السابق .

(84) أمين عبد العزيز حسن. إدارة الأعمال وتحديات القرن العشرين .- مرجع سابق .- ص 222 .

(85) مصطفى أبو بكر، معالى فهمى حيدر، معوقات ومتطلبات التطوير التنظيمى وإدارة التغيير فى المنظمات الحكومية بالتطبيق على إحدى المؤسسات التعليمية .- مرجع سابق .- ص 309 .

(86) أمين عبد العزيز حسن. إدارة الأعمال وتحديات القرن العشرين .- مرجع سابق .- ص 223 .

(87) إجلال عبد المنعم حافظ وآخرون. أصول

- (109) علاء عبد الحسين الساعدي. أسباب تأييد ومقاومة التغيير التنظيمي : دراسة ميدانية عن البنك الإسلامي الأردني .- مرجع سابق .- ص 144.
- (110) سيد الهواري. أسرار المدير الفعال دليلك إلى الفعالية القيادية .- القاهرة : مكتبة عين شمس، 1992 .- ص 2.
- (111) جمال محمد محمد شحاته. استخدام مدخل النظم فى تحليل العوامل المؤثرة على كفاءة اتخاذ قرارات التغيير الاستراتيجى فى منظمات الأعمال : دراسة نظرية تطبيقية .- مرجع سابق .- ص 153.
- (112) فؤاد القاضى. إدارة التغيير .- مرجع سابق .- ص 92.
- (113) جمال محمد محمد شحاته. استخدام مدخل النظم فى تحليل العوامل المؤثرة على كفاءة اتخاذ قرارات التغيير الاستراتيجى فى منظمات الأعمال : دراسة نظرية تطبيقية .- مرجع سابق .- ص 154.
- (114) • أمين عبد العزيز حسن. إدارة الأعمال وتحديات القرن العشرين .- مرجع سابق .- ص 226.
- علاء عبد الحسين الساعدي. أسباب تأييد ومقاومة التغيير التنظيمي : دراسة ميدانية عن البنك الإسلامي الأردني .- مرجع سابق .- ص 143.
- كامب، دى. مدير القرن الواحد والعشرين : مهارات إدارية للألفية الجديدة .- مرجع سابق .- ص 62.
- البنك الإسلامي الأردني .- مرجع سابق .- ص 139.
- (98) فؤاد القاضى. إدارة التغيير .- مرجع سابق .- ص ص 286-287.
- (99) ابتسام عبد الرحمن حلوانى . التغيير ودوره فى التطوير الإدارى .- مرجع سابق .- ص 61.
- (100) سعيد يس عامر. مبادئ إدارة التغيير .- مرجع سابق .- ص ص 39-47.
- (101) ابتسام عبد الرحمن حلوانى . التغيير ودوره فى التطوير الإدارى .- مرجع سابق .- ص ص 61-62.
- (102) على محمد عبد الوهاب، عايدة سيد خطاب. إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية .- مرجع سابق .- ص 374.
- (103) جنزى، جون وستاب، كلوديا وباورز، اليزابيث. المضادات الأربعة لمقاومة التغيير / ترجمة المختار الإدارى .- القاهرة : الشركة العربية للإعلام العلمى .- شعاع .- ص 3 ، ع 27 (مارس 2004).
- (104) فؤاد القاضى. إدارة التغيير .- مرجع سابق .- ص 289.
- (105) المرجع سابق .- ص 289.
- (106) نفس المرجع سابق .- ص ص 290-295.
- (107) علاء عبد الحسين الساعدي. أسباب تأييد ومقاومة التغيير التنظيمي : دراسة ميدانية عن البنك الإسلامي الأردني .- مرجع سابق .- ص 143.
- (108) أمين عبد العزيز حسن. إدارة الأعمال وتحديات القرن العشرين .- مرجع سابق .- ص 25.

(117) أمين عبد العزيز حسن. إدارة الأعمال وتحديات القرن العشرين. - مرجع سابق. - ص 224-225.

(118) محمد العزازی أحمد إدريس. دعائم المدير المتميز في البيئة العربية. - مرجع سابق. - ص 396-397.

(119) أمين عبد العزيز حسن. إدارة الأعمال وتحديات القرن العشرين. - مرجع سابق. - ص 226.

(115) على لطفى. إدارة التغيير. - فى : المؤتمر السنوى الأول : استراتيجيات التغيير وتطوير المنظمات. - القاهرة : مركز وايد سيرفيس، 1991. - ص 33.

(116) Siddiqui, Moid A. "Management for Change in Acquisitions in Academic Libraries".- Ibid. and

\* محمد العزازی أحمد إدريس. دعائم المدير المتميز في البيئة العربية. - مرجع سابق. - ص 393-395.

# خدمات المعلومات المقدمة لنزلاء الفنادق السياحية الفاخرة بمدينة الاسكندرية

## دراسة فى مدى الاتاحة والافادة

د. غادة عبد المنعم موسى

أستاذ علم المكتبات والمعلومات المساعد

كلية الآداب - جامعة الاسكندرية

### تمهيد :

يقصد الناس أماكن معينة داخل الوطن (سياحة داخلية) أو أماكن خارج الوطن (سياحة خارجية) إما لمشاهدة الآثار والمعالم السياحية أو للاستمتاع بالمناظر الطبيعية والجو المعتدل صيفاً وشتاءً أو لحضور مؤتمر ما أو للتعرف على معالم النهضة الحديثة أو لأغراض أخرى، فالسياحة حركة مؤقتة للأفراد قصيرة المدى إلى جهات بعيدة عن مكان الإقامة والعمل الدائمين فهي تشمل الحركة والتنقل لأغراض عديدة.

وهذا وتشكل السياحة مجالاً واسعاً وجانباً هاماً فى اقتصاد أى دولة سواء أكانت متقدمة أم نامية وتأتى أهميتها من خلال تنامي أنشطتها وقوة تأثيرها على الأنشطة والقطاعات الأخرى فى الدولة.

ويتمتع النشاط السياحى بميزات عديدة لعل أهمها زيادة الدخل الفردى والقومى كما أنها صناعة خدمة لا تؤدى إلى تلوث البيئة فضلاً عن أنها تعمل على صيانة التراث وتشجع الحرف

والصناعات اليدوية وغيرها من الصناعات والأنشطة الأخرى.

وللسياحة آثار ثقافية واجتماعية تتضمن رفع المستوى الثقافى والاجتماعى فى المناطق السياحية، ولها مزايا حضارية تتمثل فى بناء المنشآت السياحية كالفنادق والقرى والمنتجعات السياحية فى مواقع تضيف مناظر حضارية لها طابع مميز، وعلى ذلك فالسياحة صناعة تكون مقومات التنمية فيها هى كل مقومات التنمية الشاملة.

ومن هذا المنطلق تسعى الدراسة إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات المقدمة فى المنشآت الفندقية المخصصة للإقامة للوقوف على طبيعة هذه الخدمات ومستواها، ومدى وفائها باحتياجات النزلاء.

### أولاً: الإطار النظرى والمنهجى للدراسة:

#### 1 - موضوع الدراسة ومبررات اختيارها :

ترتبط التنمية السياحية بالحالة المادية للسائح ومستوى الخدمات السياحية المقدمة له ويتعدد

الأنماط السياحية وحالة الأمن وبرخص تكاليف الإقامة في بلد السياحة وينفق السياح أموالاً كثيرة للإقامة في الفنادق ويتوقعون الحصول على ما يريدون من خدمات متميزة.

هذا ومن عوامل الجذب السياحي عوامل الجذب الطبيعية والتي تشمل الموقع الجغرافي والبحار والعيون والجبال والأنهار والبحيرات والمسطحات المائية .. وتتمثل عوامل الجذب البشرية في التسهيلات التي يقيمها الإنسان سواء كانت حديثة أو ذات طابع تاريخي. وتعد الآثار التاريخية والمزارات الدينية من أهم عوامل الجذب البشرية التي تستند عليها بعض الدول في تطوير صناعة السياحة ومنها مصر، كما تمثل مراكز الجذب الرياضى عاملاً للجذب البشرى السياحي.

وعلى ذلك فتتنوع الأغراض والأنماط السياحية ما بين السياحة الترفيهية والسياحة الثقافية والسياحة الدينية والسياحة الرياضية والسياحة العلاجية والسياحة البيئية وسياحة المؤتمرات وسياحة التسوق وسياحة تعرف النهضة الحديثة.

وتعد مدينة الإسكندرية من مدن الجذب السياحي حيث تتوفر عناصر الجذب الطبيعية (الموقع، المناخ، التضاريس ...) مع عناصر أو مكونات العرض البشرية (التاريخ والآثار اليونانية والرومانية والإسلامية والقبطية، الفن المعماري، القلاع والحصون والفلكور الشعبى والحرف اليدوية..) لتعمل على خلق واقع سياحي يتميز بتعدد أنماطه وتداخلها.

لذا فتمتيز مدينة الإسكندرية عروس البحر الأبيض المتوسط بتوافر نوعيات وأنماط السياحة

المختلفة من سياحة داخلية وسياحة خارجية حيث يأتي إليها السياح من داخل الوطن وخارجه لأغراض مختلفة ثقافية وترفيهية ودينية وتجارية وعلمية فقد يأتي السياح إليها للمشاركة في المؤتمرات والندوات أو لإنجاز صفقات تجارية أو التعرف على معالم النهضة الحديثة مثل مكتبة الإسكندرية وتتوافر بالإسكندرية أيضاً الآثار اليونانية والرومانية مثل المسرح الروماني وعمود السورى والآثار الإسلامية كقلعة قايتباى والآثار القبطية وعلى ذلك يمكننا القول بأن مدينة الإسكندرية من المدن الزاهرة بالنشاط على مدار العام، سواء أكان نشاطاً تجارياً أم سياحياً.

وتشجع المحافظة النشاط السياحي بعدة وسائل منها تجهيل المدينة والأماكن السياحية، توفير وسائل النقل والمواصلات، توفير المتاجر، طبع خرائط المحافظة لإرشاد السياح بالإضافة إلى بناء الفنادق الفاخرة والقرى والمنتجات السياحية وتزويدها بكافة وسائل الراحة والترفيه والثقافة وكل ما يحتاجه السائح.

وانطلاقاً من أهمية السياحة وتأثيرها على كافة الأنشطة في القطاعات الأخرى وتوجيه مواردها إلى بناء المدارس والمكتبات وكافة المنشآت التعليمية والثقافية والصناعية ... إلخ، تتضح أهمية هذا البحث في التعرف على التسهيلات والخدمات المعلوماتية المتوافرة بالمنشآت الفندقية السياحية الفاخرة والمقدمة لنزلائها خاصة وأن أغلب نزلاء ورواد هذه الفنادق هم في العادة من فئة رجال الأعمال.

ومن هنا تسعى الدراسة إلى التعرف على مدى

توافر خدمات الفنادق السياحية والمتمثلة في المكتبات ومراكز تقديم الخدمات المعلوماتية(\*) .

وتعكس هذه الدراسة مدى تفهم المسؤولين في وزارة السياحة والهيئات التابعة لها لأهمية توفير مكتبة أو مركز معلومات يخدم نزلاء الفنادق ويلبي احتياجاتهم المعلوماتية الحالية والمستقبلية.

## 2- حدود الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى رصد وتصوير واقع خدمات المعلومات المقدمة لنزلاء الفنادق السياحية الفاخرة ذات الخمسة والأربعة نجوم بمدينة الإسكندرية حيث إنه كلما زادت عدد نجوم الفندق كلما زادت خدماته وتوسعت والعكس صحيح، كما تستخدم هذه الفنادق أساساً السياحة الخارجية ومعظم النزلاء من فئة رجال الأعمال الذين لهم احتياجات معلوماتية ويلزمهم توافر عدة خدمات وتسهيلات متصلة بها أضف إلي ذلك أن سياحة رجال الأعمال أصبحت هي الطابع المميز للسياحة حالياً<sup>(1)</sup> .

هذا وقد اتضح من خلال الدراسة الاستطلاعية أن الفنادق الأخرى من درجة ثلاثة نجوم أو أدنى لا تقدم خدمات يمكن أن تفيد الدراسة، فخدماتها قاصرة على التصوير والبريد ولا توجد وحدات حاسب آلي يستخدمها النزلاء أو مركز لرجال الأعمال Business Center لذا فقد أجريت الدراسة في جميع الفنادق الفاخرة بالإسكندرية<sup>(\*\*)</sup> .

ويدخل في نطاق الدراسة من الناحية الموضوعية خدمات الحاسب واستخدام شبكة

الانترنت، خدمات التصوير والاستنساخ، خدمات الفاكس، خدمات الترجمة، خدمات المسح الضوئي، خدمات الوسائل السمعية والبصرية .. بالإضافة إلى خدمات الاطلاع على الكتب والمجلات والجرائد وتوصيلها إلى النزلاء، كما نشير إلى مراكز بيع الكتب في الفنادق المدروسة.

## 3- أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى رصد وتصوير وتقييم خدمات المعلومات المقدمة بالفنادق الفاخرة من فئة خمسة وأربعة نجوم بمدينة الإسكندرية وذلك للوقوف على الجوانب الإيجابية وتدعيمها والتعرف على الجوانب السلبية ومحاولة وضع الحلول لها.

وتستمد هذه الدراسة أهميتها من حاجة نزلاء الفنادق الفاخرة وأغلبهم من فئة رجال الأعمال - إلى خدمات معلوماتية متميزة من حيث النوع والدقة والسرعة والتوافق مع احتياجاتهم ومتطلباتهم.

• وتنتج الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية :

- 1 - ما هي المراكز المعنية بإتاحة المصادر وتقديم خدمات المعلومات لنزلاء الفنادق محل الدراسة؟
- 2 - ما هي الأوضاع الحالية لمراكز تقديم خدمات المعلومات المدروسة من حيث الموقع والمبني والأثاث والتجهيزات والمقومات البشرية والتمويل ؟
- 3 - ما هي أنواع خدمات المعلومات المقدمة وطرق ورسم تقديمها ؟
- 4 - ما هي أنماط واتجاهات الاستفادة من خدمات المعلومات المقدمة وما مدى رضا المستفيدين عنها؟

5 - ما هي أساليب تسويق خدمات المعلومات المقدمة؟

6 - ما هو مستقبل خدمات المعلومات المقدمة لنزلاء الفنادق الفاخرة.

#### 4 - منهج الدراسة وأدواتها :

استخدمت الباحثة منهج البحث المسحي وذلك لاهتمامها بالدراسة المستعرضة وتجميع البيانات المعاصرة عن خدمات المعلومات المقدمة في الفنادق الفاخرة بالإسكندرية حيث قامت الباحثة بمسح جميع مفردات الظاهرة «المسح هو استخدام طريقة منظمة لتحليل وتفسير وتصوير أو تشخيص الوضع الراهن لمؤسسات المعلومات والمستفيدين منها وما يرتبط بها»<sup>(2)</sup>.

واعتمدت الدراسة على عدة أدوات منها :

- قائمة مراجعة للتعرف على خدمات المعلومات المتاحة لنزلاء الفنادق المدروسة.
- المقابلات المقننة مع المسؤولين والعاملين المعنيين بتقديم خدمات المعلومات.
- المقابلات المقننة مع بعض النزلاء بالفنادق محل الدراسة.
- الملاحظة المباشرة.
- تحليل محتوى أدلة الفنادق، والأدلة التعريفية بالخدمات المقدمة Brochure وبعض الأدلة السياحية المتوافرة بالفنادق.

#### 5 - فروض الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى التحقق من مدى صحة الفرضين التاليين :

1 - تتوافر بالفنادق المدروسة مجموعات من مصادر المعلومات المطبوعة والالكترونية، إلى جانب الأجهزة اللازمة لتقديم خدمات المعلومات للنزلاء بسرعة وكفاءة عالية، نظراً لأن إرضاء العميل ومحاولة تلبية رغباته ومتطلباته هو محور النشاط الفندقى كما أن أولى السمات الأساسية للمنشآت الفندقية الناجحة هي البحث دائماً عن الجديد.

2 - يوجد توحيد فى الرسوم المقررة لتقديم خدمات المعلومات خاصة بين فنادق الفئة أو الدرجة الواحدة. وسوف يتم اختبار هذه الفروض عن طريق الدراسة الميدانية المعتمدة على قائمة المراجعة والمقابلات المقننة.

أما عن الدراسات السابقة فى الموضوع فالبحث فى أدلة الإنتاج الفكرى العربى والأجنبى (Lista) لم نجد أى دراسة سابقة أو مثيلة فى هذا الموضوع.

#### 6 - مجتمع الدراسة :

يبين الجدول التالى رقم (1) مجتمع الدراسة من الفنادق فئتى خمسة وأربعة نجوم بمدينة الاسكندرية.

جدول رقم (1)  
بيانات عامة عن الفنادق محل الدراسة

اسم الفندق	لغة الفندق أو درجته	الموقع	تاريخ الإنشاء	عدد الأدوار	عدد الغرف والأجنحة	ملاحظات
هيلتان فلسطين Helnan Palestine Hotel	خمسة نجوم	حدائق قصر المنتزة	1964	6	232	
شيراتون المنتزة Sheraton El Montazah	خمسة نجوم	المنتزة	1981	15	307	
رنيسانس الاسكندرية ماريوت Renaissance Alezandria. Marriot	خمسة نجوم	سيدي بشر	1984	10	158	
قصر السلامك سان جيوفاني (*) ElSalamelek palace-san Giovanni	خمسة نجوم	حدائق قصر المنتزة	1997	2	20	(*) أنشئ القصر نفسه عام 1892 ثم تحول إلى فندق في 1996/10/5
هيلتون جرين بلازا Hilton Green Plaza	خمسة نجوم	سموحة	2002	1	314	
باراديز - متروبول Paradise Inn - Metropole	أربعة نجوم	محطة الرمل سعد زغلول	1902	4	64	
براديزان - وندسور بالاس Paradise Inn - Windsor Palace	أربعة نجوم	محطة الرمل الشهداء	1906	5	63	
سوفيل سيل Sofitel Cecil	أربعة نجوم	محطة الرمل سعد زغلول	1929	6	86	
بلازا Plaza - Hotel	أربعة نجوم	زيتينا	1983	13	197	
ميركيور رومانس Mercure - Romance	أربعة نجوم	ساباشا	1992	11	81	
باراديز إن بيتش ريزورت Paradise Inn - Beach Resort	أربعة نجوم	شاطئ العمورة	1999	2	5	

المدرسة ويتأثر ذلك بمدى الاتساع الأفقى والرأسى  
للمنشأة الفندقية.

### ثانياً : النتائج التفصيلية للدراسة وتحليلها:

الفندق بمعناه المعروف هو مبنى عام ينشأ  
بالدرجة الأولى بغرض توفير الإقامة للنزلاء وكذا  
توفير الأطعمة والمشروبات وخدمات أخرى مقابل  
رسم معين فالفندق يمثل مدينة صغيرة بها كل ما

ويلاحظ من الجدول السابق التنوع الجغرافى  
لمواقع الفنادق المدروسة حيث مثلت الأحياء المختلفة  
بمدينة الإسكندرية، كما أن جميع الفنادق تطل  
على ساحل البحر المتوسط فيما عدا فندق هيلتون  
جرين بلازا، ويلاحظ أيضاً أن أقدم المنشآت الفندقية  
هو فندق باراديزان - متروبول حيث أنشئ عام  
1902 وأحدث فندق هو هيلتون جرين بلازا حيث  
أنشئ عام 2002م هذا وتباين أعداد أدوار الفنادق  
وكذلك الغرف والأجنحة الفندقية بين الفنادق

تخصيص مركز مستقبل لتقديم خدمات المعلومات يطلق عليه مركز خدمة رجال الأعمال Business Center تقدم من خلاله غالبية الخدمات المعلوماتية للزلاء بعد أن اتضح حاجاتهم إلى مثل هذه الخدمات.

وعلى الرغم من عدم توافر هذا المركز في فندق كما هو موضح بالجدول رقم (2) إلا أن هذين الفندقين يقدمان الخدمات للزلاء من خلال موظفي المكاتب الأمامية Front Offices المسؤولين عن تقديم الخدمات المعلوماتية (كما سيتضح بعد) ويعتمدون في ذلك على الأجهزة المتوفرة في مكتب الاستقبال والاستعلامات\* .

هذا وقد كشفت الدراسة الميدانية عن توافر مكتبة واحد فقط (11:1) وذلك في فندق رينسانس ماريوت، وتقع هذه المكتبة داخل المركز ويتوافر بها 53 كتاب فقط (منهم 52 كتاباً أجنبياً وكتاباً واحداً باللغة العربية) في موضوعات خاصة بالتاريخ والجغرافيا والأثار والسياحة كما وجدت بعض الأدلة السياحية ويتوافر بهذه المكتبة 10 دوايب للرفوف بالإضافة إلى حامل للصحف والمجلات هذا وتميز دوايب الرفوف في تلك المكتبة بمواصفات عملية وجمالية عالية المستوى، هذا وتسير عمليات الاقتناء ببطء شديد وذلك لعدم الاهتمام بالكتاب والمكتبات في الفنادق وعدم إشارة المواصفات الخاصة بالفنادق إلى وجوب توافر مكتبات تخدم الزلاء بالمجان، ولكن استحسن البعض توافر صالة للاطلاع أو لمطالعة بالفنادق السياحية وتوفير مكتبة بها أو الاكتفاء بالنشرات السياحية وخرائط طرق البلاد وأثارها ومعالمها ومما

يحتاجه الفرد المقيم من احتياجات فيسيولوجية وأمنية واجتماعية .. والزبون أو العميل يحتاج إلى اكتشاف أماكن جديدة في المنطقة أو منافذ ومراكز مختلفة بالفندق أو التعرف على معلومات وآراء جديدة في موضوعات غير تقليدية<sup>(3)</sup> .

ومن هنا فقد اتجهت الفنادق الفاخرة إلى إتاحة خدمات متنوعة خاصة بالمعلومات ونقلها وبشها خاصة خدمات الحاسب الآلى وشبكة الإنترنت وذلك من خلال إنشاء مراكز لتقديم الخدمات التكنولوجية الحديثة.

هذا وقد نصت المواصفات الخاصة بالمنشآت الفندقية فئة الخمسة والأربعة النجوم وفقاً لقرار وزير السياحة والطييران المدني القرار رقم (26) لسنة 1982 بشأن قواعد تصنيف وتقييم الفنادق بدرجاتها المختلفة - بوجوب تقديم خدمة التلكس والبرق والبريد علي أساس أن معظم نزلاء تلك الفئات من رجال الأعمال الذين يفضلون هذا النوع من الخدمة السريعة، كما نصت على تقديم خدمات أخرى مصنفة تحت خدمات السكرتارية وهي الفاكس وتصوير المستندات والترجمة والطباعة والمساح الضوئي، وشبكة الإنترنت خاصة إذا كان الفندق مركزاً لرجال الأعمال هذا وقد أشار الإنتاج الفكري السياحي إلى وجوب توفير مكتبة للزلاء في هذه الفنادق وصلات للإطلاع<sup>(4)</sup> .

## 1 - المراكز والوحدات المعنية بإتاحة المصادر وتقديم خدمات المعلومات للزلاء؛

تبين من الدراسة الميدانية، حرص الإدارة الفندقية في غالبية الفنادق المدروسة (9 : 11) على

لا شك فيه أنه يمكن استعمال هذه الصالات في الفنادق لتكون وسيلة من وسائل الترويج والإعلام القومي<sup>(١)</sup>.

هذا ونزلاء الفنادق بصفة عامة في حاجة دائماً إلى الترفيه والتسلية التي تجعلهم لا يشعرون بالملل

خلال فترة اقامتهم بالفندق لذا توصى الدراسة بضرورة توفير مكتبة للنزلاء وتزويدها بنوعيات مناسبة من مصادر المعلومات هذا ولم تتوفر مراكز لبيع الكتب Book Shop إلا في فندقين فقط (\*\*)

- هما شيراتون المنتزة وسيسل - رغم أن المنشآت الفندقية تعد من المنشآت الربحية.

#### جدول رقم (2)

المراكز والوحدات المعنية بإتاحة المصادر أو تقديم خدمات المعلومات للنزلاء

م	المراكز والوحدات المعنية بإتاحة المصادر وتقديم خدمات المعلومات	عدد الفنادق	أسمائها
1	مركز خدمة رجال الأعمال (وحدة حاسب وإنترنت)	9	جميع الفنادق ما عدا سيسل، وميركيبور
2	مكتبة	1	رينسانس ماريوت
3	مركز بيع	2	شيراتون المنتزة، سيسل

## 2 - المقومات المادية لمراكز ووحدات تقديم خدمات المعلومات للنزلاء :

### أ - الموقع :

لا شك أن خدمة المعلومات - خاصة خدمات الحاسب الآلي والانترنت - من الخدمات الجديدة التي فرضت نفسها على المنشآت الفندقية المخصصة للإقامة وتطلب ذلك تخصيص مكان لها بالفندق لخدمة النزلاء وتلبية احتياجاتهم.

وقد أسفرت الدراسة الميدانية عن وجود غالبية مراكز رجال الأعمال ( 6 : 9 ) في الطابق الأرضي أى في مستوى مدخل الفندق حيث الساحة الداخلية التي تواجه النزول ومكتب الاستقبال والاستعلامات والخزينة والدرج الرئيسى

للفندق والمساعد وبذلك فقد لا يتوافر الهدوء بالمراكز، هذا ويوجد مركزان فقط يقعان في الدور الأول ومركز واحد يقع تحت مستوى الأرض (انظر جدول رقم 3).

وقد لوحظ أن غالبية مواقع المراكز قريبة من الخدمات الأخرى مثل قاعات الاجتماعات والمؤتمرات، ووحدات الاتصال (السويتش) كما تتميز بموقعها القريب من مكتب الاستقبال كما هو الحال في فندق فلسطين، الشيراتون، رينسانس ماريوت، وباراديز إن متروبول، وباراديز إن بيتش ريزورت ويعطى ذلك مؤشراً على مدى نجاح الإدارة الفندقية في اختيار المكان المناسب للمركز وإن كان الطابق الأرضي لا يوفر الهدوء للنزلاء.

جدول رقم (3)  
المواقع الحالية للمراكز والوحدات الخاصة بتقديم خدمات المعلومات للنزلاء

رقم مسلسل	مواقع المراكز	تحت مستوى الأرض		الطابق الأرضي		الطابق الأول	
		العدد	أسماء الفنادق	العدد	أسماء الفنادق	العدد	أسماء الفنادق
1	مركز خدمة رجال الأعمال	1	اسلاملك	6	فلسطين، الشيراتون هيلتون، باراديزان وندسور بالاس، باراديز إن بيتش ريزورت وبلازا	2	رينيسانس، باراديزان متربول
2	المكتبة	--		--		1	رينيسانس ماريوت
3	مركز بيع الكتب	--		1	الشيراتون	2	الشيراتون
المجموع		1		7		5	

المرتبة الأولى حيث بلغت مساحة المركز والمكتبة معاً 144 م<sup>2</sup> تقريباً.

ويلى ذلك فندق باراديز إن متربول حيث بلغت مساحة مركز خدمة رجال الأعمال به 235م<sup>2</sup>، ثم يلى ذلك فندق بلازا (30م<sup>2</sup>) ثم قصر السلامك بمساحة 225م<sup>2</sup> .. وكانت أقل المساحات هى مساحة مركز فندق باراديزان بيتش ريزورت.

وبمقارنة مساحات المراكز بالقدم المربع وحساب مدى استيعابها للنزلاء(\*) يتبين أن جميع المراكز لا يمكنها استيعاب نسبة 10 ٪ من عدد النزلاء باستثناء مركز ومكتبة فندق الرينيسانس وقصر السلامك (نظراً لقلّة الغرف الفندقية به)، وباراديز إن متربول.

ويوجد مركز خدمة رجال الأعمال فى فندق قصر السلامك تحت مستوى الدور الأرضى - وهذا المكان غير مناسب لتقديم الخدمة - وربما يرجع ذلك إلى أن الفندق لم يُبن أساساً لكي يكون فندقاً بل قصراً ملكياً، هذا ولا تتعدى عدد الغرف الفندقية المتاحة فيه عشرين غرفة (14 جناحاً، 6 غرف).

هذا وتقع مكتبة فندق رينيسانس ماريوت بالدور الأول حيث تتوحد مع مركز خدمة رجال الأعمال.

ب - المساحة :

بالنسبة للمساحات المخصصة للمراكز المعنية، فقد تبين وجود تفاوت كبير فى المساحات من فندق إلى آخر، وقد احتل فندق رينيسانس ماريوت

جدول رقم (4)  
المواصفات الخاصة بمباني مراكز تقديم خدمات المعلومات بالفنادق المدرسة

ملاحظات	الإضاءة			التهوية			المساحة		مواقع المراكز
	مناخ الأتين	صناعية	طبيعية	مناخ الأتين	صناعية	طبيعية	بالقدم المربع	بالمتر المربع	
أ - مراكز خدمات رجال الأعمال									
لا توجد نوافذ للحجرة		√			√		172.16	16	هيئتان فلسطين
	√			√			172.16	16	شيرتون المنزة
	√			√			1549.44	144	رينانس ماريوت
		√			√		269	25	قصر السلامك
	√			√			129.12	12	هيئتون جرين بلازا
		√			√		376.6	35	باراديزان متروبول
	√			√			129.12	12	باراديزان وتندسور بالاس
لا توجد نوافذ للحجرة		√			√		322.8	30	بلازا
							64.56	6	باراديزان ريزورت
ب - المكتبة									
المكتبة ومركز رجال الأعمال في قاعة واحدة	√			√			نفس مساحة المركز		رينانس ماريوت
ج - مركز بيع الكتب									
		√			√			9	شيرتون
		√			√			6	سيل

في أربعة فنادق وهي رينانس، قصر السلامك،  
باراديز إن متروبول، بلازا.

ج - نظام التهوية والإضاءة :

تعد التهوية الطبيعية والصناعية من المقومات  
الهامة عند تقديم الخدمة حيث تعمل علي تهيئة  
الظروف المناخية الملائمة للأجهزة، كما تعمل على  
توفير سبل الراحة للنزلاء. ونظراً لأن الفنادق  
المدرسة من فئة خمسة وأربعة نجوم، فقد تبين

وبذلك ينبغي على الفنادق الأخرى إعادة النظر  
في المباني المخصصة لمركز تقديم خدمات المعلومات  
إما بضم أجزاء أخرى إليها أو تخصيص مكان أكثر  
اتساعاً من المكان الحالي حتى لا يكون هناك انتظار  
في المراكز.

وفيما يتعلق بآراء العاملين في هذه المراكز  
حول مدى كفاية المساحة المخصصة لتقديم  
الخدمات فقد تبين رضا العاملين عن هذه المساحة

جدول رقم (5)  
طاقة إستيعاب المركز لنسبة 10 ٪ من عدد النزلاء

طاقة استيعاب الفندق	طاقة استيعاب المركز	مساحة المركز بالقدم المربع	نسبة 10 ٪ من النزلاء	طاقة استيعاب الفندق	طاقة استيعاب
هيلان فلسطين	7	172.16	23	232	لا يستوعب
شيراتون	7	172.16	30	307	لا يستوعب
رينسانس	62	1549.44	15	158	يستوعب
قصر السلامك	11	269	2	20	يستوعب
هيلتون جرین بلازا	5	129.12	31	314	لا يستوعب
باراديزان متروبول	15	376.6	6	64	يستوعب
باراديزان وندسور بلاس	5	129.12	6	63	لا يستوعب
بلازا	13	322.8	19	197	لا يستوعب
باراديزان بيتش ريزورت	3	64.56	5	55	لا يستوعب

خدمة رجال الأعمال وجود تجانس في أعداد قطع الأثاث والتجهيزات بالمراكز المعنية على الرغم من تباين المساحات الخاصة بهذه المراكز، وتباين طاقة الاستيعاب الفندقية بين كل فندق وآخر والجدير بالذكر أن بعض المراكز مثل مركز ومكتبة رينسانس ماربوت يتوافر بها صالونات فاخرة بالإضافة إلى المقاعد والمناضد الخاصة بالحاسب.

هذا ويتوافر حامل للمجلات والصحف في جميع الفنادق المدروسة وذلك بأماكن التجمعات مثل الكافيتيريات والمطاعم وصالات أو قاعات المؤتمرات والصالونات بالإضافة إلى طوابق الفنادق وذلك لإتاحة هذه المصادر للنزلاء\* .

وتعد الأجهزة من أكثر العناصر أهمية لتيسير العمل داخل مراكز رجال الأعمال بالفنادق أو تقديم الخدمات للنزلاء، فلا يمكن تصور تقديم

توافر التهوية الصناعية المتمثلة هنا في أجهزة التكييف المركزية بجميع الغرف والصالات حيث توفر درجة حرارة من 18-25 درجة مئوية حسب المواصفات المحددة لهذه الفئة من الفنادق، هذا وتعتمد جميع المراكز على الإضاءة الصناعية على الرغم من أن بعض المراكز يسمح مبنائها بدخول الضوء الطبيعي.

#### د - الأثاث والتجهيزات :

يعد الأثاث والتجهيزات من المقومات الضرورية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات للنزلاء، فلكى يؤدي العاملون دورهم المكلفين به يلزم أن يكون هناك تجهيزات معينة تعين هؤلاء العاملين على اتمام مهامهم بسهولة ويسر.

ويتضح من الجدول رقم (6) الذى يبين أعداد نوعيات قطع الأثاث والأجهزة المتوافرة بمراكز

جدول رقم (6)  
الأثاث والأجهزة المتاحة لنقل وبث المعلومات والوثائق بالفنادق المدرسة

م	اسم الفندق	عدد المقاعد	عدد المناضد	حاسب آلي	ماسح ضوئي	طابعة	ناسخ أقراص	ماكينة تصوير	جهاز فيديو*	جهاز فاكس	تلكس
1	هيلان فلسطين	3	2	2	1	1	1	1	2	1	--
2	شيرتون	3	3	3	2	4	قيد الشراء	2	2	1	1
3	رينسانس	3	3	3	1	3	-	1	2	1	--
4	قصر السلامك	2	2	2	1	1	1	1	5	1	1
5	هيلتون	2	2	1	1	1	1	1	5	1	--
6	باراديزان متروبول	2	1	2	1	2	1	1	2	2	--
7	باراديزان ونديسوربالاس	3	2	1	--	1	--	1	2	2	--
8	سيسل	--	--	1	--	1	1	1	2	2	--
9	بلازا	2	1	1	1	2	1	2	--	2	--
10	ميركيور	--	--	1	1	1	--	3	1	3	--
11	باراديزان بيتش ريزورت	2	2	1	--	4	--	1	--	1	--
	المجموع	22	18	18	9	21	6	15	*17	17	

(\* ) هذا بالإضافة إلى أجهزة الفيديو المتاحة بالأجنحة والغرف الفندقية كما هو الحال في فندق الشيراتون هذا ولا يتوافر أجهزة فيديو في الغرف بفندق رينسانس ماريوت على الرغم أنه من فنادق فئة خمسة نجوم.

الاستقبال ذلك لأن موظفي المكاتب الأمامية هم المسؤولون عن تقديم خدمات المعلومات، ويشير ذلك إلى اعتماد خدمات المعلومات المقدمة على استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة فبدون توافر التقنيات الحديثة يصعب تقديم خدمات متميزة. هذا وقد تراوحت أعداد الحاسبات المتاحة للنزلاء من حاسب واحد كحد أدنى إلى ثلاثة حاسبات كحد أقصى وذلك في فندقى الشيراتون والرينسانس، ويلاحظ توافر حاسب آلي واحد في فندقى هيلتون جرين بلازا، وبلازا رغم ارتفاع طاقة استيعاب الفندق في كل منهما.

خدمات المعلومات بصور مناسبة دون الاعتماد على الأجهزة اللازمة كالحاسب الآلي، والماسح الضوئي والطابعة وآلة التصوير وجهاز الفاكس .. وغير ذلك.

ويعتمد وجود مثل هذه التجهيزات بالدرجة الأولى على نوعية الخدمات التي تنوى المؤسسة تقديمها، كما أن نوعيتها ومدى جودتها يعتمد على مدى كفاية رأس المال لدى المؤسسة<sup>(5)</sup>.

وقد تبين من الدراسة الميدانية توافر أجهزة الحاسب الآلي المتاحة للنزلاء في جميع الفنادق محل الدراسة وذلك إما فى مراكز رجال الأعمال ( 9 : 11 ) أو فى ركن خاص بالقرب من قسم

جدول رقم (7)  
أعداد أجهزة الحاسب بالفنادق المدروسة

عدد الفنادق	عدد الفنادق	أسمائها
6	جهازان	هيلتون جرین بلازا، باراديزان وندسور بالاس، سيسل، بلازا، ميركيور، باراديزان بيتش ريزورت
3	جهازان	فلسطين، السلامك، باراديزان متروبول
2	ثلاثة أجهزة	شيرتون، رينسانس
11	المجموع	

هذا وتشير بيانات الجدول رقم (6) إلى توافر الماسح الضوئي Scanner في غالبية الفنادق محل الدراسة (11:8) بنسبة 72.73 % ويشير ذلك إلى الاهتمام باستخدام التكنولوجيا الحديثة وحاجة النزلاء إليها وتفاوتت أنواع الماسحات الضوئية فمنها Acer, Canon, Epson.

وأظهرت الدراسة أن هناك 21 طابعة Printer بالفنادق محل الدراسة وذلك لإتاحة الحصول على نسخة إلكترونية من المعلومات المطلوبة للطابعات من الأجهزة الأساسية والضرورية لتيسير العمل في مراكز خدمة رجال الأعمال.

وتراوحت أعداد الطابعات من 1 كحد أدنى إلى 4 طابعات كحد أقصى وذلك في فندقى الشيراتون وباراديزان بيتش ريزورت.

وتفاوتت الطابعات فى أنواعها ما بين Canon, Epson, Hp, وإن كان نوع Hp هو النوع السائد فى غالبية الفنادق (8 : 11).

أما بالنسبة للمواصفات الفنية الخاصة بالأجهزة المتاحة، فقد تبين أن أغلب الحاسبات (12 : 18) ينتمى سرعة معالجها Processor إلى الفئة بنتيوم 4 (Pent 4) فى حين تبين أن هناك 6 أجهزة حاسبات يندرج سرعة معالجها تحت الفئة بنتيوم 3 (Pent III) كما تراوحت سعة الذاكرة (رام) من 128 ميغا بايت كحد أدنى (10 حاسبات) إلى 256 ميغا بايت كحد أقصى (8 حاسبات) هذا وبلغت سعة القرص الصلب 80 جيجا بايت فى 9 حاسبات و 40 جيجا بايت فى 12 حاسب.

ومن الجدير بالذكر أن جميع الحاسبات المتوافرة متصلة بشبكة المعلومات الخاصة بالفندق حيث يمكن الدخول على أى حاسب فى أى وقت لمعرفة حجم الإشغال بالفندق ونوعية النزلاء (أفراد أم أفواج، وهوية وجنسية النزلاء ...) وكل ذلك يفيد القائم بتقديم خدمة المعلومات فى تحديد متطلبات واحتياجات كل فئة.

### 3 - المقومات البشرية :

تعد مؤسسات المعلومات بأنواعها المختلفة سواء أكانت مكتبة أو مركز معلومات أو وحدة إنترنت في حاجة ماسة للعنصر البشري المدرب والمؤهل تأهيلاً مناسباً من الناحيتين المكتبية والتكنولوجية وذلك لتقديم خدمة معلوماتية متميزة.

ويعتبر العنصر البشري هو العنصر الأساسي في النشاط الفندقى، فبالرغم من تطور الآلية والميكنة إلا أن الخدمة الفندقية تتم أساساً من خلال التعامل المباشر مع النزلاء.

وهذا وقد تبين من الدراسة الميدانية أن العاملين في مجال تقديم خدمات المعلومات يتبعون قسم المكاتب الأمامية front offices وهو أحد الأقسام التشغيلية الفرعية لقطاع الغرف. فهو مرآة الفندق وواجهته وحلقة الاتصال المباشر بين العميل أو النزيل وإدارات الفندق المختلفة ومحور تعاملات العميل أثناء إقامته بالفندق، كما يقوم بإمداده بأي معلومات عن خدمات الفندق المختلفة حيث أن قسم المكاتب الأمامية والإستقبال من أقسام الفندق التي تكون على اتصال دائم بجميع أقسام الفندق وإذا ما نجح العاملون في المكاتب الأمامية في خلق انطباع جيد ومؤثر لدى العملاء فإنهم سوف يرضون عن الخدمات الفندقية الأخرى هذا ويتكون قسم المكاتب الأمامية من مكتب أو قسم الاستقبال Reception وقسم الاستعلامات Information وقسم الحجز Reservation وعمال التليفونات Telephone Operators وعمال الخزينة Cashiers وحمالى الحقائب Bellmen / Porters<sup>(6)</sup>.

وعلى الرغم من أهمية توافر ناسخ أقراص CD Writer فى مراكز رجال الأعمال إلا أنه لم يتوافر إلا فى 6 فنادق فقط.

وتوافرت أجهزة التصوير الضوئى المناسبة فى جميع الفنادق محل الدراسة وتراوحت أعدادها من جهاز واحد كحد أدنى إلى ثلاثة أجهزة كحد أقصى. وتركز أنواعها على Ricoh, National.

هذا وقد حرصت غالبية الفنادق (9 : 11) على توفير أجهزة الفيديو باستثناء فندقين وتوافرت هذه الأجهزة أساساً إما فى قاعات العروض السمعية والبصرية أو القاعات المخصصة للمؤتمرات والندوات حيث تتوافر شاشات العرض<sup>(\*)</sup>.

ونظراً لأهمية إرسال واستقبال الوثائق والرسائل بأسرع وقت ممكن فقد توافرت أجهزة الفاكس فى جميع الفنادق محل الدراسة وبلغ عددها بالفنادق المدروسة 17 جهازاً.

هذا ولم تتوافر أجهزة التلكس فى أى من الفنادق المدروسة باستثناء فندقى الشيراتون والسلامك رغم أن قواعد التوصيف الخاصة بالفنادق الممتازة قد نصت على وجوب توافرها ويرجع ذلك إلى إستخدام التكنولوجيا ونظم الاتصالات الحديثة فى نقل وتوزيع وىث أو تسليم المعلومات والوثائق آلياً.

هذا وتوصى الدراسة بضرورة استكمال نوعيات الأجهزة غير المتاحة بالفنادق محل الدراسة خاصة ناسخ الأقراص والمساح الضوئى مع ضرورة الاهتمام بتوفير الأعداد المناسبة من الأجهزة بحيث تتناسب مع الطاقة الفندقية ونسبة الإشغال.

العمل الدورية للمجموعة التنفيذية Executive Committee (\*) .

وبناءً على ذلك تهتم المنشآت الفندقية بالمتابعة الدقيقة لأى شكوى أو تعليق من شأنه أن يؤثر بصورة أو بأخرى على مستوى أداء المنشأة<sup>(7)</sup> .

بلغ عدد العاملين فى مجال تقديم خدمات المعلومات بالفنادق محل الدراسة أربعة وعشرين موظفاً. ودراسة البيانات الموضحة بالجدول رقم (8) يتضح تفاوت أعداد الموظفين بالفنادق ما بين موظف واحد كحد أدنى (فى خمسة فنادق) إلى أربعة موظفين كحد أقصى (فى ثلاثة فنادق منهم فندقين فئة خمسة نجوم).

أما بالنسبة لتخصصات هؤلاء العاملين، فقد تبين أن غالبية العاملين (13-24) هم من خريجي كلية السياحة والفنادق حيث بلغت نسبتهم 754.17٪ وهذا أمر طبيعى حيث يمتلكون المعرفة أو الوعى السياحى بالإضافة إلى إجادتهم للغات الأجنبية، وتنوعت بعد ذلك التخصصات ما بين التجارة والحاسب الآلى والفنون الجميلة والتاريخ والآثار.

هذا ولا يختلف تدريب العاملين فى أى منظمة أو مؤسسة فى صناعة الضيافة عن أى منظمة أخرى نظراً لأهمية العنصر البشرى فى هذه الصناعة والذى يعد الدعامة الأساسية فى نجاحها.

ويعتبر التدريب نشاطاً مستمراً يقوم به قسم الموارد البشرية بالفنادق الذى يخصص مديراً للتدريب يكون مسئولاً عن تدريب العاملين فى المؤسسة بأكملها، ويكون التدريب على شكل برامج وفقاً لاحتياجات وأهداف المنشأة لتحقيق الإرضاء التام للعميل وتحقيق الربح المرجو للمنشأة.

هذا ومن أبرز مهام قسم الاستعلامات تلبية كافة احتياجات ورغبات النزلاء وتقديم المساعدة والإجابة عن أى تساؤلات أو استفسارات خاصة بإقامة العميل أو الرحلة السياحية التى يقوم بها بالإضافة إلى الإشراف على رسائل البريد والاتصالات واستلام الرسائل والكروت وتقديم كافة المعلومات عن المنطقة أو المدينة السياحية والمزارات المختلفة بها وعن خدمات الفندق ومزيجه البيعى Sales Mix، كما يقوم هذا القسم بتزويد النزلاء بالأدلة السياحية المطبوعة وكذلك دليل خدمات وأقسام الفندق. هذا وفى كثير من الفنادق المدروسة لوحظ دمج مكتب الاستقبال مع مكتب الاستعلامات ومن الجدير بالذكر أن سلاسل الفنادق العالمية أصبحت تشير إلى العاملين فى المكاتب الأمامية بلقب Guest Service Agent (G.S.A.) أى مندوب خدمة العملاء أو النزلاء، ويشير ذلك إلى طبيعة العمل المتميزة لهذا القسم كما يعكس مضمون هذا اللقب التوجه العام لخدمة النزلاء دون الدخول فى حدود وظيفية تربط العاملين بأداء واجبات معينة داخل القسم .

هذا ويجب على القائم بالخدمة أن يكون ملماً ولديه معلومات عن الموضوعات المتصلة بوظيفته مثل منافذ الفندق ومواعيد فتحها وغلقها والإمكانات المتاحة، كما أن العميل يكون لديه قائمة مسبقة من التوقعات التى يجب أن تحقق وإلا سيكون لديه رد فعل سبب عن جودة الخدمة فيعتبر إرضاء العملاء أو النزلاء أحد المحاور الأساسية لقياس الأداء فى المنشآت الفندقية وذلك نظراً لطبيعة العمل الخاصة بها كصناعة خدمية Service Industry ويتم مناقشة ذلك خلال اجتماعات

وتتعدد أنماط التدريب بالفنادق فهناك التدريب الخاص بالعاملين المستجدين فى الوظائف المختلفة، وهناك التدريب المتخصص والذى يكسب الفرد مهارة خاصة مميزة لتأدية وظيفة معينة مثل التدريب على التعامل مع برامج الحاسب الآلى.

وهناك أيضاً التدريب الأكاديمى والذى يتضمن إعداد شهادة معتمدة من مؤسسة أو جمعية معينة فى نهاية فترة التدريب تكون محفزاً للعاملين لأداء العمل بشكل أفضل. هذا ويكون التدريب إما فى إطار العمل نفسه On The Job حيث يقوم به المديرين ومسؤولو التدريب ويساعد على سرعة تعلم العاملين كيفية أداء وظائفهم وزيادة خبراتهم وإما خارج إطار العمل Off The Job مثل التدريب على كيفية الاتصال الفعال مع الأقسام الأخرى فى الهيكل التنظيمى والعمل الجماعى والقيادة<sup>(8)</sup>.

ويتيح التدريب المستمر للعاملين الفرصة لتطوير أدائهم وملائمتهم للتقنية السائدة وملاحقتهم للتطور التكنولوجى ومواكبتهم لأى جديد وذلك يعطى ميزة تنافسية ويساعد على تحقيق ربح أكبر من خلال الراحة التامة للعميل أو النزول حيث أن «القدرة التنافسية لا تعتمد الآن على الأجهزة الحديثة أو الأدوات المتقدمة ولكن تعتمد على قدرة توظيف العاملين لهذه الأجهزة ومدى تدريبهم عليها وكفاءة استخدامهم لنتاجها»<sup>(9)</sup>.

وقد تبين من الدراسة الميدانية أن العاملين فى مجال تقديم خدمات المعلومات قد تلقوا دورات تدريبية وذلك فى التعامل مع الأساليب التكنولوجية الحديثة كاستخدام الحاسب الآلى والاتصال بشبكة الإنترنت وذلك خارج نطاق العمل، كما تلقى غير المتخصصين فى مجال السياحة دورات متخصصة فى مجال الفنادق داخل إطار العمل ويشير ذلك إلى اهتمام الفنادق المدروسة بتنمية مهارات العاملين لديها وتشجيعهم فى هذا الصدد. ومما سبق يتضح إرتباط تقديم الخدمات المعلوماتية بالفنادق بمدى تأهيل القائم بتقديم الخدمات تأهيلاً تكنولوجياً رسياً وليس من الضرورى أن يكون مؤهلاً تأهيلاً مكتيباً حيث لم يظهر تخصص المكتبات والمعلومات بين تخصصات العاملين فى مجال تقديم خدمات المعلومات بالفنادق المدروسة، وهنا تأتى مسؤولية أقسام المكتبات التى يجب أن تطور من مقرراتها الدراسية حتى يتشئ لها استيعاب التغير المستمر فى تقنيات المعلومات وإعداد الخريج القادر على العمل فى كافة مرافق المعلومات بالمؤسسات والمنشآت المختلفة هذا وينبغى أن يتحلى العاملون فى مجال خدمات المعلومات بقدر عال من الكفاءة الشخصية وحسن المظهر والدبلوماسية إلى جانب المهارات اللغوية والتكنولوجية المطلوبة.

جدول رقم (8)  
أعداد العاملين المعيّنين بتقديم خدمات المعلومات  
(Guest Relation)

أسماءها	عدد الفنادق	أعداد العاملين
السلامك، باراديزان، وندسور بالاس، سيسل، ميركيور، باراديزان بيتش ريزورت	5	1
فلسطين، هيلتون	2	2
باراديزان متروبول	1	3
الشيراتون، رينسانس، بلازا	3	4
	11	المجموع

جدول رقم (9)  
مؤهلات العاملين في مجال تقديم خدمات المعلومات

أسماءها	عدد الفنادق	عدد العاملين	مؤهلات العاملين
فلسطين (2)، رينسانس (2)، هيلتون، باراديزان متروبول، سيسل، بلازا (4)، ميركيور، باراديزان بيتش ريزورت	11	13	سياحة وفنادق
الشيراتون (2)، رينسانس (2)، هيلتون	3	5	تجارة E
الشيراتون، السلامك، باراديزان وندسور بالاس	3	3	حاسب آلي
الشيراتون	1	1	فنون جميلة
باراديزان متروبول	1	1	تاريخ
باراديزان متروبول	1	1	آثار
		24	المجموع

#### 4- التمويل :

وللبينات دور أساسي في الصناعة الفندقية لذا يحتاج القائم بتقديم الخدمة بيانات دقيقة وتفصيلية عن اهتمامات ومتطلبات وثقافة النزلاء حتى يستطيع تقديم الخدمات المناسبة للشخص المناسب.

هذا ولم يعد الفندق الحديث يعتمد على إيراداته الناتجة عن الإقامة أو تقديم الأطعمة، بل أصبح يسعى إلى إضافة أنشطة أخرى تمثل خدمة إضافية للنزلاء كما أنها تحقق عائداً أيضاً للفندق<sup>(13)</sup>. ونظراً لأن مدينة الإسكندرية من المدن الزاخرة بالنشاط التجاري والسياحي على مدار العام فيجب أن توفر فنادقها كل ما يتوقعه نزلائها من خدمات. هذا وقد تبين من الدراسة الميدانية، تنوع الخدمات المقدمة بالفنادق المدروسة تتمثل هذه الخدمات أساساً في خدمات الإنترنت<sup>(\*)</sup>، وخدمات الفاكس وخدمات التصوير والاستنساخ وخدمات الطباعة بالحاسب الآلي وخدمات الاطلاع على الجرائد والمجلات وخدمات توصيلها إلى الغرف الفندقية، وكذلك الخدمات الإرشادية وتقديم المساعدة والاجابة على أى تساؤلات أو استفسارات، وقد توافرت هذه الخدمات في جميع الفنادق المدروسة وذلك أمر طبيعي لتيسير الحصول على المعلومات والافادة منها. هذا وتقدم خدمات الوسائل السمعية والبصرية في تسعة فنادق، وتلى ذلك خدمات المسح الضوئي في ثمانية فنادق، وخدمات نسخ الأقراص في ستة فنادق، في حين لم تقدم خدمات الترجمة في الفنادق المدروسة باستثناء ثلاثة فنادق، في حين لم تقدم خدمات الترجمة في الفنادق المدروسة باستثناء ثلاثة فنادق، هذا وقد أوضح العاملون عدم حاجة النزلاء دائماً إلى خدمات الترجمة حيث يكون بصحبة الوفد السياحي عادة مرشد سياحي و مترجم، كما أن

يعتبر التمويل من القضايا الإدارية الهامة داخل أى مؤسسة معلوماتية فهو حجر الزاوية في قيام المؤسسة بأداء الخدمات والوظائف المنوطة بها، فلا بد من توافر مصادر دائمة للتمويل للإنفاق منها على شراء الأجهزة وصيانتها وتقديم الخدمات .. وقد تبين من الدراسة الميدانية اعتماد مراكز تقديم خدمات المعلومات على الدعم الذى تقدمه إدارة الفندق بالإضافة إلى الرسوم المحصلة من تقديم الخدمات<sup>(\*)</sup>.

#### 5 - أنواع خدمات المعلومات المقدمة وطرق ورسوم تقديمها :

يعرف قاموس إدارة المكتبات والمعلومات مصطلح خدمات المعلومات على أنه «تقديم الخدمات على أساس توفير المعلومات من قبل المؤسسات والهيئات»<sup>(10)</sup>.

كما عرفته أيضاً دائرة المعارف الدولية لعلم المعلومات والمكتبات على أنه «النظرية والممارسة لتقديم الخدمات التي تربط الباحثين عن المعلومات بمصادر المعلومات»<sup>(11)</sup>.

وعلى ذلك فالهدف الأساسى من وجود أى مركز معلومات هو تقديم الخدمات للمستخدمين كما أن نطاق المكتبة أو المركز يتوقف على تقديم المعلومات المناسبة للشخص المناسب فى الوقت المناسب<sup>(12)</sup>.

هذا ويعتبر مفهوم الخدمة من المفاهيم الأساسية فى الصناعة الفندقية حيث يقاس النجاح بمستوى الخدمة المقدمة، وهذا يتطلب القياس المستمر لدرجة رضا النزلاء عن هذه الخدمات.

جدول رقم (10)  
أنواع خدمات المعلومات المقدمة بالفنادق محل الدراسة

أنواع الخدمات	عدد الفنادق	أسمائها
خدمات الإنترنت	11	جميع الفنادق محل الدراسة
خدمات الفاكس	11	جميع الفنادق محل الدراسة
خدمات التصوير	11	جميع الفنادق محل الدراسة
خدمات الطباعة الإلكترونية	11	جميع الفنادق محل الدراسة
خدمات الإطلاع على الجرائد والمجلات بالفندق	11	جميع الفنادق محل الدراسة
خدمات توصيل الجرائد والمجلات إلى الغرف	11	جميع الفنادق محل الدراسة
الخدمات الإرشادية، والرد على الأسئلة والاستفسارات المرجعية	11	جميع الفنادق محل الدراسة
خدمات الوسائل السمعية والبصرية	9	جميع الفنادق ما عدا فندق بلازا ، باراديز إن بيتش ريزورت
خدمات المسح الضوئي Scanning Services	8	جميع الفنادق ما عدا فندق باراديز إن ونسور بالاس ، سيسل ، باراديز إن بيتش ريزورت
خدمات نسخ الأقراص المدمجة	6	فلسطين ، السلامك ، هيلتون ، باراديز إن متروبول ، سيسل ، بلازا
خدمات الترجمة	4	الشييراتون ، رينسانس ماريوت ، هيلتون جرين بلازا، قصر السلامك
خدمات بيع مصادر المعلومات	2	الشييراتون، سيسل
خدمات الاستعارة الداخلية للكتب وغيرها من مصادر المعلومات	1	رينسانس ماريوت

رجال الأعمال غالباً ما يجيدون لغة أجنبية أو أكثر ولقد تبين من الدراسة الميدانية أيضاً أن جميع الخدمات المقدمة - بإستثناء خدمات العروض السمعية والبصرية - مقدمة برسوم. هذا ولم يحقق سوى فندقين ما أشارت إليه قواعد توصيف الفنادق فئتي الخمسة والأربعة النجوم من ضرورة توافر محلات لبيع الكتب والصحف والمجلات لتوفير خدمة البيع للنزلاء، كما لم تتوافر خدمات الاستعارة الداخلية للكتب في الفنادق المدروسة بإستثناء فندق رينسانس ماريوت.

### أ - خدمات الإنترنت :

تشتمل الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت)<sup>(\*)</sup> على عدد كبير من الإمكانيات دائمة النمو والتطور من الناحية العددية ومن ناحية الكفاءة والفعالية، وكلما ازدادت هذه الإمكانيات اتسع مجال تطبيقاتها على هيئة خدمات، وتتمثل هذه الإمكانيات من الناحية التقنية في البريد الإلكتروني Electronic Mail والاتصال عن بعد ونقل الملفات ولوحات النشرات الإلكترونية وتصفح المعلومات والويب، والاتصال السمعي والبصري<sup>(14)</sup>.

وعلى ذلك تتنوع مجالات استخدام الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات نظراً للإمكانيات الهائلة التي تتميز بها الشبكة، ومن هذه المجالات خدمة البريد الإلكتروني وخدمة الاطلاع على الكتب والدوريات والأخبار الإلكترونية والدخول إلى فهارس المكتبات العالمية، وتحميل البرامج والملفات، والدرشة chatting وتصفح الويب وخدمة الطباعة من الشبكة، والخدمة المرجعية .

هذا وقد تبين من الزيارات الميدانية والمقابلات

مع العاملين وبعض المستخدمين للإنترنت بمراكز رجال الأعمال بالفنادق المدروسة، أن نزلاء الفنادق السياحية الفاخرة دائماً ما يستخدمون الإنترنت لإرسال واستقبال البريد الإلكتروني ويشير ذلك إلى إتاحة خدمات البريد الإلكتروني من خلال المواقع التي تقدم خدمة البريد الإلكتروني المجاني مثل Hotmail, Yahoo كما يكشف عن حاجة النزلاء إلى الخدمة البريدية السريعة للاتصال بأفراد آخرين خاصة أن غالبية النزلاء من فئة رجال الأعمال.

ويلى ذلك تصفح الويب حيث أظهرت الدراسة أن جميع مراكز خدمات رجال الأعمال تسمح للمستخدمين منها استخدام الويب<sup>(\*\*)</sup> وذلك لحاجة هؤلاء النزلاء إلى استكشاف الإنترنت والدخول إلى مواقع تحتوي على معلومات حديثة وسريعة عن سوق المال والاقتصاد والسياحة وذلك لاتخاذ قراراتهم الاستثمارية<sup>(15)</sup>.

كما تبين إتاحة خدمات المحادثة الإلكترونية ولوحات النشرات الإلكترونية<sup>(\*)</sup> وخدمة متابعة الصحف والأخبار الإلكترونية الموجودة على شبكة الانترنت، وتحميل ونقل الملفات بالإضافة إلى خدمة الطباعة من شبكة الإنترنت وتعد الخدمات المذكورة سابقاً هي الخدمات الأساسية التي يحتاجها نزلاء الفنادق المدروسة لذا فقد حرصت جميع الفنادق على تليبيتها كما وفرت خدمة بيع الأقراص المدمجة والأقراص المرنة التي يحتاج إليها النزلاء لتحميل الملفات التي يحصلون عليها.

### مواعيد إتاحة شبكة الإنترنت للنزلاء :

تتاح خدمات شبكة الانترنت في بعض الفنادق

الخمسة النجوم كفندق رينسانس والهيلتون وفلسطين والشيراتون، وذلك نظراً لارتفاع مستوى هذه الفنادق.

وبلاحظ أيضاً عدم وجود توحيد فى تسعير خدمة الإنترنت بين الفنادق المدروسة ويشير ذلك إلى عدم اتباع الفنادق للخطوات المنهجية فى تسعير الخدمة كالاطلاع على ما تتقاضاه المؤسسات الأخرى مقابل تقديم هذه الخدمة وإعداد قائمة بالخدمات التى تنوى أن توفرها للمستفيدين<sup>(16)</sup> ... هذا وتتيح بعض الفنادق الكروت الخاصة بالإنترنت خاصة للنزلاء الذين يمتلكون Lap Top ويتصلون بالإنترنت من الغرف الفندقية المجهزة جميعها للاتصال بالإنترنت.

ويؤكد فيصل الطائى أنه يجب أن ننظر إلى السعر فى المكتبات ومراكز المعلومات نظرة شمولية ومتعمقة وليست سطحية، فالسعر لا يمثل التكاليف

(4-11) طوال 24 ساعة حيث يوجد 3 شفتات فى حين تتركز مواعيد تقديم الخدمات فى الفنادق الأخرى مثل هيلتون جرين بلازا والسلامك من الساعة السابعة صباحاً حتى التاسعة مساءً فى فصل الشتاء وتمتد إلى الساعة الحادية عشرة مساءً فى فصل الصيف.

#### سعر إتاحة شبكة الإنترنت :

أظهرت الدراسة الميدانية أن خدمات الإنترنت بالفنادق المدروسة تقدم مقابل رسم معين (خدمة مرسمة) ويتراوح رسم الخدمة من 11 جنيهاً للساعة الواحدة كحد أدنى إلى 60 جنيهاً كحد أقصى. ويوضح الجدول التالى رسوم خدمة الإنترنت بالفنادق محل الدراسة.

وبلاحظ من الجدول السابق إرتفاع رسوم تقديم خدمة الإنترنت خاصة فى الفنادق فئة

جدول رقم (11)  
رسوم خدمة الإنترنت للساعة الواحدة

أسمائها	عدد الفنادق	رسوم خدمة الإنترنت بالجنيه المصرى
بلازا	1	11
السلامك، باراديزان وندسور بالاس، ميركيور	3	20
باراديزان متروبول، باراديزان بيتش ريزورت	2	25
فلسطين	1	30
هيلتون	1	32
سيسل	1	34
رينسانس ماريوت	1	60
شيراتون	1	كروت اتصال على أساس المدة
	11	المجموع

المادية المباشرة التي يتحملها العميل للحصول على الخدمة فقط وإنما يتضمن عدة عناصر منها:

● كلفة الفرص البديلة : وتتمثل في تكلفة الوقت الذي يقضيه المستفيد للحصول على الخدمة التي يريد.

● كلفة الجهد المادى الذى سيبدله المستفيد لكي يحصل على ما يريد من خدمات.

● الكلفة النفسية المتعلقة بالحصول على الخدمات كالانتظار أو المعاملة غير اللائقة من قبل بعض الموظفين.

ومع ذلك يجب على أى مؤسسة خدمات معلومات مرسمة أن تضع جدولاً بأسعار خدماتها وذلك ليتمكن العلماء من تقدير فعالية التكلفة كما ينبغي الاطلاع على رسوم تقديم الخدمات فى المؤسسات المناظرة أو المنافسة قبل تسعير الخدمة<sup>(17)</sup>.

### نوعية الإتصال المستخدم :

هناك الكثير من طرق الاتصال بشبكة الانترنت إلا أن أكثر هذه الطرق شيوعاً هى الاتصال عند الحاجة Dial-up connection والاتصال عن طريق خط مؤجر Dedicated connection وعلى أخصائى المعلومات أو المسئول عن اتخاذ القرار أن يختار من بينها ما يتفق ومتطلبات المؤسسة ومن العوامل المؤثرة فى اختيار طريقة الاتصال.

- حجم المؤسسة (مكتبة - مركز معلومات)
- أعداد المستفيدين ومدى ترددهم عليها
- مدى معرفة العاملين واهتمامه بخدمات الإنترنت<sup>(18)</sup>

بالنسبة لنوعية الاتصال بشبكة الإنترنت بالفنادق محل الدراسة فقد أظهرت نتيجة البحث أن غالبية الفنادق تتصل بالإنترنت عن طريق الاتصال عند الحاجة (7 : 11)، فى حين لم يتعد عدد الفنادق المتصلة بالشبكة عن طريق الخط المؤجر DSL أربعة فنادق (منهم ثلاثة فنادق فئة الخمسة النجوم) ويرجع ذلك إلى التكاليف المرتفعة للخط المؤجر والتي قد تصل إلى 20 ألف جنيه سنوياً تقوم الفنادق بدفعها سواء تم استخدام الإنترنت أم لم يستخدم، وعلى ذلك تفضل غالبية الفنادق الاتصال عند الحاجة بحيث تدفع تكاليف مدة الاستخدام فقط، ومن المعروف أن هذه الطريقة تناسب المؤسسات ذات الاستخدام القليل للإنترنت وحيث إن مراكز خدمة رجال الأعمال بالفنادق متاحة للنزلاء فقط وليس لعامة الناس، فمن الطبيعي أن تعتمد غالبيتها على الاتصال عند الحاجة .. ومن الجدير بالذكر أن جميع الحاسبات المتوافرة بكل فندق تعمل فى إطار شبكى (شبكة محلية).

### مكونات الاتصال بشبكة الإنترنت :

سبق أن تحدثنا عن المقومات المادية المتصلة بشبكة الإنترنت من الحاسبات والطابعات والمساحات الضوئية .. أما فيما يتعلق بالبرامج المستخدمة -Soft ware على الحاسبات المتصلة بشبكة الإنترنت فسوف نقوم بعرضها على الصفحات التالية :

#### أ - برامج التشغيل :

أظهرت الدراسة أن أكثر هذه النظم استخداماً هو برنامج Windows XP حيث يستخدم فى

جدول رقم (12)  
نوعية الإتصال بشبكة الإنترنت

نوعية الاتصال بالشبكة	عدد الفنادق	أسمائها
اتصال عند الحاجة Dial-Up	7	الشيراتون، السلامك، باراديز إن وندسور بالاس، باراديز إن متروبول، سيسل، ميركيور، باراديز إن بيتش ريزورت
اتصال عن طريق خط مؤجر (DSL)	4	فلسطين، ريسانس، هيلتون، بلازا(*)
المجموع	11	

(\*) يتم الإتصال بالشبكة منذ العام الماضى عن طريق DSL بعد أن كان Dial-Up.

نوعية الخدمات التى تسمح للمستفيدين باستخدامها، ونظراً لتعدد الخدمات المقدمة فقد تنوعت البرامج الخدمية وقد أظهرت الدراسة أن أكثر البرامج الخدمية انتشاراً هى برنامج Acrobat Reader الخاص بقراءة الملفات ذات الامتداد (بى دى اف) PDF، وبرنامج تشغيل الوسائط المتعددة Real Player.

وبرنامج تشغيل ملفات الصوت والفيديو Win-Media Player أما أكثر برامج الحادثة استخداماً فقد كان برنامج Yahoo Messenger وكذلك Msn Messenger أما برنامج ICQ - وعلى الرغم من أنه منتج صهيونى ويمكن أن يصيب الحاسبات بالفيروسات والاختراقات - فقد استخدم فى عشرة فنادق. هذا وقد استخدم برنامج Win ZIP الخاص بتصغير حجم الملفات الكبيرة أو فك الملفات المضغوطة - فى تسعة فنادق هذا بالإضافة إلى برامج Microsoft Wordpad، Word وبرنامج الرسم Painting والرسم الهندسى Autocad (\*).

جميع الفنادق المدروسة باستثناء فندق بلازا حيث يتم استخدام Windows 2000 Professional.

كما يتم استخدام Windows 98 على الحاسب الآخر المتوافر بفندق باراديز إن متروبول.

ب - برامج التصفح Browsers :

على الرغم من توافر الكثير من البرامج المستخدمة لتصفح الانترنت مثل Opera, Gozilla.. إلا أن برنامج Internet ExplorerIE5.0 والذى تنتجه شركة مايكروسوفت هو برنامج التصفح المستخدم فى جميع الفنادق، ولعل السبب فى ذلك يرجع إلى هيمنة شركة مايكروسوفت على عالم البرمجيات حيث قامت بتضمين هذا البرنامج مع برامج التشغيل وبالتالي لم يعد هناك حاجة إلى البحث عن برامج تصفح أخرى.

ج - البرامج الخدمية Utilities :

يتوقف نوعية البرامج الخدمية التى تتيحها الفنادق على الحاسبات المتصلة بشبكة الانترنت على

جدول رقم (13)  
برامج التشغيل الخاصة بالحاسبات

برامج التشغيل	عدد الفنادق	أسمائها
Windows xp	10	جميع الفنادق ما عدا بلازا
Windows 2000	1	بلازا
Windows 98	1	باراديز إن متروبول
المجموع	12	

د - برامج مقاومة الفيروسات Antivirus :

يعتبر وجود برامج لمقاومة الفيروسات أمراً في غاية الأهمية لحماية أجهزة الحاسبات المتصلة بشبكة الانترنت وضمان سلامة البيانات الموجودة عليها، وعلى ذلك فقد توصلت الدراسة إلى أن جميع الحاسبات في مراكز خدمة رجال الأعمال التي تقدم من خلالها خدمات للنزلاء تستخدم برامج لمقاومة الفيروسات، ويعتبر برنامج Norton Antivirus بإصداراته المختلفة هو البرنامج المستخدم في جميع الفنادق. وأكثر الإصدارات استخداماً هو إصداره 2002\* كما هو موضح بالجدول .

ب - خدمات الفاكس :

سبق توضيح أن جميع الفنادق المدروسة توافرت بها أجهزة الفاكس كمتطلب أساسي لفنادق الخمسة والأربعة النجوم وذلك لإتاحة الفرصة للنزلاء لإرسال واستقبال المستندات والرسائل والرسومات بأسرع وقت ممكن، هذا وقد بلغت أعداد الأجهزة في جميع الفنادق 17 جهازاً وعلى ذلك

فقد توافرت هذه الخدمة في جميع الفنادق محل الدراسة وتحقق هذه الخدمة إيراداً للفندق من خلال استخدام هذه الأجهزة من قبل النزلاء<sup>(19)</sup> .

ويمكن تقسيم أجهزة الفاكس من حيث سرعة الإرسال والاستقبال إلى مجموعات ثلاث متفق عليها عالمياً. وهناك أنواع أخرى لم توضع لها مواصفات عالمية حتى الآن والمجموعات الثلاث هي:

مجموعة السرعة المنخفضة : 6 دقائق لإرسال صفحة من الحجم "A4" .

مجموعة السرعة المنخفضة : 3 دقائق لإرسال صفحة من الحجم "A4" .

مجموعة السرعة المنخفضة : دقيقة واحدة لإرسال صفحة من الحجم "A4"<sup>(20)</sup> .

أما بالنسبة لرسوم تقديم الخدمة فإنها تتباين باختلاف الدولة وسرعة الإرسال .

وفي مركز رجال الأعمال بفندق رينسانس ماريوت على سبيل المثال فإن رسوم تقديم خدمة الفاكس تكون على النحو التالي :

جدول رقم (14)  
أبرز البرامج الخدمية الموجودة على الحاسبات بالفنادق المدروسة

اسماؤها	عدد الفنادق	البرامج الخدمية
جميع الفنادق	11	Acrobat Reader
جميع الفنادق	11	Real Player
جميع الفنادق	11	Windows Media Player
جميع الفنادق	11	Hahoo Messenger
جميع الفنادق	11	Msn Messenger
جميع الفنادق ما عدا السلامك	10	ICQ
جميع الفنادق ما عدا السلامك ، سيسل	9	برنامج ضغط الملفات (Win ZIP)

عالية القيمة حيث إن الطريقة المستخدمة في تسعير الخدمات بالمنشآت الفندقية المدروسة هي التسعير بأعلى سعر Optimal Pricing أى فرض الأسعار التى تحقق أقصى ربح ممكن وهى أعلى الأسعار التى يمكن أن يتحملها العميل<sup>(21)</sup> .

ومن المعروف أن هناك شروطاً ينبغى توافرها عند تحديد السعر المناسب لخدمات المعلومات بصورة نهائية حتى يصبح سعراً صحيحاً وهى على النحو التالى:

أ - ألا يكون سعر الخدمة منخفضاً جداً ولا مرتفعاً جداً،

ب - أن يعكس السعر جودة المنتج وقيمه.

ج- أن يغطى السعر التكاليف الإنتاجية للخدمة أو المنتج.

#### Fax Sending

#### إرسال الفاكس

محلى إلى الاسكندرية 4.5 جنيه لكل دقيقة

محلى إلى القاهرة 4.5 جنيه لكل دقيقة

أوربا، أفريقيا، أمريكا الشمالية 15 جنيهاً لكل دقيقة

الشرق الأوسط 14 جنيهاً لكل دقيقة

آسيا، وجنوب أفريقيا 15 جنيهاً لكل دقيقة

أما عن رسوم استقبال الفاكس Fax

Receiving فيتم توفير أول عشرين نسخة مجاناً

وذلك للنزيل الدائم In House، فى حين يدفع

النزيل أو الضيف غير الرئيسى Non Resident

Guest ثلاثة جنيهاً لكل نسخة.

وعلى ذلك فإن الرسوم المفروضة لتقديم خدمة

إرسال الفاكس - مثلها مثل الخدمات الأخرى -

جدول رقم (15)  
برامج مقاومة الفيروسات بالحاسبات

أسمائها	عدد الفنادق	برامج مقاومة الفيروسات
فلسطين ، ميركوير	2	Norton Antivirus 2000
هيلتون ، سيبيل	2	Norton Antivirus 2001
الشيراتون ، السلامك ، رينسانس	3	Norton Antivirus 2002
باراديز إن متروبول ، باراديز إن وندسور بالاس	2	Norton Antivirus 2003
بلازا ، باراديز إن بيتش ريزورت	2	Norton Antivirus 2005
	11	المجموع

استمرار الخدمة أى يغطي تكلفة الصيانة والإحلال (23) .

وهذا وقد تبين من الدراسة الميدانية توافر خدمة التصوير فى جميع الفنادق المدروسة حيث توافرت أجهزة التصوير بأنواع مناسبة - مثل National - وذلك لحاجة موظفى الفندق والنزلاء إلى تصوير الوثائق والمستندات والجداول الإحصائية والبيانات الرقمية .

وتفاوت رسوم تقديم الخدمة بين الفنادق المدروسة حتى داخل الفئة الواحدة كما هو موضح بالجدول التالى رقم (16) .

د - أن يكون مرناً ويمكن تغييره طبقاً لاحتياجات المؤسسة أو احتياجات العميل (22) .

### ج- خدمات التصوير:

تعد خدمة التصوير من الخدمات الهامة بأى مركز أو مؤسسة معلوماتية ويعتمد تقديمها على توفير عدد كاف من الأجهزة المناسبة، والعنصر البشرى المدرب على التعامل معها، هذا وينبغى تحديد مقابل الخدمة بحيث يغطي التكلفة الفعلية المتمثلة فى الخامات والطاقة واستهلاك الآلات بالإضافة إلي هامش يتضمن

جدول رقم (16)  
رسوم تصوير المستندات

اسماؤها	عدد الفنادق	اسعار التصوير
باراديزان متروبول	1	25 قرشاً
فلسطين، سيسل، بلازا، ميركيور، باراديزان إن وندسور بالاس، باراديزان بيتش ريزورت	6	50 قرشاً
الشيراتون	1	75 قرشاً
رينسانس، السلامك	2	100 قرش
هيلتون	1	125 قرش
	11	المجموع

وقد تبين من الدراسة الميدانية توافر أجهزة الطباعة في جميع الفنادق المدروسة وبالتالي تتوافر خدمات الطباعة لجميع النزلاء.

أما فيما يتعلق بأجهزة المسح الضوئي فقد توافرت في ثمانية فنادق، كما توافرت خدمات نسخ الأقراص ولكن في ستة فنادق فقط.

#### هـ - خدمات الوسائل السمعية والبصرية:

تتوافر الأوعية السمعية والبصرية وخدماتها في الفنادق المدروسة - باستثناء فندق السلامك وباراديز إن بيتش ريزورت - وتمثل أساساً في الأفلام وشرائط الفيديو والتي تغطي موضوعات ثقافية وترفيهية وتتاح خدمة العروض عادة في قاعة العروض السينمائية والأفلام والتي تكون عادة داخل قاعة المؤتمرات كما هو الحال في الشيراتون، الهيلتون، باراديز إن وندسور بالاس وميركيور

وبدراسة البيانات الواردة بالجدول السابق يلاحظ أن غالبية الفنادق (6 : 11) تقدم هذه الخدمة نظير مبلغ 50 قرشاً للصفحة الواحدة (على ورق A4) هذا وقد ارتفعت رسوم تصوير الصفحة الواحدة في الفنادق الأخرى كفندق هيلتون جرين بلازا، رينسانس، السلامك، الشيراتون، وكلها فنادق فئة خمسة نجوم.

#### د - خدمات الطباعة والمسح الضوئي ونسخ الأقراص المدمجة :

تعد خدمة الطباعة من الخدمات الضرورية التي يحتاجها نزلاء الفندق خاصة من فئة رجال الأعمال وذلك للحصول على نتائج بحثهم في مواقع الإنترنت في شكل ورقي مطبوع، كما تعد خدمة المسح الضوئي أساسية أيضاً للنزلاء بهدف الحصول على نسخ من الصور والوثائق الخارجية بالأحجام المطلوبة.

وبلازا وقد يتم تقديم الخدمة فى حديقة الفندق فى فصل الصيف كما هو الحال فى فندق فلسطين.

#### و - خدمات الترجمة ؛

تعرف الترجمة العلمية بأنها ترجمة البحوث والأعمال العلمية المتخصصة أياً كان مجالها وتهدف إلى تخطى الحواجز اللغوية التى ينشر بها الإنتاج العلمى.

وعلى الرغم من أهمية الترجمة فى المكتبات ومؤسسات المعلومات إلا أنها لا تتوفر فى الفنادق محل الدراسة باستثناء أربعة فنادق ولعل السبب فى ذلك يرجع إلى عدم الحاجة الشديدة إلى خدمات الترجمة للوثائق فى الفنادق حيث يكون بصحبة السياح مرشد وأحياناً مترجم، كما يجيد رجال الأعمال عادة لغة أجنبية أضف إلى ذلك إجادة موظفى الفنادق لعدة لغات ويفيد ذلك فى التعامل مع السياح الأجانب وإرشادهم إلى المعلومات المطلوبة باللغة التى يجيدونها وتتراوح أسعار تقديم خدمة الترجمة ما بين 20 جنيهاً للورقة كحد أدنى إلى خمسين جنيهاً للورقة كحد أقصى.

وعلى الرغم من أن الفنادق الأربعة التى تتوفر بها خدمة الترجمة هى فنادق من درجة واحدة (خمسة نجوم) إلا أنه لا يوجد اتفاق بين هذه الفنادق فى تحديد رسوم تقديم الخدمة مثلما هو الحال أيضاً فى الخدمات الأخرى. وتتم الترجمة من وإلى اللغة العربية والإنجليزية والفرنسية والإيطالية والألمانية وتتاح الخدمة لكل من يطلبها من نزلاء الفندق.

#### ز - خدمات الاطلاع على الصحف والمجلات وتوصيلها إلى الغرف الفندقية ؛

تبين من الدراسة الميدانية أن جميع الفنادق المدروسة توفر للنزلاء خدمة الاطلاع على أحدث المعلومات والأحداث الجارية وذلك من خلال توفير الصحف والمجلات العربية والأجنبية وإتاحتها فى اللوبي والمطاعم ومراكز خدمة رجال الأعمال هذا بالإضافة إلى توزيع الصحف يومياً على أدوار الفندق أو على غرف النزلاء وباستقراء جدول رقم (17) يتبين أن جميع الفنادق محل الدراسة توفر جريدة الأهرام والأخبار فى حين توفر أربعة فنادق فقط

جدول رقم (17)

يوضح مدى توافر خدمة الترجمة بالفنادق محل الدراسة ورسوم تقديمها

عدد الفنادق	أسعار التصوير	رسم تقديم الخدمة بالجنيه المصرى
1	فندق الترجمة بالفنادق	50
2	فندق الرينيسانس ماريوت	20
3	فندق قصر السلامك	22
4	فندق هيلتون جرير بلازا	30

## ط - خدمات توصيل الوثائق والمعلومات المطلوبة:

يتم توصيل المعلومات التي يطلبها النزلاء وكذلك كل ما يرد إليهم من فاكسات أو رسائل عن طريق البريد وذلك عن طريق تسليمها إلى النزلاء باليد في الغرف الخاصة بهم بعد إجراء مكالمة هاتفية لإعلامهم بذلك أو قد يتم إيداعها في قسم الاستقبال، أو تظل في مركز خدمة رجال الأعمال لحين استلامها وفي كل الأحوال يتم التعرف على رغبة النزيل في طريقة الاستلام.

## ي - الخدمات الإرشادية:

تعد خدمات الإرشاد من الخدمات الضرورية التي تقدم بالفنادق السياحية حيث إنها تهدف إلى مساعدة النزلاء في الحصول على المواد أو المعلومات المطلوبة، إذ يقصد بالخدمات الإرشادية كل ما يبذله العاملون من جهد وكل ما توفره المؤسسات المعلوماتية من أدوات وإمكانيات من شأنها الارتفاع بمستوى فعالية الإفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت.

ومن صور الإرشاد التي تقدم في الفنادق المدروسة الإرشاد المرجعي وتقديم المعلومات للنزلاء عن مرافق وخدمات الفندق والرد على الأسئلة والاستفسارات المرجعية.

ومن متطلبات الإرشاد المرجعي الناجح توافر مجموعات متنوعة من المراجع الأساسية التي تساعد المستفيدين على الوصول إلى المعلومات المطلوبة بالإضافة إلى الاستعانة بمجموعات من المواد الأخرى كالدوريات والنشرات وقصاصات

جريدة الجمهورية، هذا وتتوافر جريدة Egyptian Gazette في أربعة فنادق وجريدة le Progrés Egyptien في أربعة فنادق أيضاً، هذا ولم تتوافر المجلات التي تهتم رجال الأعمال إلا في ثلاثة فنادق فقط.

هذا وقد تباينت أعداد عناوين الدوريات بالفنادق المدروسة وجاء فندق الرينسانس ماريوت في مقدمة الفنادق التي توفر أكبر عدد من العناوين، حيث وصل عدد الدوريات المتوافرة فيه 11 دورية ما بين جرائد ومجلات عربية وأجنبية (عامة ومتخصصة) ويلى ذلك فندق باراديز إن ماريوت حيث توافر فيه ستة عناوين ويلى ذلك فندق السلامك وسيسل حيث توافر خمس دوريات في كل منهما.

ونخلص من ذلك إلى أن هناك نقصاً شديداً في أعداد عناوين الدوريات بالفنادق المدروسة خاصة المجلات المتخصصة والتي تخدم رجال الأعمال بالدرجة الأولى - كمجلات الاقتصاد والمال وإدارة الأعمال - أو تلك التي تهتم السياح بوجه عام.

## ح - خدمات الاستعارة الداخلية للكتب وغيرها من مصادر للمعلومات:

تتاح الاستعارة الداخلية للكتب والمجلات والأدلة السياحية وذلك في فندق الرينسانس ماريوت حيث تتوافر به مكتبة صغيرة يبلغ محتوياتها 53 كتاباً كمجموعة مبدئية بالإضافة إلى مجموعات الدوريات والأدلة السياحية هذا ويتم إعداد كشف بأسماء النزلاء المستعيرين ويتم رد الكتب قبل مغادرة النزيل للفندق.

جدول رقم (18)

أسماء الصحف والمجلات المتوافرة في الفنادق المدروسة

أسماءها	عدد الفنادق	الصحف والمجلات المتوافرة في الفنادق
جميع الفنادق المدروسة	11	جريدة الأهرام والأخبار
فلسطيني ، رينسانس ، السلامك ، الهيتون	4	جريدة الجمهورية
السلامك	1	جريدة الوفد
رينسانس	1	مجلة الاقتصاد والأعمال
رينسانس ، باراديزان وندسور بالاس ، سيسل ، مركيور	4	جريدة Egyptian Gazette
رينسانس ، السلامك ، سيسل	3	مجلة Business Today
السلامك ، سيسل	2	مجلة Egypt Today
رينسانس	1	مجلة Cairo Today
فلسطين	1	مجلة Egyptian Magazine
رينسانس	1	Sports
رينسانس ، باراديزان وندسور بالاس ، باراديزان متروبول ، سيسل	4	جريدة le progres Egyptien
باراديزان متروبول	1	Alahram ebdo
رينسانس	1	Chronicle
رينسانس	1	Skeptic
رينسانس	1	Top Sante'
باراديزان متروبول	1	cleo
باراديزان متروبول	1	Insight'
باراديزان متروبول	1	Enigma for Men and Women

and Day : the Complete Guide to Alexandria and Matrouh.

الذى أصدرته الهيئة الإقليمية لتنشيط السياحة ويحتوى الدليل على خريطة موضح عليها أسماء الطرق وأماكن الفنادق السياحية بالأحياء المختلفة بالإسكندرية ثم بيانات عن الشواطئ بالإسكندرية، والمتاحف والمعالم والمزارات الإسلامية وكذلك الفنادق بدرجاتها المختلفة وينتهي الدليل بخريطة لحي المنتزة. هذا وجميع الأدلة مزودة بإيضاحات وإعلانات تفيد السائحون، كما يتوافر دليل الفنادق المصرية Egyptian Hotel Guide .

تقوم غالبية الفنادق بتوزيع خرائط إرشادية لمدينة الإسكندرية موضحاً عليها أسماء الشواطئ، والأماكن السياحية ومراكز التجميل والمستشفيات والمحلات التجارية ومكاتب تأجير سيارات وكل ما يحتاجه السائح من معلومات عن المدينة تفيده فى رحلته السياحية، هذا ويتوافر أطلس الإسكندرية فى فندق بلازا ويتم توزيعه على نزلاء الفندق.

وعلى ذلك يستخدم القائمون على تقديم الخدمة كل ما لديهم من مواد مرجعية مطبوعة لإرشاد النزلاء إلى المعلومات المطلوبة هذا ولا يتم توفير المواصفات والمعايير الصناعية التى يحتاجها رجال الأعمال.

أما فيما يتعلق بالأوعية الالكترونية فيتم الاعتماد أحياناً على المواقع المرجعية المتاحة على الانترنت حيث لا تتوافر كتب أو موسوعات أو أطلال أو أدلة متاحة على أقراص مدمجة لذا توصى الدراسة بضرورة توفير مجموعات من الأوعية المرجعية خاصة معاجم البلدان والأدلة الإحصائية

الصحف والمجلات إذ ينبغي أن يستفيد العاملون من جميع المواد المتاحة للحصول منها على المعلومات التى يطلبها المستفيدون، فالدوريات التى تعمل على تسجيل الأحداث الجارية والمعلومات الحديثة قد تعتبر هى المصدر الأساسى للإجابة على الأسئلة أو الاستفسارات حول معلومة معينة فى موضوع ما<sup>(24)</sup>.

وقد اتضح من دراسة واقع خدمات المعلومات بالفنادق محل الدراسة أن تقديم الخدمات الإرشادية يتم بناءً على طلب من جانب العميل أو المستفيد ومن خلال مكتب الاستقبال أو الاستعلامات والذى يحيله إلى موظفى مراكز خدمة رجال الأعمال، هذا وقد تقدم هذه الخدمات عند بداية وصول النزيل للفندق حينما يتم تعريفه بالخدمات المتاحة فيتم توزيع بعض الأدلة السياحية والخرائط الخاصة بمدينة الإسكندرية وبيان المزارات السياحية فى مصر بصفة عامة وفى الإسكندرية بصفة خاصة، هذا بالإضافة إلى دليل الفندق وخدماته ومرافقه.

هذا وتتوافر الأدلة السياحية فى جميع الفنادق المدروسة ومن أمثلة هذه الأدلة دليل القاهرة فى الليل والنهار Cairo by Night & Day والذى يتضمن معلومات عن شركات السياحة والفنادق بالقاهرة وأهم المزارات والمعالم الفرعونية والإسلامية بالقاهرة بالإضافة إلى معالم القاهرة الحديثة ويتضمن الدليل فى نهايته خريطة سياحية تفصيلية لمدينة القاهرة Tourist Map of Cairo . كما يتوافر دليل الإسكندرية ومطروح

Alexandria and Matrouh by Night

والسياحية وأدلة الهيئات والمؤسسات الصناعية والتجارية وغير ذلك من المصادر المرجعية مع التركيز على المجالات السياسية والإقتصادية والتجارية وأى مجالات أخرى تخدم السياح بصفة عامة.

هذا وتوصى الدراسة بتكوين وإتاحة قاعدة بيانات مالية وإقتصادية عن مصر وبعض الدول الأخرى كخطوة تنفيذ رجال الأعمال فى إتخاذ قراراتهم الإستثمارية.

### ك - خدمات بيع مصادر المعلومات :

على الرغم من أن قواعد توصيف وتقييم الفنادق من فئة خمسة وأربعة نجوم قد نصت على وجوب توافر محلات لبيع الكتب والمجلات والهدايا التذكارية. إلا أنه قد تبين من الدراسة عدم توافر مراكز لبيع الكتب والمجلات باستثناء فندقين هما الشيراتون وفندق سيسل. ولعل الغرض من إتاحة مثل هذه المحلات هو توفير خدمات إضافية للتزليل وفى نفس الوقت تحقيق عائداً إضافياً للفندق.

وفيما يتعلق بمركز بيع الكتب بفندق الشيراتون فيتوافر به حوالى خمسون كتاباً فى موضوعات التاريخ والجغرافيا والآثار والمزارات السياحية فى اقاهرة والإسكندرية بالإضافة إلى سير الأشخاص مثل نجيب محفوظ، وهذه المصادر متوافرة باللغة العربية واللغات الأجنبية.

كما تتوافر الجرائد القومية وجرائد المعارضة والمجلات العربية مثل مجلة أكتوبر، الحوادث، البورصة المصرية، لغة العصر، النصر، العرب، والشباب ومن المجلات الأجنبية المتوافرة The Middle East, le Progrés Egyptien وفى مركز

بيع الكتب بفندق سيسل وهو من فئة الأربعة النجوم يتوافر حوالى 300 كتاب فى موضوعات التاريخ والجغرافيا والآثار والمزارات السياحية والمتاحف وسير الأشخاص بالإضافة إلى مجموعة من القصص العالمية، ومن المجالات المتاحة للبيع بالمركز Ancient Egypt ويلاحظ مما سبق وجود تشابه كبير بين محتويات هذه المجالات فى كلا الفندقين حيث ركزنا على إتاحة المصادر فى مجالات الجغرافيا والتاريخ والآثار والسياحية، ويرجع ذلك لاهتمام السائح فى رحلته بالقراءة والاطلاع على هذه الكتب.

هذا وتوصى الدراسة بضرورة إتاحة بعض مصادر المعلومات بالمجان من خلال الاستعارة الداخلية وذلك بتوفير المكتبات ومراكز المعلومات الفندقية وتزويدها بالمصادر المرجعية التى يهتم بها السائحون بصفة عامة ورجال الأعمال بصفة خاصة.

## 6 - المستفيدون من خدمات المعلومات المقدمة:

### أ - فئات المستفيدين :

تبين من الدراسة الميدانية والمقابلات مع المسؤولين والعاملين بالفندق<sup>(\*)</sup>، أن معظم نزلاء الفنادق المدروسة (فئة الخمسة والأربعة النجوم) هم من فئة رجال الأعمال فسياحة رجال الأعمال أصبحت هى الطابع المميز للسياحة حالياً، كما أثبتت الدراسة أن الفنادق المدروسة تخدم أساساً السياحة الخارجية حيث أن أغلب النزلاء من العرب والأجانب.

جدول رقم (19)  
أهداف تردد النزلاء على خدمة رجال الأعمال

العدد	أهداف التردد	العدد	%
1	إرسال واستقبال البريد الإلكتروني	94	23.32
2	تصفح الوب	72	17.87
3	المحادثة الإلكترونية ولوحات الشنرات الإلكترونية	64	15.88
4	الدخول على المواقع الهامة فى النواحي الاقتصادية والتجارية والسياحية والتسويقية	44	10.92
5	تحميل ونقل الملفات	32	7.94
6	الكتابة والطباعة الإلكترونية	28	6.95
7	التصوير والمسح الضوئى	27	6.7
8	إرسال الفاكسات	25	6.20
9	الترجمة	17	4.22
	المجموع	403	

بلغت النسبة 17.87% ثم المحادثة الإلكترونية ولوحات الشنرات الإلكترونية بنسبة 15.88%، هذا وكانت أقل الإجابات فيما يتعلق بإرسال الفاكسات حيث لم تتعد النسبة 6.20% وذلك لإتجاه النزلاء إلى الاستعانة بإمكانات الحاسب الآلى وشبكة الإنترنت لإرسال واستقبال المستندات والرسائل، هذا ولم تتعد نسبة النزلاء الذين يترددون على المركز لأغراض الترجمة 4.22%.

**ج- محركات البحث التي يستخدمها المستفيدون:**

تنوعت محركات البحث Search Engines التي يستخدمها المستفيدون كما هو موضح بالجدول التالى :

**ب - أهداف التردد على مراكز خدمة رجال الأعمال :**

آثرت الدراسة التعرف على أهداف تردد النزلاء عنى مراكز خدمة رجال الأعمال بالفنادق للوقوف على طبيعة احتياجاتهم من الخدمات المعلوماتية وتقدير مدى استفادتهم منها.

وتشير بيانات الجدول السابق إلى أن أعلى إستجابات المستفيدين بالنسبة لأغراض ترددهم على هذه المراكز هى «إرسال واستقبال البريد الإلكتروني» بنسبة 23.32% ولعل السبب فى ارتفاع هذه النسبة يرجع إلى أن نزلاء هذه الفنادق خاصة من فئة رجال الأعمال يحتاجون إلى الخدمة البريدية السريعة والتي تتحقق لهم من خلال استخدامهم لشبكة الإنترنت، وتلى ذلك تصفح الوب حيث

جدول رقم (20)  
محركات البحث التي يستخدمها المستفيدون

محرك البحث	عدد المستفيدين	%
Google	76	41.76
Yahoo	55	30.22
Altavista	23	12.64
Infoseek	18	9.89
Lycos	10	5.49
المجموع	182(*)	

(\*) المجموع أكبر من العينة (110) وذلك لاستخدام البعض أكثر من محرك بحث.

- (1) ضيق مساحة بعض مراكز خدمات رجال الأعمال.
- (2) عدم توفير الفنادق لمصادر المعلومات المطبوعة وقواعد المعلومات الالكترونية التي تخدم رجال الأعمال في مجال التجارة والاقتصاد.
- (3) مشكلات الاتصال بالشبكة خاصة من الغرف الفندقية(\*) .

هذا وتتمثل المشكلات الفنية في ضعف سرعة الاتصال بالشبكة في بعض الفنادق بالإضافة إلى إنقطاع الاتصال أثناء التصفح، وبطء الاستجابة للأوامر، هذا ويلاحظ عدم إشارة النزلاء إلى إرتفاع رسوم تقديم الخدمات حيث أنها فنادق من الدرجة الممتازة التي تستقبل دائماً فئات ذات مستوى مادي عال.

وباستقراء الجدول السابق يتبين أن محرك البحث Google يأتي في المرتبة الأولى كمحرك بحث أساسي يستخدمه المستفيدون حيث بلغت النسبة 41.76 % ويلى ذلك محرك البحث Yahoo حيث بلغت النسبة 30.22 % وذلك لأنهما من أشهر محركات البحث على الإنترنت بالإضافة إلى إتاحتها لخدمات مميزة متعددة ويلى ذلك محرك البحث Altavista بنسبة 12.64 % فى حين كانت أقل محركات البحث استخداماً هي Lycos حيث لم تعد النسبة 5.49 % .

#### د - مدى رضا المستفيدين من خدمات المعلومات المقدمة :

أشارت نتائج تحليل المقابلات المقننة مع النزلاء وجود حالة من الرضا حول الخدمات المقدمة حيث بلغت نسبة الرضا 89.09 % ويرجع أسباب عدم رضا البعض عن الخدمات المقدمة إلى الأسباب الآتية:

## 7 - تسويق خدمات المعلومات بالفنادق محل الدراسة :

تعرف دائرة المعارف الدولية مصطلح السوق "Market" بأنه «المستهلكون المحتملون المهتمون بالحصول على منتج أو خدمة معينة على أن تتوافر لديهم السبل للحصول على هذا المنتج أو الخدمة»<sup>(26)</sup>.

كما يعرف التسويق بأنه عملية تبادل ينتج عنها إشباع حاجات المستهلك بشكل كاف حيث يتم استبدال نقود لها قيمة محددة لدى المنتج بسلعة لها خواص وقيمة محددة لدى المستهلك، ويعرفه معهد التسويق بالملكة المتحدة على أنه «مجموعة الأنشطة التي تحدد وتتوقع وتثبغ حاجات المستهلك بشكل كفاء ومريح»<sup>(27)</sup>.

ويرى تشارلز Charles أن مصطلح التسويق بالنسبة للمكتبيين ينطوى على عدة أشياء تتمثل في عملية الترويج والإعلان عن خدمات المعلومات ثم بيع هذه الخدمات<sup>(28)</sup>.

ومن الجدير بالذكر أن القسم المسئول عن التسويق لكل خدمات الفندق هو قسم التسويق والمبيعات Sales & Marketing Department وللتسويق خططه وأهدافه التي تسعى لمعرفة متطلبات واحتياجات النزلاء مع تحقيق أعلى ربح للمنشأة.

وما لا يدع مجالاً للشك أن قسم التسويق قد اكتسب أهمية كبيرة داخل المنشأة الفندقية خاصة فى ظل الزيادة الكبيرة فى عدد المنشآت الفندقية ولم يصبح التسويق مجرد عمل إعلانات بسيطة أو إرسال رجال البيع عن طريق الاتصال الشخصى وإنما أصبح قسماً مستقلاً بذاته وله خطته وأهدافه<sup>(29)</sup>.

### أ - أهداف تسويق خدمات المعلومات :

- تسمى المنشأة الفندقية من وراء عملية التسويق إلى تحقيق الأهداف التالية وهى :
- (1) تعظيم الربح للمنشأة (العائد المادى).
  - (2) تحقيق رغبات النزلاء باستمرار ومن ثم عودة النزيل مرة أخرى إلى المنشأة.
  - (3) توفير الخدمة المميزة والممتازة.
  - (4) تغطية التكاليف وتوفير متطلبات صيانة الأجهزة.

### ب - أساليب التسويق المتبعة :

وبدراسة خدمات المعلومات وطرق تسويقها بالفنادق محل الدراسة، تبين أن هناك عدة أساليب تتبعها الفنادق فى عملية تسويق خدماتها المعلوماتية كما هو موضح بالجدول الآتى :

جدول رقم (21)  
طرق وأساليب التسويق المتبعة بالفنادق المدروسة

م	طرق وأساليب التسويق المتبعة	عدد الفنادق	أسمائها
1	دليل الفندق	11	جميع الفنادق المدروسة
2	اللقاءات المباشرة مع النزلاء	11	جميع الفنادق المدروسة
3	الملصقات والإعلانات	11	جميع الفنادق المدروسة
4	الدليل التعريفي Brochure الذى يحتوى على تفصيل الخدمات المعلوماتية	3	الشيراتون، رينسانس ماريوت، باراديز إن وندسور بالاس

خدمة رجال الأعمال باستثناء دليل فندق الشيراتون، رينسانس ماريوت (فئة خمسة نجوم)، باراديز إن وندسور بالاس (4 نجوم).

4 - تتضمن هذه الأدلة أرقام التليفونات والفاكسات الخاصة بالفندق بالإضافة إلى موقع الفندق على الإنترنت.

5 - صدور هذه الأدلة باللغة الإنجليزية وقد يصحبها فى بعض الأحيان ترجمة لمحتوياتها باللغة العربية ومن الأساليب الأخرى التى اتبعت فى التعريف بالخدمات المقدمة هى «اللقاءات المباشرة مع النزلاء فى قاعات المؤتمرات واللوبي» و «الملصقات ولوحات الإعلانات» والتى تم وضعها فى مكان بارز بالفندق.

هذا وكانت أقل أساليب التسويق اتباعاً رغم أهميتها هى إعداد دليل تعريفي Brochure يحوى تفصيلاً دقيقاً عن الخدمات المعوماتية المتاحة بالفنادق ورسوم تقديمها وهذا الدليل توافر فى فندق الشيراتون، رينسانس ماريوت وباراديز إن، وندسور بالاس فقط ومن الأمور الإيجابية التى وجدت فى

ويستقرأ الجدول السابق، يتبين اعتماد جميع الفنادق محل الدراسة على دليل الفندق فى التعريف بالخدمات المقدمة، وبفحص وتحليل الأدلة الخاصة بالفنادق اتضح ما يلى :

1 - الاتجاه السائد الذى يغلب على محتويات هذه الأدلة هو التعريف السريع بالفندق، نشأته التاريخية وأعداد الغرف الفندقية والأجنحة المتوافرة به، وقاعات المؤتمرات والمناسبات الاجتماعية ووسائل الترفيه والتسليه مع التنويه إلى مراكز خدمة رجال الأعمال والخدمات المعلوماتية المقدمة والتى صنف تحت خدمات الضيوف Guest Services .

2 - إحتواء جميع الأدلة على وسائل إيضاح كالصور الخاصة بالغرف وقاعات المؤتمرات والصلوات المختلفة بالفندق، فى حين لم تتضمن أى من هذه الأدلة صوراً إيضاحية لمراكز خدمة رجال الأعمال باستثناء فندق رينسانس ماريوت.

3 - لم تحرص غالبية هذه الأدلة على الإشارة بالتفصيل إلى الخدمات المقدمة من قبل مركز

بضرورة استقصاء رأى النزلاء فى الخدمات المعلوماتية المقدمة، ودراسة إحتياجاتهم ومتطلباتهم المتغيرة باستمرار وذلك باتباع أسلوب العلمى بإعداد إستمارة بحث وتوزيعها عليهم للخروج بمؤشرات تفيد فى تطوير وتحسين الخدمات المقدمة كما يمكن أن تتبع المنشأة الفندقية أسلوب تحليل محتويات السجلات والفواتير الخاصة بالخدمات كنوع من أنواع التقييم للخدمات المقدمة، فما لا شك فيه أن تقديم الخدمات أو السرعة فى تقديمها فقط ليس هو الهدف المنشود من قبل المستفيدين وإنما ينبغى معرفة رد فعلهم تجاه مستوى الخدمة المقدمة ومدى رضاهم عنها والتعرف على متطلباتهم الحالية والمستقبلية وذلك من أجل تجويد الخدمات والوصول بها إلى المستوى الذى يتحقق به الاحتفاظ الدائم بالسمة التى يريدها الفندق لكى يصبح فى مقدمة السوق ويقدم دائماً الجودة التى تتعدى ما ينتظرها عملاؤه أو نزلاؤه.

## 8 - مستقبل خدمات المعلومات المقدمة للنزلاء:

تبين من الدراسة الميدانية والمقابلات مع المسئولين عن تقديم خدمات المعلومات ان الخدمات المقدمة فى طريقها لزيادة الكمية وليس التقلص حيث يتم التوسع فى تقديم خدمات جديدة لم تكن موجودة من قبل مثل خدمات المسح الضوئى ونسخ الأقراص المدمجة بالإضافة إلى الاتجاه نحو توفير مصادر المعلومات وتخصيص صالات للإطلاع.

هذه الأدلة التعريفية هى الإشارة إلى الاتصال برقم داخلى لمزيد من المعلومات التفصيلية عن خدمات مراكز رجال الأعمال، كما تضمن الدليل الخاص بفندق رينيسانس ماريوت قائمة بأسعار خدمات مراكز رجال الأعمال وخدمات الإنترنت وإرسال واستقبال الفاكس والتصوير والطباعة الإلكترونية وخدمات السكرتارية (الترجمة، الكتابة على الحاسب والمسح الضوئى) هذا ولم تعتمد الفنادق على أسلوب تسويق الخدمات «بالإعلان عنها بموقع الفندق عبر الإنترنت» حيث لم تهتم مواقع الفنادق المدروسة بالتعريف بالخدمات المعلوماتية فالتركيز الأساسى فى التسويق عبر الإنترنت يكون على خدمات الإقامة وخدمات الأغذية والمشروبات وخدمات إقامة الحفلات، بالإضافة إلى توفير خدمة حجز الغرف والقاعات إلكترونياً عبر موقع الفندق على الإنترنت.

## ج- الخطة التسويقية ودراسة مجتمع المستفيدين:

على الرغم من توافر الخطط التسويقية بالمنشآت الفندقية، إلا أنه تبين من الدراسة الميدانية عدم قيام تلك المنشآت بدراسة رد فعل مجتمع المستفيدين تجاه نوعيات الخدمات المعلوماتية التى تقدمها ومستوى جودتها (التغذية المرتدة) (\*) حيث يتم الاعتماد فى هذا الصدد على أداة الملاحظة المباشرة من قبل المسئولين عن الخدمة، كما يتم دراسة إحتياجاتهم المعلوماتية من خلال الإتصالات واللقاءات المباشرة معهم، وعلى ذلك توصى الدراسة

نخلص من ذلك إلى أن المنشآت الفندقية تعتمد جميعها على استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في تقديم خدمات المعلومات حيث توفر تلك المنشآت أجهزة الحاسبات والطابعات والمساحات الضوئية وغير ذلك ما يسهم في تقديم خدمات المعلومات التكنولوجية المتطورة.

وتوصى الدراسة بضرورة الإسراع في إستكمال تقديم هذه الخدمات حيث يعتمد نجاح المنشأة الفندقية على تفاعل رغبات النزلاء مع مستوى الخدمات المقدمة.

## ثالثاً : الخاتمة :

### 1 - النتائج :

تتناول هذه الدراسة المسحية واقع خدمات المعلومات المقدمة لنزلاء الفنادق السياحية من فئة خمسة وأربعة نجوم بمدينة الإسكندرية، حيث هدفت إلى رصد الوضع الراهن وذلك بالوصف والتحليل لتلك الخدمات للوقوف على الجوانب الإيجابية وتدعيمها والتعرف على الجوانب السلبية ومحاولة علاجها.

وقد آثرت الباحثة ربط النتائج بالفروض التي وضعتها في بداية البحث كمرشد لها عند قيامها بهذه الدراسة.

(1) كان الفرض الأول ينص على توافر مجموعة من مصادر المعلومات المطبوعة والالكترونية إلى جانب الأجهزة اللازمة لتقديم خدمات المعلومات بالفنادق المدروسة، وقد أثبتت الدراسة عدم صحة الشق الأول من الفرض حيث لم تتوافر مصادر المعلومات بكافة أشكالها باستثناء

الصحف والمجلات والأدلة السياحية وخرائط طرق البلاد وآثارها ومعالمها، ولم ترصد الدراسة وجود مكتبات فندقية تخدم النزلاء باستثناء فندق رينيسانس ماريوت. ولعل السبب في ذلك يرجع إلى أن المنشآت الفندقية من المنشآت الربحية التي تقدم خدماتها مقابل رسم معين.

وقد أظهرت الدراسة اعتماد الفنادق على التقنيات الحديثة كاستخدام الحاسب الآلي والاتصال بشبكة الإنترنت وأجهزة الطابعات والمساحات الضوئية إضافة إلى أجهزة التصوير والفاكس وتبين لنا من الدراسة توافر أجهزة الحاسب الآلي والطابعات وأجهزة التصوير والفاكس في جميع الفنادق المدروسة في حين تتوافر المساحات الضوئية بنسبة 72.73 % من الفنادق المدروسة وتوجد أجهزة الفيديو بنسبة 81.82 % ... وكانت أقل الأجهزة توافراً هي أجهزة التلكس 18.18 % وذلك لاعتماد الخدمات بشكل كبير على التكنولوجيا الحديثة.

(2) نص الفرض الثاني على وجود توحيد في الرسوم المقررة لتقديم خدمات المعلومات خاصة بين فنادق الفئة الواحدة. وقد تبين عدم صحة هذا الفرض حيث أثبتت الدراسة وجود تباين في الرسوم المقررة بين غالبية الفنادق حتى داخل الفئة الواحدة، فالرسوم ليست موحدة في جميع الفنادق بل تختلف من فندق لآخر طبقاً لتقدير الإدارة الفندقية وقسم التسويق.

وتنطلق أهمية هذه الدراسة أيضاً في إجابتها على الأسئلة التي طرحتها في البداية والتي أجابت عليها بالتفصيل في مقدمة البحث، ونستطيع أن نجمل أهم نتائج الدراسة فيمايلي :

## 1 - بالنسبة للمراكز المعنية بتقديم خدمات المعلومات لنزلاء الفنادق محل الدراسة :

فقد تبين حرص جميع الفنادق - باستثناء فندقين - على إنشاء مراكز لخدمة رجال الأعمال تقدم من خلالها جميع خدمات المعلومات للنزلاء، هذا ولا تتوافر مكاتب داخل الفنادق باستثناء فندق رينيسانس ماريوت رغم تأكيد معظم المصادر على ضرورة توفير قاعات الاطلاع وتزويدها بكافة المصادر التي يحتاجها النزلاء.

## 2 - بالنسبة للأوضاع الحالية لمراكز تقديم خدمات المعلومات فقد تبين مايلي :

فقد تبين حرص جميع الفنادق - باستثناء فندقين - على إنشاء مراكز لخدمة رجال الأعمال تقدم من خلالها جميع خدمات المعلومات للنزلاء، هذا ولا تتوافر مكاتب داخل الفنادق باستثناء فندق رينيسانس ماريوت رغم تأكيد معظم المصادر على ضرورة توفير قاعات الاطلاع وتزويدها بكافة المصادر التي يحتاجها النزلاء.

أ - بالنسبة لمواقع مراكز خدمات رجال الأعمال فقد تبين وجود غالبية هذه المراكز (6 : 9) فى الطابق الأرضى أى فى مستوى مدخل الفندق حيث الساحة الداخلية ومكتب الاستقبال والاستعلامات والخزينة والدرج الرئيسى للفندق والمصاعد وبالتالي فلا يتوافر الهدوء والسكينة فى غالبية المراكز.

ب - بالنسبة لمباني مراكز خدمات رجال الأعمال، فقد تبين وجود تفاوت كبير فى مساحتها من فندق لآخر، كما تبين أن جميع المراكز باستثناء ثلاثة مراكز لا يمكنها استيعاب 710

من عدد النزلاء بالفندق. هذا وجميع المراكز يتوافر بها نظام للتهوية والإضاءة الصناعية..

ج- بالنسبة للأثاث والتجهيزات، فقد تبين وجود تجانس فى مدى توافر قطع الأثاث والتجهيزات بالمراكز المعنية على الرغم من تباين مساحات هذه المراكز والطاقة الاستيعابية للفنادق. وفيما يتعلق بالأجهزة الموافرة بالمراكز، فقد تبين توافر أجهزة الحاسب الآلى فى جميع الفنادق محل الدراسة وذلك إما فى مراكز خدمات رجال الأعمال (9 : 11) أو فى ركن خاص بالقرب من مكتب الاستقبال، وتراوحت أعداد الحاسبات المتاحة للنزلاء من حاسب واحد كحد أدنى إلى ثلاثة حاسبات كحد أقصى، ويشير ذلك إلى اعتماد الفنادق على الأساليب التكنولوجية الحديثة فى تقديم خدماتها المعلوماتية.

كما توافر الماسح الضوئى فى غالبية الفنادق (8 : 11) هذا وتوافرت الطابعات وأجهزة التصوير والفاكس فى جميع الفنادق محل الدراسة فى حين لم يتوافر CD Writer إلا فى ستة فنادق فقط. ورغم أن قواعد توصيف فنادق الخمسة والأربعة النجوم أشارت إلى وجوب توافر أجهزة التلكس، إلا أن الدراسة لم ترصد سوى جهاز واحد بفندق الشيراتون ويفسر ذلك باعتماد الفنادق على إمكانات الحاسب الآلى ووسائل الاتصال الحديثة والتي تحل محل الأجهزة التقليدية.

د - المقومات البشرية تبين من الدراسة الميدانية أن جميع العاملين فى مجال تقديم خدمات المعلومات يتبعون قسم المكاتب الأمامية والذى

يعد واجهة الفندق وحلقة الاتصال المباشر بين الضيف أو النزيل وإدارات الفندق. هذا وبلغ أعداد العاملين أربعة وعشرين موظفًا وغالبية العاملين هم من خريجي كلية السياحة والفنادق (13 : 24) هذا ولم يظهر تخصص المكتبات والمعلومات بين تخصصات العاملين في قطاع خدمات المعلومات بالفنادق المدروسة.

هـ- أما عن التمويل الخاص بهذه المراكز فقد تبين اعتماد هذه المراكز على الدعم الذي تقدمه إدارة الفندق بالإضافة إلى الرسوم المحصلة من تقديم الخدمات.

### 3- أنواع خدمات المعلومات المقدمة وطرق رسوم تقديمها :

أظهرت الدراسة الميدانية تنوع الخدمات المقدمة بالفنادق المدروسة كما أنها تتمثل أساساً في خدمات الإنترنت وخدمات الفاكس وخدمات التصوير والاستنساخ وخدمات الطباعة والمسح الضوئي ونسخ الأقراص المدمجة وخدمات الوسائل السمعية والبصرية وخدمات الاطلاع على الصحف والمجلات وتوصيلها إلى الغرف الفندقية وكذلك الخدمات الإرشادية في حين قل تقديم خدمات الترجمة وبيع مصادر المعلومات. هذا وقد أظهرت الدراسة تفاوت أعداد الخدمات المقدمة وكذلك رسوم تقديمها بين الفنادق المدروسة ويشير ذلك إلى عدم وجود اتفاق بين الفنادق على كم ونوعية الخدمات المقدمة ورسوم تقديمها.

### 4- المستفيدون من خدمات المعلومات المقدمة ومدى رضائهم عن الخدمات المقدمة :

أظهرت الدراسة الميدانية والمقابلات المقننة أن

معظم نزلاء الفنادق المدروسة هم من فئة رجال الأعمال ذلك لأن سياحة رجال الأعمال أصبحت هي الطابع المميز للسياحة حالياً :

• تتمثل أهداف وأغراض تردد رجال الأعمال على هذه المراكز فيما يلي :

- إرسال واستقبال البريد الإلكتروني  
1.23.32.

- تصفح الويب 1.17.87.

- المحادثة الإلكترونية ولوحات النشرات الإلكترونية 1.15.88.

- الدخول إلى مواقع الإقتصاد والتجارة والسياحة 1.10.92.

- تحميل ونقل الملفات 1.7.94.

- الكتابة والطباعة الإلكترونية 1.6.95.

- التصوير والمسح الضوئي 1.6.7.

- إرسال الفاكسات 1.6.2.

- الترجمة 1.4.22.

- أما عن محركات البحث التي يستخدمها المستفيدون، فقد تبين أن محرك البحث Google يأتي في المرتبة الأولى كمحرك بحث أساسي يستخدمه المستفيدون حيث بلغت النسبة 41.76% ويلى ذلك محرك البحث Yahoo بنسبة 30.22% وذلك لأنهما أشهر محركات البحث على الإنترنت بالإضافة إلى إتاحتها لخدمات مميزة متعددة.

- هذا وأشارت نتائج تحليل المقابلات المقننة مع النزلاء وجود حالة من الرضا بين النزلاء حول الخدمات المقدمة حيث بلغت

إلى إعادة النظر فى خدمات المعلومات المقدمة من حيث استكمال تقديم الخدمات ببعض الفنادق وتوحيد رسوم تقديمها داخل فنادق الفئة الواحدة لتحقيق قدر من المصداقية والواقعية. ونقدم فيما يلى بعض التوصيات التى من شأنها الارتقاء بهذه الخدمات ومراكزها بالفنادق السياحية الفاخرة.

1 - ضرورة توفير مكاتب أو مراكز معلومات داخل الفنادق السياحية الفاخرة التى تمثل عامل جذب لجماعات الأعمال والبحوث والدراسات خاصة فى ظل توافر قاعات الاجتماعات والمؤتمرات التى تحرص الفنادق الكبرى على إقامتها. هذا ويجب أن تحتوى مراكز المعلومات على مجموعات شاملة ومتنوعة من مصادر المعلومات المطبوعة والالكترونية والتى تفى باحتياجات المستفيدين الحالية والمستقبلية، كما يجب توافر المراجع الجغرافية (أدلة الأماكن الجغرافية والسياحية) التى تعمل على تقديم المعلومات الأساسية عن الأماكن والمعالم الجغرافية المختلفة عن البلاد والمدن والأقاليم والقرى والبحيرات وغيرها مما يتعلق بالبلدان ومعالمها السياحية والجغرافية والحضارية مثل معاجم البلدان، الخرائط والأطالس الجغرافية والتاريخية والصناعية والأدلة السياحية، ومن نوعيات المراجع المطلوب توافرها أيضاً بمكاتب الفنادق الإحصاءات وأدلة الهيئات والمؤسسات الاجتماعية والصناعية والتجارية وغيرها من المصادر المرجعية التى تهتم السائح بصفة عامة. ومن الأمور المفضلة أيضاً توافر المعايير والمواصفات القياسية التى يحتاجها رجال الأعمال.

النسبة 7.89.09 ويشير ذلك إلى اهتمام الإدارة الفندقية بتلبية احتياجات ومتطلبات النزلاء وعلى الجانب الآخر فقد أظهر بعض النزلاء عدم الرضا عن الخدمات المقدمة وذلك بسبب مشكلات الاتصال بشبكة الإنترنت وضيق مساحة بعض مراكز خدمات رجال الأعمال، وعدم توفير الفنادق لمصادر المعلومات مما يضطر النزلاء إلى الحصول عليها عن طريق الشراء.

## 5 - أما عن أساليب تسويق خدمات المعلومات المقدمة :

فقد تبين توافر عدة أساليب تسويقية مثل أدلة الفنادق، اللقاءات المباشرة مع نزلاء الفنادق، الملصقات والإعلانات بالإضافة إلى توافر الدليل التعريفى بالخدمات (Brochure) وإن لم يتوافر إلا فى ثلاثة فنادق فقط. هذا ولا يتم استطلاع آراء النزلاء فى الخدمات المعلوماتية المقدمة حيث لم تتضمن استمارات البحث التى تعدها الفنادق أسئلة فى هذا الشأن.

## 6 - أما عن مستقبل خدمات المعلومات المقدمة بالفنادق الفاخرة :

تبين من الدراسة الميدانية والمقابلات مع المسؤولين والملاحظة المباشرة أن خدمات المعلومات المقدمة فى طريقها إلى الزيادة مع محاولة تحقيق مستوى جودة عالية لإرضاء العميل أو النزيل.

## 2- التوصيات :

يتضح من النتائج السابق ذكرها أن هناك حاجة

- 2 - تخصيص أماكن أكثر ملائمة لمراكز خدمات رجال الأعمال وبحيث تتوحد مع المكتبة كما هو الحال في فندق رينيسانس ماريوت على أن تكون المساحة التي تشغلها المكتبة عالية القيمة إذ ينبغي توافر حيز ملائم لكى تضع فيه المجموعات وحيز آخر للاطلاع وحيز مناسب لتنفيذ الإجراءات والعمليات المكتبية وحيز لخدمات الحاسب الآلى والفاكس والتصوير والمسح الضوئى .. إلخ.
- هذا وينبغى أن تسمح مساحة مركز المعلومات باستيعاب عشر عدد النزلاء بالفندق فى وقت واحد مع مراعاة المواصفات المعيارية المطلوبة لكافة المقومات المادية والبشرية اللازمة للمكتبات ومراكز المعلومات.
- 3 - توفير الأثاث المكتبى المناسب بالإضافة إلى استكمال الأجهزة اللازمة لتقديم خدمات المعلومات بالمنشآت الفندقية.
- 4 - من الأمور المفضلة الاستعانة بأخصائى المكتبات وتكنولوجيا المعلومات لتقديم خدمات المعلومات المطلوبة مع تزويدهم بالدورات التدريبية اللازمة فى مجال السياحة والفنادق.
- 5 - فيما يتعلق بالخدمات المعلوماتية المقدمة، توصى الدراسة باستكمال تقديم هذه الخدمات خاصة خدمات المسح الضوئى ونسخ الأقراص وخدمات الاستعارة الداخلية مع توحيد رسوم تقديم هذه الخدمات بين فنادق الفئة الواحدة ومراعاة قواعد التسعير.
- 6 - توفير وإتاحة قاعدة بيانات مالية واقتصادية عن مصر وبعض الدول الأخرى كخطوة تنفيذ رجال الأعمال فى اتخاذ قراراتهم الاستثمارية.
- 7 - التوسع فى تقديم خدمات المكتبات والمعلومات بالفنادق الفاخرة مع إعداد الدليل التعريفى الذى يتضمن معلومات عن الخدمات المقدمة ورسوم وطرق تقديمها، كما توصى الدراسة أيضاً بقيام وزارتى السياحة والثقافة بالتنسيق مع الوزارات الأخرى فى إعداد أفلام تسجيلية عن السياحة والمعالم السياحية فى مصر وإصدار مجلات وأدلة سياحية وإتاحتها بجميع الفنادق.
- 8 - إعداد اتفاقية تعاون بين مراكز المعلومات الفندقية لتقاسم المصادر المميزة والتعاون فى المجالات الأخرى.

## ملحق

### قائمة مراجعة للتعرف

على خدمات المعلومات المتاحة لنزلاء الفنادق السياحية الفاخرة

بالإسكندرية : دراسة فى مدى الإتاحة والإفادة

بيانات أساسية :

اسم الفندق : .....

عنوان الفندق : .....

تاريخ الإنشاء : .....

موقع الفندق على الإنترنت : .....

• طبيعة الفندق : حكومى  خاص  يتبع شركة عالمية

• فئة / درجة الفندق : أربع نجوم  خمس نجوم

• عدد أدوار الفندق : عدد الغرف والأجنحة متوسط عدد النزلاء فى الشهر

• مدة الإقامة: .....

• المرافق المختلفة بالفندق : مكتبة  مركز تقديم خدمات رجال الأعمال  قاعة

مؤتمرات  قاعدة لمشاهدة العروض السينمائية والفيديو  وحدة حاسب

أولاً : مقومات تقديم الخدمات :

( - المقومات المادية :

1 - موقع المكتبة أو المركز المخصص لتقديم خدمات المعلومات بالنسبة للخدمات الأخرى بالفندق :

• المكتبة : تقع بجانب .....

• مركز رجال الأعمال / وحدة الحاسب الآلى : يقع بجانب .....

2 - الموقع بالنسبة لأدوار المبانى :

• تقع المكتبة فى الدور : .....

• يقع المركز فى الدور : .....

3 - مواصفات المركز :

- المساحة = ×
- التهوية : طبيعية  صناعية : تكييف  مراوح
- الإضاءة : طبيعية  صناعية
- مدى استيعابه للمتريدين عليه :

يستوعب

يستوعب بدرجة كبيرة

يستوعب إلى حد ما

لا يستوعب

● مدى ملاءمة المبنى لتقديم الخدمة

ملائم

ملائم جداً

ملائم إلى حد ما

غير ملائم

4 - الأثاث والتجهيزات :

● مدى ملاءمة الأثاث كماً ونوعاً لتقديم الخدمات :

عدد المناضد ..... أشكالها : مستديرة

مستطيلة

مربعة

● عدد المقاعد : .....

- عدد ونوعيات أجهزة نقل وبتث المعلومات والوثائق المتوافرة بالمركز :

م	أنواع الأجهزة	العدد	المواصفات / الأنواع	مدى الكفاءة		
				عالية	متوسطة	منخفضة
1	حاسب آلي		سرعة المعالج : GHZ الذاكرة (رام) : MB سعة القرص الصلب : GB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	أجهزة الفحص البصري Scanners (الماسح الضوئي)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	طابعات			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	ناسخ أقراص CD Writer			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	آلات تصوير			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	أجهزة الفيديو			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	أجهزة الفاكس			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	أجهزة النلكس			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	أجهزة أخرى (تبين)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 - مصادر التمويل هي :


- رسم تقديم الخدمة
- دعم من إدارة الفندق
- الهدايا من رجال الأعمال
- مصادر أخرى (تبين)

ب - المقومات البشرية :

العدد الإجمالي للعاملين بالمركز : .....

المؤهلات : .....

عدد دورات الحاسب الآلي وأنواعها : .....

مدى الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة : .....

ثانياً : أنواع وطبيعة الخدمات المقدمة :

- فئات المترددين على المكتبة / المركز :
- أعداد المترددين على المكتبة / المركز : العدد :

يومياً  أسبوعياً  شهرياً

م	نوعيات الخدمات	برسوم	بدون رسوم	لا تتوفر
1	خدمات الإنترنت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	خدمات الفاكس	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	خدمات التصوير والاستنساخ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	خدمات الإطلاع على أوعية المعلومات والكتب - المجلات - الجرائد	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	خدمة البحث في قواعد البيانات	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	خدمات الوسائل السمعية والبصرية	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	خدمات الترجمة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	خدمات توصيل الوثائق المطلوبة	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	خدمات الإرشاد إلى استخدام الأجهزة والرد على الاستفسارات	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	خدمات أخرى :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

• المجالات الموضوعية للخدمات المقدمة :

موضوعات صناعية

موضوعات تجارية

موضوعات علمية

موضوعات أدبية

موضوعات تاريخية

موضوعات سياحية

أخرى (تذكر)

• أغراض تقديم الخدمات :

متطلب أساسى من متطلبات إنشاء الفندق

تحسين صورة الفندق وزيادة الاقبال عليه

الربح (مشروع تجارى)

حاجة النزلاء إلى خدمات المعلومات

كل ما سبق

1 - خدمات الإنترنت :

1 - متى تم الاشتراك فى شبكة الإنترنت ؟

2 - تم الاشتراك فى الشبكة بناء على :

• تخطيط من المركز

• حاجة النزلاء لها

• قرار من مدير الفندق

3 - نوعية الاتصال بشبكة الإنترنت المستخدم بالمركز :

• اتصال عند الحاجة Dialup

• خط مؤجر Leased Line

• اتصال فى إطار شبكة الفندق LAN

4 - نظم التشغيل المستخدمة على محطات العمل Work Stations المتصلة بالانترنت والمتاحة بالمركز:

- \* Windows 2000 Professional
- \* Windows 95
- \* Windows XP
- \* Windows 98

5 - برامج تصفح الإنترنت Internet Browsers المستخدمة :

- \* Net Scape Navigator
- \* Opera
- \* Gozilla
- \* Internet Explorer L.E. 5.0
- \* Internet Explorer L.E. 5.5
- \* Internet Explorer L.E. 6.0

6 - البرامج الخدمية Utilities الموجودة على الحواسيب بالمراكز :

- برامج ضغط الملفات (Win ZIP)
- برنامج Yahoo Messenger
- برنامج Man Messenger
- برنامج ICQ
- برنامج Microsoft Word
- برنامج Autocad
- برنامج Photo Impact
- برامج أخرى :

7 - برامج مقاومة الفيروسات Antivirus :

- \* Norton Antivirus 2000
- \* Norton Antivirus 2001
- \* Norton Antivirus 2002

\* Norton Antivirus 2003

\* Norton Antivirus 2004

\* Norton Antivirus 2005

• برامج أخرى :

8 - برامج الحماية Fire Walls الموجودة على الحواسيب بالمركز :

\* Zone Alarm

\* Norton Internet Security

• برامج أخرى :

9 - برامج التنقية Filtering الموجودة على الحواسيب بالمركز :

\* Cyber Patrol

\* Net Nanny

• برامج أخرى :

10 - تكاليف تقديم خدمات الإنترنت :

القيمة بالجنيه المصرى

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

نوعيات التكاليف

• تكاليف الأجهزة

• تكاليف البرامج

• تكاليف الاتصال

• تكاليف اشتراك الانترنت

• تكاليف التدريب والتعليم

• أخرى

بدون رسم

11- تقدم الخدمة مقابل رسوم

يقدر الرسم بـ ..... للساعة الواحدة

12- خدمات الإنترنت التي يحتاجها نزلاء الفندق :

م	نوعيات الخدمات	دائماً	أحياناً	نادراً	غير متوافرة
1	إرسال واستقبال البريد الإلكتروني	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	تصفح الويب	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	المحادثة الإلكترونية	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	متابعة المواقع الاخبارية والاطلاع على الصحف الإلكترونية	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	إعداد صفحة شخصية Home Page	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	تحميل ونقل الملفات	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	التسليه والترفيه	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13- أبرز المشكلات التي تواجههم عند استخدام الإنترنت :

ب - خدمات الفاكس والتصوير :

- 1 - عدد الأجهزة المتوافرة من كل نوع : .....
- 2 - مواصفات وكفاءة الأجهزة : .....
- 3 - رسوم تقديم الخدمة : .....

ج - خدمات الإطلاع على أوعية المعلومات المطبوعة :

- |          |       |
|----------|-------|
| بالمكتبة | بمركز |
| .....    | ..... |
| .....    | ..... |
- 1 - أعداد الأوعية المتوافرة : .....
  - 2 - موضوعات الأوعية المتوافرة : .....
  - 3 - أشكال الأوعية المتوافرة : كتب  جرائد  مجلات   
موسوعات  أدلة سياحية  قصص
  - 4 - الفترة المتاحة للإطلاع الداخلي  الإطلاع خارج المركز / المكتبة

د - خدمات الإطلاع على أوعية المعلومات الإلكترونية :

1 - أوعية المعلومات المتاحة على الخط المباشر :

- |                          |                    |                          |                         |
|--------------------------|--------------------|--------------------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> | • دوريات إلكترونية | <input type="checkbox"/> | • كتب إلكترونية         |
| <input type="checkbox"/> | • قواعد بيانات     | <input type="checkbox"/> | • أدلة سياحية إلكترونية |

2 - موضوعات الأوعية المتاحة على الخط المباشر : .....

3 - أوعية المعلومات المتاحة على الأقراص المدمجة :

- |                          |                    |                          |                         |
|--------------------------|--------------------|--------------------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> | • دوريات إلكترونية | <input type="checkbox"/> | • كتب إلكترونية         |
| <input type="checkbox"/> | • قواعد بيانات     | <input type="checkbox"/> | • أدلة سياحية إلكترونية |

4 - موضوعات الأوعية المتاحة على الأقراص المدمجة :

هـ- خدمة البحث في قواعد البيانات على الخط المباشر أو من خلال الأقراص المدمجة :

1 - بداية تقديم الخدمة : .....

2 - عدد قواعد البيانات التي يتصل بها المركز على الخط المباشر لتقديم هذه الخدمة : .....

3 - موضوعاتها : .....

5 - طريقة تقديم هذه الخدمة :

• باليد (مطبوع على ورق - مسجل على أقراص مدمجة - قرص مرن).

• بالبريد الإلكتروني.

• بالفاكس.

• أخرى.

• كل ما سبق .

6 - رسوم تقديم الخدمة : .....

و - خدمات الوسائل السمعية والبصرية :

- 1 - عدد الأجهزة الخاصة بها : .....
- 2 - أنواع الأجهزة : .....

ز - خدمات الترجمة :

- 1 - بداية تقديم الخدمة : .....
- 2 - المسؤول عن تقديم الخدمة :
- مؤهلاته : .....
- خبراته : .....
- 3 - اللغات التي يترجم منها وإليها : .....

ح - خدمات توصيل الوثائق والمعلومات المطلوبة :

يتم توصيل المعلومات المطلوبة :

- باليد
- بالبريد الإلكتروني
- عن طريق ركن الاستقبال
- في الغرب المخصصة للزلاء بالفندق

ثالثا : تسويق الخدمات المقدمة :

- 1 - هل تم دراسة احتياجات مجتمع المستفيدين قبل تقديم الخدمة ؟
- نعم :  • لا :
- 2 - كيفية دراسة مجتمع المستفيدين :
- اليوميات  استمارة استبيان  مقابلات مع المستفيدين
- 3 - أساليب التسويق المتبعة ؟
- أ - النشرات ولوحات الإعلانات بالفندق
- ب - اللقاءات برجال الأعمال وغيرهم بقاعة المؤتمرات وأماكن تواجدهم بالفندق



## قائمة المصادر والمراجع:

- (1) منى عمر بركات. مقدمة فى صناعة الضيافة الإسكندرية : ملتقى الفكر، 1999. - ص 59-60.
- (2) محمد فتحى عبد الهادى. البحث ومناهجه فى علم المكتبات والمعلومات. - ط 1. - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2003. - ص 102.
- (\*) فندق السلامك هو أحد قصور العائلة الملكية السابقة وعمره يتعدى 106 سنة ويتميز بطرازه النمساوى وتم تأجيره مؤخراً إلى شركة سان جيوفانى للاستثمار والسياحة لمزيد من التفاصيل انظر :
- منى عمر بركات. مقدمة فى صناعة الضيافة. - ص 35-36.
- (3) منى عمر بركات. مقدمة فى صناعة الضيافة العملاء. - الاسكندرية : الفتح للطباعة والنشر، د.ت. - ص 3.
- (4) منى عمر بركات . مقدمة فى صناعة الضيافة. - ص 59-60، أبو بكر عمر الحميدى. إدارة الفنادق: شؤون فندقية. - ص 107 ، 152.
- (\*) تبين من المقابلات مع هؤلاء الموظفين توافر مراكز لرجال الأعمال بهذه الفنادق سابقاً ولكن تم تحويلها بعد ذلك إلى مكاتب للمدراء.
- (\*\*) رغم أن مواصفات تصنيف وتقييم الفنادق، ففتى الخمسة والأربعة النجوم نصت على ضرورة توافر محلات لبيع الكتب والمجلات والصحف للنزلاء.
- (\*) الفنادق هى المنشآت الإيوانية التى تباع النوم، وتقدم لنزلاتها وعملائها وروادها من الخدمات المعيشية والترفيهية ومن المتفق عليه أن توفير الراحة وحسن الخدمة هما جناحا العمل الفندق. والفنادق أنواع وأنماط متعددة طبقاً لنوع الخدمة مثل الفنادق الرياضية والعلاجية والمتحركة وفنادق الكامب (المعسكر) والفنادق الموسمية .. ويمكن جمع فندق معين بين نوعين أو أكثر من أنواع الفنادق كأن يكون سياحياً وموسمياً فى ذات الوقت - مثل فنادق الاسكندرية - هذا وتصنف الفنادق إلى خمسة مستويات من حيث عدد النجوم طبقاً لثلاثة معايير : الخصائص المادية ومستوى الأسعار ومستوى الخدمة انظر .
- أبو بكر عمر الحميدى. إدارة الفنادق : شؤون فندقية / أبو بكر عمر الحميدى، أحمد عبد الوهاب مصطفى. - القاهرة: المتحدة للطباعة الفنية، 1980. ص 101-153.
- سامى عبد القادر سعيد. فن الإدارة فى صناعة الفنادق. - القاهرة : مكتبة مدبولى، 1990. - ص 41-50.
- وزير السياحة والطيران المدنى. القرار رقم (26) لسنة 1982 بشأن قواعد تصنيف وتقييم الفنادق بدرجاتها المختلفة والمذكرة الإيضاحية المرفقة بالقواعد.
- (\*\*) باستثناء فندق الاسكندرية بالمنشية، وفندق لاند مارك سان استيفانو وذلك لوجود أعمال صيانة وتجديد بهما وقت إعداد الدراسة.

- (5) أبو بكر الحميدى. إدارة الفنادق : شئون فندقية .- ص 152 .
- (\*) على أساس وجوب توافر مساحة 25 قدمًا مربعًا لكل فرد، وتلك هى المساحة المفضلة لكل فرد بالمكتبة أو مركز معلومات أو وحدة إنترنت.
- (\*) وقد توضع الصحف والمجلات فى أكياس وتعلق على أبواب الغرف الفندقية.
- (6) محمد خلف الميمونى. خدمات المعلومات المرسمة .- الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية، 1993 .- ص 27 .
- (\*) من الجدير بالذكر أن فندق مثل باراديز إن متروبول يتوافر به ثلاث قاعات للمؤتمرات بمساحات مختلفة.
- (7) يعتبر قطاع الغرف أحد الأقسام الرئيسية للفندق ويتكون من عدة أقسام تشغيلية فرعية وهى : المكاتب الأمامية، الإشراف الداخلى، خدمة العملاء والاتصالات والأمن. لمزيد من التفاصيل عن المكاتب الأمامية، والشروط الواجب توافرها فى موقع هذه المكاتب وتجهيزاتها انظر : منى عمر بركات. مقدمة فى صناعة الضيافة.- ص ص 107-108 .
- علاء عثمان. تكنولوجيا التجهيزات والمعدات الفندقية .- الاسكندرية : منشأة المعارف، 1997 .- ص ص 136-155 .
- (\*) المكونة من مديرى أقسام الفندق (مدير قسم الموارد البشرية، مدير قسم الأغذية والمشروبات، مدير قطاع الغرف، مدير قسم التسويق، مدير الإدارة الهندسية، مدير الإدارة المالية)، برئاسة المدير العام المسئول أولاً وأخيراً عن متابعة
- اختيار وتوظيف الفريق الذى يعمل معه، ومسئول أيضاً عن إرضاء النزلاء واتخاذ القرارات السليمة.
- (8) منى عمر بركات. مقدمة فى صناعة الضيافة .- ص ص 97-99، دلال عبد الهادى. سيكولوجية العملاء.- ص3 .
- (9) منى عمر بركات. مقدمة فى صناعة الضيافة .- ص ص 170-171 .
- (10) المصدر السابق .- ص 171 .
- (\*) لم تستطع الباحثة التوصل إلى الميزانيات المخصصة لهذه المراكز.
- (11) Stevenson, Nanet. Dictionary of Library and Information Management .- London: Peter Collin Publishing, 1997.- p. 7.
- (12) فيزر، جون. دائرة المعارف الدولية لعلم المعلومات والمكتبات / تحرير بول ستيرجز، ترجمة أحمد بدر وآخرون، تحرير وإشراف محمد فتحى عبد الهادى .- القاهرة : المجلس الأعلى للثقافة، 2003 .- ص 729 .
- (\*) تتيح شبكة الإنترنت أساليب ميسرة وملائمة للوصول إلى مدى واسع من مصادر المعلومات مختلفة الأشكال والأنماط لمعرفة تفاصيل عن خصائص وأشكال المصادر المتاحة على الإنترنت انظر :
- عبد الرحمن فراج. مصادر المعلومات المتاحة على الإنترنت . أشكالها وبعض خصائصها .- الاتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات .- ع18 (2002) .- ص ص 181-198 .

بالجامعات المصرية / إشراف محمد فتحى عبد الهادى، أمنية صادق .- القاهرة : ع. أ، 2001 . أطروحة (ماجستير) - جامعة القاهرة كلية الآداب. قسم المكتبات والوثائق والمعلومات .- ص 25.

(16) Junor, Bill. Internet : The user's guide for every one / Bill Junor and chris Demontraver.- 2<sup>nd</sup> .- Boston : Branden, 1995 .- p. 133.

(17) توفر هذه الخاصية للمستفيد فرصة المشاركة فى جماعات المناقشة حيث تتيح لوحات النشرات الالكترونية للمستفيدين إصدار رسالة ليطلع عليها الآخرون - وهى تتشابه فى ذلك مع لوحة النشرات التقليدية - وتوزيع كل رسالة على عدد كبير من المشاركين - كالصحيفة. كما تنشر هذه الخاصية نسخاً من الرسائل بسرعة كخدمة البريد الإلكتروني. كما تتيح للمستفيد فرصة الاستماع إلى المحادثات والمشاركة فيها أو توجيه أسئلة أو تسجيل مداخلات كالمناقشات غير الرسمية.

(18) انظر فى ذلك : محمد خلف الميمونى. خدمات المعلومات المرسمة .- الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية، 1993 .- ص .

- Cornella, Alfons, Cost, Value and price in fee-based information services (paperpresented at: the 46<sup>th</sup> fid congress and conference, Madrid 22-30 october, 1992) on the www.infonomics.net/cornella/afid.htm:

(13) سالم محمد سالم. دور مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية فى خدمات الاتصال المباشر وخدمات إيصال الوثائق : دراسة تحليلية مقارنة للفترة ما بين 1401-1410هـ .- الرياض : المكتبة، 1992 .- ص 9.

(14) أحمد طلعت البشبيشى. الإدارة الفندقية .- الاسكندرية : دار المعرفة الجامعية، د.ت .- ص ص 213-217.

(\*) نظراً لأهمية خدمات الإنترنت فسوف نعالجها بشيء من التفصيل.

(\*\*) من المعروف أن شبكة الويب العالمية www أو web هى مجموعة هائلة من وثائق النص المترابط hypertext التى ترتبط ببعضها على الإنترنت بروابط فائقة وتسمح شبكة الويب العالمية (العنكبوتية) لبرنامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج وأخبار وأصوات وصور وفيديو إضافة إلى النصوص، هذا وتعرض هذه المعلومات فى موقع الويب web site الذى يظهر على شاشة المستخدم.

(15) لمزيد من التفاصيل انظر :

- حشمت قاسم. الاتصال العلمى فى البيئة الالكترونية .- القاهرة : دار غريب، 2005 .- ص ص 417-430.

- فيدان عمر مسلم. استخدام الإنترنت فى شبكة الجامعات المصرية : دراسة ميدانية .- مجلة المكتبات والمعلومات العربية .- ص 19 ، ع2 (أبريل 1999) .. ص ص 45-5.

- عاطف السيد قاسم. خدمات المعلومات فى برامج التعليم عن بعد : واقعها ومستقبلها

كفاءتها الإنتاجية .- ط 1 .- عمان : دار  
 وائل للنشر، 1998 .- ص 188 .  
 (22) لمزيد من التفاصيل عن خدمة الفاكسميلي  
 والتلكس انظر :  
 شوقى سالم. صناعة المعلومات : دراسة لمظاهر  
 تكنولوجيا المعلومات المتطورة وأثارها على  
 المنطقة العربية .- الاسكندرية : مركز  
 الاسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات، 1998  
 .- ص ص 178-183 .  
 (23) فيصل علوان الطائي. المزيج التسويقي  
 لخدمات المعلومات .- ص 87 .  
 (24) Webber, Sheila. **Costing and  
 Pricing Information Services in-  
 fee for Services** .- Vol. 2, No.  
 (Winter 1995) .- p. 1-7 on the website  
 : [www.dis.sher.ac.uk/sheila/  
 marketing/pricing.htm](http://www.dis.sher.ac.uk/sheila/<br/>
    marketing/pricing.htm).  
 (25) حشمت قاسم. المكتبة والبحث .- القاهرة :  
 مكتبة غريب، 1993 .- ص 210 .  
 (26) أحمد بدر. المكتبات الجامعية : دراسات في  
 المكتبات الأكاديمية والشاملة / أحمد بدر،  
 محمد فتحي عبد الهادي .- ط 2؛ مزودة  
 ومنقحة .- القاهرة : مكتبة غريب ، 1987  
 .- ص 228 .  
 (\*) لم يسمح للباحثة بتوزيع استمارة استبيان على  
 النزلاء لذا تم الاكتفاء بإجراء المقابلات المقننة  
 مع بعض النزلاء بواقع 10 نزلاء بكل فندق -  
 وذلك أثناء ترددهم على مركز رجال الأعمال  
 أو تواجدهم فى الصالات الرئيسية أو فى  
 اللوبي.

(19) لمزيد من التفاصيل عن تسعير خدمات  
 المعلومات انظر فيصل علوان الطائي. المزيج  
 التسويقي لخدمات المعلومات : نحو استراتيجية  
 لتطبيق المفاهيم التسويقية الحديثة فى المكتبات  
 ومراكز التوثيق والمعلومات .- مجلة المكتبات  
 والمعلومات العربية .- س 21، ع 1 (يناير  
 2001) .- ص ص 81-86 .

- Fong, yems. pricin and costing infee-  
 based services in information delivery  
 in the 21<sup>st</sup> century: **Proceeding of  
 the fourth internation conference on  
 fee-based international services in li-  
 braries** .- Newyork: The Haworth  
 press, 1999.

(20) McClure, charles R and others, The  
 role of public Libraries in use of inter-  
 net / NREN information services : fi-  
 nal report oclo. july 1992 .- p. 5.

(\*) يستخدم برنامج Autocad فى جميع  
 الحاسبات بالفنادق المدرسة باستثناء فندق  
 الشيراتون، الرينسانس والسلامك، وسيسل.

(\*) لم تتوافر برامج للحماية والمعروفة باسم برامج  
 الجدران النارية Fire Walls وهى البرامج  
 التى تتصدى للاختراق أثناء اتصال الحاسب  
 بالانترنت مثل برنامج Norton Internet Se-  
 curity وعلى الرغم من أهمية برامج التنقية  
 Filters فى منع الوصول إلى بعض المواد أو  
 المواقع على شبكة الإنترنت، إلا أنه لا يتم  
 استخدامها بالحاسبات المتاحة.

(21) محمد أمين السيد على. إدارة الفنادق ورفع

theory to the study of library use .-  
Newyork: the Haworth press, 1993 .-  
p. 9.

(29) للمزيد من التفصيل انظر : منى عمر بركات  
. مقدمة فى صناعة الضيافة .- ص ص  
161-151.

(\*) تقوم بعض الفنادق بتوزيع إستمارة إستطلاع  
يقوم بتعبئتها النزلاء عند نهاية فترة إقامتهم  
بالفندق تتضمن آرائهم حول نظام الحجز  
ومستوى الخدمة وامرافق الترفيه ... وقد خلت  
هذه الاستمارات من التعرف على آرائهم حول  
الخدمات المعلوماتية المقدمة.

(\*) وقد لاحظت الباحثة ذلك حيث تسبب أحد  
النزلاء الأجانب فى فندق الشيراتون فى  
إحداث مشكلة ناتجة عن عدم استطاعته  
الاتصال من غرفته بالإنترنت لمدة ربع ساعة  
وقرر أن يشتكى الفندق للشركة التابع لها.

(27) حسناء محجوب . تسويق الإنتاج الفكرى  
العربى عبر الإنترنت : دراسة تحليلية لسوق  
الأفراد فى جامعة إلينوى الأمريكية .- مجلة  
المكتبات والمعلومات العربية .- س 20، ع 4  
(أكتوبر 2000) .- ص 55.

(28) Emery, Charles d. Buyers and bor-  
rowers: the application of consumer

obbeikandi.com

# تقويم الخدمات المعلوماتية المقدمة للمرأة السعودية

## بالمكتبات العامة بمدينة الرياض :

### دراسة تحليلية

د. إصلاح خطاب محمد خطاب

أستاذ المكتبات والمعلومات المساعد

كلية العلوم الاجتماعية

جامعة الإمام محمد بن سعود (الرياض)

«طلب العلم فريضة على كل مسلم ومسلمة» (ابن ماجه 1416، 80).

ولو تتبعنا التطور التاريخي لتعليم المرأة في المملكة العربية السعودية، نجد أن التعليم كان في بداية الأمر على شكل كتاتيب منتشرة في الجزيرة العربية، وخاصة في منطقة الحجاز، ثم تطورت هذه الكتاتيب وأصبحت مدارس شبه نظامية لتعليم البنات، واستمرت هذه الكتاتيب والمدارس حتى نهاية 1379هـ، ونظرًا لعدم وجود مراحل عليا للدراسة لجأت بعض الأسر لابتعاث بناتها للخارج لاكمال الدراسة في جميع التخصصات العلمية.

وفي يوم الجمعة الموافق 21 ربيع الثاني عام 1379 هـ صدر الأمر السامي الذي يأمر بتعليم الفتاة، ومن ثم أنشئت الرئاسة العامة لتعليم البنات مستقلة عن وزارة المعارف، ولها ميزانية منفصلة تهتم بشؤون تعليم الفتاة وذلك عام 1380 هـ، وبدأت تتوالى افتتاح المدارس في مختلف مناطق المملكة اعتبارًا من عام 1383 هـ، وقد أنشئت أول كلية للبنات تابعة للرئاسة العامة في عام 1390 هـ.

### تمهيد :

لقد افتتح الحق جل في علاه رسالته للرسول الكريم ﷺ بقوله سبحانه : «أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (١) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (٢) أَقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (٣) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (٤) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (٥)» (سورة العلق : الآيات 1-5) وفي هذا تشریف وتكريم لكل من قرأ، وتعلم وعلم، والآيات الكريمة التي تحت على العلم كثيرة جدًا، وكذلك الأحاديث النبوية الشريفة التي تحض على التعليم، فقولهُ ﷺ «من سلك طريقًا يلتمس فيه علمًا سهل الله له طريقًا إلى الجنة وإن الملائكة لتضع أجنحتها رصًا لطالب العلم، وإن طالب العلم يستغفر له من في السماء والأرض حتى الحيتان في الماء، وأن فضل العالم على العابد كفضل القمر على سائر الكواكب وإن العلماء ورثة الأنبياء». (سنن ابن ماجه : 1416، 146).

لقد كرم الإسلام المرأة وجعل لها حقوقًا كثيرة منها الحق في التعليم بدليل قول النبي ﷺ

وخدمات توصيل الوثائق بالبريد أو الهاتف... إلى آخر ذلك من الخدمات التي تلبى حاجة المستفيدات.

### مشكلة الدراسة :

لم يقتصر دور المرأة الآن على الجانب التقليدي داخل بيتها، وإنما انطلق ليشمل مجالات التعليم في مختلف التخصصات، وعلى مختلف المستويات، مما أدى إلى الحاجة للتعامل المباشر مع أوعية المعلومات.

ومن خلال تردد الباحثة على مكتبة الملك عبد العزيز العامة وجدت أن المكتبة بها خدمات متميزة للمرأة على كافة مستوياتها التعليمية والبحثية، وأنه لا يتوقف دور المكتبة عند فتح أبوابها للمرأة لتنهل من أوعيتها العلمية، بل رأت أن عليها واجباً آخر وهو عملية التطوير وذلك من خلال عقد الندوات الثقافية.

وهناك مكتبات أخرى أتاحت استخدام المرأة لمحتوياتها بأن خصصت يوماً ووقتاً محددين، فأسهمت جزئياً في حل ما تعاني منه المرأة حينما ترغب في التعامل المباشر مع أوعية المعلومات.

ولكن هناك بعض المكتبات العامة لا تلبى احتياجات المرأة المعلوماتية، ولا تسمح لها بالإعارة أو حتى دخولها للإطلاع داخل المكتبة، مما يمثل مشكلة أمام المرأة السعودية، التي تجاوزت بطموحها حدود العلم والتعلم إلى مرحلة الإبداع، فهي الكاتبة الواعية، والباحثة العلمية، والإعلامية المتميزة، وبذلك تعجز هذه المكتبات عن تأدية دورها تجاه هذه الفئة من المستفيدين على رغم أهميتها.

وأخذت الفتاة السعودية مكانة متميزة في المجتمع السعودي في مجال التعليم العالي. (المطيري : 2003، 16-23).

وانطلاقاً من الاهتمام الواضح بالتعليم، أخذت المكتبات العامة نصيباً من هذا الاهتمام بوصفها من مقومات التعليم والتعلم لما تقدمه من خدمات لجميع أفراد المجتمع، حيث إنها هي الجهاز المتاح للجميع الذي يسمح بإتاحة مجموعة من المعارف في شكل مطبوع، أو أشكال أخرى من أجل تلبية احتياجات أبناء المجتمع بغض النظر عن السن، أو الجنس، أو الدين، أو اللون، أو المكانة الاقتصادية، أو الوظيفية، أو المستوى التعليمي، أو غير ذلك من أسباب التمييز.

هذا من جهة أبناء المجتمع بصفة عامة، أما لو تناولنا الاحتياجات المعلوماتية للمرأة بصفة خاصة فإننا نجد أن المكتبة العامة عليها مسؤولية تلبية هذه الاحتياجات، فقد احتلت المرأة مكان الاهتمام والتقدير في خطط الدولة بالملكة العربية السعودية، ووصلت بكفاح وإصرار إلى أعلى مراتب التحصيل العلمي، الأمر الذي أدى إلى ظهور حاجة ملحة لتعامل المرأة المباشر مع المكتبات، وبالتالي كان للمكتبة العامة دور مهم في مؤازرة ذلك الجهد.

وتتناول هذه الدراسة واقع الخدمات المعلوماتية المقدمة للمرأة من خلال المكتبات العامة، حيث تتضمن جميع أنواع الخدمات المباشرة الموجهة للمستفيدات من خدمات مرجعية وإرشادية، وخدمات التصوير والاستنساخ، وخدمات الإعارة، وخدمات الإحاطة الجارية، وخدمات البث الانتقائي، وخدمات البحث على الخط المباشر،

## أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذى تقوم به المكتبة العامة لدعم احتياجات المرأة من المعلومات. والتركيز على المحاور الآتية

- 1 - التعرف على فئات المستفيدات من المكتبة العامة.
- 2 - الأسباب التى تدفع المرأة للتردد على المكتبة.
- 3 - الكشف عن مصادر المعلومات الأكثر استخداماً من مقتنيات المكتبة.
- 4 - التعرف على الاتجاهات القرائية للمرأة، ومدى الاكتفاء الذى تحققه المكتبة.
- 5 - التعرف على مدى رضا المستفيدات عن الخدمات المقدمة.
- 6 - التعرف على أسباب عدم الرضا عن الخدمات المقدمة.
- 7 - تحديد أهم الصعوبات التى تواجه مجتمع الدراسة الراهنة.
- 8 - التوصل إلى مجموعة من النتائج وطرح مجموعة من التوصيات التى تسهم فى تطوير خدمات المكتبة العامة.

## أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة الحالية من أهمية موضوعها، حيث تقوم المكتبة العامة بتوفير الموارد والخدمات عبر تشكيلة من الوسائط، لتلبية احتياجات الأفراد والجماعات من التعليم والمعلومات، وأسباب التنمية الشخصية بما فيها الترويج وقضاء وقت الفراغ، وللمكتبات دور مهم تؤديه فى تنمية

هذا بالإضافة إلى أن بعض الخدمات التى تقدم لها ليست على المستوى المطلوب، بجانب أن بعض أمينات المكتبات ليس لديهن الوعى الكافى بتقديم خدمات معلوماتية متقدمة، مما نتج عنه مشكلة نستحق الدراسة، فقامت الباحثة للتصدى لهذه المشكلة من خلال الدراسة المقدمة التى تعد من أولى الدراسات التى تتعلق بالخدمات المعلوماتية المقدمة للمرأة السعودية بالمكتبات العامة.

وانطلاقاً من هذه الحقيقة، تحاول الدراسة استطلاع رأى المستفيدات من المكتبات العامة للوقوف على واقع الخدمات المقدمة لهن، ومعرفة مواطن القوة والضعف.

وتسمى الدراسة إلى الإجابة عن مجموعة من الأسئلة، وذلك على النحو التالى :

- 1 - ما فئات المترادات على المكتبة العامة ؟
- 2 - ما الأسباب التى تدفع المرأة السعودية للتردد على المكتبة ؟
- 3 - ما المصادر التى تستخدم أكثر من غيرها بالمكتبات العامة موضوع الدراسة ؟
- 4 - ما الاتجاهات القرائية للمرأة السعودية، من خلال ما تتيحه لها المكتبات العامة من مصادر مطبوعة أو إلكترونية ؟
- 5 - ما تقييم المستفيدات للخدمات المعلوماتية التى تقدمها المكتبة ؟
- 6 - ما الصعوبات والعقبات التى تواجه المرأة السعودية فى الحصول على المعلومات من المكتبات العامة ؟

## 1 - مكتبة مركز (الملك فيصل) للبحوث والدراسات الإسلامية؛

يعتبر المركز أحد الأجهزة المستقلة لمؤسسة الملك فيصل الخيرية، تأسس في 1403/9/11هـ، ويهدف إلى الإسهام في تطوير حركة البحث العلمي وتشجيعها على أسس علمية موضوعية في كل المجالات المتعلقة بالدراسات والحضارة الإسلامية بفروعها المختلفة، إضافة إلى ذلك إسهامه بشكل علمي وفعال في تحقيق أهداف المؤسسة ورسالتها التي أنشئت من أجلها حيث تقدم العديد من الأنشطة الثقافية والعلمية الرائدة. (مكتبة الملك فيصل للبحوث ... بيانات غير منشورة).

## 2 - مكتبة (الملك عبد العزيز) العامة؛

أنشئت مكتبة الملك عبد العزيز العامة عام 1405هـ على نفقة صاحب السمو الملكي الأمير عبد الله بن عبد العزيز، وتم افتتاحها في يوم السبت الموافق 1408/7/10هـ، واستقبلت المكتبة النساء خلال يومين أسبوعياً في الفترة المسائية اعتباراً من 1409/7/21هـ، وفي هذين اليومين (الانثنين، والأربعاء) تحصل الفتاة على جميع الخدمات القرائية، والإرشادية، والمرجعية، والبحث الآلي، فضلاً عن خدمات التصوير والاستنساخ.

وحيثما ضاق المكان وظهر عدم كفاية اليومين المخصصين للنساء، أمر سموه بإنشاء مبنى مستقلاً بجوار المبنى الرئيسي للمكتبة، يكون مكتبة خاصة للنساء، جهزت هذه المكتبة بأحدث أنواع الأثاث والأجهزة وتم افتتاحها في مساء الإثنين 1416/7/5هـ الموافق 1995/11/27م (يوسف :

المجتمع وصيانتها من خلال إتاحة الفرصة لأبنائه للوصول إلى مجموعة واسعة ومتنوعة من المعارف والأفكار والآراء. (الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها : 2004، 2) .

وتتصدى هذه الدراسة لموضوع مهم وهو تقويم الخدمات المعلوماتية للمرأة السعودية بالمكتبات العامة بمدينة الرياض، حيث تكشف النقاب عن الدور الذي تقوم به المكتبة العامة تجاه نصف المجتمع وهي المرأة السعودية، كما أن ندرة الدراسات في هذا الموضوع تبين أهمية الدراسة الراهنة.

## منهج الدراسة؛

اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي، باعتباره أنسب المناهج، ذلك لأنه يتناول ظاهرة أو عدة ظواهر في وضعها الحالي، ويحاول تشخيصها، والبحث عن أسبابها من أجل دعم الإيجابيات، وسيل التغلب على الصعوبات (عبد الهادي : 2003، 44، بدر : 1996، 289).

## مجتمع الدراسة؛

يتكون مجتمع الدراسة من ثلاث مكتبات عامة بمدينة الرياض، وللتعرف على المكتبات بالرياض، اعتمدت الباحثة على «دليل المكتبات ومراكز المعلومات السعودية» الذي صدر عن مكتبة الملك فهد الوطنية عام 1420هـ، وأيضاً المكتبات التي وردت في مقالة الضبيعان بعنوان «المكتبات العامة في المملكة العربية السعودية : مكتبات وزارة المعارف» (الضبيعان : 1416هـ، 5-25).

1419، 54-77). واستناداً إلى النجاح الذي حققته المكتبة، تم افتتاح فرع المربع فى السابع من المحرم عام 1422هـ.

### 3 - مكتبة (الإمام بن القيم) العامة :

وهى تتبع جامع شيخ الإسلام ابن تيمية، وقد أنشئت المكتبة التى تقدم خدمات مكتبية للرجال فى عام 1418هـ. وهى تحتوى على 46709 مجلداً، وتم افتتاح القسم النسائى المستقل فى 1423/1/2هـ، وتحتوى على 11501 مجلداً، وتفتح المكتبة أبوابها للنساء من الساعة 4 عصرًا حتى الساعة 9 مساءً كل أيام الأسبوع عدا يوم الجمعة.

ويجب التنويه على أن هذه المكتبة لم يرد ذكرها فى الدليل الصادر عن مكتبة الملك فهد، وأيضاً لم تذكر فى مقالة الضبيعان وتضمنتها الدراسة الحالية لما تقدمه من خدمات مكتبية للمرأة.

وقد ذكر دليل المكتبات ومراكز المعلومات أن مكتبة (مركز الأمير سلمان الاجتماعى) تقدم خدمات للنساء، ولكن بزيارة الباحثة لهذه المكتبة تبين أن المكتبة ليس لها ميزانية مخصصة لشراء الأوعية، وما تقتنيه هى مجموعة من الدوريات العامة وبعض الكتب المهداة للمكتبة من عضوات النادي، والمترددات على المكتبة هن أيضاً العضوات، وليست متاحة لغيرهن، وبناء على ذلك تم استبعاد الدراسة لهذه المكتبة.

وفى دراسة الضبيان أشار إلى أن مكتبة (دائرة الملك عبد العزيز) بالرياض تقع ضمن المكتبات

العامة. وبمقابلة مديرة المكتبة النسائية (مركز الباحثات كما يسمى)، اتضح أن الخدمة المقدمة عادة ما تكون عن طريق الهاتف، حينما تتصل أية باحثة، وتوصّر الوثائق أو أجزاء الكتب المطلوبة وترسل إليها بالفاكس، وبذلك لم تستطع الباحثة مقابلة المستفيدات وبالتالي تم استبعاد هذه المكتبة من الدراسة .

### إجراءات الدراسة وأدواتها :

لتجميع البيانات المطلوبة للدراسة، تم مراجعة معظم الإنتاج الفكرى السابق سواء كان فى شكل منشور أو غير منشور، الوثيق الصلة بالدراسة الراهنة. وأعدت الباحثة استبانة تتضمن عدد من الأسئلة التى تساعد على جمع البيانات، وقبل توزيع الاستبانة تم اختبارها عن طريق التحكم من قبل المتخصصين فى المجال، وأيضاً توزيعها على عينة من مجتمع البحث، وبعد المراجعة والتعديلات، تم توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة وهن المستفيدات من خدمات المكتبات العامة سائلة الذكر، ووزعت الباحثة الاستبانة بنفسها وذلك بغرض إجراء المقابلة الشخصية مع مجتمع الدراسة ورغم ذلك استبعدت بعض الاستبانات لإغفال المستفيدات عن الإجابة على بعض الأسئلة.

وتم توزيع (500) استبانة، وصل عدد الاستبانات الصالحة للبحث (411) أى بنسبة (82.2٪) من مجموع الاستبانات الموزعة. وذلك من يوم 12 محرم حتى 24 صفر 1426هـ.

## مصطلحات الدراسة :

### 1 - تقويم Evaluation :

«يطلق لفظ (التقويم) على بيان نقاط القوة والضعف في الظاهرة المدروسة بشكل عام» (السالم : 1415، 26).

كما يعرف بأنه «عملية تهدف إلى الحكم الموضوعي على العمل المقدم، كالتعرف على مدى نجاح الهيئة أو فشلها في تحقيق الأغراض التي أنشئت من أجلها» (بدوي : 17، 1982).

والتقويم في هذه الدراسة هو بيان نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدمة للمرأة السعودية في المكتبات العامة بمدينة الرياض.

### 2 - خدمات المعلومات

#### Information Services

هي جميع أنواع الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات للمستفيدين، للحصول على احتياجاتهم من المعلومات، وذلك بالإجابة على أسئلتهم السريعة والبحثية والبيولوجرافية، وإرشادهم وتعريفهم بمقتنيات المكتبة وخدماتها وتيسير السبل لهم، للحصول على طلبهم من المعلومات وإعارة المقتنيات وتقديم خدمات الاستنساخ وغيرها من الخدمات، (السريع، 2002، 27).

وتعرف أيضاً بأنها «المساعدة الشخصية المقدمة بواسطة مكتبي أو أخصائي معلومات لأحد أو مجموعة من المستفيدين للحصول أو ملاحقة المعلومات المطلوبة» (Boop: 1995، 3).

### 3 - المعلوماتية Informatics :

يشمل هذا المصطلح نظم المعلومات وشبكات المعلومات وعمليات وأنشطة المعلومات التي تمثل الوسيط بين مصدر المعرفة والمستفيد منها وتعتمد في ذلك على النظم العامة ونظم السيبرنيطيقا والأتمته واستخدام التكنولوجيا من أجل بيئة العمل الإنساني من ممارساتها الحالية الجارية. (الشامي : 1998، 569).

وتعرف أيضاً بأنه «تطبيق لعلم الحاسوب على المعلومات» (قنديلجي : 2002، 40).

والخدمات المعلوماتية في هذه الدراسة، هي كل الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة للمرأة سواء أتت إلى المكتبة واستفادت من خدماتها أو من خلال وسائل الاتصال الحديثة (كالبريد، الهاتف، الحاسب الآلي، البريد الإلكتروني ... إلخ)، حيث أتاحت التقنيات الحديثة إمكانية الوصول إلى المستفيد، وعلى المكتبة الأخذ بهذه التقنيات الحديثة كي تستطيع بث ونشر المعلومات التي تمتلكها.

### 4 - المكتبات العامة Public Libraries :

«المكتبة العامة هي المؤسسة المنشأة من قبل سلطة محلية لتقديم المواد والخدمات لكافة المقيمين في نطاق السلطة أو المنطقة». (Soper: 1990، 5).

كما تعرف بأنها «منظمة ينشئها المجتمع المحلي ويدعمها ويمولها، إما من خلال الحكومة المحلية أو الإقليمية أو الوطنية، أو من خلال شكل آخر من أشكال التنظيم المجتمعي وهي تتيح الوصول إلى المعارف والمعلومات والأعمال الإبداعية من خلال

مجموعة من الموارد والخدمات التي تؤدي إلى جميع أعضاء المجتمع بغض النظر عن العنصر أو الجنسية أو السن أو الدين أو اللغة أو العجز أو المكانة الاقتصادية أو الوظيفي أو المستوى التعليمي». (الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها : 2004، 4-1).

## الدراسات السابقة :

تنوعت الدراسات المتعلقة بالمكتبات العامة وذلك نظراً للاهتمام بهذا النوع من المكتبات واتساع الحاجة إليها من قبل فئات مختلفة من المستفيدين، والدراسة الحالية تتناول فئة واحدة وهي المرأة، لذا فإن استعراض الدراسات السابقة سيتناول معظم الدراسات التي ركزت على خدمات المكتبات العامة، وكيفية تطويرها، وتسويقها.

وسوف تعرض الباحثة بعض هذه الدراسات تحت قسمين رئيسيين وهي الدراسات العربية والدراسات الأجنبية، وفي ترتيب زمني من الأقدم إلى الأحدث.

## الدراسات العربية :

ففي دراسة الصوينع التي ناقش فيها دور المكتبة في تنمية المجتمع السعودي، وواقع تلك المكتبات في المملكة، وتناول العديد من الجوانب مثل : مشكلات المبنى والتنظيم والخدمات والتخطيط، وانتهت الدراسة إلى أن الخدمات خاصة تواجه مشكلات عديدة تحد من توسعها وشمولها لكافة فئات المجتمع. ومن ثم أوردت الدراسة مجموعة من المقترحات والتوصيات التي تسهم في تحسين حالة المكتبات العامة وتطوير خدماتها مثل :

نشر خدمات المكتبات العامة على نطاق وطني أوسع، وتوصيل الخدمات إلى الفئات الخاصة (العاجزين، المقعدين، وكبار السن) الذين يصعب عليهم الحضور إلى المكتبة، وتكثيف برامج تسويق الخدمات، وإنشاء نظام وطني شامل للمكتبات العامة، وتعزيز التعاون بينها. (Sowaine: 1979).

وتعتبر هذه الدراسة في فترة مبكرة نسبياً، فقد طرأت بعض التطورات على المكتبات العامة في الفترة الأخيرة.

وفي الدراسة التي قدمها حمادي التونسي والتي نال بها درجة الماجستير من قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الملك عبد العزيز بعنوان «المكتبات العامة بالمدينة المنورة : ماضيها وحاضرها»، ناقش نشأة وتطور أربع مكتبات مشهورة في المدينة المنورة وهي : المكتبة المحمودية، ومكتبة عارف حكمت، ومكتبة الحرم النبوي الشريف، ومكتبة المدينة المنورة العامة، وتناول الوضع الراهن لتلك المكتبات من حيث : المبنى، والأثاث والأجهزة، والمجموعات المكتبية، والتزويد، والإدارة، والموظفين، والعمليات الفنية، واستخدام المكتبة، والجرد، وانصبت دراسته لخدمات المستفيدين على الإعارة الداخلية فقط حيث أن بقية الخدمات غير موجودة في جميع المكتبات موضوع الدراسة، ومن بين النتائج التي توصل إليها تدنى مستوى الإعارة الداخلية في المكتبات المدروسة، حيث تكتنفها إجراءات عقيمة، وعدم تلبية المجموعات لحاجات القراء، بسبب عدم تحديث المجموعات وتطويرها لتناسب الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين، كما أظهرت النتائج ضآلة عدد المترددين على تلك المكتبات، وفيما يتعلق بالدعوة

والجغرافى، كما قام بمسح معظم ما كتب عن تخطيط وتطوير المكتبات فى دول العالم للاستفادة من خبرات تلك الدول.

**الثانية:** إرسال استبانات لمدرء المكتبات العامة وأمنائها والتي أحتوت على العناصر التالية : الإدارة، الموظفين، المجموعات، الوظائف، الخدمات المكتبية.

**الثالثة:** المقابلة الشخصية لبعض مدرء المكتبات العامة المختارة اختياراً عشوائياً، وذلك للاطلاع عن كئب فيما يجرى فى المكتبة.

وتوصل الباحث إلى أن الوضع الحالى للمكتبات العامة غير مرض، على الرغم مما تبذله الحكومة السعودية بسخاء لتطوير ودعم الخدمات المكتبية فى البلاد، إلا أن هذا الدعم ينقصه الكثير فمحدودية الموارد المالية وعدم وجود القوانين التشريعية للمكتبات نتج عنه نقص وتدهور فى التنسيق والتعاون بين المكتبات، وقلة المواد المكتبية، والمهنيين، والمتخصصين المكتبيين، والأثاث والأجهزة الحديثة ثم وضع الباحث خطة وطنية راعى فيها احتياجات المجتمع السعودى المسلم، وختم الدراسة بإحدى عشرة توصية، تعرف الباحثين بمجالات هم فى أمس الحاجة لدراستها وذات صلة وثيقة بموضوع الرسالة. (عباس : 1983، 1403، 669-673).

وحدد عبد الله صالح بن عيسى أن الهدف من دراسته هو عرض الخدمات التى يمكن أن تقدمها المكتبة العامة من أجل تحقيق الأهداف التى أنشئت من أجلها وهى التعليم، والإعلام، والثقافة، واستثمار أوقات الفراغ، ورفع المستوى الفنى أو المهنى وذكر أن الخدمات التى تقدمها المكتبة العامة

المكتبية (محاضرات، ندوات، معارض كتب، جماعة أصدقاء المكتبة) فلا تُمارس فى المكتبات المدرسة، فيما عدا مكتبة واحدة وهى مكتبة المدينة المنورة العامة التى تقوم بالاتصال بالمدارس بريدياً لدعوتهم إلى ارتيادها، واختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها، ضرورة العمل على تحديد مفهوم المكتبات العامة لدى المشرفين عليها من أجل الأخذ بأسباب التطور والتقدم، وضرورة قيام خدمات مكتبية متكاملة، ووضع أنظمة وقواعد تعمل على ضبط وتوجيه الخدمات إلى المسار الصحيح، وضرورة قيام دعوة مكتبية جادة تعمل على توطيد العلاقة بين المكتبات ومرتاديهها. (التونسى : 1401هـ).

وفى الدراسة التى تقدم بها هشام عبد الله عباس بعنوان «خطة لتطوير نظام المكتبات العامة فى المملكة العربية السعودية» لجامعة بتسبرج للحصول على درجة الدكتوراه، حيث وضع تقويم الوضع الحالى للمكتبات العامة فى المملكة والمشاكل التى تعيق تقدمها وتطويرها، وطالب بإنشاء نظام قومى للمكتبات العامة فى المملكة، ولهذا الغرض قام الباحث بمسح شامل لكل المكتبات العامة (56 مكتبة) والتابعة لكل من وزارتى المعارف، والحج والأوقاف، وإدارة البحوث العلمية والإفتاء والدعوة والإرشاد، وإدارة الإشراف على الحرمين الشريفين واستخدم الباحث المنهج المسحى الوصفى التحليل، واتبع خطوات فى عملية جمع المعلومات وهى :

**الأولى:** تحليل ما كتب عن العوامل المؤثرة فى تطوير المكتبات العامة بالمملكة كالعامل الاجتماعى، والاقتصادى، والسياسى، والثقافى، والتربوى،

ومؤهلاتهم، ومدى التعاون بين المكتبات، وخدمات القراء، وتم تجميع المعلومات المطلوبة عن طريق الاستبانة.

كما قام الباحث بمقابلات شخصية وزيارات ميدانية للمكتبات موضوع الدراسة، وهي جميع المكتبات العامة، وأظهرت النتائج أن المكتبات العامة تقدم خدمات الإعارة الخارجية، والخدمات المرجعية المتمثلة في الرد على أسئلة واستفسارات الرواد، وأشارت الدراسة إلى أن خدمة إعداد قوائم بالإنتاج الفكرى فى مجال محدد تقوم بها مكتبة واحدة فقط. كما أثبتت أن المكتبات تعاني من قلة المتخصصين أو عدم وجودهم فى بعض المكتبات، ويوصى بأن تتعدى المكتبة العامة حدود العاصمة، وتتوسع فى خدماتها عن طريق نشر فروع لها، وإقامة علاقات مع المكتبات الأخرى وتتعاون معها لتحسين خدماتها وتدريب كوادرها ومساعدتها فى تقديم الخدمات للجماهير. (العمد : 1990، 5-90).

وقد اهتم هشام عباس فى دراسته التى تدور حول تسويق خدمات المكتبات العامة، بإبراز الحاجة إلى الاستفادة من علم التسويق وتطبيقاته فى مجال خدمات المكتبات ومراكز المعلومات، والتعريف ببرامج التسويق وكيفية إنشائها والتخطيط لها فى المكتبات العامة بالذات. وذكر أن المكتبات المعاصرة تركز على بث المعلومات والبحث عن أفضل الأساليب لتمكين المستفيد من الاستفادة منها فى أقل وقت ممكن وبأقل جهد، وأن التقييم الحقيقى لفاعلية المكتبة يعتمد أساساً على مدى استخدامها، ومدى ما تقدمه من خدمات. ثم انتقل إلى مفهوم التسويق، وأهم تعريفات التسويق الملائمة لخدمات

مرآتها، وهى واجهتها، وهى سبيلها لتحقيق الأهداف المنوطة بها، واستعرض أهم أنواع الخدمات التى يمكن أن تقدمها المكتبة العامة، وهى الإعارة، وخدمة الإرشاد والمراجع، وخدمات المجتمع، وخدمات الأطفال، والخدمات الخاصة (وهى الخدمات المقدمة للمسجونين والمرضى فى المستشفيات والمعوقين والأميين والمتعلمين الجدد. (ابن عيسى : 1405، 162-168).

وتناول هشام عبد الله عباس فى دراسته للمكتبات العامة بالمملكة إلى أنه يجب أن تقدم خدمات الإعارة الخارجية، وأيضاً حجز الكتب، والتصوير، وتوفير الوثائق، وتبادل الإعارة بين المكتبات للتعريف بالخدمات، وينبغى إقامة برامج للعلاقات العامة والدعوة المكتبية، وذلك عن طريق تنظيم المعارض وإقامة الندوات والمحاضرات الثقافية وعرض الأفلام، وتكوين جماعة أصدقاء المكتبة وتعزيز التعاون مع المؤسسات التعليمية وبخاصة الجامعات والمدارس والمعاهد. وبين الباحث أن من أسباب تخلف الخدمات وجمودها فى المكتبات العامة المنتشرة فى مختلف مدن المملكة نقص العاملين المتخصصين، واقتصار الخدمات على فئات معينة من المجتمع، وإهمالها لفئات النساء والأطفال والأجانب وسكان المناطق النائية، وانعدام التعاون والتنسيق بين الجهات المشرفة على هذا النوع من المكتبات، والنمو البطيء للمجموعات. (عباس : 1406هـ، 141-161).

وتهدف دراسة العمدة التى أجريت فى الأردن إلى التعرف على واقع المكتبات العامة من حيث المقتنيات والمساحة، والأثاث والتجهيزات، والإجراءات الفنية (الفهرسة والتصنيف)، والعاملين

المكتبات، والملاحم الأساسية للتسويق ثم تناول تسعير الخدمات وأوضح أن المفهوم الحقيقي للسعر هو مقداراً ومجموعة المنافع التي يحصل عليها المستفيد من السلعة أو الخدمة المقدمة كجودتها وفعاليتها ... إلى غير ذلك.

ثم ناقش نقل وتوزيع الخدمات وأوضح أن المقصود بالنقل هو إيصال المعلومات أو الخدمات إلى الجهة التي تشتد فيها الحاجة إليها، ثم تناول الترويج لكونه أحد عناصر المزيج التسويقي، وأنه يشمل كل أنواع الاتصال بالجمهور من إعلان ودعاية ووسائل تنشيط المبيعات والبيع الشخصي، وذكر أن الإعلان يعد العنصر الرئيس من عناصر الترويج، وتحدث عن العلاقات العامة قائلاً أنها تعمل على إيجاد صلات ودية تقوم على الفهم المتبادل بين الجمهور والمكتبة.

واختتم دراسته بمجموعة من النتائج منها : أن التسويق هو المفتاح الأساسي في نجاح أو فشل برامج المكتبة، وله قواعد وأساليب علمية يجب إتباعها، وأن العديد من المكتبات تعاني من عدم توافر العدد الملائم والجيد من منافذ التوزيع المختلفة لخدماتها. إذ أن وجود المكتبات العامة يقتصر على المدن الرئيسية، وأوصى أن المكتبات بحاجة إلى أن تسعى بشكل جاد إلى إرضاء الفرد أولاً، وأن تأخذ بالأساليب والمفاهيم العلمية لتسويق خدمات المكتبات بما يتلاءم مع ظروف وعادات المجتمع، أي مجتمع. وتعمل على إيجاد منافذ لتوزيع خدمات المكتبات، وأن تسهم أجهزة الإعلام المختلفة خاصة التلفزيون بغرض إعلام المستفيد عن المستوى الجيد الذي وصلت إليه خدمات المكتبات، والعناية بدراسة غير المترددين على المكتبة لأنهم يمثلون الغالبية

العظمى من السكان. (عباس : 1413، 596-607) .  
وفي الدراسة التي أجراها سالم السالم بعنوان «الخدمات المرجعية والإرشادية في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض : دراسة تقويمية»، والتي تهدف إلى قياس وتقويم الخدمات، من خلال استطلاع آراء المستفيدين والعاملين، وتحليل الأسئلة المرجعية. فضلاً عن دراسة واقع الكتب المرجعية، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي مع التركيز على أسلوب دراسات المستفيدين وأسلوب دراسة الحالة، واستخدم الباحث كلا من الاستبانة والمقابلة الشخصية لقياس الظاهرة المدروسة خلال الفترة من 16-30/11/1412هـ، وانتهت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها :

تباين أهداف المترددين على المكتبة بين القراءة الترفيهية، والتثقيفية، وإعداد البحوث العلمية، ومتابعة التطورات في مجال الاهتمام، والتحضير للتكليفات الدراسية، وحل الواجبات المنزلية والمذاكرة، وأثبتت الدراسة أن نسبة 83.63٪ من المستفيدين راضون عن الخدمات المرجعية والإرشادية التي تقدمها المكتبة، يقابلها (8.91٪) غير راضين عنها، وذلك يعود في رأيهم إلى عدة أسباب، من بينها : ضعف المجموعات، وبساطة مجموعات الكتب المرجعية بصفة خاصة. وقلة عدد الموظفين المؤهلين، مما أدى إلى قلة كفاءة الخدمة المرجعية بشكل عام، ومن جهة أخرى صرح العاملون في المكتبة ببعض الصعوبات التي يواجهونها في تعاملهم مع رواد المكتبة والتي كان من أبرزها عدم وضوح الاحتياجات المعلوماتية لبعض واستعجالهم في الحصول على المعلومات ومطالبتهم دوماً بالمزيد، وعدم التزامهم بتعاليم المكتبة وأنظمتها.

وقد أسفرت الدراسة عن مجموعة من التوصيات التي ركزت على ضرورة تكثيف الأنشطة الإعلامية والبيبلوجرافية وتنشيط التعاون بين المكتبات الأخرى والعمل على معالجة المشكلات التي تعوق تقديم الخدمة وتطويرها، كما أوصت الدراسة بإنشاء قسم للخدمات الإرشادية ووضع اللوائح والإجراءات المنظمة للخدمات المرجعية والإرشادية. (السالم، سالم بن محمد : 1415).

وتناول المسند في دراسته تحليلاً لمدى الإفادة من خدمات المعلومات التي يقدمها مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية بالرياض. وقام الباحث بتحليل بيانات التقرير الاحصائي السنوي الذي يعده قسم خدمات المعلومات عن الأعوام من 1409هـ، حتى 1414هـ. وأسفرت النتائج عن أن غالبية من أفاد من خدمات المعلومات هم طلاب الجامعة وقد نالت المصادر العربية الاهتمام الأكبر خاصة فيما يتعلق بعلوم الدين الإسلامي والعلوم الاجتماعية والجغرافيا والتراجم والتاريخ، وانتهى الباحث إلى مجموعة من الاقتراحات من بينها وضع خطة لجمع الوثائق ذات العلاقة باهتمامات المركز، ودراسة إمكانية التوسع في إعداد ونشر قواعد المعلومات المخزنة على الأقراص الضوئية. واستخدام التقنيات الحديثة في توصيل الوثائق إلى المستفيدين على مستوى المملكة. كذلك أوصى الباحث بضرورة الإعلان عن خدمات المركز المعلوماتية واستكمال إعداد المكائز وأدوات التحليل الموضوعي والقياس المستمر لرضا المستفيدين. (المسند، صالح محمد : 1995، 82-106).

وفى دراسة سالم المسالم لواقع «خدمات المستفيدين في مكتبة الملك عبد العزيز العامة

بالرياض» وسبل تطويرها، ركز على الخدمات التي تقدمها المكتبة الرئيسية (المكتبة الرجالية) وتناول في هذه الدراسة الخدمات الموجهة للفئات المستهدفة بشكل مباشر، والتي تمس حاجة الباحثين، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي في معالجة الموضوع، فضلاً عن منهج دراسة الحالة، ثم تناول كل نوع من أنواع الخدمات المقدمة على حدة، وتم التعريف بها وتحديد اتجاهاتها الكمية والنوعية، مع الحرص على دعم ذلك بأرقام تعبر عن الحجم الحقيقي للظاهرة، وتناول الباحث لمحة موجزة للتعريف بالمكتبة موضوع الدراسة، وحجم المكتبات، وفتاتها، وناقش أنماط خدمات المستفيدين التي تقدمها المكتبة ومن أبرز تلك الأنماط: الضبط الببليوجرافي، الخدمات المرجعية، والإعارة الخارجية، خلوات البحث، خدمة الإنترنت، خدمة التصوير، تعليم استخدام المكتبة، والإطلاع الداخلي، وخدمة البحث الفوري من خلال قواعد البيانات التي عملت المكتبة على إنشائها وتطوير العديد منها.

ثم تناول مرافق الاستخدام الداخلي للمجموعات والتي تتمثل في قاعة الكتب العربية، قاعة الكتب الأجنبية، قاعة الملك عبد العزيز وتعتبر هذه القاعة مركزاً لتجمع الكتب المتعلقة بتاريخ المملكة والجزيرة العربية بشكل عام وتاريخ الملك عبد العزيز بشكل خاص، وقاعة المخطوطات النادرة، والرسائل الأكاديمية، قاعة المواد السمعية والبصرية، مركز دراسات الفروسية، ركن المطبوعات الرسمية.

وأسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج من أهمها : تنوع أنماط الخدمات التي تقدمها المكتبة وملاءمة تلك الخدمات لمختلف الفئات، وأوصت الدراسة بعدم الاقتصار على خدمة الباحثين داخل

من المستفيدين بأنهم راضون عن ذلك الوقت، بينما أجاب 10 ٪ إلى عكس ذلك، واختتمت الدراسة بأن المكتبات العامة تقدم نسبة بسيطة من المصادر التي يقرأها الشعب الأمريكي، وأن نسبة بسيطة من القراء الجادين يعتمدون على المكتبة العامة للحصول على المعلومات المطلوبة. (Gallup Organization, Inc : 1978).

وفي دراسة أخرى تناولت الكاتبتان آن جولدينج Anne Goulding وراشيل سباسي Rachel Spacey أهمية المعلومات في تطوير وتنمية أفراد المجتمع سواء كانوا رجالاً أو نساء من خلال التنمية الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وأن المعلومات لها أهمية كبرى لمجتمع النساء، لذا لا بد من مشاركة النساء في مجتمع المعلومات سواء كمستفيدات ومستخدمات لمصادر المعلومات أو كمجهزات ومعدات نظم معلومات، وأنه قد أجريت عدة دراسات وبحوث خلال حقبة التسعينيات وأوائل القرن الحالي للتعرف على المشكلات والصعوبات التي تواجه النساء في التعامل مع مصادر المعلومات التكنولوجية الحديثة، وأسفرت هذه الدراسات عن أن نسبة مستخدمي الإنترنت في بريطانيا بلغت 57 ٪ من الرجال مقابل 45 ٪ من النساء صغار السن واللاتي تتراوح أعمارهن من 15-25 سنة، ويعود ذلك إلى عدة أسباب منها : نقص الخبرة في التعامل مع الحاسبات الآلية وعدم الثقة وقلة المهارات المعلوماتية، كذلك هناك العوائق المادية وقلة الوقت لدى النساء حيث تهتم معظم النساء بالقيام بالأعمال المنزلية في الوقت الذي يكون لدى الرجال الوقت الكافي للإطلاع على الإنترنت.

جدران المكتبة بل يجب الاستفادة من مصادر المعرفة المختلفة الموجودة في المجتمع، وذلك من خلال الإعارة بين المكتبات، والربط الشبكي الذي يتيح للمستفيدين الدخول على قواعد المعلومات الخارجية، الأمر الذي يؤدي إلى تنوع الخدمات، وكما أوصت الدراسة بمد نطاق الخدمات بحيث تشمل من لا يستطيعون لسبب أو لآخر الحضور شخصياً إلى المكتبة (السالم : 1425م، 125-124).

### الدراسات الأجنبية :

في عام 1978 تمت دراسة مسحية على المجتمع الأمريكي للحصول على معلومات حول الميول القرائية للكتب واستخدام المكتبة العامة واختيرت عينة مكونة من 1515 فرداً من جميع الولايات، وجرى سؤالهم عن قضايا تتعلق بتكرار زيارة المكتبة وموقفهم من الخدمات المقدمة، كما تم سؤالهم عن بعض المتغيرات الديموجرافية مثل : التعليم، الجنس، العمر، عدد الأطفال في المنزل، والجنسية وكانت إجابات أفراد العينة متفاوطة فيما يتعلق برضاهم عن الخدمة المقدمة حيث أجاب 67 ٪ منهم بأنهم راضون جداً عن الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة في مواقع إقامتهم، في حين أجاب 29 ٪ بأنهم كانوا راضين بشكل عام عن هذه الخدمات، وعند سؤال أفراد العينة عن مدى رضاهم عن المساعدة المقدمة من العاملين في المكتبات موضوع الدراسة كانت النتيجة أن 93 ٪ منهم راضين عن تلك المساعدة بينما 7 ٪ لم يكونوا راضين عن ذلك، أما عن الوقت المستغرق للحصول على المعلومات المطلوبة، أجاب 90 ٪

## تحليل البيانات :

يعرض هذا الجزء من الدراسة واقع الخدمات المعلوماتية المقدمة للمرأة في المكتبات العامة بمدينة الرياض، وذلك بناء على ما كشفت عنه المقابلة الشخصية، وكذلك ما أسفرت عنه إجابات المشاركات في الدراسة، وقد تم عرض النتائج المتحصل عليها من خلال الجداول التكرارية والنسب المئوية ذلك على النحو التالي :

توزيع العينة على المكتبات موضوع الدراسة :

النسبة	التكرار	المكتبة
16.8	69	الملك فيصل
65	267	الملك عبدالعزيز
18.2	75	ابن القيم
100 %	411	المجموع

من خلال توزيع العينة على المكتبات موضوع الدراسة يتضح أن مكتبة الملك عبد العزيز تمثل ثقلاً مهماً في العينة، حيث بلغت الترددات على هذه المكتبة (65 %) من مجتمع الدراسة، تليها مكتبة ابن القيم بنسبة (18.2 %)، وأخيراً مكتبة الملك فيصل بنسبة (16.8 %)، وزيارة الباحثة لهذه المكتبات اتضح أن متوسط عدد الترددات على مكتبة الملك عبد العزيز حوالي 70 باحثة يومياً موزعة على مكتبتى الروضة والمربع، أما متوسط عدد الترددات على مكتبة ابن القيم حوالي 20 باحثة يومياً، وتستقبل هذه المكتبة رالذتها في الفترة المسائية فقط، وتميل مقتنياتها إلى الموضوعات

وفى دراسة أخرى وجد أن عنصر الثقة يؤدي دوراً في إمكانيات النساء للتعامل مع الحاسبات الآلية، فقد تبين أن الرجال أكثر ثقة في التعامل مع شبكات المعلومات وبرامج الحاسبات عن النساء، وبالنسبة لخبرة النساء في التعامل مع الإنترنت فقد وجد أن نسبة كبيرة من محتويات الشبكة موجهة للرجال كما أن أغلبها تم تصميمها من قبل الرجال وبالتالي فإن أغلب المحتويات لا تستفيد منها النساء، كذلك مواقع المناقشات في العديد من الدول لا تسمح للنساء بالدخول.

ومن خلال الدراسات لوحظ أن نسبة 23 % من الرجال يستخدمون الإنترنت في التجارة، ومن النساء 14 %، أما بالنسبة لتصفح مواقع الأخبار وجد أن 58 % من الرجال مقابل 38 % من النساء يستخدمون الإنترنت للحصول على الأخبار، وأثبت الخبراء أن استخدام الإنترنت من قبل النساء لا يشكل مشكلة بالنسبة لهن حيث يمكن تصفح المواقع التي تهمنهن وخاصة مواقع التجميل والمواقع الطبية الموجهة للنساء.

وتخلص الدراسة إلى أنه لا بد من مشاركة النساء في تطوير نظم المعلومات وأن يكون لهن دور بارز في صنع القرار في مجتمع المعلومات (Goulding, Spacey : 2003 , P. 33-40).

وهكذا نجد أن الدراسات السابقة تناولت المكتبة العامة وكيفية تطوير خدماتها، ودراسة واحدة هي التي تناولت النساء ومجتمع المعلومات، وهي دراسة أجنبية، في حين أن الدراسة الحالية تركز على الخدمات المعلوماتية المقدمة للمرأة من خلال المكتبات العامة.

3.6	15	علوم وتكنولوجيا
3.6	15	خدمة اجتماعية
2.9	12	طالبة ما قبل المرحلة الجامعية
2.4	10	تربية فنية
2.2	9	حاسب آلي
1.5	6	محاسبة
100 %	411	المجموع

من الجدول السابق رقم (1) يتضح أن تخصص الديانات يمثل أكثر من ثلث المشاركات في الدراسة وذلك بنسبة (34.3 %)، واشتمل على التخصصات الدقيقة التالية : 45 مستفيدة في الشريعة، و 36 مستفيدة في الدعوة والاحتساب، و 18 مستفيدة في الدراسات الإسلامية، و 15 مستفيدة في علوم القرآن، و 9 مستفيدات في كل من العقيدة، وأصول الدين، الدراسات، ولكونها تمثل مركز ثقل ديني للعلم الإسلامي، يليه تخصص التاريخ والجغرافية بنسبة (16.8 %) كان للتاريخ النصيب الأكبر فعند المستفيدات يمثل 66 مستفيدة، بينما ينتمي لتخصص الجغرافيا 3 مستفيدات فقط، وفي المركز الثالث جاء تخصص اللغات بنسبة (11.7 %) بلغ عدد المستفيدات في تخصص اللغة العربية 27 مستفيدة، مقابل 21 في اللغة الإنجليزية، ثم يأتي تخصص التربية وعلم النفس بنسبة (11.4 %)، واشتمل على التخصصات التالية : 24 مستفيدة في رياض الأطفال، و 8 مستفيدات في تكنولوجيا التعليم، و ثلاث مستفيدات في كل من السكان وإدارة المنزل، والتغذية وعلوم الأطعمة، وعلم النفس، والتربية الخاصة، وصعوبات التعليم، وكانت نسبة

الدينية وفروع اللغة العربية، بينما عدد المترددات على مكتبة الملك فيصل فهو حوالي 16 باحثة يومياً عدا يوم الأربعاء الذي يزيد فيه العدد ليصل حوالي 50 باحثة، ويرجع ذلك لإغلاق مكتبة الملك عبد العزيز يوم الأربعاء في الفترة المسائية فتجد الباحثات بغيثها في هذه المكتبة.

### أولاً : بيانات عامة :

اشتمل هذا المحور الذي يمثل الجزء الأول من الاستبانة التعرف على التخصص، والسن، والجنسية، والحالة الاجتماعية لدى مجتمع الدراسة، والجدول التالي تبين الإجابات التي حصلت عليها الدراسة في هذا الصدد.

#### 1- التخصص :

يعطى التخصص دلالات ذات أهمية لمعرفة أي التخصصات أكثر استخداماً للمكتبة، والجدول التالي يعكس الصورة الإجمالية لتخصصات المستفيدات من المكتبة العامة، وذلك على النحو التالي:

#### جدول رقم (1)

توزيع المشاركات في الدراسة حسب تخصصاتهن

النسبة	التكرار	التخصص
34.3	141	الديانات
16.8	69	تاريخ وجغرافيا
11.7	48	لغات
11.4	47	تربية وعلم نفس
5.1	21	مكتبات ومعلومات
4.4	18	اقتصاد وإدارة عامة

26.3	108	بدون إجابة
7.100	411	المجموع

من الجدول السابق رقم (2) يتضح أن الفئة اللاتى أعمارهن من (21 - 22) تمثل نسبة (27.7٪) من مجتمع الدراسة، وهذا وضع طبيعي لأن هذه الفئة تمثل طالبات المرحلة الجامعية، والتي تشكل نسبة (63.5٪) من مجتمع البحث، ويلي هذه الفئة المستفيدات اللاتى يتراوح أعمارهن من (23-25) بنسبة (21.9٪) وهؤلاء أيضاً من طالبات المرحلة الجامعية، ثم الفئة العمرية من (26-30) نسبة (14.6٪) وهؤلاء من فئة المرحلة الجامعية، والمعيدات والباحثات والمتفرغات، يليهن الفئة من (14-18) بنسبة (2.9٪) وهؤلاء هن الطالبات قبل المرحلة الجامعية، وأخيراً الفئة العمرية من (19-20) بنسبة (0.7٪) وهؤلاء من طالبات المرحلة الجامعية فى المستويات الأولى، أما اللاتى لم يجبن على هذا المتغير فهن كثيرات، فجاءت النسبة بأكثر من ربع مجتمع الدراسة أى بنسبة (26.3٪)، وهذه نتيجة غير مستغربة على مجتمع النساء، فالكثير منهن يرفضن ذكر العمر.

### 3 - الجنسية :

من المبادئ الأساسية للمكتبة العامة أن تكون خدماتها متاحة للجميع، وألا تخص بها فئة من المجتمع دون سائر الفئات، والجدول التالى يبين جنسية أفراد العينة موضوع الدراسة «الاتحاد الدولى لجمعيات المكتبات ومؤسسات : 10، 2004».

اللاتى ينتمين إلى تخصص المكتبات والمعلومات (5.1٪) من مجتمع الدراسة، يليه تخصص الاقتصاد والإدارة بنسبة (4.4٪) بواقع 12 مستفيدة فى الإدارة العامة، يقابلها 6 مستفيدات فى الاقتصاد، وعلى الرغم من أهمية تخصص العلوم والتكنولوجيا، إلا أنه يمثل نسبة ضئيلة وهى (3.6٪) وتفصيلها كالتالى : 6 تخصص أسنان، 4 كيمياء حيوية، 3 علاج طبيعى، 2 العلوم الإنسانية والاجتماعية أكثر من العلوم والتكنولوجيا، وانعكس ذلك على المستفيدات فى هذا المجال، وبنفس النسبة فى التخصص السابق (3.6٪) جاء تخصص الخدمة الاجتماعية، ثم بنسبة (2.9٪) طالبات ما قبل المرحلة الجامعية، وهن 9 طالبات بالمرحلة الثانوية، وثلاث طالبات بالمرحلة المتوسطة، ثم تخصص الحاسب الآلى بنسبة (2.2٪)، وأخيراً تخصص المحاسبة بنسبة (1.5٪).

### 2 - السن :

يعتبر السن من المتغيرات التى تؤثر على استخدام المكتبة والجدول رقم (2) يوضح أعمار مجتمع البحث .

#### جدول رقم (2)

توزيع المشاركات فى الدراسة حسب السن

النسبة	التكرار	السن
27.7	114	من 21 - 22
21.9	90	من 23 - 35
14.6	60	من 26 - 30
5.8	24	ما فوق 30
2.9	12	من 14 - 18
0.7	3	من 19 - 20

جدول رقم (3)  
توزيع المشاركات في الدراسة حسب السن

النسبة	التكرار	الجنسية
95.9	394	سعودية
2.7	11	مصرية
1	4	سورية
0.5	2	فلسطينية
100	411	المجموع

منهن دراسات في المراحل المختلفة سواء طالبات جامعات أو طالبات دراسات عليا أو موظفات أو معلمات، عدا (3) ربات منزل، وهذا دليل على أن الزواج لا يمنعهن من التردد على المكتبة لإنجاز تكليفاتهن البحثية والحصول على احتياجاتهن المعلوماتية، وغير المتزوجات بنسبة (26.3%)، وبدون إجابة بنسبة (19%).

### ثانياً: الخدمات التي تقدمها المكتبة:

#### 5 - فئات المترددات على المكتبة :

يبين هذا المحور الفئات التي تنتمي إليها المترددات على المكتبة، حيث يمثل أهمية ذات دلالة لمعرفة الفئة الأكثر استخداماً للمكتبة كما يعرضها الجدول رقم (5) على النحو التالي :

جدول رقم (5)

فئات المترددات على المكتبة

النسبة	التكرار	الجنسية
2.9	12	طالبة ما قبل المرحلة الجامعية
63.5	261	طالبة جامعية
16.8	69	باحثة متفرغة
1.5	6	معيدة بالجامعة
7.3	30	محاضر بالجامعة
1.5	3	موظفة
5.1	21	معلمة
1.5	6	فئات أخرى
100	411	المجموع

يثبت من الجدول السابق رقم (5) أن فئة طالبات الجامعة هن الأكثر تردداً على المكتبة حيث

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (3) أن الغالبية العظمى من أفراد العينة يحملن الجنسية السعودية بنسبة (95.9%)، يأتي في المرتبة الثانية من يحملن الجنسية المصرية بنسبة (2.7%)، ثم من يحملن الجنسية السورية بنسبة (1%)، وأخيراً الجنسية الفلسطينية (0.5%)، ولأن المكتبة العامة متاحة للجميع، وهذا ما أكدته الجدول السابق.

#### 4 - الحالة الاجتماعية :

جدول رقم (4)

الحالة الاجتماعية لمجتمع الدراسة

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
54.7	225	متزوجة
26.3	108	غير متزوجة
19.0	78	بدون إجابة
100	411	المجموع

يتضح من الجدول رقم (4) أن نسبة المتزوجات من مجتمع البحث (54.7%) وهؤلاء

بالإدارة العامة للتربية الإسلامية، وإدارة التدريب التابعة لتعليم البنات، والإشراف التربوي، ومن الملاحظ على هذه الفئة أن الجهة التي يعمل بها تتبع جهات تعليمية، وأخيراً النسبة متساوية (70.7٪) بين فئات طالبات المرحلة المتوسطة اللاتي يقمن بإعداد بحوث مسابقات تنظمها المدرسة والفئات الأخرى هي ثلاث رائدات تعملن بالمونتاج والسيناريو ويبحثن في الإنترنت، وثلاث ربات منزل يرغبن في قضاء وقت الفراغ.

ومما تقدم ينتج أن هناك علاقة وطيدة بين التعليم واستخدام المكتبة من جانب المرأة، حيث أن جميع الرائدات إما طالبات علم أو يقمن بالتعليم، عدا ست رائدات.

#### 6 - التردد على المكتبات :

معدل التردد على المكتبات يلقي الضوء على مدى إقبال المرأة على القراءة، وكذلك أهمية المكتبة كمصدر للمعلومات، والجدول التالي رقم (6) يوضح معدل تردد الرائدات على المكتبات.

#### جدول رقم (6)

#### معدل تردد الرائدات على المكتبة

النسبة	التكرار	معدل التردد
5.1	21	يوميًا (الأيام التي تفتح فيها المكتبة)
2.2	9	ثلاث مرات في الأسبوع
1.5	6	مرتان في الأسبوع
11.0	45	أسبوعيًا
8.6	36	كل أسبوعين
8.0	33	مرتان إلى ثلاث مرات في الشهر
6.6	27	مرة تقريبًا في الشهر
57.0	234	دون التقييد بوقت معين
7.100	411	المجموع

بلغت النسبة (63.5 ٪)، وهذا وضع طبيعي، لأن الدراسة الجامعية تفرض عليهن مزيداً من الإطلاع والبحث، لإعداد التكاليفات، والبحوث، والواجبات الدراسية، يليها الباحثات المتفرغات بنسبة (16.8 ٪)، وهذه الفئة تضم : سبع محاضرات، وثلاث معيدات، وثلاث يعملون، كمشرفات تربويات بمكتب الإشراف التربوي، ولكن الآن مفرغات لإعداد الرسائل العلمية، والباقيات لم يذكرن الوظيفة قبل التفرغ للدراسة، يلي هذه الفئة المحاضرات الاتي يقمن بإعداد رسائل الدكتوراه ولكن غير متفرغات لدراسة بنسبة (7.3 ٪)، ثم فئة المعلمات بنسبة (5.1 ٪) يرغبن في الإطلاع على مواد تتعلق بالتخصص، ومتابعة التطورات الحديثة في مجالهن، يتبعهن طالبات المرحلة الثانوية بنسبة (2.2 ٪)، وهؤلاء لديهن بحوث مشاركات بها بمسابقات تعدها المدارس التي يتبعنها، تليها فئة المعيدات اللاتي يدرسن السنة التمهيدية للماجستير، أو يقمن بإعداد الرسالة بنسبة (1.5 ٪)، ثم فئة الموظفات وهي بنفس نسبة المعيدات، ويعملن

لاستخدام المكتبة، وذلك قبل الإعلان عن فتح أبواب مكاتب الدمام والخبر والقطيف أمام النساء، خلال الفترة المسائية يومي الأحد والثلاثاء من كل أسبوع، والمنشور بالصحف يوم الاثنين الموافق 19 محرم 1426هـ، ثم المترددات على المكتبة فى جميع الأيام التى تفتح فيها المكتبة أبوابها، وهؤلاء بنسبة (5.1٪) منهن معلمات يعملن بمعهد لتعليم اللغات، وهن فى حاجة إلى المكتبة بصفة مستمرة، فضلاً عن الباحثات الجدد مثل المعيدات اللاتى يقمن بجمع المادة العلمية، يلى هؤلاء من يترددن على المكتبة ثلاث مرات فى الأسبوع بنسبة (2.2٪)، والمترددات مرتان فى الأسبوع وهذه أقل نسبة وهى (1.5٪).

#### 7 - الأيام المناسبة لتردد على المكتبة :

للتعرف على الأيام المناسبة التى تتردد فيها المرأة على المكتبة يتضح ذلك من الجدول رقم (7).

جدول رقم (7)

الأيام المناسبة لتردد على المكتبة

النسبة	التكرار	الأيام المناسبة لتردد على المكتبة
16.1	66	فى عطلة نهاية الأسبوع
--	--	فى اجازة نصف العام
--	--	خلال الاجازة الصيفية
69.3	285	فى أى يوم بعد الإنتها من العمل أو المحاضرات
14.6	60	فى أيام أخرى (فضلاً اذكريها)
٪ 100	411	المجموع

من الجدول السابق رقم (6) يتضح أن التردد على المكتبة دون التقييد بوقت معين هو الشائع بين رائدات المكتبة، حيث بلغت النسبة (57٪) من مجموع عدد المترددات، وهن اللاتى يستخدمن المكتبة لإجراء البحوث الدراسية، أى استخدام المكتبة عند الحاجة أو ربات المنزل، وبالتالي لا يتقيدن بوقت معين، يلى هؤلاء المترددات على المكتبة بصفة أسبوعية بنسبة (11٪)، وأولئك ليست لديهن عمل فى اليوم الذى يترددن فيه على المكتبة، ويأتى فى المرتبة الثالثة من تجيء المكتبة كل أسبوعين بنسبة (8.6٪)، ومعظم هؤلاء يقمن باستعارة الكتب أو رد كتب معارة فضلاً عن الاطلاع الداخلى، وهو من الباحثات المتفرغات أو المعيدات، ثم الفئة التى تتردد على المكتبة مرتين إلى ثلاث مرات فى الشهر بنسبة (8٪)، لأن هذه الفئة تعتمد على مكاتب كليتهن للحصول للحصول على المعلومات، أما المترددات مرة تقريباً فى الشهر كان بينهن باحثات يقمن بالمنطقة الشرقية، وجئن

جدول رقم (8)  
الأوقات المناسبة للتردد على المكتبة

النسبة	التكرار	الأوقات المناسبة للتردد على المكتبة
34.1	140	الفترة الصباحية
65.9	371	الفترة المسائية
100%	411	المجموع

من استعراض نتائج الدول رقم (8) يتضح أن نسبة (65.9%) من مجتمع الدراسة يترددن على المكتبة في الفترة المسائية، وذلك لانشغالهم في فترة الصباح بالدراسة أو العمل، أما المترددات على المكتبة في الفترة الصباحية وهن بنسبة (34.1%) فهن باحثات متفرعات، أو اللاتي لا يجدن وسيلة انتقال في الفترة المسائية، وبالتالي ترتاد المكتبة في فترة الصباح حينما يتوافر لها سيارة، أو الباحثة التي لديها أبناء يذهبون إلى المدرسة، وبالتالي تجد فرصة للتردد على المكتبة في الصباح، حتى تتوفر لأبنائها فترة المساء .

#### 9 - برامج التعريف التي تنظمها المكتبة للتعريف بها وبخدماتها :

لتحقيق الفاعلية في استخدام المكتبة، ينبغي أن تقدم برامج تعريفية لروادها حول استخدام المكتبة وكيفية الاستفادة من خدماتها. والجدول التالي رقم (9) يبين برامج التعريف التي تنظمها المكتبة للتعريف بها وبخدماتها .

من تفحص الجدول رقم (7) يتضح أن معظم المشاركات في الدراسة يفضلن التردد على المكتبة بعد الانتهاء من العمل أو المحاضرات، وهذه نتيجة منطقية حيث أن الباحثات المتفرعات من أفراد العينة يمثلن نسبة قليلة إلى حد ما وهي (16.79%)، وربات المنزل يمثلن نسبة ضئيلة جداً وهي (0.7%) وباقي أفراد العينة، إما لديهن دراسة في فترة الصباح وهؤلاء هن النسبة الأكبر وهي (63.5%)، وإما لديهن عمل وبالتالي يكون الوقت المناسب للتردد على المكتبة بعد الإنتهاء من العمل أو المحاضرات وذلك بنسبة (69.3%) يأتي في المرتبة الثانية بنسبة (16.1%) اللاتي يفضلن التردد على المكتبة في عطلة نهاية الأسبوع، وهؤلاء هن المترددات على مكتبة ابن القيم، لأنها المكتبة الوحيدة التي تفتح أبوابها يوم الخميس وبالتالي هي الوحيدة المتاحة أمام الباحثات في عطلة نهاية الأسبوع، أما اللاتي يفضلن التردد على المكتبة في أيام أخرى غير المحددة بالاستبانة وهؤلاء بنسبة (14.6%)، فيتضح من الإجابة على هذا البند، أنهن يذهبن إلى المكتبة حسب الحاجة إلى المعلومات دون التقييد بيوم معين، ربما يكون في إجازة نصف العام، أو خلال الإجازة الصيفية، أو بعد الانتهاء من العمل أو المحاضرات.

#### 8 - الأوقات المناسبة للتردد على المكتبة :

لمعرفة الوقت المناسب لارتداد المكتبة، يتضح ذلك من الجدول رقم (8) .

جدول رقم (9)

برامج التعريف التي تنظمها المكتبة للتعريف بها وبخدماتها

النسبة	التكرار	برامج التعريف
6.1	25	كتيبات للتعريف بالمكتبة
75.2	309	نشرات للتعريف بالمكتبة
---	---	جولات تعريفية
---	---	أخرى (فضلاً اذكرها)
18.7	77	بدون إجابة
٪ 100	411	المجموع

بنسبة (6.1٪)، أما الجولات التعريفية التي تعدها المكتبة فلم تحقق أية نسبة في هذه الدراسة على الرغم من وجودها، ولكن الجولات التعريفية تتم فقط مع الزيارات الجماعية، هذا ولم تجب نسبة (18.7٪) على هذا السؤال الخاص ببرامج التعريف التي تنظمها المكتبة للتعريف بها وبخدماتها. وينبغي على المكتبات إعداد برامج منظمة للتعريف بالمكتبة ومجموعاتها وخدماتها وأنشطتها لتحقيق الفاعلية القصوى في استخدامها.

10- دوافع التردد على المكتبة :

تتيح المكتبة العديد من الخدمات التي تقدم للمستفيدين، وللتعرف على دوافع المرأة للتردد على المكتبة، يتضح من الجدول التالي :

من معطيات الجدول رقم (9) يتبين أن النشرات التي تعدها المكتبة تعد من أكثر برامج التعريف بالمكتبة وخدماتها وحصلت على نسبة (75.2٪)، يليه الكتيبات التي تصدرها المكتبة

جدول رقم (10)

دوافع التردد على المكتبة

النسبة	التكرار	دوافع التردد على المكتبة
0.7	3	من جل إشباع الهوايات وقضاء وقت الفراغ
0.5	2	الاستمتاع بالقراءة في مكان بعيد عن الضوضاء
6.9	43	استعارة مواد وكتب لقراءتها في وقت ومكان آخر
1.3	8	الإطلاع على مواد تساعد في حل المشكلات الشخصية
22.7	141	الإطلاع على مواد تتعلق بمجال الدراسة والتخصص
34.3	213	لإعداد التكاليفات والواجبات الدراسية بالاستعانة بمواد المكتبة
3.1	19	لأهمية مجموعات المكتبات (الكتب وغيرها) حيث تفيدني في عملي
8.7	54	الاستعانة بمجموعات المراجع بالمكتبة
15.6	97	لإعداد أطروحة علمية
3.7	23	لمتابعة التطورات الحديثة في مجال التخصص
2.9	18	أسباب أخرى
٪ 100	411	المجموع

للمشاركة في مسابقات تعدها المدرسة، ثم يأتي الإطلاع على مواد تساعد في حل المشكلات الشخصية بنسبة صغيرة وهي (1.3 %)، وأشارت ربات المنزل إلى أن الدافع لارتياح المكتبة هو قضاء وقت الفراغ بنسبة (0.7 %).

ويجب التنويه هنا إلى زيادة مجموع الإجابات في الجدول السابق عن عدد مجتمع الدراسة، ويرجع ذلك إلى إشارة مجتمع الدراسة لأكثر من دافع لارتياح المكتبة.

#### 11- مدى كفاية الوقت المخصص لفتح المكتبة :

لمعرفة ما إذا كان الوقت المخصص لفتح المكتبة كافياً للاستفادة منها أم لا، أشارت المشاركات في الدراسة بالمعلومات الموضحة في الجدول رقم (11).

جدول رقم (11)  
الأوقات المناسبة للتردد على المكتبة

هل الوقت المخصص لفتح المكتبة كافٍ للاستفادة منها؟	التكرار	النسبة
نعم	201	48.9
لا	210	51.1
المجموع	411	100 %

ينبغي أن يتناسب الوقت المخصص لفتح المكتبة مع احتياجات المستفidents منها، ويتضح من الجدول السابق رقم (11) أن نسبة (51.1 %) يرون أن الوقت المخصص لفتح المكتبة غير كافٍ وهذه النسبة تزيد على نصف أفراد العينة، بينما اللاتي يرون أن الوقت كافٍ كن بنسبة (48.9 %)، ولذلك ينبغي أن تتوافق ساعات فتح المكتبة مع احتياجات

تشير معطيات الجدول رقم (10) إلى أن إعداد التكاليفات والواجبات الدراسية بالاستعانة بمواد المكتبة، كانت أكثر الدوافع لاستخدام المكتبة، حيث تمثل هذه الفئة نسبة (34.3 %)، وهؤلاء هن طالبات المرحلة الجامعية، ويأتي الإطلاع على مواد تتعلق بمجال الدراسة والتخصص في المرتبة الثانية بنسبة (22.7 %)، وهذه الفئة تتألف من بعض المحاضرات والمعيدات والباحثات المتفرغات والمعلمات، أما من يترددن على المكتبة لإعداد الأطروحة العلمية فبلغت النسبة (15.6 %)، وهؤلاء أيضاً من الباحثات المتفرغات، والمحاضرات، والمعيدات، ونفس هذه الفئة تستعين بمجموعات المراجع بالمكتبة بنسبة (8.7 %)، ويأتي دافع الاستعارة بنسبة قليلة وهي (6.9 %)، ويرجع ذلك أن مكتبة الملك عبد العزيز هي الوحيدة من بين مكتبات الدراسة التي تقدم هذه الخدمة، ولأنها ليست مجانية، حيث يدفع المستفيد تأمين للكتب المعارة مقداره 500 ريال، مما حد من الاستفادة بهذه الخدمة، ثم دافع متابعة التطورات الحديثة في مجال التخصص بنسبة صغيرة وهي (3.7 %)، والمعلومات أنفسهم هن اللاتي أشرن إلى هذا البند ويرجع ذلك إلى أن معظم تخصص المترددات في مجالات العلوم الإنسانية والاجتماعية، التطورات في هذه المجالات ليست بالسرعة كما في مجالات العلوم والتكنولوجيا، وتقل النسبة إلى (3.1 %) للاتي يترددن على المكتبة لأهمية مجموعاتها حيث تفيد في عملها وهؤلاء أيضاً من فئة المعلمات، وأسباب أخرى غير تلك التي ذكرت في الاستبانة، فقد كانت النسبة (2.9 %) وتمثلت الدوافع للتردد على المكتبة لاستخدام الإنترنت، أو إعداد بحوث

من الجدول السابق رقم (12) يتضح أن الكتاب يعد هو المصدر الرئيسى للحصول على المعلومات لدى حوالى (70.8%) من أفراد العينة، يليه الدوريات بنسبة حوالى (19.6%)، أما أعمال الندوات والمؤتمرات فجاءت بنسبة (2.8%)، بينما تقارير البحوث لا تستخدم من قبل المستفيدين، فى حين أشارت المستفيدين فى بند مصادر أخرى، أنها تستخدم الرسائل الجامعية المتوفرة فى المكتبة. أما اللائحة لم يجبن على هذا المتغير بلغن نسبة (3.7%) وهؤلاء يفضلن استخدام الإنترنت.

ويلاحظ فى هذا الجدول أن مجموع الإجابات يزيد عن عدد المشاركات فى الدراسة، ويعود ذلك إلى إشارة المشاركات لاستخدام أكثر من مصدر من مصادر المعلومات وسوف يتكرر ذلك فى الجداول التى تحمل أرقام (13، 14، 15، 18، 21، 22-ب، 23-ب، 26).

13- مصادر المعلومات الإلكترونية التى تفضل المستفيدين إستخدامها :

إن التغييرات التقنية المستمرة، والتى أثرت على كيفية الحصول على المعلومات، بدأت تنعكس أثارها على المكتبات العامة وعلى خدماتها، والجدول التالى رقم (13) يعكس مصادر المعلومات الإلكترونية التى تفضل المستفيدين استخدامها.

الرائدات، كفتح مكتبة الملك عبد العزيز، فى الفترة المسائية يوم الأربعاء، فضلاً على يوم الخميس ويوم الجمعة فى الفترة المسائية، وكذلك مكتبة الملك فيصل، ينبغى أن تستقبل المستفيدين يوم الخميس، ويوم الجمعة مساءً، وينبغى على مكتبة ابن القيم أن تقدم خدماتها يوم الجمعة فى الفترة المسائية، وذلك لاستقطاب أكبر عدد من المستفيدين، وإتاحة الفرصة لهم للتردد على المكتبة بعيداً عن أيام الدراسة أو العمل (أى فى عطلة نهاية الأسبوع).

12- مصادر المعلومات المطبوعة التى تفضل المستفيدين إستخدامها :

توفر المكتبة مجموعة كبيرة من المواد فى أشكال مختلفة سواء مطبوعة أو إلكترونية لتلبى احتياجات المستفيدين، والجدول التالى رقم (12) يبين مصادر المعلومات المطبوعة التى تفضل المستفيدين استخدامها.

جدول رقم (12)  
مصادر المعلومات المطبوعة  
التي تفضل المستفيدين استخدامها

النسبة	التكرار	مصادر المعلومات المطبوعة
70.8	329	الكتاب
19.6	91	الدورية
---	---	تقارير البحوث
2.8	13	أعمال الندوات والمؤتمرات
3.2	15	مصادر أخرى
3.7	17	بدون إجابة
7.100	465	المجموع

جدول رقم (13)  
مصادر المعلومات الإلكترونية  
التي تفضل المستفيدات استخدامها

النسبة	التكرار	مصادر المعلومات الإلكترونية
5.2	24	قواعد المعلومات على الخط المباشر
61.7	285	الإنترنت
15.6	72	الأقراص المدمجة
17.5	81	بدون إجابة
7 100	462	المجموع

(61.7 ٪)، يليه استخدام الأقراص المدمجة بنسبة (15.6 ٪) حيث تتوفر في مكتبتين هما مكتبة الملك عبد العزيز، ومكتبة ابن القيم، ومعظم الأقراص المدمجة في مكتبة ابن القيم محمل عليها تخريج الأحاديث، ويأتي في المرتبة الثالثة استخدام قواعد المعلومات على الخط المباشر بنسبة (5.2 ٪)، ذلك ولم تحب نسبة (17.5 ٪) على السؤال الخاص باستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية.

14- الإهتمامات القرائية في غير موضوع التخصص أو الدراسة :

لمعرفة الإهتمام القرائية لدى المرأة في غير موضوع التخصص أو الدراسة، جاءت إجابات مجتمع البحث كما هو موضح في الجدول رقم (14).

يلاحظ من قراءة الجدول رقم (13) أن الإنترنت يقع على قمة استخدامات مصادر المعلومات الإلكترونية من قبل المستفيدات بنسبة

جدول رقم (14)

الإهتمامات القرائية في غير موضوع التخصص أو الدراسة

النسبة	التكرار	الموضوع
17.9	162	الموضوعات الدينية
13.6	123	الموضوعات الاجتماعية
11.9	108	الموضوعات العلمية
3.3	30	الفنون
11.7	106	الموضوعات الأدبية (كالقصص والمسرحيات والشعر... إلخ)
7.3	66	الموضوعات التاريخية (كالتراجم والبطولات... إلخ)
11.6	105	موضوعات تختص بالعناية بالطفل والأمومة
5.0	45	موضوعات تختص بالاقتصاد المنزلي
14.9	135	موضوعات تختص بالأزياء والتجميل
2.7	24	موضوعات أخرى
7 100	904	المجموع

من المشاركات فى الدراسة، يليها موضوعات تختص بالاقتصاد المنزلى بنسبة (5 ٪) وهذه النسبة تعتبر متدنية، لأن هذا المجال ينبغى أن يأخذ حيز أكبر من اهتمامات المرأة، وخاصة أن أغلب المشاركات فى الدراسة من المتزوجات، وأخيراً يأخذ موضوع الفنون نسبة (3.3 ٪)، ونسبة (2.7 ٪) ذكرت أنها تفضل القراءة فى علم النفس، الحاسب الآلى، الصحة، الإدارة، السياسة.

#### 15- الخدمات المعلوماتية التى تقدمها المكتبة :

الخدمات المعلوماتية التى تقدمها المكتبة هى الناتج النهائى الذى يحصل عليه المستخدم من المعلومات، وللتعرف على الخدمات التى تقدمها المكتبات العامة موضوع الدراسة تتضح من الجدول التالى رقم (15).

يشير الجدول السابق رقم (14) إلى أن أكثر الموضوعات المقروءة من قبل المشاركات فى الدراسة كانت الموضوعات الدينية فهى بنسبة (17.9 ٪)، وهذا يؤكد الاهتمام بالقراءة فى الموضوعات الدينية من قبل المستفيدات سواء فى التخصص أو فى القراءة الحرة، يليها القراءة فى موضوعات تختص بالأزياء والتجميل بنسبة (14.9 ٪) وهذه الموضوعات تميل إليها المرأة بطبيعتها، ثم الموضوعات الاجتماعية بنسبة (13.6 ٪)، يليها الموضوعات التى تختص بالعناية بالطفل والأمومة بنسبة (11.6 ٪)، بينما تتفق المشاركات فى الدراسة بنسبة (11.9 ٪) أنهن يفضلن القراءة فى الموضوعات العلمية، ونسبة قريبة منها (11.7 ٪) يفضلن القراءة فى الموضوعات الأدبية، أما الموضوعات التاريخية فقد جذبت نسبة (7.3 ٪)

#### جدول رقم (15)

#### الخدمات المعلوماتية التى تقدمها المكتبة

النسبة	التكرار	الخدمة
13.1	156	خدمات إرشاد القراءة
10.2	121	الخدمات المرجعية
9.9	117	خدمات القوائم البيوجرافية
4.0	47	خدمات الإعارة
30.0	356	خدمات التصوير والاستنساخ
5.4	64	خدمات توصيل الوثائق (بالبريد أو الهاتف أو البريد الإلكتروني)
7.8	92	خدمات البحث على الخط المباشر
19.7	234	خدمات الإنترنت
100 ٪	1187	المجموع

حققت أقل نسبة وهي (4 ٪)، ويرجع ذلك إلى أن مكتبة الملك عبد العزيز هي المكتبة الوحيدة التي تسمح بالإعارة، فضلاً عن أنظمة المكتبة التي تفرض على المستعيرة تأمين قدره 500 ريال مقابل الخدمة وهذا يؤدي إلى ضآلة الإعارة.

16- مناسبة عدد الكتب المعارة :

تعتبر خدمة الإعارة من الخدمات المهمة التي تقدمها المكتبات العامة، ولمعرفة كفاية عدد الكتب المعارة، جاءت إجابات المشاركات في الدراسة على النحو الذي يبينه الجدول رقم (16) .

جدول رقم (16)

مناسبة عدد الكتب المعارة خارجياً

هل عدد الكتب المعارة خارجياً كاف ؟	التكرار	النسبة
نعم	6	1.5
لا	41	10
بدون إجابة	364	88.6
المجموع	411	100 ٪

يوضح الجدول رقم (16) مدى مناسبة عدد الكتب التي يمكن للمستفيدة الحصول عليها الحصول عليها في المرة الواحدة، اتفق (10 ٪) من مجتمع الدراسة أن عدد الكتب المعارة يعتبر قليل جداً خاصة وأنهن باحثات مقابل (1.5 ٪) اعتبر أن عدد الكتب المعارة مناسب، ولم تجب نسبة (88.6 ٪) من مجتمع الدراسة على هذا السؤال ويرجع ذلك لسببين، إما لأن المكتبات (موضوع الدراسة) لا تسمح بالإعارة الخارجية

باستعراض نتائج الجدول السابق رقم (15) اتضح أن خدمات التصوير والاستنساخ تأتي على قمة الخدمات التي تقدمها المكتبات موضوع الدراسة حيث حققت هذه الخدمة نسبة (30 ٪) من الخدمات التي تقدمها المكتبة وهذه نتيجة متوقعة حيث أنها تتيح للمترددات امتلاك ما يحتاجونه من المعلومات بدلاً من التردد المستمر على المكتبة للإطلاع الداخلي، فضلاً عن أن بعض المواد لا يسمح بإعارتها، يليه خدمات الإنترنت بنسبة (19.7 ٪) لما له من إمكانيات واسعة ومتعددة تساعد على تحقيق أهداف المستفيدات المعلوماتية، ثم خدمات إرشاد لقرء بنسبة (13.1 ٪) من مجموع الأجوبة، وإن كانت لا تعد من الخدمات المباشرة للمعلومات لأنها توجه المستفيدات لمصدر معين، أو مكان معين داخل المكتبة، أو قسم من أقسام المكتبة، ولكن تم إدراجها ضمن الخدمات لما لها من أهمية داخل المكتبة، ثم تأتي الخدمات المرجعية بنسبة (10.2 ٪) وهذه من الخدمات المهمة والأساسية في المكتبة العامة، يليها خدمة القوائم البليوجرافية بنسبة (9.9 ٪) وهذه الخدمة تقع ضمن الخدمات المرجعية ولكن أرادت الباحثة إبراز أهميتها وفصلها عن الخدمة المرجعية لاعتبارها الضوء الكاشف الذي يهدى المستفيدات لأوعية المعلومات، ويفتح أمام الباحثات آفاق البحث، ثم خدمات البحث على الخط المباشر بنسبة (7.8 ٪)، وتحقق خدمات توصيل الوثائق بالبريد أو عن طريق الهاتف نسبة (5.4 ٪)، ولا يوجد خدمة بريد إلكتروني في المكتبات موضوع الدراسة، لكن هناك خدمات هاتفية أو البريد أو الفاكس، أما خدمات الإعارة فجاءت النتيجة غير متوقعة وضيئلة حيث

وتقترح المستفيديات بأن تكون مدة الإعارة لا تقل عن شهر، والجدير بالذكر أن بإمكانية المستفيديات تمديد مدة الإعارة عن طريق الهاتف، دون تحمل عناء الحضور إلى المكتبة.

#### 18- الطريق الذي تسلكه المستفيديات للحصول على المعلومات :

الطريق الذي تسلكه المستفيديات للحصول على المعلومات يتضح في الجدول التالي رقم (18).

جدول رقم (18)

الطريق الذي تسلكه المستفيديات للحصول على المعلومات

النسبة	التكرار	الطريق الذي تسلكه المستفيديات للحصول على المعلومات
12	62	البحث في فهرس المكتبة
45.3	234	التوجه إلى أمانة المكتبة
20.9	108	التوجه إلى الأرفف مباشرة
21.9	113	الإنترنت
100 %	517	المجموع

من الجدول السابق رقم (18) يتبين أن التوجه إلى أمانة المكتبة هو الطريق الذي تسلكه معظم المستفيديات للحصول على المعلومات وذلك بنسبة (45.3%)، ويرجع ذلك إلى أنه لا يسمح للمستفيديات للبحث في الفهرس إلا في مكتبة ابن القيم وبالتالي تتوجه الباحثة إلى الأمانة لتقوم بعملية البحث في الفهارس التي أصبحت جميعها محسبة ولا يوجد فهارس بالشكل التقليدي في المكتبات موضوع الدراسة، يليه بنسبة (21.9%) استخدام الإنترنت للحصول على المعلومات، ولأن المكتبات موضوع الدراسة تستخدم

لمجموعاتها وهي مكتبة ابن القيم، ومكتبة الملك فيصل، أو لأن المستفيديات ليس لديهن الحق في الاستعارة كما في مكتبة الملك عبد العزيز، ولو تم استبعاد المستفيديات اللواتي لم يجبن على هذا السؤال أصبحت النسبة (87.2 %) يرون أن عدد الكتب المعارة غير كافٍ، مقابل (12.8 %) يرون أنها كافية.

وتقترح المستفيديات اللائي يرون أن عدد الكتب المعارة غير كافٍ بأن لا يقل عدد الكتب المعارة عن 10 كتب، حيث تحدد مكتبة الملك عبد العزيز أن عدد الكتب المعارة في المرة الواحدة خمسة كتب.

#### 17- مدى كفاية مدة الإعارة :

لمعرفة مدى كفاية مدة الإعارة التي تتيحها المكتبة تم سؤال المستفيديات اللواتي لهن حق الإعارة وكانت الإجابات كما يعكسها الجدول التالي رقم (17).

جدول رقم (17)

مدى كفاية مدة الإعارة

النسبة	التكرار	مدى كفاية مدة الإعارة
19.1	9	كافية
80.9	38	غير كافية
100 %	47	المجموع

يتضح من الجدول السابق رقم (17) أن نسبة (80.9 %) ممن لهن الحق في الإعارة يرون أن مدة الإعارة غير كافية، حيث تحدد مكتبة الملك عبد العزيز وهي المكتبة الوحيدة في مجتمع الدراسة التي تسمح بإعارة مقتنياتها من الكتب بخمسة عشر يوماً مقابل، (19.1 %) من مجتمع الدراسة يرون أن المدة كافية.

والمحاضرات وقبل الموعد مباشرة ترسل رسالة على تليفون المستفيدة تذكيراً بموعد الندوة أو المحاضرة، أما مكتبة ابن القيم فلا تنظم ندوات ومحاضرات قائمة بذاتها لكونها تتبع مسجد ابن تيمية وبالتالي المحاضرات والندوات تكون عن طريق المسجد لا عن طريق المكتبة، أما مكتبة الملك فيصل فلا تقدم أيًا من هذه الأنشطة .

20- حرص المستفيدات على حضور الندوات والمحاضرات :

جدول رقم (20)

حرص المستفيدات على حضور الندوات والمحاضرات

النسبة	التكرار	هل تحرصين على حضور الندوات والمحاضرات؟
28.5	117	نعم
71.5	294	لا
٪ 100	411	المجموع

تبين من الجدول رقم (20) أن الغالبية العظمى من المستفيدات لا يحرصن على حضور الندوات والمحاضرات وذلك بنسبة (71.5٪)، يقابلها نسبة (28.5٪) يحرصن على حضور الندوات والمحاضرات، وهذه الأنشطة كما سبق الذكر تنظمها مكتبة الملك عبد العزيز فقط .

21- أسباب عدم الحرص على حضور الندوات والمحاضرات :

يسؤال المستفيدات وعددهن 294 مستفيدة اللواتي لا تحرصن على حضور الندوات والمحاضرات عن الأسباب، كانت الإجابة كما يوضحها الجدول رقم (21) .

الأرفف المفتوحة فنجد نسبة (20.9٪) من المستفيدات يتوجهن إلي الأرفف مباشرة، وأخيراً بنسبة (12٪) يبحثن في فهرس المكتبة للحصول على المعلومات وهؤلاء المستفيدات من مكتبة ابن القيم .

19- وجود نشرات مطبوعة بالمكتبة بمواعيد الندوات والمحاضرات :

لمعرفة ما إذا كان يوجد بالمكتبة نشرات مطبوعة بمواعيد الندوات والمحاضرات أم لا جاءت إجابات المشاركات في العينة كما بينها الجدول التالي رقم (19) .

جدول رقم (19)

وجود نشرات مطبوعة بالمكتبة بمواعيد الندوات والمحاضرات

النسبة	التكرار	يوجد بالمكتبة نشرات مطبوعة بمواعيد الندوات والمحاضرات
48.2	198	نعم
34.3	141	لا
17.5	72	لا أعلم
٪ 100	411	المجموع

نخرج من معطيات الجدول رقم (19) أن نسبة (48.8٪) من مجتمع الدراسة أشرن بوجود نشرات مطبوعة بالمكتبة بمواعيد الندوات والمحاضرات، يقابلها نسبة (34.3٪) من مجتمع الدراسة أجرين بأنه لا يوجد نشرات مطبوعة بالمكتبة بمواعيد الندوات والمحاضرات، بينما أفادت نسبة (17.5٪) أنهن لا يعرفن هل يوجد نشرات أم لا، والجدير بالذكر أن مكتبة الملك عبد العزيز هي المكتبة الوحيدة التي تقدم هذا النوع من الأنشطة، ولديها نشرة مطبوعة بمواعيد عقد الندوات

جدول رقم (21)  
أسباب عدم الحرص على حضور الندوات والمحاضرات

النسبة	التكرار	أسباب عدم الحرص على حضور الندوات والمحاضرات
2.6	9	ضعف مستوى المعالجة
48.3	168	مواعيد الندوات تتعارض مع أوقات فراغك
7.5	26	عدم حداثة الموضوعات المطروحة
22.4	78	لا تناسب مع اهتمامك
10.3	36	لا تفيد في موضوع الدراسة
4.3	15	غياب التنظيم المناسب
4.6	16	أسباب أخرى (فضلاً اذكرها)
100	348	المجموع

22- إستخدام المستفيدات لمكتبات أخرى غير المكتبة العامة للحصول على المعلومات :

ينبغي على المكتبة العامة أن تحقق أهداف معظم المستفيدين منها، وللتعرف على استخدام المستفيدات لمكتبات أخرى غير المكتبة العامة للحصول على المعلومات، أم أن المكتبة العامة كافية لتحقيق أهداف المستفيدات القرائية، جاءت إجابات المشاركات في الدراسة كما يوضحها الجدول رقم (22-أ).

جدول رقم (22-أ)

استخدام المستفيدات لمكتبات أخرى غير المكتبة العامة

النسبة	التكرار	هل تلجئين لمكتبات أخرى غير المكتبة العامة للحصول على المعلومات ؟
57.7	237	نعم
42.3	174	لا
100	411	المجموع

الجدول السابق رقم (21) يعكس الأسباب التي أدت إلى عدم حرص المستفيدات على حضور الندوات والمحاضرات وأهم هذه الأسباب هو أن مواعيد الندوات والمحاضرات تتعارض مع أوقات فراغهن وذلك بنسبة (48.3 %)، والسبب الثاني بنسبة (22.4 %) كما عدم تناسب موضوع الندوات مع اهتمامات المستفيدة، يليه بنسبة (10.3 %) أن هذه الندوات لا تفيد في موضوع الدراسة، ثم عدم حداثة الموضوعات المطروحة بنسبة (7.5 %)، ثم يأتي غياب التنظيم المناسب للندوات بنسبة (4.3 %)، وأخيراً ضعف مستوى المعالجة بنسبة (2.6 %)، أما أسباب أخرى الذي حقق نسبة (4.6 %) كان عدم توافر وسيلة انتقال هو السبب الذي جعل المستفيدات لا تحرصن على حضور الندوات أو المحاضرات.

وحيث أشارت 237 من مجتمع الدراسة أنهن يلجأن إلى مكتبات أخرى للحصول على المعلومات، فقد طلب منهن توضيح الأسباب التي دعت المشاركات إلى استخدامهن لهذه المكتبات، وجاءت الإجابة كما يعكسها الجدول رقم (22-ب).

من الجدول رقم (22-أ) يتضح أن نسبة (57.7٪) يلجأن لمكتبات أخرى غير المكتبة العامة للحصول على المعلومات، يقابلهن نسبة (42.3٪) تحقق المكتبة العامة لهن متطلباتهن القرائية وبالتالي لم يلجأن إلى مكتبات أخرى.

جدول رقم (22-ب)  
الأسباب التي دعت المشاركات إلى استخدام مكتبات أخرى

النسبة	التكرار	الأسباب
27.1	78	المكتبة العامة لا تفي بمتطلباتي البحثية
5.2	15	عدم تعاون أمانة المكتبة
18.8	54	لا توجد مصادر معلومات حديثة في مجال اهتمامي
48.9	148	بعد المكتبة عن مكان الدراسة أو العمل أو المنزل
100٪	288	المجموع

جامعة الملك سعود التي تفتح أبوابها للمستفيدات يوم الخميس من كل أسبوع، وأخيراً أجابت 15 باحثة أي نسبة (5.2٪) أن عدم تعاون أمانة المكتبة هو السبب وراء استخدامهن مكتبة أخرى.

#### 23- الصعوبات التي تصادف المستفيدات أثناء البحث عن المعلومات :

وبسؤال المستفيدات من المكتبة إذا ما كن يواجهن صعوبات في البحث عن المعلومات كانت إجابتهن على النحو الذي يعكسه الجدول رقم (23-أ).

يصور الجدول رقم (22-ب) الأسباب التي دعت المشاركات في الدراسة اللواتي أجبن بأنهن يستخدمن مكتبات أخرى للحصول على المعلومات، حيث أفادت 148 مستفيدة أي بنسبة (48.9٪) أن بعد المكتبة عن مكان الدراسة أو العمل أو المنزل هو السبب الرئيسي لاستخدامهن مكتبة الكلية أو المكتبة الوطنية، بينما أجابت 78 مستفيدة بنسبة (27.1٪) بأن المكتبة العامة لا تفي بمتطلباتهن البحثية لعدم توافر بعض المصادر أو المراجع اللائي يحتاجنها وبالتالي تلجأ إلى مكتبة أخرى، في حين أجابت 54 مستفيدة بنسبة (18.8٪) أن المكتبة العامة لا توجد بها مصادر معلومات حديثة في مجال اهتمامتهن وبالتالي تستعين بالمكتبة الوطنية أو مكتبة

جدول رقم (23-أ)  
هل تجددين صعوبات فى البحث عن المعلومات

النسبة	التكرار	هل تجددين صعوبات فى البحث عن المعلومات
53.3	219	نعم
46.7	192	لا
100 %	411	المجموع

يواجهن صعوبات فى البحث عن المعلومات يقابلهن نسبة (46.7 %) لا يواجهن صعوبات فى البحث عن المعلومات.

وبسؤال المستفيدات اللواتى أشرن أنهن يواجهن صعوبات فى البحث عن المعلومات واللواتى يبلغ عددهن 219 مستفيدة أى بنسبة (53.3 %) عن توضيح أنواع هذه الصعوبات، جاءت إجاباتهن كما يعكسه الجدول رقم (23-ب).

الصعوبات التى تواجه المستفيدات فى البحث عن المعلومات :

يتبين من الجدول رقم (23-أ) أن نسبة تصل إلى (53.3 %) من المشاركات فى الدراسة

جدول رقم (23-ب)  
صعوبات البحث عن المعلومات

النسبة	التكرار	أنواع الصعوبات فى البحث عن المعلومات
35.8	113	قصر وقت دوام المكتبة
22.5	71	مجموعة المكتبة لا تلبى احتياجى من المعلومات
30.7	97	عدم توافر خدمة الإعارة
9.8	31	البحث فى الفهارس يستغرق وقتاً طويلاً
1.3	4	عدم تفهم أمينة المكتبة لاهتماماتى البحثية
—	—	أخرى (فضلاً اذكرها)
100 %	316	المجموع

(22.5%)، والصعوبة الرابعة هى أن البحث فى الفهارس يستغرق وقتاً طويلاً جاء بنسبة (9.8%)، وأخيراً عدم تفهم أمينة المكتبة لاهتمامات المستفيدات البحثية بنسبة (1.3%).

24- رضا المستفيدات عن الخدمات المقدمة لهن :  
يوضح الجدول رقم (24) مدى رضا رائدات المكتبة عن خدمات المعلومات المقدمة لهن.

من الجدول السابق رقم (23-ب) يتضح أن أكبر مشكلة تواجه المستفيدات فى البحث عن المعلومات هى قصر دوام المكتب وذلك بنسبة (35.8%)، يليه عدم توافر خدمة الإعارة بنسبة (30.7%)، والصعوبة الثالثة التى تواجه المستفيدات هى أن مجموعة المكتبة لا تلبى احتياجاتهن من المعلومات وذلك بنسبة

جدول رقم (24)  
رضا المستفيدات عن الخدمات المقدمة لهن

النسبة	التكرار	درجة الرضا
47.7	196	راضية جداً
10	41	راضية إلى حد ما
42.3	174	غير راضية إطلاقاً
100 %	411	المجموع

عالية، أما الراضيات إلى حد ما حصلن على نسبة (10٪) من المجموع المشاركات في الدراسة .

ولقد طلب من المستفيدات إبداء أسباب الرضا عن الخدمات المقدمة لهن، وأيضاً إيضاح أسباب عدم الرضا.

25- الأسباب التي تجعل المستفيدات يشعرن بالرضا:

لكل مستفيدة أسبابها الخاصة التي تجعلها تشعر بالرضا تجاه ما تقدم المكتبة من خدمات، لذلك تم وضع مجموعة من الأسباب، وطلب من المستفيدات اختيار سبب أو أكثر، وجاءت الأجوبة كما يوضحها الجدول رقم (25).

يلاحظ من استعراض نتائج الجدول رقم (24) أن نسبة (47.7 ٪) من مجتمع الدراسة راضيات عن الخدمات المعلوماتية المقدمة لديهن، يقابلهن نسبة (42.3 ٪) غير راضيات إطلاقاً، وهذه نسبة

جدول رقم (25)

الأسباب التي تجعل المستفيدات يشعرن بالرضا

النسبة	التكرار	الأسباب التي تجعلك تشعرين بالرضا
39.7	89	المكتبة تلبى احتياجاتي البحثية
9.4	21	تعاون أمينة المكتبة
28.2	63	الرضا عن الخدمات التي تقدم من خلال التقنيات الحديثة
10.3	23	مواعيد فتح المكتبة مناسبة
7.6	17	قرب المكتبة من المنزل أو الكلية أو العمل
4.9	11	أخرى (فضلاً اذكرها)
100 %	244	المجموع

تعاون أمينة المكتبة بنسبة (9.4٪)، ويأتي قرب المكتبة من المنزل أو الكلية و العمل بنسبة (7.6٪)، وأخيراً الأسباب الأخرى وحددتها المشاركات في الدراسة في عقد الندوات والمحاضرات وإقامة المعارض وذلك بنسبة (4.9٪).

يلاحظ من الجدول رقم (25) أن المكتبة تلبى احتياجات المستفيدات البحثية حقق أعلى نسبة في الرضا عن الخدمات المقدمة لهن وهي (39.7٪)، أما الرضا عن الخدمات التي تقدم من خلال التقنيات الحديثة فجاء بنسبة (28.2٪)، يليه (10.3٪) راضيات عن مواعيد فتح المكتبة، ثم

26- الأسباب التي تجعل المستفيدات لا يشعرن بالرضا: يتضح من الجدول رقم (26). يشعرن بالرضا تجاه ما تقدمه المكتبة من خدمات،

لمعرفة الأسباب التي جعلت المستفيدات لا

جدول رقم (26)

الأسباب التي تجعل المستفيدات لا يشعرن بالرضا

النسبة	التكرار	الأسباب التي تجعلك لا تشعرين بالرضا
22.5	78	المكتبة لا تلبى احتياجاتي البحثية
4.0	14	عدم تعاون أمينة المكتبة
15.0	52	لا يوجد مصادر معلومات حديثة في مجال اهتمامي
15.3	53	مواعيد فتح المكتبة غير مناسبة
32.4	112	بعد المكتبة من المنزل أو مكان العمل أو الدراسة
10.7	37	أخرى (فضلاً اذكرها)
100	346	المجموع

### النتائج:

تناولت هذه الدراسة «تقويم الخدمات المعلوماتية المقدمة للمرأة السعودية بالمكتبات العامة بمدينة الرياض: دراسة تحليلية» وذلك من خلال الدراسة الميدانية لثلاث مكتبات هي: مكتبة الملك فيصل، ومكتبة الملك عبد العزيز، ومكتبة ابن القيم، وقد تم تصميم استبانة لهذا الغرض تناولت معلومات عامة عن المستفيدات، ومعلومات عن الخدمات التي تقدمها المكتبة، شارك في الدراسة (69) مستفيدة من مكتبة الملك فيصل، (267) مستفيدة من مكتبة الملك عبد العزيز، (75) مستفيدة من مكتبة ابن القيم، ليصبح إجمالي المستفيدات (411) مستفيدة ويمكن بلورة أهم نتائج هذه الدراسة فيما يلي:

يتضح من الجدول رقم (26) أن السبب الأول في عدم رضا المستفيدات عن الخدمات التي تقدمها المكتبة هو بعد المكتبة عن المنزل أو مكان العمل أو الدراسة وذلك بنسبة (32.4 %) يليه أن المكتبة لا تلبى احتياجات المستفيدات البحثية بنسبة (22.5 %)، أما مواعيد فتح المكتبة كانت السبب في عدم رضا (15.3 %)، ونسبة قريبة منها وهي (15 %) أنه لا يوجد مصادر معلومات حديثة في مجال اهتمامتهن، واتفق (4 %) على أن عدم تعاون أمينة المكتبة هو سبب عدم الرضا، وأخيراً الأسباب الأخرى بنسبة (10.7 %)، وذكرت المستفيدات أن طلب الكتب من مكتبة الرجال يستغرق وقتاً طويلاً، كما أن عدم السماح بالإعارة، وعدم وجود كتب كافية باللغة الإنجليزية، وتعطل أجهزة الحاسب جعلتهن لا يشعرن بالرضا.

• وخدماتها حيث حصلت على نسبة (75.2٪)، يليها الكتيبات التي تصدرها المكتبة بنسبة (6.1٪).

• إعداد التكاليفات والواجبات الدراسية بالاستعانة بمواد المكتبة كان هو الدافع الأول للتردد على المكتبة بنسبة (34.3٪) يليه الاطلاع على مواد تتعلق بمجال الدراسة والتخصص بنسبة (22.7٪)، وفي ذيل القائمة الاستمتاع بالقراءة بعيداً عن الضوضاء بنسبة (0.5٪).

• يرى مجتمع الدراسة أن الوقت المخصص لفتح المكتبة غير كاف بنسبة (51.1٪).

• يُعد الكتاب هو المصدر الرئيسي للحصول على المعلومات من المصادر المطبوعة لحوالي (70.8٪) من أفراد العينة يليه الدوريات بنسبة (19.6٪)، كما يُعد الإنترنت المصدر الرئيسي للحصول على المعلومات من المصادر الالكترونية لحوالي (61.7٪) من أفراد العينة، يليه الأقراص المدمجة بنسبة (15.6٪).

• بينت الدراسة أن أكثر الموضوعات المقروءة من قبل المشاركين في الدراسة في غير موضوع التخصص أو الدراسة كانت الموضوعات الدينية بنسبة (17.9٪)، يليها الموضوعات التي تختص بالأزياء والتجميل بنسبة (14.9٪).

• جاء على قمة الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبة خدمات التصوير والاستنساخ وذلك بنسبة (30٪)، يليها خدمات الإنترنت بنسبة (19.7٪)، وحققت خدمة الإعارة أقل نسبة وهي (4٪).

• إن أعلى نسبة من المترددات على المكتبة ينتمين إلى تخصص الديانات واللواتي يمثلن نسبة (34.3٪) من إجمالي المشاركات في الدراسة، يليه تخصص الجغرافيا والتاريخ بنسبة (16.8٪)، وأقل التخصصات تردداً هو المحاسبة بنسبة (1.5٪) من مجموع المشاركات في الدراسة.

• أثبتت الدراسة أن طالبات الجامعة هن الأكثر تردداً على المكتبة بنسبة بلغت (63.5٪)، يليهن الباحثات المتفرغات بنسبة (16.8٪)، ويأتى في ذيل القائمة بنسبة (1.5٪) المعيدات غير المتفرغات وبنفس النسبة كل من الموظفات والفئات الأخرى.

• تبين أن التردد على المكتبة دون التقيد بوقت معين هو السائد بين المشاركات في الدراسة بنسبة (57٪) من مجموع عدد المترددات، يليهن المترددات بصفة أسبوعية بنسبة (11٪)، وأقل نسبة هي (1.5٪) وهن اللواتي يترددن على المكتبة مرتين في الأسبوع، أما عن الأيام المناسبة للتردد على المكتبة هي زى يوم بعد الانتهاء من العمل أو الدراسة وذلك بنسبة (69.3٪) من أفراد العينة، يليه من يفضلن الذهاب إلى المكتبة في عطلة نهاية الأسبوع بنسبة (16.1٪) من مجتمع الدراسة، وفيما يتعلق بالوقت المناسب للتردد على المكتبة فهو الفترة المسائية حيث أشارت معظم المشاركات بالدراسة بنسبة (65.9٪) أن هذا هو الوقت المناسب لديهن.

• أوضحت الدراسة أن النشرات التي تعدها المكتبة تعد من أكثر برامج التعريف بالمكتبة

- كشفت الدراسة أن مكتبة واحدة هي التي تتيح خدمة الإعارة الخارجية وهي مكتبة الملك عبد العزيز.
  - بينت الدراسة أن عدد الكتب المعارة خارجياً غير كافٍ حيث أجابت نسبة (87.2٪) من اللواتى لهن حق الإعارة بذلك، وأيضاً مدة الإعارة غير كافية كما أشارت المستفيدات وذلك بنسبة (80.9٪).
  - أما الطريق الذى تسلكه المستفيدات للحصول على المعلومات هو التوجه إلى أمانة المكتبة وذلك بنسبة (45.3٪)، يليه استخدام الإنترنت بنسبة (21.9٪).
  - قرر نسبة (48.2٪) من المشاركات فى الدراسة وجود نشرات مطبوعة بمواعيد الندوات والمحاضرات، كما ذكرت نسبة (28.5٪) أنهن يحرصن على حضور الندوات والمحاضرات، مقابل (71.5٪) لا يحرصن على حضور هذه الأنشطة، وكان السبب الأول لعدم الحرص على حضور الندوات والمحاضرات هو أن مواعيدها تتعارض مع أوقات فراغ المستفيدات وذلك بنسبة (22.4٪).
  - المستفيدات يلجأن لمكتبات أخرى غير المكتبة العامة للحصول على المعلومات بنسبة (57.7٪)، مقابل (42.3٪) لا يلجأن لمكتبات أخرى، والسبب الأول الذى دعا المشاركات إلى استخدام مكتبات أخرى هو بعد المكتبة العامة عن مكان الدراسة أو العمل أو المنزل وذلك بنسبة (48.9٪)، يليه أن المكتبة العامة لا تفى بمتطلبات المستفيدات البحثية بنسبة (27.1٪).
  - اثبتت الدراسة أن (53.3٪) يواجهن صعوبات فى البحث عن المعلومات، وأول هذه الصعوبات قصر وقت المكتبة وذلك بنسبة (35.8٪)، يليها عدم وجود خدمة الإعارة بنسبة (30.7٪).
  - أسفرت الدراسة عن أن (47.7٪) من مجتمع الدراسة راضيات جداً عن الخدمات المقدمة لهن، مقابل (42.3٪) غير راضيات إطلاقاً، ونسبة (10٪) راضيات إلى حد ما، والسبب الأول الذى يجعلهن راضيات جداً هو أن المكتبة تلبى احتياجاتهن البحثية وذلك بنسبة (39.7٪) والسبب الثانى هو الرضا عن الخدمات التى تقدم من خلال التقنيات الحديثة، أما السبب الأول الذى يجعلهن يشعرن بعدم الرضا هو بعد المكتبة عن المنزل أو مكان العمل أو الدراسة وذلك بنسبة (32.4٪)، والسبب الثانى ونسبة (22.5٪) هو أن المكتبة لا تلبى احتياجاتهن البحثية.
- ويمكن القول بشكل عام بعد عرض أهم وأبرز نتائج هذه الدراسة أن المكتبة العامة لا تقوم بالدور المأمول منها بشكل فعال، وأنها لا تستقطب جميع شرائح المجتمع .

### التوصيات :

وبناءً على السؤال المفتوح لتطوير الخدمات المعلوماتية للمكتبة العامة، وفى ضوء ما خرجت به الدراسة من معطيات، فإن الباحثة توصى بما يأتى :

والتربوى سواء عن طريق عقد الندوات أو إقامة المحاضرات، والإعلان عن هذه الأنشطة بشكل جاد لجذب عدد كبير من المستفيدين.

توسيع دائرة الإفادة من مصادر المعلومات عن طريق إيصال الخدمات إلى المستفيدين اللواتي لا يستطيعون الحضور إلى المكتبة باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة والاستفادة من الإمكانيات الهائلة التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات وذلك بإرسال المعلومات بالبريد الإلكتروني.

ينبغي على المكتبة أن تعمل بشكل جاد إلى إرضاء المستفيدين بتقديم الخدمات التي تلبى احتياجاتهم المعلوماتية.

الاهتمام بالتعاون بين المكتبات العامة، لما له من مميزات بهدف المشاركة في تقديم الخدمات وتنمية المجموعات، فضلاً عن تبادل الخبرات والتجارب.

ضرورة دراسة الصعوبات والمشاكل التي تواجه المستفيدين والعمل على تذليلها ووضع الحلول لها.

رفع الوعي المعلوماتي والمهني لأمينات المكتبات وذلك من خلال دورات تدريبية للتدريب على الجوانب التربوية والنفسية والمهنية، حتى يتحقق المردود الإيجابي بالإسهام في رفع مستوى الخدمات، وبالتالي ينعكس على المستفيدة بالرضا وخاصة ونحن في العصر الرقمي الذي يحتاج إلى مهارات خاصة ينبغي توافرها في إحصائية المعلومات حتى تتوافق مع متطلبات هذا العصر.

• ضرورة إعادة النظر في مواعيد فتح المكتبة، إذ ينبغي أن تفتح أبوابها أمام المستفيدين بصفة متصلة أثناء النهار وتمتد حتى العاشرة مساءً لإتاحة الفرصة للاستفادة من خدماتها، فضلاً عن فتحها في عطلة نهاية الأسبوع.

• التأكيد على إتاحة خدمة الإعارة في جميع المكتبات العامة، مع تخفيض رسوم التأمين الذي تفرضه مكتبة الملك عبد العزيز، حيث تمخ من استخدام المكتبة، مع رفع عدد الكتب المعارة إلى عشرة كتب بدلاً من خمسة كتب.

• زيادة عدد أجهزة الحاسب الآلي المخزن عليها الفهارس حيث لا يوجد إلا جهازاً واحداً في كل مكتبة، حتى تستطيع المستفيدين استخدامها بأنفسهم حتى يتوفر الوقت والجهد من خلال بحث أمينة واحدة لعدة باحثات لاستخراج القوائم الجغرافية لهن وهذا من المطالب التي ركزت عليها المستفيدين من خلال المقابلة الشخصية أثناء تعبئة الاستبانة.

• توفير الكتب في المكتبات النسائية حيث تتعادل مقتنياتها مع مكتبة الرجال وهذا مطلب ملح من المستفيدين من خلال المقابلة الشخصية، لأن استدعاء الكتب من مكتبة الرجال يستغرق وقتاً طويلاً فضلاً عن أن في مكتبتى ابن القيم، والملك فيصل لا تستطيع المستفيدة استخدام الكتب المقتناة في مكتبة الرجال إلا إذا كا لها عضوية بالمكتبة.

• إعداد برامج تعريفية بالخدمات التي تقدمها المكتبة باستخدام وسائل الإعلام المختلفة، مع تفعيل دور المكتبة الثقافية والاجتماعي

- أهمية وضع معايير موحدة ومواصفات قياسية للجودة حتى يمكن قياس الأداء المكتبي بكل موضوعي.

### قائمة المصادر المراجع :

- القرآن الكريم .
- ابن عيسى، عبد الله صالح (1405) تطوير خدمات المكتبات العامة - عالم الكتب -. مج6، ع2 - ص ص 162-168.
- الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات مؤسساتها (1424) خدمات المكتبة العامة وتطويرها في ضوء المبادئ التوجيهية للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها الإيفلا / اليونسكو / قام بإعداده فريق عمل برئاسة فيليب جيل بتكليف من شعبة المكتبات العامة بالاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها - الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة.
- بدر، أحمد (1996) أصول البحث العلمي ومناهجه - القاهرة : المكتبة الأكاديمية.
- بدوي، أحمد زكي (1982) معجم مصطلحات العلوم الإدارية : إنجليزي، فرنسي، عربي - القاهرة : دار الكتاب المصري.
- التونسي، حمادى على محمد (1401 هـ) المكتبات العامة بالمدينة المنورة : ماضيها، وحاضرها - جامعة الملك عبد العزيز قسم المكتبات والمعلومات.
- السالم، سالم بن محمد (2004) خدمات المستفيدين في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . مج 10، ع2 - ص ص 124-154.
- السالم، سالم بن محمد (1415) الخدمات المرجعية والإرشادية في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض : دراسة تقويمية - الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز - (الأعمال المحكمة؛ 12).
- السريع، سريع محمد، الجبري، خالد عبد الرحمن، الفريح، فهد بن محمد (2002) خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية: واقعها ورضاء المستفيدين عنها واتجاهات تطويرها : دراسة ميدانية - الرياض : معهد الإدارة العامة.
- سنن ابن ماجه (1416) شرح أبي الحسن الحياضي السندی، تحقيق مأمون شيحا - ط1 - بيروت : دار المعرفة.
- الشامي، أحمد محمد، حسب الله، سيد محمد (1988) المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات : إنجليزي، عربي - الدار العربية للموسوعات.
- الضبيعان، سعد عبد الله، (1416) المكتبات العامة في المملكة العربية السعودية : مكتبات وزارة المعارف - مجلة المكتبات والمعلومات - ص 16، ع1 .
- عباس، هشام عبد الله (1983) خطة لتطوير نظام المكتبات العامة بالمملكة العربية السعودية - عالم الكتب . مج3، ع4 - ص ص 669-673.

- عباس، هشام عبد الله (1406) المكتبات العامة في المملكة العربية السعودية وسبل تطويرها. - مكتبة الإدارة. - مج 13، ع 1. - ص ص 141-161.
- عباس، هشام عبد الله (1992) تسويق خدمات المكتبات العامة. - عالم الكتب. - مج 13، ع 6. - ص ص 596-607.
- عبد الهادي، محمد فتحى (2003) البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية.
- العمدة، هاني (1990) واقع المكتبات العامة في الأردن. - رسالة المكتبة. - مج 25، ع 1. - ص ص 5-90.
- قنديلجي، عامر إبراهيم، السامرائي، إيمان فاضل (2002). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. - عمان : الوراق للنشر والتوزيع.
- المسند، صالح محمد (1955) خدمات المعلومات بمركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية : دراسة للخدمات المقدمة من 1409-1414. - الاتجاهات الحديثة في المكتبات ومراكز المعلومات. - مج 2، ع 4. - ص ص 82-106.
- المطيري، عليّة بنت مذكر (2003) الإنتاج الفكري للمرأة السعودية : دراسة تحليلية (أطروحة ماجستير). - وكالة كليات البنات. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات.
- مكتبة الملك فهد الوطنية (1420) دليل المكتبات ومراكز. - الرياض : المكتبة.
- يوسف، محمد محمود (1419) مكتبة الملك عبد العزيز العامة : المؤسسة الخيرية قراءة في المسيرة والإنجازات. - الرياض : المكتبة.
- \* Bopp Richard E: Smith, Linda C. (1995) Reference and Information Services An Introduction.-2ed .- colorado: ibraries Unlimited, Inc. 1.
- \* Gallup Organizations, inc Book Reading and Library Usage: A study of Habits and Perceptions, (1978).- Chicago : A.L.A.
- \* Goulding, Anne: Spacey, Rachel (2003) Women the Information Society: Barriety and Participation. - **IFLA Journal**. VOL. 29, No. 1, p. 33-40.
- \* Soper, Mary Ellen, Osborne, Leary N., Zweizig : Douglas L. (1990) The Librarian's Thesaurus.- Chicago: A.L.A.
- \* Sowaine., Ali (1979). Public Library Planning and Community Development in Saudi Arabia. Master Thesis. University of Denver.
- في. سالم محمد السالم (2004) خدمات المستفيدين في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. - مج 10، ع 2. - ص ص 124-154.

obbeikandi.com

# حكى القصص Storytelling وإمكانية تقديمه كنشاط فى المكتبات العامة بمصر :

مكتبة مبارك العامة نموذجاً<sup>(1)</sup>

د. عبد الله حسين متولى

مدرس بقسم المكتبات والوثائق والمعلومات  
كلية الآداب - جامعة القاهرة

والهدف منه ، وتقسيماته المختلفة ، والمقومات والمتطلبات اللازمة له ، وأبرز الاتجاهات الحديثة فيه. أما القسم الثالث فيركز على : حكى القصص كأحد الأنشطة التى تحرص على تقديمه مكتبة مبارك العامة بالجيزة للمتريدين إليها من الأطفال ، وذلك من خلال إجراء رصد وتقييم لهذا النشاط من مختلف جوانبه .

ثم يختتم البحث بعدد من النتائج والتوصيات من شأنها التأكيد على دور وأهمية «حكى القصص» كأداة وآلية فعالة لخلق جيل مثقف وواع بقضايا وطنه وأمته ، وكذلك بيان ما يمكن أن تسهم به المكتبة العامة فى هذا الصدد من خلال إدراجها لـ «حكى القصص» ضمن منظومة الخدمات التى تقدمها .

## توطئة :

فى عصر سيطرت على سمائه العديد من القنوات الفضائية ، واتسعت وتنوعت فيه تطبيقات

## مستخلص :

بحث يتناول «حكى القصص» كأحد الأنشطة والخدمات التى يمكن أن تسهم فى بناء وتنشئة جيل من الأطفال متمسك بجذوره الأصيلة ومتسلح بقيمه وتقاليده الراسخة ، ومتفتح فى الوقت ذاته على العالم المحيط به قادر على التواصل معه والمشاركة فى تنميته . وذلك من خلال بيان وإبراز قدرة المكتبات العامة على تقديم هذا النشاط كأحدى الخدمات التى تقدم سواء اعتماداً على ما هو متاح للمكتبة من كتب ومواد سمعية وبصرية أو من خلال أحد محترفى حكى القصص Storyteller Professionals الذين تدعوهم المكتبة ضمن أنشطتها التثقيفية التنموية .

وينقسم هذا البحث إلى ثلاثة أقسام : القسم الأول : يتضمن الإطار النموذجى للبحث، القسم الثانى : ويعنى بتعريف فن حكى القصص من حيث مفهومه ، وجذوره التاريخية ، وأهميته

شبكة الإنترنت العالمية ، وشهدت أعين أبنائنا - بل وفي أحيان كثيرة أعيننا نحن وليس فقط أبنائنا - ألعاب الفيديو التخيلية Virtual Video Games القريبة مفرداتها من الأشياء الحقيقية التي نراها في حياتنا اليومية.. ترى هل منا من لا يزال يؤمن بأن ثمة جدوى لأن يجلس إلى طفله في إحدى الأمسيات أو قبيل وقت النوم ويحكي له قصة من القصص التي شكلت وجدانه ورسمته كثيراً من ملامح شخصيته ولطالما ألح على أمه أو جدته كي تحكيها له مراراً وتكراراً ؟ وحتى لو افترضنا جدلاً أن بيننا أو حولنا مثل هذا الشخص ، فهل يا ترى سيكون لديه متسع من الوقت كي يحكي هذه القصص لأبنائه وهو مربوط في طاحونة الحياة والعمل الدائمة الدوران والتي تكاد تسرقنا حتى من أنفسنا ؟ ثم هب أنه قد استطاع توفير هذا الوقت ولو باقتطاعه من سويعات نومه القليلة ، فهل سيجد أذان صاغية وعقول مشرّبة ومتلهفة لسماع تلك القصص ؟

إذا كانت الإجابة على كل أو حتى جل ما سبق بـ «لا النافية» ، فلا نلومن إلا أنفسنا على عمق الوحشة والاعتراب الذين يرزحوا تحت جلد كثير من أبنائنا رغم أنهم يعيشوننا بين ظهرانينا ، ولا ينبغي أن نشكو من جحود وجمود قلب بعضهم رغم عبارات الحب ودفقات الحنان التي نحرض على إيصالها إليهم باستمرار على عناوين بريدهم الإلكتروني وهواتفهم الخلوية ، ولا ينبغي أن نتباكى على تردى الأخلاق وتلاشي القيم طالما تركنا أولادنا - حتى ولو بغير قصد منا - عرضة لأخلاقيات دخيلة وقيم مستحدثة .

فحكي القصص Storytelling ليس مجرد وسيلة للتسرى أو ترحية وقت الفراغ فقط ، بل هو ضرورة حتمية من أجل زرع قيم مهمة كالصدق ، والأمانة ، والإيثار ، والعطاء والانتماء في نفوس أطفالنا منذ نعومة أظفارهم ، وكذلك ترسيخ عادات وتقاليد تشكل عصب مجتمعاتنا العربية وعمادها : كصلة الرحم ، وإكرام الضيف ونصرة المظلوم وتلبية نداء الوطن ... وغير ذلك من أشياء طيبة تتفقت من بين أيدي أسرنا وتغيب عن حياتنا شيئاً فشيئاً دون أن ندري .

من هنا ومضت فكرة هذا البحث والتي سعت بالأساس إلى إعادة «حكي القصص» إلى الساحة مرة أخرى وإلقاء الضوء على الأهمية والدور الذي يمكن أن يلعبه هذا النشاط في بناء وتنشئة جيل من الأطفال متمسك بجذوره الأصيلة ومتسلح بقيمه وتقاليد الراسخة ، ومنفتح في الوقت ذاته على العالم المحيط به قادر على التواصل معه والمشاركة في تنميته . وذلك من خلال بيان وإبراز قدرة المكتبات العامة على تقديم هذا النشاط كإحدى الخدمات التي تقدم سواء اعتماداً على ما هو متاح للمكتبة من كتب ومواد سمعية وبصرية أو من خلال أحد محترفي حكي القصص Storyteller Professionals الذين تدعوهم المكتبة ضمن أنشطتها التثقيفية التنموية .

## 1 - القسم الأول : الإطار المنهجي :

### 1/1 - مشكلة الدراسة وأهميتها :

تتمثل المشكلة محور اهتمام هذا البحث في أنه على الرغم مما يمثله «حكي القصص» من

نشاط حيوى من شأنه تشكيل وعى ووجدان الطفل بشكل عام والطفل العربى على وجه الخصوص ، فضلاً عن الارتقاء بمستوى تفكيره وثقافته وإكسابه العديد من القيم والأخلاق الحسنة ، وعلى الرغم من توافر مخزون يرى من التراث العربى المكتوب والشفاهى الزاخر بالدروس والعبر وجميل القيم التى يمكن نقلها لأطفالنا والمتماشى مع قيمنا وتقاليدنا التى جبلنا عليها جميعاً ، كذلك على الرغم من أن حكى القصص نشاط لا يتطلب الكثير من جانب المكتبات العامة إذا توافرت لدى القائمين على أمرها قناعة حقيقة بأهميته ورجبة صادقة فى تقديمه كأحد الخدمات التثقيفية التنموية التى تتوفر على تقديمها المكتبات العامة ، على الرغم من ذلك كله نجد أن هذا النشاط لا يقدم فى كثير من المكتبات العامة فى مصر بشكل أساسى كما هو الحال بالنسبة لأنشطة وخدمات أخرى : كالاتلاع الداخلى والإعارة ... وغير ذلك<sup>(2)</sup> . وحتى بعض المكتبات التى أفادت بتقديمها لهذا الخدمة أو بمعنى أدق النشاط ، خلص الباحث من خلال تجميعه للبيانات الأولية لمادة بحثه وزياراته الميدانية الاستكشافية لها ومراسلاته واتصالاته بالمسؤولين عنها . إلى أن حكى القصص الذى يقدم بها يتم بشكل اجتهادى - ولا أقول عشوائى أو اعتباطى - واعتماداً على مبادرات فردية بحثة وفى حدود قدرات المسؤل عن تقديمه ، ومدى حرصه ووعيه بالمعايير والأسس العلمية المتعارف عليها فى تقديم هذا النشاط<sup>(3)</sup> .

من هنا تأتى أهمية هذا البحث حال كونه لا يقتصر فقط على تقديم إطار نظرى يعرف بحكى القصص بمختلف جوانبه ، كما لا يقف عن حد

رصد وتقييم تجربة مكتبة مبارك العامة بالجيرة فى تقديم نشاط حكى الأسبوعى كنموذج جدير بالدراسة ، بل يتجاوز هذا وذلك إلى طرح تصور وتقديم رؤية تكاد تكون شاملة لأنسب السبل والآليات التى يمكن أن تتبناها المكتبات العامة فى مصر عند التفكير فى تقديم «حكى القصص» من خدماتها وأنشطتها المكتبية .

كما يكتسب هذا البحث أهمية خاصة على الصعيد الأكاديمى لجامعة القاهرة ، انطلاقاً من كونه يأتى متمشياً مع التوجه العام للخطة البحثية للجامعة فى قطاع العلوم الإنسانية للسنوات الخمس 2006-2011 ، ذلك التوجه الذى وضع «تعلم الأطفال» وما يضمنه من مجالات بحثية فرعية : كتنمية الابتكار والإبداع ، وتنمية المفاهيم الاجتماعية والأخلاقية ، وتأثيرات الالتحاق بالدراسة ... الخ<sup>(4)</sup> . فى المرتبة الثانية ضمن الأربعة عشر مجال الأولى بالمراعاة ضمن الاهتمامات البحثية<sup>(5)</sup> ، ذلك المجال الذى تبلغ الطاقة البحثية الأكاديمية فيه خلال عام 2006 نسبة 3.5 % ، ويراد لها أن تصل بحلول عام 2011 إلى 8%<sup>(6)</sup> ، وفى هذا الصدد فإن «حكى القصص» يلعب دوراً أساسياً ومؤثراً فى تهيئة طفل ما قبل المدرسة للنقلة النوعية التى هو بصدد التعرض لها ، وذلك عن طريق بناء وإثراء قاموسه اللغوى بمفردات متنوعة ومفيدة ، وكذا توسعة مداركه بتزويده بمعلومات ومعارف حول عوالم وثقافات وموضوعات ومواقف سوف يتعرض لها ويتعايش معها فى المستقبل ، ومن ثم يستطيع مواجهتها أو الإفادة منها ، كما أنه يعين طفل سن المدرسة على شحذ وتنمية عادة القراءة لديه بما يساعد على إمتاعه وتسليته ، وزيادة

وعيه بقضايا وطنه والعالم من حوله ، فضلاً عن تيسير تفوقه الدراسي .

## 2/1 - هدف البحث وتساؤلاته :

في ضوء الملامح العامة للمشكلة التي يتصدى لها هذا البحث ، فإنه يسعى في المقام الأولي إلى التعريف بنشاط «حكي القصص» بشكل عام وبمختلف جوانبه ، مع رصد وتقييم تجربة إحدى المكتبات العامة في مصر وهي مكتبة مبارك العامة بالجيزة في تقديمها لهذا النشاط ، ثم تقديم رؤية الباحث لبعض المقترحات والإرشادات الخاصة بتقديم هذه النشاط. وحتى يتم تحقيق هذا الهدف كان لزاماً الإجابة عن التساؤلات الآتية :

- ما المقصود بـ «حكي القصص» من حيث :  
التعريف اللغوي والاصطلاحي ، وجذوره التاريخية ، وأهميته والهدف منه، وتقسيماته المختلفة ، والمقومات والمتطلبات اللازمة له ، والتي تتطلب الإجابة على خمسة أسئلة أساسية هي : لمن نحكي ؟ من يحكي ؟ أين يحكي ، وكيف يحكي ؟
- ما طبيعة الممارسات التي تتم في مكتبات مبارك العامة بالجيزة عند تقديم نشاط «حكي القصص»؟ وإلى أي مدى تتماشى هذه الممارسات مع المعايير والقواعد المتعارف عليها؟
- ما الإرشادات والمقترحات الموصى بها من أجل تقديم والارتقاء بمستوى نشاط «حكي القصص» في المكتبة موضوع الدراسة خاصة والمكتبات العامة على وجه العموم ؟

## 3/1 - مجال البحث وحدوده :

في إطار سعى هذا البحث إلى رصد وتقييم واقع نشاط «حكي القصص» في المكتبات العامة بمصر، فقد تم التركيز على أحد أبرز المكتبات العامة ذات الباع الطويل في القيام بهذا النشاط وهي مكتبة مبارك العامة بالجيزة بوصفها نموذجاً جدير بالدراسة وذلك انطلاقاً من عدة أسباب ، منها على سبيل المثال لا الحصر :

1 - أن تنمية عادة القراءة بين النشء تأتي كأحد الركائز التي تقوم عليها فلسفة العمل في تلك المكتبة<sup>(7)</sup> ، مما يعد عنصراً داعماً لنشاط حكي القراءة .

2 - المدى الزمني الطويل الذي قدم على مداره نشاط حكي القصص في المكتبة ، والذي يمتد من الآن (أغسطس 2006) وحتى تاريخ افتتاحها في 21 مارس 1995<sup>(8)</sup> . فمرور أكثر من عقد على تقديم خدمة أو نشاط ما يعد مبرراً في حد ذاته لضرورة تقييمه وبحث مدى الإفادة منه .

3 - تمثل كتب الأطفال ما يقرب من 7.47 من إجمالي مجموعات المكتبة البالغ عددها حوالي 135 ألف وعاء ، وهو ما يوفر كمّاً كبيراً ومتنوعاً من المناهل القرائية التي يمكن تخير منها ما يلائم حكي القصص<sup>(9)</sup> .

4 - توافر الوعي والتخصص لدى القائمين على تقديم هذا النشاط وإدراكهم العميق لطبيعته وطبيعة الهدف المرجو تحقيقه من ورائه ، رسخ لدى الباحث قناعة حقيقية بأن أي محاولة

وأتيحت ذات الإمكانيات ، أو على الأقل ففى  
الإمكان الاسترشاد بهذه النتائج عند دراسة تلك  
الحالات .

وقد تم الاستعانة بعدد من أدوات جمع  
البيانات ، كان على رأسها قائمة المراجعة<sup>(11)</sup> : وقد  
أعدت لدراسة وتقييم نشاط حكي القصص بالمكتبة  
محل الدراسة ، وقد انقسمت إلى ثلاثة أقسام :  
القسم الأول : معلومات موجزة عن المكتبة .

القسم الثانى : معلومات حول المسؤولين عن نشاط  
حكي قصص .

القسم الثالث : معلومات حول نشاط حكي قصص  
بالمكتبة .

كما اعتمد على بعض أدوات جمع البيانات  
الأخرى ، هى :

• المقابلة الشخصية ، وهى تعد من الوسائل  
المهمة للحصول على البيانات وبصفة خاصة  
فى منهج المسح الميدانى ، ومنهج  
دراسة الحالة<sup>(12)</sup> ، وقد تم إجراؤها مع المسئول  
عن تقديم نشاط حكي القراءة بالمكتبة  
موضوع الدراسة ، وأيضاً مع من يقوم  
بمساعدته من موظفى المكتبة أو المتدربين من  
خريجى أقسام المكتبات وكلليات رياض  
الأطفال .

• تحليل السجلات وتقارير العمل فى شكلها  
الورقى والإلكترونى ، مثل : الاحصائيات  
والتقارير المعدة من قبل المكتبة حول الأنشطة  
والخدمات التى تقدمها ، والملفات المشتملة  
على السير الذاتية للعاملين بقسم الأطفال

واجتهاد من جانبه لتطوير والارتقاء بمستوى  
هذا النشاط سوف تجد بإذن الله صدى  
وحماس لدى هؤلاء الأفراد وهو ما يعنى  
حدوث تطور إيجابى وفعلى فى تقديمه<sup>(10)</sup> .

هذا وعلى الرغم من أن تركيز هذا البحث  
ينصب بالأساس على نشاط حكي القصص  
بالمكتبة محل الدراسة ، إلا أن الرؤية المتكاملة  
للموضوع ، وحمية تأثير الأنشطة المكتبية على  
بعضها البعض ، فضلاً عن مساحة المكتبة ككل  
والجزء المخصص بها لنشاط حكي القصص ، كل  
ذلك قد فرض ضرورة التعرض بالبحث والتقييم  
لبعض الجوانب والأنشطة المختلفة التى تتم فى هذه  
المكتبة ، واستجلاء مدى تأثيرها على نشاط حكي  
القصص بكل مكتبة من المدروسة .

#### 4/1 - منهج البحث وأدواته :

فى ضوء ما اختطه الباحث لهذه الدراسة من  
أهداف ووفق ما رسمه من حدود تتفق وطبيعة  
الموضوع الذى يتناوله فقد تم الاستعانة بمنهج  
دراسة الحالة فيما يتعلق بدراسة وضعية حكي  
القصص بمكتبة مبارك العامة ، حيث تم تجميع  
البيانات والمعلومات حول نشاط حكي القصص  
بمختلف جوانبه ، ثم تحليل هذه البيانات ومقارنتها  
ثم تأويلها ووضع التفسيرات المحتملة ، وأخيراً طرح  
الحلول الملائمة للمشكلات التى تكتنف هذا  
النشاط ، هذا وعلى الرغم من أن تطبيق مثل هذا  
المنهج عادة ما يقود إلى الخروج بنتائج تنصب  
بالأساس على الحالة أو الموضوع الذى يتم بحثه ،  
إلا أنه من الممكن أن تنسحب تلك النتائج على  
حالات أخرى مشابهة إذا ما توافرت نفس الظروف

بالمكتبة ، وذلك بهدف توثيق ما تم جمعه من بيانات أو مضاهاتها للتحقق من صحتها ومصداقيتها .

• الملاحظة ، حيث حرص الباحث على تسجيل ملاحظاته خلال حضوره جلسات حكي القصص ، وقد ساعدت هذه الملاحظات في استكمال كثير من البيانات التي تم الحصول عليها اعتماداً على الأدوات الأخرى .

#### 5/1- الدراسات السابقة :

استكمالاً لجهود الآخرين وسعيًا للبدء مما انتهت إليه الدراسات السابقة فقد قام الباحث بإجراء مسح لهذه الجهود وتلك الدراسات بهدف الوقوف على نمط وطبيعة تناولها - سواء من قريب أو بعيد - لموضوع حكي القصص في مجال المكتبات والمعلومات . وقد لوحظ غزارة وتنوع الدراسات الأجنبية حول هذا الموضوع ، أما على الصعيد العربي فمراجعة دليل الانتاج الفكرى العربى فى مجال المكتبات والمعلومات بطبعاته المختلفة التى تغطى الفترة من 1976 وحتى 2004<sup>(13)</sup> ، ودليل الرسائل الجامعية التى أجازتها كلية الآداب منذ إنشائها حتى نهاية مايو 1996 ، ودليل الرسائل المسجلة حتى مايو 1996 بكلية الآداب - جامعة القاهرة<sup>(14)</sup> ، فضلاً عن مراجعة مرصد بيانات الأطروحات المسجلة بالجامعات المصرية فى مجال المكتبات وعلم المعلومات المتاح على الموقع الإلكتروني لمركز بحوث نظم وخدمات المعلومات بكلية الآداب بجامعة القاهرة والذى يغطى الرسائل المسجلة حتى 7 يوليو 2006<sup>(15)</sup> . وكذا الجهد

البيبلوجرافى المحمود المشتمل عليه موقع قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب ، جامعة القاهرة ، والمتمثل فى قاعدتى بيانات الرسائل الجامعية المجازة والمسجلة بالقسم<sup>(16)</sup> ، والإنتاج الفكرى لهيئة التدريس<sup>(17)</sup> . وقد خلص الباحث من مراجعته إلى أنه :

على الرغم من وجود تناول منهجى لموضوع حكي القصص فى بعض الكتب ، سواء تلك التى نفذت مباشرة إلى هذا الموضوع : مثل : فن رواية القصة وقراءتها للأطفال<sup>(18)</sup> ، قصص أطفال دور الحضارة<sup>(19)</sup> ، الكبار يقرأون للصغار<sup>(20)</sup> ، الطرق الخاصة باستثمار القصص المصورة فى تعليم طفل ما قبل المدرسة<sup>(21)</sup> ، أو تلك التى تناولته بشكل غير مباشر من خلال التعرض لبعض جوانبه فى سياق الحديث عن أدب الأطفال وتنمية مهارات القراءة لدى الأطفال ، المكتبات العامة ومكتبات الأطفال ، مثل : أدب الأطفال لعلى الحديدى<sup>(22)</sup> ، وأدب الأطفال لسهير محفوظ<sup>(23)</sup> ، وأدب الأطفال لإسماعيل عبد الفتاح<sup>(24)</sup> طفل ما قبل المدرسة : أدبه الشفاهى والمكتوب<sup>(25)</sup> ، وتهيئة الطفل للقراءة برياض الأطفال<sup>(26)</sup> تنمية عادة القراءة عند الأطفال<sup>(27)</sup> ، دور الآباء فى التوجيه القرائى للأطفال : دراسة ميدانية<sup>(28)</sup> ، الطفل والقراءة<sup>(29)</sup> ، المكتبات العامة<sup>(30)</sup> ، مكتبات الأطفال<sup>(31)</sup> ، المكتبة والطفل<sup>(32)</sup> ، الخدمة المكتبية وأدب الأطفال<sup>(33)</sup> .

على الرغم من ذلك لم يستطع الباحث العثور على دراسات أكاديمية أو بحوث فى مجال المكتبات والمعلومات على الصعيد العربى تناولت موضوع «حكي القصص» بشكل مستقل ومباشر ، فقد

جاء في محيط المحيط «حكى الحديث يحكيه حكاية» وحكى عن فلان كذا نقله ، وحكى الخبير وصفه ، والعامّة تستعمل حكي بمعنى تكلم مطلقاً ، والحكى بمعنى التكلم وبمعنى الكلام ، والحكاية عند النحاة هي إيراد لفظ المتكلم على حسب ما أورده في كلامه ، وحكاية الحال الماضية في عرف العلماء أن يفرض ما كان في الزمان الماضي واقعاً في هذا الزمان فقد يعبر عنه بلفظ المضارع نحو (وهو الذي أرسل الرياح فتثير سحاباً). وقد يعبر عنه بلفظ اسم الفاعل نحو (وكلبهم باسط ذراعيه بالصيد) أى كلب أهل الكهف قديماً<sup>(36)</sup>.

وكما هو واضح فإن المرونة والطواعية التي يتسم بها هذا الفعل فضلاً عن اتساعه لاستيعاب فكرة استحضار الماضي بأحداثه وذكرها في الوقت الحاضر ، هو ما شجع الباحث على تبنيه للتعبير عن مفهوم حكي القصص ، يدعم ذلك أن المثاليين المشار إليهما آنفاً هما من القصص والأخبار التي اشتملت عليها أى الذكر الحكيم . وصراحة وبإيجاز شاف جاء في المكنز الكبير أن «حكى : فعل معاصر (بمعنى) نقل وقص»<sup>(37)</sup> فى حين أن الأفعال الأخرى القريبة ؛ ك : سرد ، روى ، قص تشير كل منها إلى وجه واحد فقط من وجوه الحكى أو الإخبار ويقصرون جميعاً عن إعطاء ذلك المعنى الشامل المتضمن فى فعل الحكى .

ف «سرد» الحديث أي أجاد سياق الحديث أو القراءة<sup>(38)</sup> ، وفى بعض الحكى قد يكون مهدوف من ورائه الخروج عن السياق ربما لإثارة انتباه المحكى له أو لفرض آخر أياً كان ، وسرد الحديث أى

كانت هناك دراسات وبحوث عرجت على هذا الموضوع أو بعض جوانبه فى سياق تناولها لموضوعات قريبة منه ، مثل : أدب الأطفال ، ثقافة الطفل ، خدمات المكتبات والمعلومات ، القراءة والقراء ، قصص الأطفال ، الكتابة للأطفال ، كتب الأطفال ، مجلات الأطفال ، مكتبات الأطفال ، المكتبات العامة ، المكتبات المدرسية .

أما البحوث والدراسات التي تناولت مكتبة مبارك العامة سواء بشكل إجمالي<sup>(34)</sup> ، أو من خلال التركيز على خدمة أو نشاط بعينه داخل المكتبة<sup>(35)</sup> ، فأقصى ما قدمته عن نشاط حكي القصص بها لم يخرج عن الإشارة إليه ووصف القاعة التي يقدم فيها وذكر الأدوات المساعدة التي قد تستخدم عند تقديمه ، دون الخوض فى جوانب أكثر تفصيلاً مثل : مؤهلات المسئول عن تقديمه ، أو ما يقدم من قصص فى إطاره ، أو كيفية تقديم هذا النشاط ... وغير ذلك من الجوانب التي تحاول هذه الدراسة تناولها .

## 2 - القسم الثاني : حكي القصص ؛ مدخل تعريفي:

### 1/2- حكي القصص ؛ لغوياً ،

بداية إذا كنا نريد تأصيل مصطلح «حكى القصص» لغوياً فى ضوء لغتنا العربية ، فلا بد من فصل الكلمتين اللتين يتشكل منهما هذا المصطلح ، والبحث فى الجذور اللغوية لكل كلمة منهما وتمييزها عن الكلمات الأخرى التي قد تبدو مرادفة أو شبه مرادفة لها .

وجهها كأنه يتتبع معانيها وألفاظها ، وفى الحديث لا يقص إلا أمير أو مأمور ولا ينبغي لختال ، أى لا ينبغي ذلك إلا لأمير يعظ الناس ويخبرهم بما مضى ليعتبروا ، وإما مأمور بذلك فيكون حكمه حكم الأمير ، ولا يقص مكتسباً أو مختالاً يفعل ذلك تكبراً على الناس أو مرائياً يرائى الناس بقوله وعمله<sup>(44)</sup> .

والقصة هى الأحداث التى تكتب وجمعها قصص وأقاصيص<sup>(45)</sup> . ويرى الباحث أن كلمة «أحداث» هذه هى التى تحورت فيما بعد وصارت على ألسنة العامة «حدوثه» ، لما هو معلوم من صعوبة نطق الهمزة والشاء فى الحديث العامى الدارج ، كما هو الحال بالنسبة لكلمات أخرى كثيرة ؛ كالثالثة ثابتة بدلاً من الثالثة ثابتة ، البادى أظلم بدلاً من البادى أظلم .

أخيراً فإن ما يرجح كفة الفعل «حكى» على الأفعال الأخرى السابقة رغم إشارتها إلى معان قريبة ، هو اشتغال هذا الفعل ضمناً على وجود تأثير لشخصية متولى الحكى وانعكاس مهاراته وشخصيته على ما يقوم بحكيه حتى ولو لم يتدخل فى نصه ، كذلك نجد أن هذا الفعل يشتق منه فعل آخر يحقق الهدف الذى غالباً ما يسعى إليه من وراء الحكى ألا وهو المحاكاة والتشبه ، هذا الفعل هو «حاكى» ويعنى شابهه وخاصة فى السلوك<sup>(46)</sup> ، فيقال حاكيت فلاناً أى فعلت مثل فعله أو قلت مثل قوله سواء لم أجازه<sup>(47)</sup> .

أما على صعيد اللغة الإنجليزية ، فكما جاء فى قاموس أكسفورد<sup>(48)</sup> أن الفعل Tell والذى تتبنى هذه الدراسة كلمة «يحكى» كمقابل عربى له ،

أتى به على ولاء (أى تتابع)<sup>(39)</sup> ، وفى الحكى قد لا يكون التابع هو أنسب الطرائق لتوصيل المعلومة أو المغزى من الحكى بل فى أحيان كثيرة يكون البدء بعجز القصة أجدى كثيراً من البدء بصورها ، القرآن نفسه قد انتهج فيما ذكره من القصص أسلوب اللقطات أو المواقف وليس الأسلوب التتابعى .

كما جاء فى لسان العرب ما يتفق مع ما سبق فسرد الحديث ونحوه يسرده سرداً إذا تابعه ، وفلان يسرد الحديث سرداً إذا كان جيد السياق له ، وفى صفة كلامه ﷺ ، لم يكن يسرد حديثه سرداً أى يتابعه ويستعجل فيه ، وسرد القرآن : تابع قراءته فى حذر (أى إسراع) منه<sup>(40)</sup> .

وبالنسبة للفعل «روى» فيذكر روى الحديث أى حملة ونقله<sup>(41)</sup> ، وهنا غالباً ما يقوم هذا الفعل على قاعدة عدم تدخل الراوى بأى شكل كان فيما يرويه ، وهو ما يتنافى مع المرونة المرجوة ، وتدخل شخصية القائم بالفعل فى حالة الحكى ، وفى المقابل نجد أن هذا هو ما كرس استخدام فعل «روى» فى السياق الدينى ، وتحديداً رواية الحديث عن المصطفى ﷺ من جانب الرواة الثقات .

أما الفعل «قص» وهو أقربهم لفعل الحكى ، فيبرز من معناه ما يفرقه عنه ، فيذكر قص أى روى ما رآه ، وقص عليه الرؤيا أى أخبره بها<sup>(42)</sup> ، كما أن قص عليه الخبر أى رواه وحده به وأعلمه على وجهه ، وفى سورة الكهف قال الحق عز وجل «نحن نقص عليك أحسن القصص» أى نبين لك أحسن البيان ، ولا يقال حكى الله - (تعالى) جده وتنزه عن كل نقص) - كذا ، لأن ليس لكلامه مثل<sup>(43)</sup> ، والقاص هو الذى يأتى بالقصة على

direct a person the do something, or

. To direct a person to a place

فى عام 1798 ميلادية استخدم بمعنى يقدم دليلاً

. To give evidence

وهكذا ظلت هذه الكلمة تحمل بمعانى عدة

مع تعاقب الأزمنة حتى انتهت فى وقتنا المعاصر

للإشارة إلي : حكى قصة أو سرد وقائع أو حقائق أو

أحداث ، أو فعل الرواية (المتضمنة م قصد أو هدف

مباشر أو غير مباشر)<sup>(49)</sup> .

أما كلمة Story ومقابلها ، قصة فقد أرجع

قاموس أكسفورد<sup>(50)</sup> أقدم استخدام لها إلى العهد

القديم من الكتاب المقدس ، حيث استخدمت

لتشير إلى ما يسرد من الحقائق أو يفترض أنه حقيقة

والمرتبط بالأحداث والشخصيات المهمة فى الماضى

البعيد ، ثم تطورت المعانى التى تشير إليها بمرور

الزمن ، منها ما يلى :

فى عام 1338 ميلادية استخدم بمعنى الكتب أو

. Historical works الأعمال التاريخية

فى عام 1375 ميلادية استخدم بمعنى قصة

Recital تضم عدد من الأحداث التى يدعى

وقوعها ، أو سلسلة من الأحداث التى يمكن

رؤيتها .

فى عام 1597 ميلادية استخدم بمعنى سلسلة من

الأحداث العادية أو الخيالية تشكل فى مجملها

ما يشبه العمل المسرد أو الحكاية .

وحديثاً تحول معنى Story من التسجيل

بشكل تاريخى أو حكى تاريخ موضوع أو شخص أو

مكان معين إلى حكى إحدى القصص عامة أو

المرتبطة بشئ أو شخص ما على وجه الخصوص .

يتسع لاستيعاب المعانى التى تشير إليها الأفعال

، الأخرى القريبة منه ، مثل : يسرد Narrate ،

ويقص Relate ، ويذكر وفق ترتيب معين

، Make known ويعرف ، Mention in order ،

يعلن Declare ، يعدد Enumerate ، يعلم

وبالتحديد شئ ما لشخص (a Person Inform

. something)

بل إن التطور الزمنى لاستخدام الفعل Tell

كما أشير فى هذا القاموس المتميز ، ليعكس

ملاءمته الوظيفية للإشارة إلى حكى القصص على

وجه التحديد ، كما أنه يتماشى مع الهدف منها ،

مثال ذلك :

فى عام 888 ميلادية استخدم بمعنى إقامة اتصال

أو تواصل To make a communication .

فى عام 1275 ميلادية استخدم بمعنى يحكى

حكاية أو يقص قصة To tell a tale, To

relate a story ، فيذكر تظل القصة جيدة ،

إلى أن تذكر قصة أخرى أفضل منها One

tale uis good, until another's told

. relate a story

فى عام 1297 ميلادية استخدم بمعنى يوجه انتباه

To direct the attention of (a شخص ما)

. person)

فى عام 1300 ميلادية استخدم بمعنى يقدم

كشف حساب أو وصفاً أو To give an أو

. account or description

فى عام 1485 ميلادية استخدم بمعنى يوجه

To شخص ما لعمل شئ أو يوجهه لمكان ما

لوقائع يتم فيها التأكيد على السببية ، فمثلاً :  
عندما مات الملك وبعد ذلك ماتت الملكة ، فهذه  
قصة ، أما عندما نقول مات الملك وحينئذ ماتت  
الملكة من الحزن فهذه عقدة ، وبعبارة أخرى  
يمكن القول بأن القصة هي مساق سببي من  
الحوادث يتعلق بشخصية أو شخصيات تبحث عن  
حل لمشكلة أو تسعى للوصول إلى غاية ، ومن ثم  
فرغم أن كل قصة هي بمثابة سرد (قص واقعة أو  
أكثر) فإن كل سرد ليس بالضرورة قصة . أما  
عملية الحكى Telling فهي أحد الأبعاد التي  
تتحكم في مادة الحكى ، من خلال المزيد من  
التدخل السردى والقليل من التفاصيل عند وصف  
الأحداث والوقائع (52) .

وفى هذا السياق هناك سؤال محير يطرح نفسه  
ومازال يثير كثيراً من اللفظ حول جوهر حكى  
القصص ، هذا السؤال هو هل كل حكى القصص  
مزيج من العلم والفن يمكن اكتسابه وتعلمه أم أنه  
موهبة ومنحة إلهية خالصة ؟

فى رأيي الشخصى وعلى خلاف ما شاع  
لفترة طويلة فى الماضى وتحديدأ بداية من منتصف  
القرن الثامن عشر من أن حكى القصص موهبة  
Knack أكثر منه فن (53) . أن حكى القصص  
مثله مثل التمثيل توفر الموهبة على صاحبها أكثر  
من نصف الطريق ، إلا أن الدراسة والتعلم هما فقط  
الذين يمكنانه من الاستمرار فى هذه الطريق  
والمضى قدماً فيها .

### 3/2 - حكى القصص؛ النشأة والتطور (54,55)؛

يعد حكى القصص أحد أقدم الفنون التي

وفى عام 1709 حدث تزواج بين الكلمتين  
Telling و Story وضمنا معاً مشكلتان كلمة  
واحدة هي Storytelling لتشير إلى فعل حكى  
القصص The Action of Telling Stories ، مع  
التسليم برجوع الممارسة ذاتها إلى أبعد من ذلك  
التاريخ بكثير .

ومن الكلمة السابقة تم اشتقاق اسم الفاعل  
Storyteller ليشير إلى الشخص المتولى حكى  
القصص «حاكى القصص» والذي عدت تسمياته  
الطبعة الإلكترونية من قاموس ويسترن المتاحة على  
شبكة الإنترنت Merriam-Webster Online (51)  
مشيرة إلى أنه اسم يطلق على من يقوم بحكى  
القصص ، أو قاص النوادر Anecdoted Relater ،  
أو ملقى الحكايات Tales Reciter ، وكاتب  
القصص Writer of Stories .

### 2/2 - حكى القصص؛ اصطلاحياً ؛

على الرغم مما عهد من تلون التعريف  
الاصطلاحى حسب المجال التخصصى الذى يرد فيه  
وتوجهات العاملين فى هذا المجال والمهتمين به ، إلا  
أن الأمر على ما يبدو قد اختلف بالنسبة لمصطلح  
«حكى القصص» ، فقد أدى استقرار دلالاته  
ووضوح الهدف منه إلى إيجاد اتفاق شبه ضمنى  
بين المتخصصين من شتى المجالات المعنية بهذا  
الفن، على ما يشير إليه، هذا المصطلح ، ومن ثم  
تجد فى مجال الأدب بوصفه أقدم التخصصات التي  
اهتمت بالقصة Story على اختلاف أشكالها ،  
اصطلح على تعريفها بأنها «سرد من الوقائع يتم فيها  
التأكيد على الزمنية كتنقيص للعقدة التي تعتبر سرداً

عرفها الإنسان. فقد حكى الإنسان قصصاً منذ بدء الخليفة ، حيث كان حكى القصص بمثابة إطلالة على أحداث لم يعشها ووشيجة<sup>(56)</sup> تربط ما بين الأجيال المختلفة ، لقد كان وسيظل حكى القصص هو المعين الذى حمل المجتمع فيه تاريخه ، وعاداته وتقاليده وقيمه ومعتقداته ، بل وآمال أفراده وأحلامهم .

وهناك نظرية شبه مستقرة تقول بأن هذا الحكى كان جزءاً من جهود الإنسان المبكرة للتواصل والتخاطب مع بنى جنسه ومجتمع القبيلة من حوله . وما تلك الترانيم البسيطة التى كان يرتلها بفطرته مع شروق الشمس ، أو مع إطلالة القمر والنجوم وما شابهها من القوى الغيبية ، طلباً لرضائها ومساندتها أو دفعاً لغضبها ، أو تعبيراً عن الفرح لكونه مازال يحيا على هذه الأرض ، أو الترانيم أخرى تصاحب قيامه ببعض الأعمال مثل : طحن الذرة أو شحذ الأدوات والأسلحة إلا قوالب بدائية تحتوى على قصة . ومع بداية تفكير الإنسان الأول فى العالم المحيط به ، بدأت بذور الأساطير كنمط قصصى بدائى مكنت هذا الإنسان من تفسير الظواهر الطبيعية التى تحدث من حوله ، كالبراكين والزلازل والبرق والرعد ... الخ ، وجعلته يخلق فكرة الإنسان الخارق Superhuman المواجه لتلك الأخطار المحارب للقوى الغيبية ، فكان ذلك إيداناً يبدء ظهور حكايات البطل الإسطورى Myth Hero . وحيث أن القراءة والكتابة كمنشاط إنسانى قد ظهرتا فى مرحلة متأخرة من تاريخه ، فغالباً ما كان يتم تناقل الحكايات والأساطير منذ أقدم العصور شفاهة من جيل لجيل .

وفى هذا الإطار يذكر إنريك أندرسون إمبرت Enrique Anderson Imbert «أنه ليس من العسير أن نتصور أن بنى البشر حكوا قصصاً. كما أن سكان الكهوف لا يد أن واحداً منهم قد تميز بفن القصص. لكننا لا ندرى شيئاً عن هذه التجارب الأولية ولا نعرف منها إلا ما وصل إلينا من حكايات مكتوبة . ولما كان التاريخ للحضارات الأولى يبدأ باكتشاف الكتابة التى تعود إلى أربعة آلاف عام - مثل حضارة الرافدين والحضارة المصرية القديمة والحضارة الهندية - فإن كل التخمينات الخاصة بالجذور الأولى للقصة وانتقالها من الشفهية إلى الكتابة لا يمكن الوصول بها إلى اليقين»<sup>(57)</sup> .

تجدر الإشارة إلى أن بواكير محاولات حكى القصص كانت مزيجاً من : القصص ، والأشعار ، والموسيقى ، والرقصات التعبيرية . ورغم قيام معظم الناس آنذاك بحكى قصص لغيرهم ، إلا أن حاكى القصص الحقيقى بالمفهوم المهنى الحالى كان هو من يستطيع تسلية وجذب انتباه جمع غفير من الناس من حوله ، كما كان يقوم بدور المؤرخ لمجتمعه أو قبيلته .

ويرى البعض أن القرون الوسطى فى أوروبا قد شهدت ازدهار فن حكى القصص . حيث كان الموهوبون والمتميزون من حكاة القصص ضيوفاً دائمين على موائد الأمراء والنبلاء ، ومشاركين أساسيين فى حفلاتهم الملكية؛ وكان الحكااة المتجولون travelling storytellers يرحلون من بلد إلى آخر ، ويتجولون فى الأسواق يجمعون الأخبار ويتعلمون القصص من مختلف الأماكن .

وقد أدت عملية تبادل القصص بين الحكاة المختلفين إلى صعوبة في تعقب جذور كل قصة وإسنادها لحاكيها الأصلي . كما كان الحكاة آنذاك يتحصلون على تدريبات تنمى من قدراتهم ومهاراتهم فى عملية الحكى ، وفى هذا الصدد تصف روث سوير Ruth Sawyer حاكية القصص الأمريكية الأشهر ومؤلفة العديد من كتب الأطفال، التدريب الموجه لإعداد من يطلق عليه «التروبادور Troubadour» والذي يقصد به الموسيقي - الشاعر خلال القرون الوسطى ، مشيرة إلى أن التروبادور الجيد ينبغي أن يكون على دراية ويحفظ عن ظهر قلب جميع القصص التى تحكى فى العصر الذى يعيش ، قادر على تكرار عرض الرسائل الجامعية المتميزة ، وعلى علم بالفضائح التى تقع فى البلاط الملكى ، عالم بالقوة العلاجية للأعشاب والأدوية المستخلصة من النباتات الطبية قادر على ارتجال الشعر فى حضرة أى نبيل أو نبيلة ويستطيع العزف على آلتين موسيقيتين على الأقل مقطوعات موسيقية من التى يفضلها البلاط .

أما على الصعيد العربى فيعتبر كلا من الراوى وشاعر القبيلة من أقرب النماذج لحاكي القصص ، وإن تميز هذا الأخير بمهاراته وقدرات التعبيرية وحركات جسمه التى تمكنه من إيصال الأفكار والأحداث ورسم الشخصيات والتأثير بدرجة أكبر فى الجمهور المتلقى .

ومع اختراع آلة الطباعة عام 1436 م ، حلت القراءة محل الاستماع إلى الأشعار والأغاني، وتراجع دور حاكي القصص المحترف بعض الشئ فى مناطق عدة باستثناء الأحياء الشعبية والمناطق الريفية.

ثم شهد القرن التاسع عشر ظهور أعمال قصصية متميزة موجهة للأطفال معتمدة على الحكايات الشعبية المتداولة بين العامة ، لعل من أبرزها ما قام به الأخوان جريم Jakob & Wilhel Grimm على مدار ثلاث سنوات من 1812 إلى 1815 م ، من جمع القصص التى يحكيها عامة الناس فى أوروبا وخاصة ألمانيا ، ونشرها تحت اسم «حكايات جريم Grimm's Fairy tales» محافظين على بنية هذه القصص الأصلية ، وخصوصية اللغة التى حكيت بها . وقد سار على نهجها كل من بيتر إسجورنسن وجورجان مو Peter Asbjornsen & Jorgen Moe ، حيث قاما بجمع الحكايات الشعبية النرويجية ، وفى إنجلترا قام جوزيف جاكوب Joseph Jacob بالبحث فى مجلات التراث الشعبى لأجل الحصول على حكايات الجزر البريطانية وإعادة كتابتها . كما ألهمت الحكايات الشعبية خيال عدد من الكتاب فى القرن التاسع كان من أشهرهم هانز كريستيان أندرسون Hans Christian Anderson ، الكاتب الدنماركى الأشهر الذى كتب مجموعة من أفضل ما كتب فى أدب الأطفال المتوارث فى الغرب ، والتى من أبرزها : البطة القبيحة The Ugly Duckling ، وملابس الإمبراطور الجديدة The Emperor's New Clothes . عروس البحر الصغيرة The Little Mermaid . عقلة الإصبع Thumbelina .

ومع بداية القرن العشرين قامت مكتبة نيويورك العامة بإعداد وتصميم أول برنامج لحكى القصص فى أيام محددة من الأسبوع ، حيث وجه بالأساس لأطفال سن السادسة وحتى نهاية المرحلة الابتدائية، وحظى بإقبال شديد خاصة فى هذا الزمن المبكر الذى لم تكن قد ظهرت الإذاعة والتلفزيون بعد .

Augusta Baker Clarke Sayers ، أجستا باكر (الولايات المتحدة الأمريكية)... وغيرهم من حكاة القصص ، أخذ نشاط حكي القصص فى الانتشار والتطور ، حتى صارت جملة «احك لى قصة Tell me a story» مطلباً مألوفاً ومتكرراً من جانب الأطفال بل والكبار فى بعض الأحيان .

#### 4/2 - حكي القصص : الأهمية والهدف ،

بداية فإن «حكى القصص» يلعب دوراً أساسياً ومؤثراً فى تهيئة طفل ما قبل المدرسة للنقلة النوعية التى هو بصدد التعرض لها ، وذلك عن طريق بناء وإثراء قاموسه اللغوى بمفردات متنوعة ومفيدة ، وكذا توسعة مداركه بتزويده بمعلومات ومعارف حول عوالم وثقافات وموضوعات ومواقف سوف يتعرض لها ويتعايش معها فى المستقبل ، ومن ثم يستطيع مواجهتها أو الإفادة منها ، كما أنه يعين طفل سن المدرسة على شحذ وتنمية عادة القراءة لديه بما يساعد على إمتاعه وتسليته ، وزيادة وعيه بقضايا وطنه والعالم من حوله ، فضلاً عن تيسير تفوقه الدراسى .

وبشكل مركز يمكن إجمال الأهمية التى يمثلها حكي القصص للأطفال فى النقاط التالية (58 ، 59) :

- 1 - تسلية الطفل وإمتاعه وملء فراغه .
- 2 - تعريف الطفل بالبيئة التى يعيش فيها من كافة الجوانب .
- 3 - تنمية القدرات اللغوية عند الطفل ، بزيادة المفردات اللغوية لديه ، وزيادة قدرته على الفهم والقراءة .

بحلول منتصف القرن العشرين انخفض الاهتمام بحكى القصص فى عديد من الدول الصناعية ، نتيجة اكتفاء الأفراد بمشاهدة القصص وسماع الحكايات فى الراديو ، والتلفزيون والسينما ، ثم حدثت صحوة وبعث جديد لحكى القصص خلال عقد السبعينيات من نفس القرن . وحالياً هناك العديد من المهرجانات والاحتفاليات تقام خصيصاً لحكى القصص يتبارى فيها حكاة القصص ، ويأتيها جموع عشاق هذا الفن والمهتمين به من شتى أنحاء البلاد ، كما افتتحت معاهد أكاديمية لتدريسه فى بعض الدول ، وتأسست هيئات تعنى به وتطوره ممارسة وتنظيراً لعل من أبرزها :

- شبكة حاكى القصص Storyteller Net .
- مؤسسة ديناميات القصة Story Dynamics .
- الرابطة الوطنية للقصة National Story League .
- المركز الدولى لحكى القصص International Storytelling Center .
- الشبكة الوطنية لحكى القصص (بالولايات المتحدة الأمريكية) National Storytelling Network .

وبفضل أسماء مثل : بادريك كولوم Padraic Colum (إيرلندا) ، تشارلز لوتون Charles Laughton ، بوريس كارلوف Boris Karloff ، مارى شيدلوك Marie Shedlock (إنجلترا) ، جودرون ثورن - طومسن Gudrun Thorne-Thomsen (النرويج) ، روث سوير Ruth Sawyer ، فرانسيس كلارك سايرز Frances Sawyer

والمتعة وقوة التصور ، وتثريه بالنماذج الإيجابية وتشخص له عوامله المجردة ، والمثل والقيم المرغوبة خاصة إذا ما كانت هذه القصص ملقاة بصوت مؤثر وواع ، قادر على إبراز الفكرة وتوصيل المعنى<sup>(61)</sup> .

وعلى صعيد آخر نجد أن حكاة القصص غالباً ما يعتمدون على إنتاج فكري منشور يجدون فيه غايتهم من القصص التي سوف يحكونها ، ومن ثم فقد جعل ذلك من حكي القصص قناة فعالة لتوصيل الأعمال الأدبية الجيدة إلى جمهور القراء من الكبار والصغار على السواء ، كما يكتسب المستمعون للقصص المحكاة معنومات شتى عن البلدان والثقافات المختلفة ، بما من شأنه تنمية مداركهم وإبداعهم<sup>(62)</sup> .

ومن جانبها تشير هيلدا تابا Hilda Taba عام 1949 إلى أن الأعمال الأدبية والدرامية تعمق الفهم وتزيد من الوعي والإحساس بالآخرين والشعور بالقيم والمبادئ الحياتية لدى الأفراد ، بل وامتد الأمر إلى استخدام العلاج بالدراما كجانب من جوانب الإرشاد القرائي أو خدمات القراء كأحد الأنشطة التي تتم في المكتبات العامة والمدرسية ، وقد دعمت توجهها هذا بوضع أسس نظرية وممارسات عملية تساند هذه الأسس<sup>(63)</sup> .

وليس أدل على الأهمية التي صار يحظى بها نشاط حكي القصص ، ما سبقت الإشارة إليه من تأسيس العديد من المؤسسات والجمعيات التي تهتم به وتتولى تطويره ، علاوة على ما يقام سنوياً من احتفالات ومهرجانات في الولايات المتحدة الأمريكية وعدد من الدول الأوروبية حول حكي

4 - تنمية ذوقه الأدبي وتدريبه على الإبداع من خلال المشاركة في حكي القصة أو تلخيصها .

5 - زيادة شهيته للحديث والمناقشة ، من خلال المناقشات التي تدور بعد الحكي ، وتدريبه على أن يعبر عن رأيه .

6 - تكوين ثقافة عامة لدى الطفل ، ومخزون خبروي عن المواقف والأحداث التي يمكن أن يراها .

7 - الإسهام في النمو الاجتماعي والعقلي والعاطفي لدى الطفل بما يمكنه من الاتصال الناجح مع الآخر .

8 - تنمية دقة الملاحظة والتركيز والانتباه لدى الطفل ، وكذا تنمية مهارات الاستماع والإنصات لديه .

9 - إيجاد الاتجاهات الاجتماعية السليمة لدى الطفل ، وتعريفه بالعادات والتقاليد التي عليه اتباعها في الظروف المختلفة ، وكذا ترسيخ الشعور بالانتماء إلى الوطن والأمة والعقيدة .

وعلى نحو تفصيلي نجد أن القصة والأقصوصة<sup>(60)</sup> والحكاية كأحد أحب وأقرب الأشكال الأدبية إلى الأطفال ، كما تتميز به من إثارة وجذب للانتباه ، وبما عرف عنها من حركة مستمرة ، وصراع حاد مع المجهول ، ثم اكتشاف له ، وتطور للأحداث وتطوير لها بفعل المهارة والقدرة على الحل ، وهي بما تضمه من عادات وثقافات وقيم سواء امتزجت بالأساطير أو الخرافات أو الحكايات الشعبية تساعد في تنميتها في مرحلة متقدمة من مراحل نموه تمنحه الخبرة

القصص ، يقوم خلالها حكاة القصص المحترفون وشبه المحترفين والهواة بالتبارى فيما بينهم حول قدرة كل منهم على جذب أكبر عدد من الجمهور من عشاق حكي القصص من الكبار والصغار ، وذلك على مدار أيام المهرجان ووفق جدول زمني منظم فى الحدائق العامة والخيمات والمسارح والمكتبات<sup>(64)</sup> .

## 5/2- حكي القصص؛ التقسيمات والأنواع :

على الرغم مما عهد من تلون التعريف الاصطلاحي حسب المجال التخصصى الذى يرد فيه وتوجهات العاملين فى هذا المجال والمهتمين به ، إلا أن الأمر على ما يبدو قد اختلف بالنسبة لمصطلح «حكي القصص» ، فقد أدى استقرار دلالاته ووضوح الهدف منه إلى إيجاد اتفاق شبه ضمني بين التخصصات المختلفة المعنية به على ما يعنيه هذا المصطلح .

1 - وضع حاكى القصة Storyteller posture ، وفى ضوء ذلك نجد أنه من الممكن أن يقدم الحاكى قصته :

أ - قائماً: وهى تتبع فى حالة وجود عدد كبير من الأطفال (30 فأكثر) أو امتلاء القصة بأحداث ومواقف تتطلب الحركة فى نطاق واسع جيئة وذهاباً أو تنطوى على حركات ذات دلالة يراد تمثيلها للأطفال .

ب- قاعداً : سواء على الأرض، ومن حوله يتحلق الأطفال فى شكل دائرة حكي القصص ومن هنا جاءت تسمية حلقة

حكي القصص Storytelling Circle ، وهى عادة ما تتبع مع الأعداد القليلة من الأطفال (15 فأقل) أو على كرسى صغير فى حالة الأعداد المتوسطة (15-30 طفل).

2 - طريقة الحكي نفسها ، وبناء على ذلك يمكن أن تتم عملية الحكي بإحدى طريقتين:

أ - شفاهة : حيث يعتمد فيها الحاكى على قدراته اللغوية والتعبيرية والحركية فقط دون الاستعانة بأية أداة مساعدة .

ب- اعتماداً على أداة مساعدة : والتي تدرج من مجرد استخدام راحة اليد فى حكي قصة متخيلة<sup>(65)</sup> ، إلى القراءة أو الحكي من كتاب مصور يمسكه الحاكى بين يديه ويقرأ منه مع ضرورة إدارة الكتاب من آن لآخر جهة الأطفال حتى يطلعوا على ما به من صور<sup>(66)</sup> ، إلى عرض القصة من خلال شرائح أو شفافيات باستخدام جهاز العرض البروجكتور Overhead Projector<sup>(67)</sup> ، أو جهاز عرض الشرائح Slides Projector<sup>(68)</sup> ، أو استخدام اللوحة الوبرية التي تعرض عليها صور من الكرتون الأسود للحيوان و الشئ الذى يتحدث عنه ، أو استخدام مجموعة من العرائس Puppets التي يتم تحريكها بالخيوط أو باليد من خلف ديكور لمسرح العرائس Portable puppet stage<sup>(69,70)</sup> ، أو العرائس التي ترتدى فى أصابع اليد<sup>(71)</sup> ، أو بارتداء الحاكى

أو أحد معاونيه زى دمية أو مهرج<sup>(72)</sup> ،  
أو اعتماداً على أحد برامج الحاسب الآلى  
أو مواقع شبكة الإنترنت ، بل قد يصل  
الأمر إلى إحضار نموذج مجسم أو حتى  
نموذج حى للحيوان أو الطائر الذى تدور  
حوله القصة مما يسعد على تعميق تأثيرها  
فى أذهان الأطفال .

3 - التواجد المباشر وغير المباشر أثناء عملية الحكى  
Physical/ or non-physical existence ،  
ويقصد هنا هل يتواجد مادياً مباشراً مع  
الأطفال الذين يحكى لهم ويستطيع الاعتماد  
على مهاراته وقدراته الحركية والتعبيرية فى  
إيصال الأفكار والأحداث والمواقف المشتملة  
عليها القصة ، أم أنه يحكى لهم عبر إحدى  
قنوات الاتصال المختلفة بشكل غير مباشر وما  
يمكن أن تستوعبه وتتيحه كل قناة من هذه  
القنوات من إمكانيات ومهارات لحاكي  
القصص ، فمثلاً : فى حالة حكى القصص  
عبر الهاتف أو الراديو أو شريط التسجيل أو  
قرص الليزر CD هناك ثقل أكبر لقدرات  
الحاكي اللغوية ومهاراته فى التلوين الصوتى  
ونقل الأحاسيس والمواقف من خلال التنقل  
بين عمق الصوت وحدته ، وكما يقول  
البعض<sup>(73)</sup> : إن القصص المسموعة تتميز  
بوجود النبر Stress ، والتنغيم Intonation  
الذين يساعدوا على الكشف عن المعانى  
وأحداث الأثر المتميز نتيجة انجذاب السامع  
لقدره المتكلم ومهاراته فى دقة الوصف  
والقدرة على توصيل المعانى وتشخيص  
الأحداث<sup>(74)</sup> . فمن المحال نطق كلمة شفاهة

دون أى تنغيم دال ، ومن ثم فما يقوم به  
حاكى القصص من تنوع إيقاعى وتغاير  
صوتى ، يكون له أكبر الأثر فى تحديد  
المعانى الوظيفية والمعجمية معاً ، ومن ثم نجاح  
عملية التبليغ الدرامى للقصة<sup>(2)</sup> .

أما فى حالة الحكى عبر شاشة التليفزيون  
فسيختلف الأمر حيث ستدخل حاسة الإبصار  
وتنوعات عرض المواد المرئية فى عملية الحكى ، أما  
الحكى عبر جهاز الحاسب الآلى وبالتبعية المواقع  
المتاحة على شبكة الإنترنت سواء كانت لحكاة  
قصص محترفين أو لمؤسسات تعنى بهذا الموضوع  
فحدث عنها ولا حرج حيث يمكن المزج بشكل  
متكامل بين قدرات الحاكي وإمكانيات برمجيات  
الحاسب الآلى وخاصة إذا كانت من تلك المرتبطة  
بنظم الواقع التخيلى Virtual Reality  
Systems<sup>(3)</sup> .

## 6/2 - حكى القصص؛ المقومات والمتطلبات؛

بعيداً عن اللفظ الدائر حول الفرق بين مقومات  
نشاط ما والمتطلبات اللازمة له ، وأى منهما يحتوى  
الأخر أو حتى يحل محله ، وبغض النظر عن ارتياح  
الباحث للاتجاه الذى ينظر إلى المقومات باعتبارها  
متطلبات أساسية لا يمكن الاستغناء عنها بالنسبة  
لنشاط المعنى ، تماماً كما هو الحال بالنسبة  
لمقومات الحياة للشخص فى مقابل متطلبات  
معيشتة اليومية ، بعيداً عن كل ذلك سيتم تناول  
مقومات ومتطلبات حكى القصص من خلال  
محاولة الإجابة عن التساؤلات الخمسة الأساسية  
التي عادة ما تطرح فى مجال الإدارة عند الإعداد  
للقيام بنشاط ما أو تقييمه ، وتجميعها الاستهلاكية :

4W&1H أو لمن Whom ؟ من Who ؟ ماذا  
What ، أين Where ؟ كيف How ؟ وتطبيقها  
على نشاط حكي القصص تكون : لمن نحكي ،  
من يحكي ، ماذا يحكي ، أين يحكي ، كيف  
يحكي ؟

### أولاً : لمن نحكي ؟

إن التعرف على الجمهور المستهدف هو أولى  
خطوات النجاح على طريق حكي القصص ، وهذا  
هو ما جعلنا نضعه على رأس المقومات اللازمة  
للقيام بهذا النشاط . والجمهور الذي نعنيه هنا هم  
الأطفال ، ورغم عمومية مصطلح «أطفال» هنا  
وإعطائه لنا إنطباعاً بأننا نتعامل مع فئة أو قطاع  
واحد ، فإن حقيقة الأمر غير ذلك ، حيث توجد  
فروق عمرية تقسم في ضوئها الأطفال ، ناهينا عن  
الفروق الفردية ، على أية حال فقد أتفق كثير من  
علماء وباحثو أدب الأطفال على تقسيم مراحل  
الطفولة إلى الثلاث مراحل التالية<sup>(77،78)</sup> :

أ ) مرحلة الطفولة المبكرة (من 3 - 5 سنوات)  
وتسمى مرحلة الخيال الإيهامي ، أو مرحلة  
الواقعية والخيال المحدود بالبيئة المحيطة وخاصة  
المنزل والشاعر الذي يسكن فيه حيث تنمو  
لديه غريزة حب الاستطلاع ، وفي هذه  
المرحلة يبطئ النمو الجسمي بعض الشيء ، بعد  
أن كان النمو سريعاً في الأعوام الثلاثة الأولى  
من حياة الطفل ويفسح المجال للنمو العقلي  
الذي يسرع ويتزايد ، ويستخدم الطفل في هذه  
المرحلة حواسه للتعرف على ما حوله . ويكون  
خياله حاداً للغاية رغم محدوديته بالبيئة المحيطة ،  
وقوة خياله هذه تجعله يتخيل الكرسي قطاراً

والعصا حصاناً ، والوسادة كائن حي يتبادل  
معه الأحاديث . وخيال التوهيم هذا هو الذي  
يجعل الطفل يقبل بشغف على سماع  
القصص الخرافية التي يتكلم فيها الحيوان  
والجماد وكذا القصص التي أبطالها أطفال في  
مثل سنه . ولكن مع مراعاة عدم اكتظاظها  
بكثير من الشخصيات مما يؤدي إلى الإرباك  
والخلط ، ومن ثم يمكن أن نحكي له قصصاً  
مثل : سندريلا ، الجمال النائم ، ذات الرداء  
الأحمر ، علاء الدين والمصباح السحري ،  
الدبية الثلاثة ، قصص أسوب ، بعد تنقيتها من  
الأخيلة المفزعة والأفكار غير المناسبة .

ب) مرحلة الطفولة المتوسطة : (من 6 - 8 سنوات)  
وتسمى مرحلة الخيال الحر ، وفيها يكون  
الطفل قد اكتسب بعض الخبرات المتعلقة  
ببيئته المحدودة ، وبدأ يتطلع بخياله إلى عوالم  
أخرى تعيش فيها الجنيات العجيبة ، والملائكة  
والعمالقة والأقزام ، وكما يستمر شغفهم  
بقصص الحيوان ، إلا أنه يتجه إلى الابتعاد عن  
خيال التوهيم في تعامله مع الحيوان والجماد  
فبدلاً من أن يتخيل العصا حصاناً ، فإنه يود أن  
يركب الحصان الحقيقي . والأطفال في هذه  
المرحلة لم يكونوا بعد قد أدركوا معنى  
الأخلاق الفاضلة أو المعايير الاجتماعية التي  
يدركها الكبار ، بل تكون سلوكياتهم مدفوعة  
بميولهم وغرائزهم ، ومن ثم فالمواعظ والأوامر  
لا تجدى كثيراً في توجيه الأطفال نحو سلوك  
معين ، وإنما يتأتى الأمر باستغلال ميولهم إلى  
اللعب والتقليد والتمثيل بالقصص التي تقدم  
القدرة الحسنة والنماذج الطيبة والصفات

النبيلة، وما يمكن تقديمه لهم في هذه المرحلة ، الأساطير ، قصص الجن ، والقصص الخرافية مثل : قصص ألف ليلة وليلة ، وكليلا ودمنة ، ومجموعة حكايات الإوزة الأم Tales of the Mother Goose<sup>(79)</sup> ، التي جمعها شارل بيرول Charles Perrault ، ونشرت في فرنسا عام 1697 ، كأحد أهم الأعمال الكلاسيكية المجمعة في أدب الأطفال، حيث أحتوت على ثمانى قصص لعل من أشهرها : سندريلا Cinderella ، الجمال النائم The Sleeping Beauty .

ج) مرحلة الطفولة المتأخرة : (من 9 - 12 سنة وما بعد ذلك) ، وتسمى مرحلة المغامرة والبطولة ، وفيها يبدأ كثير من الأطفال فى الانتقال من مرحلة القصص الخيالية والحكايات الخرافية ، إلى مرحلة القصص التي هي أقرب إلى الواقع ، نتيجة زيادة إدراكهم للأمور الواقعية ، ويلاحظ على أطفال هذه المرحلة زيادة الميل إلى جمع الأشياء حتى التي تبدو بلا قيمة ، وكذا الحرص على تملك واقتناء أشياء مختلفة ، فضلاً عن النزوع إلى الانتماء لجماعات الأصدقاء والإخلاص لها حتى ولو كانت على خلاف توجهات البيت أو المدرسة ، مما يفرض ضرورة حسن التوجيه غير المباشر تجنّباً لما قد يتعرضون له من سوء العواقب ، والأطفال فى هذه السن تغلب عليهم غرائز مقلقة مثل المقاتلة والشجار، وحب السيطرة ، الميل إلى الأعمال ذات الطابع التنافسى والتي تتسم بالمغامرة ، ومن ثم فأنسب القصص التي تناسب هؤلاء

الأطفال قصص الرحالة والمستكشفين (ابن بطوطة ، ماجلان ، رونسون كروزو ، جليفر ، السندباد، حتى بن يقظان) وقصص الخيال العلمى ، والقصص الرومانسية ، والقصص البوليسية وقصص البطولة والمغامرة والقصص التي يكتنفها كثير من الغموض (عنترة بن شداد ، سيف بن ذى يزن ، الشاطر حسن) حيث يمكن استثمار افتنانهم بهؤلاء الأبطال بدافع حالة الاستهواء التي تعتر بهم فى هذه السن والتي تعنى تقبل آراء الآخرين ممن يعجب بهم الطفل أو يقدرهم دون نقد أو مناقشة ، أن نمرر لهم بشكل غير مباشر قيماً كالشجاعة ، وحب الوطن ، ونصرة الضعيف، وشرف المحاولة .

وبشكل عام فلا بد من مراعاة عدد من الجوانب ووضعها فى الاعتبار عند التعامل مع أطفال كل مرحلة وهي :

1 - الفروق البيئية والاجتماعية والثقافية والفروق بين الجنسين والتي تؤثر بشكل مباشر على نمط ما يقدم لهم من قصص فى كل مرحلة عمرية .

2 - عدم حبس الأطفال وتقييدهم بالمرحلة العمرية التي تشي بها سنى عمرهم ، فما هذه التقسيمات إلا مجرد أطر وهاديات يسترشد بها، وللطفل مطلق الحرية فى اختيار ما يحب قراءته أو الاستماع إليه متى توافرت لديه أمارات النضج ومقومات الوعي والإدراك ، والتي قد لا تتطابق مع المرحلة العمرية التي يضعه فيها عمره بالسنوات . بمعنى آخر أنه

لابد من تحقيق المرونة فى تنقل الأطفال بين القصص الموجهة للمراحل العمرية المختلفة حتى يستقر على ما يشبع حاجته القرائية .

3 - ارتباط تلك المراحل العمرية بمراحل نمو

لغوى تسير معها جنباً إلى جنب وبشكل متوازى (على الأقل نظرياً) ، فيميل أطفال مرحلة الطفولة المبكرة إلى القصص المرواة شفاهة أو الواردة فى الكتب المصورة أو تشغل الرسوم المساحة الأكبر فى صفحاتها ، ثم تأتى قصص مرحلة الطفولة المتوسطة للتسق مع بدايات تعلم الطفل لمبادئ القراءة والكتابة ، فيضاف إلى جانب حكي القصص شفاهة كتب تزيل الصور الكبيرة بعض الكلمات أو الجمل البسيطة فى حدود ما يضمه قاموس الطفل فى هذه السن من ألفاظ وتراكيب ، ثم يتسع الأمر شيئاً فشيئاً سواء من حيث الموضوعات أو الكلمات والجمل مع دخول الطفل فى مرحلة الطفولة المتأخرة ، فيسهم النص المكتوب بنسبة أكبر على حساب ما يعرض من صور .

4 - التمييز بين حجم وطبيعة وإيقاع نمو

القواميس اللغوية الأربعة التى يتحرك فى إطارها الأطفال فى كل مرحلة عمرية ، وهى «القاموس السمعى» المشتمل على الألفاظ والتراكيب التى يستطيع الطفل أن يفهمها إذا سمعها ، و «القاموس الكلامى» المشتمل على الألفاظ والتراكيب التى يستطيع الطفل أن يستخدمها فعلاً فى كلامه ، و «القاموس القرائى» المشتمل على الألفاظ والتراكيب التى

يستطيع الطفل أن يفهمها إذا رآها مكتوبة ، و «القاموس الكتابى» المشتمل على الألفاظ والتراكيب التى يستطيع الطفل أن يستخدمها فعلاً فى الكتابة .

### ثانياً : من يحكى ؟

بادئ ذى بدء وقبل الإجابة عن هذا التساؤل ، نقول بأن كل شخص فى إمكانه أن يحكى قصة ، أو هو يحكى قصة - حتى دون أن يلتفت لذلك - أثناء ممارسته لأنشطة حياته اليومية ، إلا أن من نعينه هنا بـ «من» هو الذى يمارس هذا النشاط بقصد منه وعن اختيار سواء أكان ذلك بشكل احترافى مهنى أو على سبيل الهواية .

أما الإجابة على التساؤل فنجد أنها تنطوى على شقين ؛ الشق الأول : تحديد وظيفة أو مسمى من يتولى حكي القصص ، وفى هذا الصدد يمكن القول بأنه إلى جانب محترفى حكي القصص الممتهين لهذا العمل أو حتى هواة تقديمه والمتطوعين ، فيمكن لمدرس الفصل أو أمين المكتبة العامة أو مكتبة الأطفال القيام بذلك شريطة أن يلم بأسسه وقواعده فضلاً عن حسن اختياره لما يحكيه من قصص وتهيئته المكان المناسب لذلك ، ولا بد للجهة الإدارية أو المؤسسة الأم التى يعمل بها هذا الشخص سواء أكانت المدرسة أو المكتبة أن تكون على دراية ووعى كامل بطبيعة نشاط حكي القصص الذى يتولى القيام بها، حتى يضمن توفير الغطاء الإدارى له وكذا الإمكانيات والمتطلبات التى تضمن استمراره حتى مع تغير الأشخاص .

أما الشق الثانى : فهو تحديد السمات والصفات

التي ينبغي توافرها في من يتصدى لمهمة حكي القصص ، وفي هذا الصدد يمكن القول بأنه بعيداً عن القبول أو الكاريزما التي ليست في يد أي منا ، وإنما هي منحة من الله عز وجل يهبها من يشاء من عباده ، وتختصر الطريق على كثير ممن يتصدون لمهمة حكي القصص ، حيث نجدهم ينفذون إلى قلب وعقل من حولهم من الأطفال حتى قبل أن يشرعوا في حكي أي قصة لهم ، في استطاعة من يريد امتهان حكي القصص أن يتحرى اكتساب عدد من الصفات ، وأن يتعلم بعض المهارات ، وأن يتسلح ببعض المؤهلات الدراسية :

أولاً : الصفات الواجب توافرها في حاكى القصص: وحيث أن المجال هنا لا يتسع لتعديدها جميعاً ، فسوف يقتصر على ذكر الأبرز والأهم منها ، وهي :

أ ( المبادأة : فحاكى القصص الذى يتصور أن الأطفال هم الذين سوف يبادرون ويتوجهون إليه طلباً لسماع قصة ، سيزل منتظراً لساعات طويلة ، فالحاكى الحصيف المتمرس هو الذى يمتلك شخصية مقتحمة قادرة على اختراق الآخر دون أن يشعر ، والمبادأة ليست بالصفة السهلة الاكتساب وإنما عادة ما تتطلب اطلاع كثير وتدريبات أكثر على كيفية قراءة الآخر عن بعد اعتماداً على لغة العيون والجسم ، ثم السلوك في مرحلة لاحقة .

ب) الصبر وضبط النفس : سواء كان هذا الصبر على أداء مهنة حكى القصص بنفس درجة الحماس والاهتمام والقناعة بأهميتها ودورها

في تشكيل شخصية ووجدان الأطفال ، أو الصبر على ما قد يصدر عن الأطفال من تصرفات خارجة عن المتوقع أو معطلة لخط سير جلسة الحكى Storytelling Session ، أو حتى الصبر على الحكم على إحدى القصص بأنها جيدة أو غير جيدة دون الانتظار حتى اكتمال التحقق من صدق تأثيرها واستمرار هذا التأثير عبر جلسات حكى عدة ، وتعاقب أطفال مختلفين عليها استماعاً فتقبلاً فحياً فرغبة في الاستماع إليها بشكل متكرر . أما ضبط النفس فأبسط ما يمكن أن يفعله حاكى القصص لاختبار حقيقة قدرته على ضبط النفس من عدمه أن يتخيل نفسه في هذا الموقف : «بعد مرور ما يقرب من عشر دقائق استنفدها في بداية الجلسة في القفز والتحرك مع الأطفال لتفريغ طاقتهم الحركية ، وبعد أن بذل كل ما فى جعبته من حيل لإبقائهم هادئين وما أن شرع فى حكى القصة التى يحملها فى يده إذا بأحد الأطفال يقفز من مكانه ويخطف القصة من بين يديه ويمزقها ... !! . هنا عليه أن يقيس درجة انفعاله الداخلى قبل الخارجى ، ويسأل نفسه ما هو السيناريو المحرج اللازم اتباعه عندئذ ؟ وهل سيستطيع القيام به بسهولة وتلقائية وبوجه خال من أمارات الغيظ ومظاهر الانفعال حال حدوثه ؟ أيًا كانت الإجابة فعلى حاكى القصص أن يكون صادقاً مع نفسه لكى لا تسوء منه الأمور وتنهار الجلسة .

ج) الصدق : فمهما بلغ ارتباط الأطفال بمن يحكى لهم القصص ، ومهما تيموا بقصصه

وارتبطوا بها ، فإن كذبة واحدة تصدر عنه حتى ولو عن غير عمد أو فى مكان أو سياق أو مع شخص بعيد عن جلسة حكي القصص خاصته ، ثم يكتشفها أو يفاجأ بها أحد هؤلاء الأطفال أو تتنامى إلى علمه ، لكفيلة بأن يفقد هذا الحاكي كل رصيد الثقة والاحترام والحب الذى يحمله هذا الطفل له مهما بلغت درجة الكاريزما التى يتمتع بها ، خاصة إذا ارتبط ذلك بالعواطف وحقيقة ما يشعر به ويحاول نقله إلى الأطفال أثناء حكي القصة .

وعليه فخير ما ينصح به فى مثل هذه الحالات هو الإسراع بالاعتراف بذلك وعدم المكابرة والتكفير عنه والوعد بعدم العودة إليه مرة أخرى ، وجدير بالذكر أنه ليس هناك مجال لتكرار مثل هذا الخطأ مرة ثانية لأنه لن يجدى عندئذ الاعتذار أو طلب المغفرة ، فالقلوب الصغيرة نادراً ما تنسى أو تغفر الكذب والخداع حتى وإن كان على أحد آخر غيرها ، وعليه فالأفضل الصدق مع النفس ابتداءً وبالتبعية سيسهل تحرى الصدق فى كل السلوكيات والمعاملات .

د ( الذكاء وسرعة البديهة : والذين لا يظهرها فقط فى عملية اختيار ما سيتم حكيه من قصص ، وتحرى خدمته لأهداف تربوية أو اجتماعية أو نفسية معينة ، ثم تخير أنسب الطرق وأكثرها تشويقاً لتقديم هذه القصة لمجتمع الأطفال ، خاصة إذا كان يحكيها لهم لأول مرة . وإنما قد يبرز أيضاً فى كيفية إدارته لجلسة الحكي وتوزيعه اهتمامه ونظراته المعبرة المتفهمة بالتساوى وينفس الدرجة من العمق والانتباه

على جميع الأطفال فى أثنائها ، بحيث لا يشعر طفل بعينه أنه يحظى من جانبه - فى كل جلسة أو فى ذات الجلسة الواحدة - بمعاملة خاصة أو خصوصية مكان الجلوس ، حيث سيؤدى ذلك إلى تعاضم مشاعر سلبية داخله كالأنانية والتعالى والتميز ، فى مقابل تنامى الشعور بالإهمال أو حتى عدم الحظوظ بنفس الدرجة من الاهتمام لدى بقية الأطفال الآخرين فى الجلسة . وهو ما يمكن أن يفشل الجلسة أو على الأقل يعطلها ويؤدى إلى توقفها أكثر من مرة . كذلك من الأمور التى تتطلب معالجة حكيمة من حاكي القصص وكثيراً ما يسأل عنها فى المقابلات الشخصية واستمارات التوظيف فى أقسام الأطفال فى المكتبات العامة ، طبيعة رد الفعل وأسلوب التعامل مع المشكلات المتكررة والطارئة المصاحبة لسلوكيات الأطفال فى هذه السن ، مثل : الصراخ والحركات الانفعالية التى تصدر عن أحد الأطفال أثناء الجلسة ، كأن يلقى نفسه فى الأرض أو يقفز هنا وهناك أو يصرخ أو يردد نفس ما يقوله الحاكي بصوت مرتفع ربما لجذب الانتباه أو إعلان الاعتراض ، بل قد يمتد به الأمر إلى افتعال مشكلة مع طفل آخر والاعتداء عليه بالقول أو الفعل ، أو يجد متعته فى جذب القصة من يد الحاكي وألقائها على الأرض أو الإمساك بها مدعياً قراءتها ... إلى آخر ذلك من المواقف التى تتطلب تدخلاً حازماً وذكياً ومبكراً من جانب الحاكي وهى ما تزال فى مراحلها الأولى فيوثقها وهى فى مهدها قبل أن تتفاقم وتخرج

عدم تأثير مثل هذه الحوادث على خط سير جلسة الحكى إلا فيما ندر ، والذي غالباً ما يحدث من جانب الأطفال حديثى المشاركة فى الجلسة . ومع هذا ففى حال حدوث مثل ذلك رغم كل الترتيبات والاحتياطات الموضوعية ، يتعين على حاكى القصة أن يحتوى الموقف بذكاء وفطنة ويخفف من حالة الحرج التى يكون عليها الطفل صاحب الواقعة ، دون أن يشعر به بقية الأطفال بما حدث . بل حتى إذا كان مكتشف هذا الموضوع هو طفل آخر فى الجلسة ولقت انتباه الجميع بشكل علنى لحدوثه ، فإن تداركه للموقف وتصريحه بإمكانية حدوث هذا الأمر لأى من الحضور رغباً عنه ، سيقى بالغرض ويساعد على تجاوز الأمر بسرعة وسهولة .

هـ) الجيادية الإيجابية : ونعنى بها عدم فرض رؤيته الخاصة وقناعة الذاتية وموقف الشخصى من القضايا أو الموضوعات التى تعالجها القصة على الأطفال المتحلقين من حوله ، كما لا نزيدة أيضاً حاكى سلبى محايد بلا لون أو طعم يمكن الاستعاضة عنه بجهاز تشغيل شريط الكاسيت أو الملفات الإلكترونية ، وإنما لا بد وأن يعرض بوضوح موقفه من هذه القضايا ويكون لديه ما يبرر هذا الموقف ويفسره ، فقط كل ما هنالك أن عليه ضرورة إرجاء الإعلان عن هذا الموقف إلى ما بعد التعرف على مواقف كل الأطفال حتى لا يتبعونه وتذوب شخصيتهم التى ما تزال فى طور النمو والتشكل فى شخصيته هو خاصة إذا كانوا يحبونه ويقتدون به ويؤمنون بآرائه .

عن سيطرة الجميع بمن فيهم والد أو والدة هذا الطفل المقلق ، وعلى ذكر الكبير الذى عادة ما يصحب الطفل إلى جلسة الحكى و يصاحبه أثناءها فهذا الشخص ينبغى أن يحظى باهتمام وتركيز حاكى القصة أيضاً، بما يضمن ضمه إلى صفه فى مواجهة ما قد يصدر عن طفله من تصرفات غير مسؤولة ، ويمكن لجسور الثقة والتفاهم المتبادل أن تحقق الهدف المرجو ، دون حاجة إلى اللجوء للعقاب السلطوي أو الحرمان من استمرار الطفل فى الجلسة . كذلك فإن المحاولات حسنة النية من جانب الاباء لحث أطفالهم على المشاركة الفعالة فى جلسة الحكى والاستجابة لما قد تتضمنه من أنشطة لفظية أو حركية ، تلك المحاولات التى تتم عادة - بشكل قسرى - وعلى غير رغبة الطفل ربما لخجله أو تهيبه جو الجلسة أو لعدم قدرته على مجاراة الأطفال الآخرين الأكثر تميزاً فى المشاركة . هذه المحاولات ينبغى أيضاً أن يحتوئها مسئول حكى القصص ويرشدها بشكل غير مباشر وبحنكة دون وقوع تصادم حوارى مع الأب أو الأم ، وهنا نؤكد على إن مقياس نجاح الحاكى فى مهنته هو قدرته على أدائها بحرفية مغلقة بقدر من التلقائية .

أما الطوارئ من أمثلة التقيؤ أو التبول المفاجئ أو طلب الرضاع .. وما شابه ذلك ، فيمكن للقواعد التى تنظم الاشتراك فى الجلسة والتى يتعهد بالالتزام بها الكبير المصاحب للطفل (الأب أو الأم أو أحد الأقارب أو المربية أو الجليسة ... الخ) أن تفى بالغرض وتضمن

ثانياً : المهارات ويمكن تقسيمها على النحو التالي :

أ ) مهارات لغوية : ونهتم هنا بسلامة النطق ووضوح مخارج الأحرف ، ضماناً لتوصيل المعاني والأفكار وتجنباً للخلط خاصة فيما بين الأحرف القريبة المخرج ، ويتساوى هنا موقف الحاكى سواء أكان يحكى القصة إلقاءً من ذاكرته أو قراءة حاملاً إياها بين يديه فى شكل كتاب . وفى هذا الصدد أجدنى مدفوعاً إلى اقتباس فقرة كبيرة بعض الشيء من الفصل الخاص بالقراءة الوارد بكتاب «نجمه الرائد» وشرعة الوارد فى المترادف والمتوارده لإبراهيم اليازجى اللبناى ، تصف من حسنت قراءته ، حيث أراها بمثابة مرشد ودليل لكل من يريد تنمية وتحسين قدراته القرائية ، فيذكر : قرأت الكتاب وأقرأته ، وتلوته ، وطالعت ، وتصفحت ، وفلان قارئ من قوم قراء ، وهو قارئ مجود (أى حسن اللفظ ، حسن الإبانة) سلس المنطق (أى لين سهل) ، بين المنطق ، بين اللهجة ، مشبع اللفظ (أى يعطى الكلمة حقها فى النطق) ، بليل اللسان (أى فصيحة حسن الوقوع على مقاطع الحروف) ، حسن أداء الحروف ، حسن التحقيق (أى إعطاء كل حرف حقه) ، مليح النبر والإرسال (النبر أى رفع الصوت ببعض أحرف الكلمة ، والإرسال خلافه) ، محكم التفخيم (أى تعظيم صوت الحرف فى النطق للحروف العلوية ويجمعها قولك : قط خص ضغط ، ويكون واضحاً مع الفتح وأقل منه مع الضم ، وأقل من هذا مع الكسر) والترقيق (أى إنحاف صوت الحرف عند نطق الحروف السفلية ، وهى باقى حروف

ويحمل بنا فى هذا الصدد الإشارة إلى نموذج عملى يوضح ما سبق ، فمثلاً قصة تدور حول معاناة شاب يعمل فى أحد المطاعم من مشاعر الخزي والخجل إزاء عمله هذا ، وانتهاء أحداث تلك القصة وحل عقدها بالتاكيد على فكرة ضرورة قبول العمل أياً كانت طبيعته طالما أنه عمل شريف ، فى المناقشة التى عادة ما تجرى عقب حكى أو قراءة قصة كهذه قد يكرس الحاكى الفكرة التى تدور حولها بتوجهه الذاتى وقناعته الشخصية بأن مجرد توفر عمل من الأساس لهذا الشاب يعد أمراً طيباً فى ظل الظروف الاقتصادية الصعبة ووجود كثيرين غيره قد أعيتهم الحيلة فى العثور على أى عمل كان ولكن دون جدوى . ومن ثم فما كان عليه أن يشكو أصلاً إذ أنه أحسن حالاً من غيره ، مثل هذا الرأى مع منطقيته وتماشيه مع الظروف المعيشية المحيطة بالأطفال يقيناً سوف يستحوذ على فكرهم جميعاً ويؤتد أى بذرة فكرة مختلفة لدى أى واحد منهم إذا ما طرحه الحاكى على الفور أو فى بداية الحوار . أما إذا ما تم إرجاءه قليلاً فقد يفاجأ بأفكار أخرى جديرة بالاحترام وتشى بوجود محاولات تكوّن للشخصية لدى بعضهم من هذه الأفكار مثلاً : رأى أحد الأطفال أنه كان من الأنسب لهذا الشاب أن يبحث عن وظيفة أخرى حتى تنتهى مشكلته ، وفى المقابل قد يبرز رأى آخر مناقض يرى أن المشكلة ليست فى الوظيفة ذاتها وإنما فى طبيعة شخصية هذا الشاب الذى حتى لو انتقل إلى وظيفة أخرى أفضل أو أرقى من وجهة نظره فسوف يظل يبحث بين ثناياها وتفاصيلها عما يبعث على الخجل ويستعمر منه . وهنا تبدأ عجلة الحوار بين الجميع فى الدوران بما يثرى المناقشة .

منهم، كما قد ينساق إليها حاكي القصص دون أن يشعر إما استملاحاً واستظرافاً لشكل وطريقة نطق الأطفال لبعض الكلمات<sup>(81)</sup>، أو محاولة لاجتذابهم والتودد إليهم عن طريق تمثيل طريقتهم في النطق، هذه الممارسة هي نطق بعض الكلمات بنفس الطريقة والمخارج التي ينطقها بها الأطفال، والتي من شأنها أن تكرر النطق الخاطيء لهذه الكلمات وتثبته شيئاً فشيئاً، نظراً لكونها تمثل موافقة ضمنية وقبول معلن من جانب حاكي القصص على هذا الخطأ النطقى. بل إذا ما استمر الأمر على ذلك لفترة طويلة فسوف يؤدي بالطفل إلى الإصابة بأحد أمراض أو عيوب الكلام؛ كالتهتهة؛ أى التواء اللسان عند النطق، والتعتهة؛ أى عدم الاستمرار فى الكلام، والشعثة، أى غالباً التاء والعين على الكلام، والتمتمة؛ أى رد الكلام إلى التاء والميم، والطمطمة؛ أى إبدال الطاء تاء، والفأفة؛ أى التردد فى نطق حرف الفاء، والثأثة؛ أى إبدال السين أو الشين تاء، واللجلجة؛ أى التردد فى الكلام، والضعضة، أى عدم إبانة الكلام من ضعفغ الطعام أى لم يحكم مضغه، واللثغة؛ وتعنى إبدال الستة حروف التالية: الهمزة، الراء، السين، القاف، الكاف، اللام، بغيرها، واللعثة؛ أى عدم القدرة على نطق الحروف أو تكرار مقاطعها، والترخيم؛ ويعنى حذف بعض الكلمات لتعذر نطقها<sup>(1،2،3)</sup>.

ومن ثم فالأولى هنا وما ينصح بها دائماً هو التزام حاكي القصص النطق الصحيح للكلمات على طول الخط مهما كانت درجة صعوبتها على الأطفال، وألا يكل ولا يمل من لفت انتباههم لهذا النطق الصحيح ومطابقتهم بصفة مستمرة

التهجاء بعد استبعاد حروف التفتخيم، والتي ينخفض عند نطقها اللسان إلى قاع الفم ما عدا الألف اللينة، والراء، واللام، لا يتغير فى لفظه (أى لا ينطقه بأقصى فمه وهو يشير إلى تكلف الكلام على مذهب الأعراب)، ولا ينتنع (أى لا يرمى بلسانه إلى نطق الفم (أعلاه) عند النطق مغالاة)، ولا يتعمق (وهو أشد التنطق)، ولا يتمطق (أى لا يعتمد النطق باللسان والغار الأعلى)، ولا يتفهيق (أى لا يكثر الكلام، فيتنتنع ويتوسع فيه مالئاً شذقيه به)، ولا يتشدد (أى لا يلوى شذقه للتفصح وتكلف البلاغة)، ولا يحط (أى لا يمد اللفظ ويظيله)، ولا يغمغم أو يجمجم (وكلاهما يقصد به عدم إبانة الكلام مع اختلاف الدرجة)، ولا يمضغ الحروف (من مضغ الطعام وهو أن يجيل لسانه بالحرف كأنه يمضغ شيئاً)، ولا يلوكها (وهو أهون المضغ)، ويقال حدر قراءته وحدر فيها إذا أسرع فيها وتبعها، وترسل فى قراءته ورسل ترسيلاً، ورتلها وترتل فيها إذا تمهل فيها وحقق الحروف والحركات. وجهر بقراءته إذا رفع صوته بها، وخفت بقراءته وخافت وتخافت إذا خفض صوته. وعبر الكتاب إذا تدبره بنفسه ولم يرفع صوته بقراءته. واستعجمت عليه القراءة إذا لم يقدر عليها لغلبة النعاس عليه. ويقال ناد القارئ ينود نودانا إذا حرك رأسه وأكتافه فى القراءة<sup>(80)</sup>.

هذا ويجدر بنا هنا التنويه إلى ممارسة سلبية يقوم بها كثير من الآباء والأمهات عن جهل

بتكراره مرة واثنتين وثلاثة ، بما يساعد بمرور الوقت على سلامة تشكُّل جهازهم الصوتى واستقرار مخارج الحروف والتدرب على صحة نطقها. هذا ويوضح الشكل التالى توزيع الحروف الهجائية العربية على مخارجها المختلفة داخل فم الشخص .

أما إذا كان حاكى القصص نفسه يعانى من عيب ما فى الكلام أو النطق فقد انقسم الكتاب فى مجال حكى القصص حول ذلك ، حيث يرى البعض منهم غض الطرف عن ذلك والقبول به طالما أنها ليست عيوباً جوهرية أو عسيرة Severe ، من منطلق أن ذلك يضىف طبيعىة وتلقائية أكثر على الحاكى ، فيكون مثله مثل كثيرين من الأشخاص الذين يمر بهم الطفل فى حياته اليومية وبالتالى يسهل تأثيره فيهم وتوصيله المعنى المشتملة عليها القصة لهم ، وفى المقابل ينقد أصحاب الرأى الآخر - وأنا معهم - ذلك حيث يرون أن مبرر وحجة سهولة تأثير وتوصيل الأفكار هو ما يعظم خطر الاعتماد على حاكى قصص يعانى من عيوب كلامية سواء أكانت هذه العيوب خلقية أو عيوباً اكتسبت بأى شكل من الأشكال ، لأن الأطفال فى هذه السن ما يزالون فى طور التشكل نفسياً ولغوياً وبالتالى فسوف يتلون أداؤهم اللغوى بلون معلمهم والذى هو هنا حاكى القصص ، حيث ستقتفى أجهزتهم الصوتية ومخارج حروفهم الجهاز الصوتى له ومخارج حروفه ، ومن ثم تتحول جلسة حكى القصص من فرصة لإصلاح طريقة النطق واكتساب كلمات جديدة منطوقة بشكل سليم ، إلى جلسة لتكريس النطق الخاطىء والتقاط كلمات مشوهة النطق مغلوطة المخرج ، مع كامل احترامنا وتقديرنا لما يمكن أن يتسم به مثل هذا الحاكى من

صدق النوايا والحرص والتفانى فى أداء العمل ، ولكننا فى سياق تعليمى تثقيفى لا مجال فيه للعاطفة أو المجاملة .

هذا وبعبداً عن اختلاف وجهات نظر علماء اللغة حول عدد مخارج الحروف ، وكما يبدو من الشكل رقم (1) يمكن تقسيمه على النحو التالى<sup>(86)</sup> :

1 - الجوف : ويقصد به خلاء الحلق والقم ، وحروفه هى الألف ، والواو والياء المديتان ، وتسمى حروف العلة ، وحروف المد (أ ، و ، ي) .

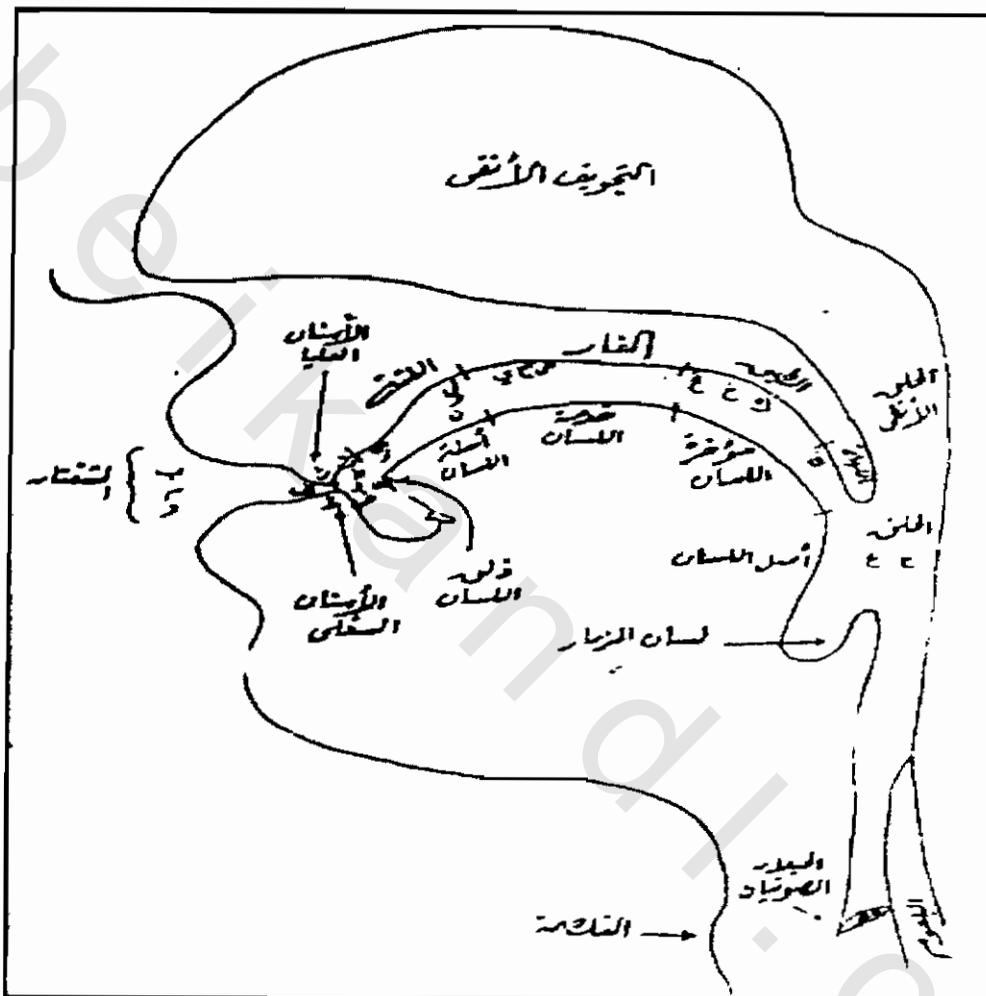
2 - الحلق : وحروفه هى : (أ ، هـ ، ع ، ح ، غ ، خ) .

3 - اللسان : وحروفه هى : ق ، ك ، ج ، ش ، ي (غير المدية) ، ض ، ل ، ن ، ر ، ط ، د ، ث ، ص ، س ، ز ، ظ ، ذ ، ت) .

4 - الشفتان : وحروفهما هى : ف ، و (غير المدية) ، ب ، م) .

5 - الخيشوم : وهو أقصى الأنف ، وتخرج منه حروف الغنة (النون المشددة ، والمدغمة ، والمخففة) ، والتنوين ، والميم المدغمة والمشددة والمخففة .

ويمكن ببساطة شديدة لحاكى القصص أن يتعرف على مخرج أى حرف عن طريق تسكينه وإدخال همزة وصل عليه ، وحيثما ينقطع الصوت (الهواء) يكون مخرجه (فمثلاً : بتسكين حرف الباء ووضع همزة وصل قبله ، ثم نطقه «أب» نكتشف أن انقطاع الصوت ومن ثم مخرجه يكون



الشكل رقم (1) توزع الحروف الهجائية العربية على مخارجها المختلفة داخل فم الشخص (85)

بين الشفتين بعد ضمهما) .

ونقطة أخرى يجب تحريها في هذا السياق وهى وضوح المعنى ، والذى يتحقق من خلال الإحساس بكل لفظ يتم نطقه ، وليس الإحساس بالحرف مجرداً ، ولكن داخل السياق العام للجملة والعبارة ، والوقف ، حتى يمكن فهم الدافع من وراء اللفظ والقصد منه ، وعلاقته بغيره من الألفاظ والتعبيرات . ويكتسب حاكى القصص هذه المهارة بدراسة الصوت الإنسانى وطبقاته وموسيقاه<sup>(87)</sup> .

ب) مهارات التواصل الأساسية : ويقصد بها تلك المهارات التى تمكن حاكى القصص من التواصل مع من يحكى له القصة وتمهد الطريق له نحو تحقيق الهدف من جلسة الحكى ، فإذا كان الكلام هو تشكيلات لغوية، وحدتها الكلمة ومن مجموعها يتشكل معنى ما ، فإن اللغة بمعناها الأوسع والأشمل مجموعة من الأصوات أو الإشارات أو الحركات أو التلميحات التى تعطى دلالة يفهم منها شئ ما<sup>(88)</sup> ، ومن هذا المنظور نعدد بعض مهارات التواصل التى يمكن أن يلجأ إليها ويستخدمها حاكى القصص ، وهى :<sup>(89)</sup>

1 - التواصل بالعين Eye Contact : يميز النظرة التى تصنف على أنها أحد أنماط التواصل بالعين عن أى نظرة أخرى عادية ، بأنها عادة ما تكون حاملة معنى أو رسالة بعينها يراد توصيلها ، ورغم أن هذا النمط من التواصل مثله مثل غيره من أنماط التواصل الأخرى يتم فى اتجاهين ، إلا أننا هنا نهتم بها عندما تبدأ من عند الحاكى لأنها حتى ولو كانت

استجابة ورد فعل لنظرة ما من جانب طفل أو مجموعة أطفال فى جلسته ، فإنه عادة ما يحمل هذه النظرة رسالة معينة يراد من ورائها تحقيق هدف بذاته أو طلب القيام بشئ معين ، وكما أشير سابقاً عند الحديث عن سمة الذكاء والفتنة الواجب توافرها فى حاكى القصص ، فلا بد من التفاته وحرصه على توازن وتساوى ما يوزعه من انتباه ونظرات اهتمام على حاضرى جلسة الحكى من الأطفال وهو ما يطلق عليه النظرة البانورامية ، ما لم يكن فى ذهنه رسالة ما (تشجيع ، استحسان ، رضى ، غضب ، رفض ، نهى ، ... الخ) يريد إيصالها لطفل أو أكثر دون بقية الأطفال .

2 - لغة الجسم Body Language : مع تسليمنا بوجود فروق مجتمعية وثقافية وفى أحيان قليلة فروق فردية فيما يتعلق بدلالة وضع وحركة الجسم . فهناك وضع أو حركة لجسم حاكى القصة تشعر الأطفال بإقباله عليهم واهتمامهم بهم وفى المقابل هناك وضع وحركة لجسمه يفهمون منها أنه لا يعيرهم أى اهتمام من الأساس ، بل يمكن لعدم الحركة على الإطلاق والاسترسال فى حكى القصة بروتينية ورتابة مملة ودون الأخذ بتكنيك التنوع الإيقاعى Anisochrony المتمثل فى التنويع فى سرعة الحكى بتسريع أو تبطئ إيقاعه بل والتوقف عنه أحياناً إذا اقتضت الضرورة فيما يعرف اصطلاحاً بالوقفة Pause<sup>(90)</sup> ، يمكن أن يجعل الأطفال ينفضون فى لحظة من

حول حاكي القصص . ويمكن لعبارة مثل :  
أندرون ماذا حدث بعد ذلك ؟ أن توقظ انتباه  
من شرد أو تململ انصرف ذهنه لشيء ما  
حوله. وتحقق فعالية أكثر من عبارات التهديد  
من أمثلة: تنبه لما أقول ، أو توقف عن الحركة  
وركز معنا ، كف عن هذا الذي تفعله<sup>(91)</sup> .

وقد ذكر إيجان Egan<sup>(92)</sup> خمس صفات  
أساسية (تجمع الأحرف الأولى من كلماتها  
الإنجليزية الكلمة SOLCR) للوضع الأمثل الذي  
يمكن أن يتخذه الشخص إذا ما أراد أن يوصل  
لشخص آخر اهتمامه به وانتباهه إليه ، وهي على  
النحو الآتي :

أ) اجعل جلستك مع من تواجه تتخذ شكل مربع  
Squarely .

ب) اجعل وضع جسمك منفتحاً في مواجهته :  
Open .

ج) ملّ للأمام قليلاً في اتجاهه : Lean .

د) احرص على تحقيق التواصل : Contact .

هـ) كن مسترخياً (تلقائياً وغير متكلف) في  
جلستك : Relaxed .

3 - المسافة الشخصية Personal Distance or Territory :  
ويقصد بها تلك المسافة التي  
تفصل بين حاكي القصص عن الطفل أو  
الأطفال ، وهي تختلف أيضاً من مجتمع إلى  
آخر ومن طفل إلى آخر .

ومن واقع التجربة العملية والتعامل مع الأفراد  
في مجتمعات غربية لوحظ عدم قبول تجاوز مسافة  
معينة تعرف بـ «منطقة الارتياح Comfort Zone»

(في الغالب تكون بطول الزراع) طالما لا توجد  
علاقة وطيدة ومعرفة سابقة ، بل إن مساحة القرب  
المادى بين شخصين خاصة لو كانا من نفس  
الجنس عادة ما تحمل دلالة معينة !! ويتضاعف  
التأكيد على ضرورة احترام هذه المساحة إذا ما كان  
الطرف الآخر طفل ، نظراً لحضور الأذى أو التحرش  
الجنسى (Sexual Insult (or Harassment) بالأطفال  
بإساءة معاملتهم Children Abuse ، وكثافة هناك . ومن ثم فمن المبادئ والقواعد التي  
ينبه إليها الطفل عندهم منذ الصغر تجنب الأغراب  
بل وعدم التحدث إليهم مطلقاً<sup>(93)</sup> . أما عندنا في  
المجتمعات الشرقية المفرطة في الحميمية ، فهناك  
تجاوز متكرر وانتهاك دائم لتلك المساحة الشخصية ،  
وما التقبيل المتبادل يومياً - بل أحياناً أكثر من مرة  
في اليوم الواحد - بين الأصدقاء أو الموظفين في  
نفس العمل أو المكتب إلا أحد مظاهر هذا التجاوز  
المرضى به والمعتاد عليه .

ومن ثم فكل ما يمكن قوله هنا أنه - كما  
هو الحال بالنسبة للغة الجسم - يتعين على حاكي  
القصص أن ينطلق من أرضية الظروف والأعراف  
المجتمعية والثقافية عند تعامله فيزيقياً أو مادياً مع  
الأطفال الذين يحكى لهم القصص ، وفي غياب  
تحديد واضح لتلك المسافة في ثقافتنا فإن خبرة  
وتمرس الحاكي وقدرته على النفاذ لمجتمع الأطفال  
من حوله واستشفاف مستوى الارتياح وعدم  
الارتياح المتعلق بالمسافة التي تفصل بينه وبينهم هي  
التي تحدد ذلك. كما ينبغى التأكيد على نقطتين  
على جانب كبير من الأهمية ، الأولى : عدم  
التسرع في اختصار تلك المسافة وتقليل حجمها  
وإنما لابد من جعلها تختصر من تلقاء نفسها

وبشكل طبيعي تلقائي حسب تطور العلاقة وعلى امتداد جلسات الحكى ، الأمر الآخر أن هذا النمط من التواصل حتى وإن تطور إلى تربية على الكتف أو لمسة حانية ودودة ، إذا لم يكن نابعاً من شعور أصيل وإحساس حقيقي غير مفتعل أو زائف Fake ، فسيكون ضرره أكثر من نفعه وقد يفقد الحكاكي كل مصداقيته .

4 - النغمة الصوتية Vocal Tone : وهي ترتبط بالمهارات اللغوية المشار إليها سابقاً ، فطبقة Pitch الصوت ، وحجمه Volume ، وكذا معدل سرعة Rate الحديث يمكن أن تنقل الكثير من المشاعر وبل والمواقف أيضاً والانطباعات . ولن نزيد هنا على ما سبق قوله إلا الإشارة إلى ضرورة ألا يفرض طبع الحكاكي ومسلكه الصوتي المعتاد سيطرته على أدائه فى الحكى ، بل إن من المهارات الأساسية التى ينبغى عليه التسلح بها وتنميتها هو القدرة على تلوين الصوت : حدة وغلظة ، ارتفاعاً وانخفاضاً ، سرعة وبطء حسبما تقتديه طبيعة الشخصية التى يتحدث على لسانها داخل القصة التى يحكيها .

5 - المسلك اللفظي Verbal Behavior : وهنا نتحدث عما هو أبعد من المخزون اللفظي الذى يعتمد عليه حاكى القصص ، ويتحرك فى إطاره لنصل إلى الطرق التى يسلكها ويتبناها فى استثمار هذا المخزون فى مرحلة الإعداد لبدء الجلسة ، وأثنائها ، ثم فى مرحلة ما حكى القصة . وتبرز أهمية المسلك اللفظي لحاكي القصص فى حالة استطراد أحد

الأطفال فى حديث طويل عن موضوعات ومواقف ليست لها علاقة مباشرة بموضوع القصة أو عما يسأل عنه الحكاكي ، فعندئذ يكون لمهارة الحكاكي فى إبداء الاهتمام لما يسمعه بشكل هادئ ودون تأفف ، وانتقاء ما يمكن أن يستثمر من هذا الحديث فى خدمة أهداف الجلسة والمساعدة على إبراز الفكرة التى تدور حولها القصة، ثم أخذ دفعة الحديث بسلاسة وتلقائية من هذا الطفل والاحتفاظ بها أو تحويلها لطفل آخر أو توجيهها فى شكل تساؤل إلى المجموع ، الدور الأساسى فى وصول الجلسة إلى بر الأمان .

6 - قراءة الصمت Reading the Silence : والصمت الذى نعينه هنا هو صمت أحد الأطفال داخل جلسة الحكى فى موقف يتطلب الحديث و المشاركة ، ومن ثم فهو يختلف عن الإنصات أو الاستماع Listening والذى يساعد على وصول صوت الحكاكي والأفكار المتضمنة إلى الأطفال ، كما أنه سمة من السمات التى ينبغى على الحكاكي تحريها .

هذا ولا بد وأن يكون حاكى القصص على دراية ووعى بأنواع صمت الأطفال فى الجلسة ، وكذا البواعث التى تقف وراء صمت كل منهم ، والتى ليست بالضرورة تنطلق جميعها من خيانة الخجل ، فهناك صمت الطفل الملول ، وهناك صمت الطفل المتحدى المعترض تجاهلاً ، وهناك صمت الطفل المرهق لأى سبب من الأسباب ، وهناك صمت الطفل المفكر المتجاوز لأحداث

المسرحى البسيط. ونظراً لمحدودية المساحة التي يمكن أن يتحرك فيها حاكي القصص مقارنة بالمساحة المتاحة للمؤدي المسرحى فنجد أن لزاماً عليه أن يعول كثيراً على الأداء الصوتى إلى جانب تعبيرات الوجه والإشارات والإيماءات وحركة الجسم<sup>(94)</sup>.

هذا ولا بد من أن يضع حاكي القصص فى حسابه دائماً أنه ليس فقط مؤد ومبرز لهذه المشاعر أو التعبيرات والحركات ، وإنما طبيعة حكى القصص وخصوصية السن الصغيرة لجمهور الأطفال المستمع للقصص تفرض عليه تجاوز هذا المستوى والانتقال إلى مستوى أكبر وأعمق يتمثل فى نقل هذه المشاعر والحركات إلى الأطفال ثم تدريبهم عليها ، ولن يتأتى ذلك ما لم يكن قادراً على التأثير فى جموع الأطفال من حوله ليس من منطلق تسلطى قهرى وإنما اعتماداً على رصيده من الخبرة والتمرس ومخزونه المستدام والمتجدد من المشاعر الحقيقية وتواصله الحى مع الأطفال المستمعين للقصص وإدراكه الواعى لطبيعة احتياجاتهم . كما نشير هنا إلى ضرورة انتباه الحاكي إلى احتمالية وجود بعض الاختلافات فى بعض الحركات والإيماءات تبعاً لمجتمع والسياق الذى تدور فيه أحداث القصة ، ومن ثم يتعين عليه لفت نظر الأطفال لهذا الاختلاف وتفسيره حتى يجنب نفسه ويجنبهم ما قد يحدث من لبس وخلط.

هذا ولا بد لحاكي القصص أن يكون على وعى بدوره وحدود وطبيعة هذا الدور ، فهو ليس مؤلف القصة ، ولا حتى مرآة تنعكس على صفحتها صورة المؤلف بل إن تميزه يأتي من تميز

القصة أو المترفع عنها ، يقابله صمت الطفل محدود القدرة أو البطئ الفهم والاستيعاب ، والاثنان يختلفان عن صمت الطفل الشارد المرتمل بفكره بعيداً عن الجلسة بما فيها ومن فيها ، وهناك صمت الطفل الخائف من الخطأ ، وهناك صمت الطفل المرعوب من أن ينبت ببنت شفة فى وجود طفل آخر أو فى وجود أمه ... وغير ذلك كثير . ومع تعدد مآتى وأنواع الصمت تتعدد الطرق التى يتبناها حاكي القصص لكسر حاجز كل نوع ، وفك عقدة لسان صاحبه ، وتشجيعه على المشاركة. أما صمت الحاكي أثناء حكى القصة أو الذى يتعمد القيام به بهدف إيصال رسالة ذات مغذى إلى أحد أو بعض الأطفال ، وما قد يبدو من تناقض واضح بين ظاهره وحقيقة وظيفته ، فهذا تكنيك أو فنية يتم اكتسابها والتدرب عليها بمرور الوقت . وفى رأى الشخصى أنه كما يتبادل حاكي القصص الحديث مع الأطفال ، عليه أيضاً أن يتبادل معهم - من آن لآخر - الصمت ، ليس أى صمت أو الصمت الذى يقطع خيط التواصل ، ولكن ما أعنيه هو ذلك الصمت الذى يربط حبات عقد الحديث فيجعله متصلاً وممتداً .

ج) مهارات تعبيرية وحركية : إذا كانت مهارات التواصل السابقة يستخدمها حاكي القصص فى التواصل مع جموع الأطفال المستمعين لقصصه ، فإن المهارات التعبيرية والحركية التى نعيها هنا هى تلك التى يعتمد عليها ويستخدمها لإيصال المعانى والمشاعر والأفكار المختلفة التى تعترى شخصيات القصة على امتداد خطها الدرامى وتبعاً لتسلسل أحداثها ، والتى قد تتطور حتى لتصل إلى عتبات الأداء

شخصيته عن مؤلف القصة ليس بتغيير فكرته أو التدخل فى سير الأحداث ولكن باكساب كل كلمة وصورة وحدث داخل هذه القصة لون وطعم خاص من عندياته هو ووفق قدراته الشخصية التى يتمتع بها .

وقد تبعد أو تدنو المسافة بينه وبين المواقف أو الوقائع أو الشخصيات التى يحكى عنها ، وهذه المسافة قد تكون زمنية (أى أن يحكى عن وقائع حدثت قبل عدة سنوات أو قبل آلاف السنين) ، أو قولية (أى أن يحكى القصة (خاصة إذا لم تكن مقروءة من كتاب) مستخدماً مخزونه من الكلمات والعبارات والتى ليست بالضرورة هى نفس الكلمات التى يتحدث بها فى حياته العادية ، فى مقابل الالتزام بحرفية الكلمات التى تجرى على لسان شخصيات القصة) أو ثقافية (بأن يبدو فى مستوى ثقافى أرقى من الشخصية أو الشخصيات التى يحكى عنها أو فى وضع مساو لها أو أقل منها) أو أخلاقية (بأن يبرز الأخلاقيات المنفرة فى بعض شخصيات القصة وكيف أن عليه البعد عنها ، أو الأخلاقيات الحسنة التى يحرص على التحلى بها)<sup>(95)</sup> . وغالباً ما يتم إشراك الأطفال فى التعرف على هذه المسافات . واستثمار ذلك فى توصيل هدف ومضمون القصة .

هذا وتجدر الإشارة هنا إلى إمكانية النظر إلى حاكى القصة على أنه يقترب - إلى حد كبير - فى أدائه لعمله إلى المرشد النفسى Counseling ، ذلك الشخص الذى يتعين عليه رصد اتجاهات المسترشد واستشفاف توجهاته حتى يتمكن من مساعدته وتقديم العون له . وفى هذا الصدد يذكر

علاء الدين كفافى نقلاً عن باترسون Patterson<sup>(96)</sup> أن المرشدين النفسيين الناجحين هم الواعون أولاً بذواتهم المتقبلون لها ، والواعون بيئتهم المتفاعلين معها بطريقة واقعية ومسئولة ، كما أنهم منفتحون فى الحياة العامة على مدى كامل من الخبرات يندمجوا معهم ، ولكنهم مع ذلك يظل لهم استقلاليتهم وشخصياتهم .

### ثالثاً: المؤهلات الدراسية :

بعد افتتاح مدرسة تدريب مكتبي الأطفال بمكتبة كارنجى بتسبيرج Training School for Children's Librarians - Carnegie Library of Pittsburgh عام 1901 هو بداية أولى الخطوات الأكاديمية الرسمية لتدريس حكى القصص كمقرر دراسى . أما الآن فهناك العديد من كليات تدريب المعلمين Teacher training colleges ومدارس ومعاهد المكتبات ، التى تدرس مقررات دراسية وتدريبية فى هذا التخصص على مدار فصل دراسى واحد أو أكثر ، يتضمن محاضرات نظرية وتدريبات عملية على حكى القصص يتوفر على الإشراف عليها وتدريسها أساتذة متخصصين وحكاة قصص محترفين . ومتى اجتاز الدارس فصل دراسى كامل يكون قد حصل على برنامج دراسى كامل فى حكى القصص يمكنه من ممارسة هذا التخصص أمام جمهور عريض من المتلقين .

وعلى الصعيد المصرى والعربى يمكن لكليات: رياض الأطفال ، التربية ، اللغة العربية ، الطب (وتحديداً طب الأطفال والطب النفسى) ، وأقسام الإلقاء والأداء المسرحى بأكاديميات الفنون ، وأقسام

### ثالثاً ، ماذا نحكي ؟

على الرغم من أن كثيراً من حكاة القصص يحكون قصصاً من بنات أفكارهم ومخيلاتهم ، فإن السواد الأعظم من هؤلاء الحكاة يتحصلون على مخزونهم القصصى من الكتب . فإلى جانب الأشعار والأغاني والمسرحيات ، نجد القصص بأنواعها المختلفة ، والتي تعد من أبرز الأعمال الأدبية ، ودون الخوض التفصيلي المستفيض في التعريف بكل نوع من أنواع القصص ومقارنته بالأشكال الأدبية الأخرى - حيث يحتاج ذلك إلى أفراد دراسة مستقلة - يمكن التعريف بشكل مركز ببعض هذه الأنواع كما يلي<sup>(97)</sup> :

أ ) الحكايات الفولكلورية (الشعبية) Folk tales :

هي ببساطة مروية شعبية ، نسجها الخيال الشعبي ، وتداولها الناس جيلاً بعد جيل مضيفين لها ومحورين فيها ، وهي قد تكون عبارة عن قصص أو مجرد خبر يتناقل من جيل لجيل ، شفاة غالباً وكتابة أحياناً<sup>(98)</sup> . وعادة ما يكون هذا النوع من الحكايات بسيطاً يقف في موضوعاته عند حدود الحياة اليومية والأمور الدنيوية العادية ، ومن ثم لا يغلب عليه طابع القداسة المغلف للقصص الأسطورية ، وغالباً ما يركز في مجمله على عنصر الحبكة Plot في القصة ، والتي هي ببساطة تركيب مجموعة من الأحداث العارضة في حدث كامل مترابط وموحد يمكن للعقل أن يدركه دفعة واحدة<sup>(99)</sup> . وهذا القصر وتلك البساطة هما اللذان يرشحانها بقوة للاستخدام في جلسات حكي القصص ، علاوة على اشتغالها في الغالب على القيم والتقاليد المتعارف عليها في المجتمعات التي

المكتبات والمعلومات ، وعلم النفس بكليات الاداب والعلوم الإنسانية أن تكون وجهة مناسبة يمكن لمن يعمل أو سيعمل كحاكي قصص Storyteller ، أن ينمي قدراته ويدعم ويرشد ما يقوم به من ممارسات من خلال الالتحاق بالبرامج الدراسية التي تتيحها هذه الجهات سواء كانت في شكل دراسات حرة أو دبلومات في مرحلة الدراسات العليا ، ومن أهم وأبرز الموضوعات المرشحة لأن تحتل رأس قائمة أولويات بدراسته : علم النفس الارتقائي ، الإرشاد النفسى ، علم نفس الشخصية ، علم النفس التربوى ، ديناميات الجماعات ، فن الإلقاء ، مبادئ الحركة والأداء المسرحى ، مشكلات التخاطب ، الطب النفسى والعصبى للأطفال .... الخ . هذا إلى جانب الاشتراك فى عضوية الجمعيات والمؤسسات المعنية بحكى القصص ، والتي سبقت الإشارة إليها عند الحديث عن نشأة وتطور حكي القصص . وكان من أبرزها :

- المركز الدولى لحكى القصص International Storytelling Center .
- الشبكة الوطنية لحكى القصص (بالولايات المتحدة الأمريكية) National Storytelling Network .

وأخيراً فيجب التأكيد على أنه مهما تعددت وتنوعت الدراسات الداعمة لأداء حاكى القصص لمهمته ، فلن يمكنه بأى حال أن يستغنى بها عن الممارسة العلمية ، تلك الممارسة التي تعتبر محكاً جيداً ، ومجالاً خصباً للتطبيق وربما التغيير خاصة إذا كانت قد ولدت فى سياقات ومجتمعات أخرى مغايرة ومختلفة . هذا فضلاً عن مقدرته الخاصة على الإبداع والتغيير والتطوير فيما يقوم به .

تنشأ فيها ، واستعراضها لكيفية فهم وتفسير المجتمعات. للظواهر الطبيعية : كالبرق والرعد ، والزلازل ، والبراكين ، والأعاصير قبل أن تكتشف التفسيرات العلمية لكل منها . ولا يمكننا تجاوز أن الحكايات الشعبية تعكس حاجات الإنسان النفسية والإنفعالية ، حيث نجدها في أحيان كثيرة تجيء تعويضاً عن إحساسه بالقهر والضعف أما الطبيعة والسلطة ، أيا كان نوعها ، كما أنها قد تعكس في بعض الأحيان التوق لتحقيق الحلم والتسيد إلى جانب البعد الترويحي الترفيهي . كل ذلك أدى إلى تداول وانتشار الكثير من الحكايات الشعبية من جميع أنحاء العالم ، والحرص على كتابتها وإعدادها خصيصاً كي تروى على ألسنة حكاة القصص .

(ب) قصص الجن Fairy Tales: (100)

على الرغم من الاستخدام التبادلي لكل من مصطلحي «قصص الجن» و «الحكايات الفولكلورية» ، ورغم انصوائهما تحت ما يعرف بالأدب الشعبي ، إلا أن هناك من يميز بينهما على أساس أن الحكايات الفولكلورية تدور حول المآثر البطولية Legend ، والعادات Customs ، والخرافات Superstitions ، ومعتقدات الناس البسطاء العاديين Believes of Ordinary People. في حين تعنى حكايات الجن بشكل أساسي بالجن Fairies ، والجان الأقرام Elves ، والجنيات Pixies ، والعماريات Goblins ، والمردة Giants ، والوحوش Beasts ... وغير ذلك من الكائنات الخيالية التي تتمتع بقوى سحرية خارقة ، بل إن هناك من يرى أن حكايات الجن تنضوى تحت مظلة الحكايات الفولكلورية ، ولكن يميزها أنها تتناول أحداثاً وشخصيات تتعلق بالسحر

والعجائب ، هذا بالإضافة إلى ما تتميز به عن بقية فئات الحكايات الفولكلورية من الطول الواضح وتشعب الأحداث ، وغلبة طابع المغامرة والرومانسية على كثير من هذه الأحداث في الغالب من شخصيات وأشياء سحرية<sup>(101)</sup> .

وبالإضافة إلى ما سبق نجد أن هناك سمات محددة تحدد ملامح قصص الجن نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي<sup>(102)</sup> :

1 - تتسم حبكةها الدرامية Plot بالبساطة والمباشرة، حتى وإن تضمنت وقائع Climax<sup>(103)</sup> وموضوعات Themes<sup>(104)</sup> متعددة.

2 - عادة ما تجرى أحداثها في الماضي ومن هنا جاءت العبارة الاستهلاكية الشهيرة التي ما من قصة إلا وتبدأ بها «يحكى أنه كان ... في سالف الزمان ... / أو كان يا ما كان ... في سالف العصر والأوان ... Once Upon a ... time .

3 - يتم تبيان الزمان والمكان والصراع الأساسي فيها في بدايتها ، حيث يخصص زمن قليل لذلك تتم فيه عملية الوصف .

4 - يتم حل الصراع أو العقدة بعد الذروة Climax<sup>(105)</sup> بوقت قصير ، وغالباً ما يحدث ذلك بشكل موجز وينتهي بنهاية سعيدة ومن هنا جاءت العبارة الختامية الشهيرة التي ما من قصة إلا وتنتهي بها ... وعاشا في سعادة أبدية بعد ذلك / أو ... وعاشوا في تبات وخلفوا صبيان وبنات and happily ever after... they lived .

من خلف ظهورهم ، وأنه فى استطاعتهم التحليق بهذه الأجنحة حتى ولو تخيلياً Fanciful بين السحب البعيدة ، كما يستطيعون من خلال النظر داخل بلورة مسحورة Crystal Ball يحملها أحد السحرة Wizard بين يديه ما يتمنونه أو يرغبونه أو يستطيعوا مع إحدى الحكايات أن يكبروا ويصغروا بأخذ رشفة صغيرة من شراب سحري Potion غريب ، وأخيراً وليس آخراً إمكانية استحضار عفريت من الجن Femlia بترديد إحدى التعاويذ السحرية Spells ، فيطير بهم وهو يحملهم على كفه الكبيرة أو تنقادفهم الرياح يمناً ويسرة وهم متشبثون بطرف خصلة ضفيرته المعقوفة . إنها ببساطة تحقق لهم متعة تصديق غير المصدق The Joy of believe in the Unbelievable .

هذا وتنقسم قصص الجن من حيث المحتوى إلى فئات عدة لعل من أهمها ما يلي (107) :

أ ( القصص التراكمية Cumulative Tales : وهى تلك القصص القائمة على حدث متكرر يودى إلى بناء الذروة Climax الدرامية للقصة ، ومن أبرز أمثلتها : قصة «البيت الذى بناه جاك The House That Jack Built» .

ب) قصص لماذا ؟ Pourquoi Tales : وهى تلك القصص التى تهدف إلى التعريف بأصل الأشياء والعادات والتقاليد لدى شعوب أو قبائل معينة ، ومن أبرز أمثلتها : قصة «كيف تحصل النمر على هذه البقع ؟ How the Leopard got his Spots?» .

ج) القصص التى تتضمن عناصر أو شخصيات خارقة للعادة أو الطبيعة ، وهذه الفئة هى التى

5 - عادة ما يتخذ التشخيص Characterization (106) بعدين Two dimensionals ؛ شخصيات خيرة وشخصيات شريرة ، تدور عجلة الصراع بينهما على طول امتداد خط القصة . ويعد هذا العنصر من أبرز العناصر التى تجتذب الأطفال لهذه القصص ، حيث تتماشى أحداثها مع الحس الأخلاقى الفطرى Moral Sense لديهم الذى من ثوابته مكافأة الطيب وعقاب الشرير .

6 - غالباً ما تكون هناك أشياء يحدث عن طريقها السحر أو يفعل بواسطتها تأثيره ، مثل : عصا ، بلورة ، شراب ، حذاء ، خاتم ، عباءة ، طاقة ، حصان ، سرير ... الخ . أو قد يتم ذلك من خلال ترديد كلمات ذات مفعول سحري (افتح ياسمسم Open sesame) أو التمتمة بتعاويذ غريبة (Abracadabra) .

7 - يتأتى جذب الانتباه من خلال التشويق Suspense والتكرار Repetition . وذلك بهدف الامتاع لا الترويع ، وإزكاء الخيال بالحب وليس إطفائه بالرعب .

8 - عنصر الحكمة المتكرر ، غالباً ما يتكرر ثلاث مرات (كما هو الحال فى قصة الخنازير الثلاثة الصغيرة Three Little Pigs ، حيث كان يتعين على الذئب أن يكرر نفخ بيت كل خنزير من الخنازير الثلاثة ثلاث مرات لكى يهدم «هووف .. هووف .. هووف .. هووف» (Huff..Puff..Huff) .

إن قصص الجن ببساطة تفتح للأطفال باب الخيال على مصراعيه ، فيشعرون بخفقان أجنحتهم

دائماً ما تقفز إلى الذهن عندما يذكر مصطلح «قصص الجن Fairy Tales». ويمكن لرسالة «التوايح والزوايح» للشاعر الأندلسي أبو عامر بن شهيد التي تخيل فيها قيامه برحلة التقى خلالها بشياطين الشعراء ونقادهم وعرض عليهم شعره ، أن تدرج ضمن هذه الفئة وتحكى بعد تحريرها سواء فى شكل مجزأ أو مختصر .

(د) قصص الوحوش Beast Tales : والتي تضمن جرعة كبيرة من الخيال fantasy ، وتدرج دائماً حول أحد الوحوش أو الأشخاص الذين تحولوا إلى وحوش ، ومن أبرز أمثلتها : قصة «الجميلة والوحش Beauty and the Beast» .

وفى رأى الشخصى أن سحر قصص الجن (مثل : علاء الدين والمصباح السحرى ، والرحلات السبع للسندباد البحرى وغيرها من القصص التى زحرت بها حكايات ألف ليلة وليلة The Arabian Nights ، وكذلك قصة سندريلا ، ثم أخيراً القصة الظاهرة «هارى بوتر»<sup>(108)</sup> ) وقوة جاذبيتها بالنسبة للأطفال أنها تتماشى مع طبيعة سنهم الصغيرة (بداية من سن ما قبل القدرة على القراءة وحتى سن الثامنة أو العاشرة) ، تلك السن التى من أبرز سماتها سعة الأفق والخيال الرحب ، والإيمان الراسخ بإمكانية تمتع بعض الكائنات والأشياء بقوى خارقة تمكنها من تغيير والتحكم فى مفردات العالم من حولهم . هذا بالإضافة إلى أن تمركزهم حول بطل أو بطلة القصة يمثل امتداداً لتمرکزهم حول ذواتهم فى هذه المرحلة العمرية .

هذا بالإضافة إلى كونها نافذة يطل من خلالها الطفل وعلى ملامح ثقافة مجتمعة ويتشرب أدق تفاصيلها ، كما تعرفه على ثقافات المجتمعات الأخرى وتعلمه كيفية - بل وجوب - احترامه لها ، كذلك تعطى قصص الجن الفرصة للأطفال الذين يعانون من قصور أو ضعف ما فى بعض جوانبهم الحياتية أو الشخصية كى يعيشوا نجاح ويتذوقوا حلاوة انتصار الشخصيات المهضومة Underdogs من خلال توحيدهم Identification<sup>(109)</sup> معها فى عالم خاص ، عالم يتمكن فيه الحيوان الضئيل ، والفلاح الفقير ، والابنة الصغرى ، والتلميذ الذى لا واسطة له سوى اجتهاده ، من التغلب على أولئك الأقوى والأغنى والأكبر ... الخ<sup>(110)</sup> . بما من شأنه إحداث قدر من التفريغ Catharsis<sup>(111)</sup> لديهم ومن ثم خفض حدة الضغط النفسى الجاسم على صدرهم ، ثم فى مرحلة متقدمة تمثلهم الأفكار وميكانيزمات التعايش وطرق التغلب على جوانب القصور التى يعانون منها فى الواقع الفعلى ، وكذا التعرف على أنسب الحلول لما يواجهونه من مشكلات<sup>(112)</sup> .

أما الشباب - ولا نجافى الحقيقة إذا قلنا الكبار أيضاً - فإن قرب هذه القصص إلى قلوبهم إنما يكمن فى كونها أحد أنماط ما يعرف بـ «قراءات الهروب أو التحرر Escape Readings»<sup>(113)</sup> تلك القراءات التى يتحرر فيها الشخص ويهرب أثناء قراءتها أو الاستماع إليها من مشكلاته الشخصية أو ضغوط الحياة اليومية ويخلق بعقله ومشاعره فى آفاق رحبة من الخيال والأحداث المشوقة المتلاحقة ، أو قد يتحرر من شخصيته الحقيقية لفترة زمنية قد

تطول أو تقصر ، فيتوحد مع شخصية بطل القصة ويتمثل مسلكه ، بما يخفف من حدة التوتر لديه أو يحقق له قدرًا من المتعة . ولعل السبب فيما نشهده - فى الآونة الأخيرة - من إقبال هائل من جانب هؤلاء الكبار على قراءة هذه النوعية من القصص ، لا يعود فقط لاشتمالها على إحداث مشوقة أو شخوص وأحداث جذابة وغير متوقعة ، وإنما يرجع على ما يبدو لوجود قناعة دافية داخل كثير منهم بأن الحل الوحيد لكل ما نعانيه فى وقتنا الحالى وبعد أن أعيتنا الحيلة واستنفدنا كل الحلول ، هو عصا سحرية وقدرات خارقة تهبط علينا بأى شكل من الأشكال .

أخيراً وبعد التفصيل المتعمد فى الحديث عن قصص الجن ، نظراً لما سبق ذكره من أنها تعد من أهم وأكثر القصص تداولاً على ألسنة حكاة القصص ، تبقى الإشارة إلى أن هذه الأهمية قد حدت بالبعض إلى التأكيد على إمكانية استخدامها ليس للقراءة والمتعة فقط بل للعلاج أيضاً ، كأحد أنواع الانتاج الفكرى المعتمد عليه ضمن برامج العلاج بالقراءة Bibliotherapy<sup>(114)</sup> ، حيث أشارت « كاتلين آدمز Kathleen Adams » الشاعرة الأمريكية المبرزة ، ورئيسة الجمعية الأمريكية للعلاج بالشعر عام 2001 قائلة : كلنا يجب أن يؤمن بالقوة المؤثرة الكامنة فى الشعر ، والقصص ، والصحف ، وقصص الجن Fairy Tales ، وقصص الفلكلور وآداب الشعوب ، والمذكرات والسير الذاتية، والأغنيات ، والتي يمكن أن تساعد فى العملية العلاجية<sup>(115)</sup> .

ج) الأساطير والملحمة والمآثر البطولية ، Myths, Epics and Legends :

هذه الفئات الثلاث قريبة للغاية من الحكايات الشعبية ، وهى - على خلاف قصص الجن - عادة ما يتم إرجاع أو إسناد القوى الخارقة الواردة فيها إلى أماكن محددة وأشخاص حقيقيين وأحداث فعلية حتى رغم تجاوز ذلك للمألوف والطبيعى .

وبشكل أكثر تحديداً نجد أن الأساطير هى فى الأساس قصص رمزية ذات طابع دينى إيمانى أو اعتقادى تحاول وصف طبيعة العالم والوجود البشرى ، فلا أحد يظن أنها حقيقة ورغم أن هناك من يؤمن بها إلا أنهم لا يجروون على البرهنة على صدقها<sup>(116)</sup> . ويمكن وصفها بأنها قول تلقائى بلغة سائغة بين عناصر اجتماعية معينة ، ولهذا فهى مجهولة الهوية والأصل ، غامضة التاريخ والمكان ، وعادة ما تكتسب قداستها من كون أبطالها آلهة أو أشباه آلهة . وهى وإن كانت قد توارت من الذهن الجمعى للناس بظهور الديانات السماوية وتطور العلوم الإنسانية والفلسفات الوضعية الحديثة ، فلا يزال لبعض المعتقدات والعادات حبل سرى خفى يصلها إلى أسطورة ما ، ومن هنا تتبدى تقليدية الأسطورة وتناقلها من جيل إلى جيل عن طريق الشفاهة ، مشكلة ذاكرة الجماعة التى تحفظ قيمها وعاداتها وطقوسها وحكمتها<sup>(117)</sup> . وأبرز الأساطير وأكثرها انتشاراً وتردداً على ألسنة حكاة القصص هى الأساطير الفرعونية (وخاصة أسطورة إيزيس وابنها حورس) والأساطير الإغريقية (ومن أشهرها : الإلياذة iliad ، والأوديسسة Odyssey للشاعر اليونانى هوميروس) والرومانية والإسكندنافية . أما الملحمة فهى مجموعة من القصص التى تركز على بطل معين مثل : روبين هود ، والمملك آرثر ، وفرسان المائة المستديرة ، والفرسان الثلاثة . وفى

تراثنا العربى نجد الكثير بداية من أحسن طارد الهكسوس ثم عنتره بن شداد ، ومروراً بسيرة المهلل ، وأبو زيد الهلالي سلامة ، وعلى الزبيق ، وسيف بن ذى يزن ، ودياب بن فرسه ، والأمير على ، والسلطان حسن ، والأميرة ذات الهمة ، والسندباد البحرى ، وانتهاء بالأبطال والزعماء والمناضلين والمصلحين فى العصر الحديث أمثال : جميلة بوحرید ، وأدهم الشرقاوى ، وأحمد عرابى وسعد زغلول . وأما المآثر أو القصص البطولية مغالباً ما تروى قصصاً ووقائع تاريخية أو ترتبط بثقافة معينة. مثل تلك التى تتناول بالحكى المستعمرات القديمة فى الغرب الأمريكى والحروب التى دارت مع سكان أمريكا الأصليين (الهنود الحمر) ، أما فى ثقافتنا العربية فأكرم من بطولات يمكن ذكرها سواء كانت إبان الفتوحات الإسلامية ، أو من نماذج كفاح الشعوب العربية عن بلادهم ضد المستعمر .

(د) الحكايات الأدبية Literary Tales :

هى قصص ألفها أحد الكتاب ولكنها صيغت فى شكل حكايات شعبية ، وغالباً ما يطفى الجانب الوصفى على شخوص أحداثها مقارنة بالحكايات الشعبية ، ومن ثم تبرز ملامح هذه الشخوص بشكل واضح متكامل مما يعطى هذه القصص بعداً أكثر تعقيداً ومن ثم لا يتصدى لها إلى حكاة القصص المحترفين .

(هـ) الحكايات الخرافية Fables :

هى قصص قصيرة يسمى من وراثها إلى إعطاء درس معين أو إيصال قيم أخلاقية ما ، حيث يتجلى فيها بوضوح المنزع الأخلاقى ومنحى النصح

والإرشاد ، ويتحدد الصراع بين الخير والشر ، الملاك والشيطان ، العفاريت أو الجن والإنسان ، الساحرة الشريرة والفتاة الجميلة ، الفارس والوحوش أو الكائنات الخرافية المؤذية ، وتكون الغلبة دائماً للخير والنهية فى العادة سعيدة حاملة بين طياتها حكمة أو عظة أو درس ما يمثل خلاصة تجربة<sup>(118)</sup> . وعادة ما تكون شخصيات هذه القصص حيوانات تتصرف وتحدث كالشعر ، ومن ثم فإن قيمتها تنبع من كونها تمنح السامع إحساسين : إحساساً بالأفق الخيالى الذى تتحرك فى إطاره الأحداث ، وإحساساً بالقيمة المعنوية والفكرية التى تشتمل عليها ، كما أن تقديم هذه القصص للأطفال تحديداً يساعد على بناء شخصيتهم وعقليتهم ووجدانهم وعواطفهم وأخيلتهم ، فهى عادة ما تزخر بالإشارات التاريخية والاجتماعية والإنسانية التى تغذى الطفل بتصورات دقيقة عن الأشياء والمجتمع والحياة ، ومن ثم فهى تساعد على تحقيق المتعة والثراء اللغوى والفكرى ، إلى جانب اكتساب الخبرات والتجارب ، والمقدرة على حسن التصرف<sup>(119)</sup> .

وخير مثال على ذلك النوع من القصص مغامرات أليس فى بلاد العجائب Alice's Adventures in Wonderland ، وساحر أوز العجيب The Wonderful Wizard of Oz ، والحكايات اليونانية للكاتب أيسوب<sup>(120)</sup> The Greek stories of Aesop ، ومجموعة القصص الفرنسية لجان دو لافونتين Jean de la Fontaine ، التى حرص على ترجمة مائتى قصة منها إلى العربية محمد عثمان جلال فى كتابه «العيون اليواظ فى الأمثال والمواعظ» الذى قرر على الصف الأول بالمدارس الابتدائية فى مصر عام

والأخلاقية . ومن أبسط المستويات وأخصبها قصص القرآن الكريم وخاصة المرتبط منها بالحيوان مثل : غراب ابنى آدم ، فيل أبرهة ، نملة سليمان وهدده، حوت يونس ، ناقة هود ، كلب أهل الكهف ، حمار العزيز ، وحية موسى ، بقرة اليهود، والعنكبوت والحمامتين فى قصة هجرة النبى ﷺ . وكذلك الأحاديث النبوية ، كحديث الرجل الذى أئيب على سقى الكلب ، وحديث المرأة التى دخلت النار فى قطة .

ز) مصادر أخرى Other Resources :

من المصادر الأخرى التى يمكن الاعتماد عليها فى حكي القصص ، القصص القصيرة ، والتراث العربى المتناثر فى بطون أمهات الكتب ، والأمثال والحكم والأشعار ، وهذه الأخيرة يمكن أن تقسم حسب الفئات العمرية لحمهور الأطفال المتلقى . كما نجد فى أوروبا الأغاني الشعبية Ballads التى تحكى قصصاً مسرحية فى قالب شعرى ، ويقوم الراوى فيها بالمحافظة على الإطار العام للقصة .

كما يمكن لحاكي القصص أن يجتري أجزاء من الروايات الطويلة أو حتى الأعمال غير الأدبية ليحكيها شريطة أن يكون على ثقة من قدرته على تطويع هذه المادة المجترأة للحكى وتقديمها فى شكل متكامل متصل . بل فى مرحلة متقدمة وبعد طول تمرس وخبرة قد يقوم حاكي القصص بارتجال قصص ومواقف وأحداث من عندياته هو ومن بنات أفكاره وخياله وربما وليدة اللحظة التى يحكى فيها .

وفى ختام الحديث عن فئات القصص التى

1894 ، وكتاب «آداب العرب» لإبراهيم العزب الذى صدر عام 1911 وحوى تسعاً وتسعين قصة شعرية جرت على ألسنة الحيوان وقرر على مدارس معلمى الكتاتيب والمدارس الابتدائية<sup>(121)</sup> .

إلى جانب ذلك هناك مجموعات القصص الخرافية المتنوعة التى تزخر بها الثقافتين الروسية والهندية وهذه الأخيرة هى التى نقل عنها ابن المقفع حكايات كليلة ودمنة للفيلسوف الهندى بيدبا ، كما اشتملت ألف ليلة وليلة على بعض من القصص الخرافية ، وإن انقسمت حيواناتها إلى نوعين : حيوانات مألوفة كالشور الذى يحمل الأرض على رأسه ، والطيور التى تغير مجرى الأحداث كما فى حكاية «قمر الزمان» و «الملكة بدور» ، وحيوانات خرافية تتمتع بقدرات خارقة ، كالحصان الطائر ، فى حكاية «الجمال والثلاث بنات»<sup>(122)</sup> . كما لا يمكننا تجاوز اثنتين وخمسين حكاية التى قدمها شعراً على ألسنة الحيوانات أمير الشعراء أحمد شوقى فى ديوانه على ألسنة الحيوانات والتى من أشهرها : «الأسد ووزيره الحمار» ، و «ضيافة قطة» ، و «الكلب والحمامة» . والتى تستثير خيال الطفل إذ تجعله يتصور الأعجم متكلماً .

و) المصادر الدينية Religious Sources :

تعد المصادر الدينية من أغزر المصادر من حيث القصص الملائمة للحكى ، والتى عادة ما يستعين بها حكاة القصص بهدف جذب أكبر عدد ممكن من المستمعين .

وفى كل ديانة سنجد الكثير والكثير من القصص المفعمة بالدروس والعبر والقيم الاجتماعية

يمكن أن تحكى فى جلسات حكى القصص ، هناك ملاحظتان على جانب كبير من الأهمية :

**الأولى :** أن ثمة تداخلاً بين بعض هذه الفئات أو الأنواع ، فمثلاً بعض القصص الدينية مثل قصة سيدنا سليمان نجدها تشتمل على قصص بطلها من الجن ، كذلك نجد تداخلاً واضحاً بين الحكايات الشعبية والملاحم والقصص البطولية .

**أما الثانية :** فهى أن الأساس فيما يتعلق بالقصص التى تحكى للأطفال أنها ينبغى أن تتماشى مع طبيعة وثقافة المجتمع الذى ينتمى إليه هؤلاء الأطفال ما لم تكن هذه القصص قصص رحلات أو تعرف بشعوب وعادات مختلفة . والمثال العملى على ذلك هو أن ورود عبارة مثل : «... فكافأ الوالد ابنه الصغير وهما فى طريق عودتهما من المسجد بعد أداء صلاة العيد ، بأن مر على محل اللعب واشترى له المسدس والبندقية الذين وعده بهما إذا ما أكمل صيام شهر رمضان ...» فى قصة تقرأ للأطفال يعيشون فى أحد مجتمعاتنا العربية ، مقبول جداً ولا غضاضة فيه ، نظراً لأنه تصرف عادى ومتكرر من جانب كثير من الآباء عندنا ، أما فى المجتمعات الغربية فلو حدث مثل هذا التصرف لكان غريباً ومستنكراً ، ولن يوصف بأقل من أنه مسلك مستهجن غير مسئول ، انطلاقاً من تواضع أفراد هذه المجتمعات على أنه يؤدى إلى غرس سلوكيات العنف داخل نفوس الأطفال ، كما يهون من مسلك خرق القانون والنظام من جانبهم عندما يكبرون<sup>(123)</sup> . وفى نفس الاتجاه نجد عملاً مميزاً وثرياً مثل ألف ليلة وليلة إذا ما اختير كله أو بعضاً منه ليقدّم للأطفال فلا بد من أن مراعاة

خصوصية السن والثقافة لهؤلاء الأطفال ، وهى مسئولية الشخص الذى يتولى تقديم النص للأطفال وليس صاحب النص الأصلي . وفى هذا الصدد يعلق كاتب الأطفال الأشهر يعقوب الشارونى على ذلك بقوله : «... وهكذا نجد أن كل صفحة من صفحات ألف ليلة وليلة ، تمتلئ بما يجب أن نقوله للأطفال ، أو بما لا يجب أن نقوله للأطفال ، أو بما نقوله بعد تعديله ليتلاءم مع ما يجب أن نقوله للأطفال»<sup>(124)</sup> .

بل قد تكون تلك الفروق التى نتحدث عنها على مستوى الثقافات الفرعية Subcultures داخل المجتمع الواحد ، كما هو الحال بالنسبة لثقافة السود داخل المجتمع الأمريكى ، والتى أفرزت قصصاً منهم وإليهم ، وموسيقى البلوز Blues التى تعبر عن شجونهم وأحزانهم . وعلى الصعيد المصرى هناك ثقافة أهل النوبة فى أقصى جنوب مصر والتى تتمثل قمة خصوصيتها فى تلك اللغة النوبية المنطوقة وغير المكتوبة التى يتواصلون بها فيما بينهم .

ومع ذلك فهناك قصص يمكن وصفها بأنها ذات صبغة عالمية أى تحظى بالقبول والإقبال من جانب أفراد المجتمعات على اختلافها ، ورغم تشابه الأحداث والشخصيات ، إلا أنها ليست بالضرورة تكون بنفس الاسم أو الوصف فى كل المناطق أو البلاد التى تحكى فيه ، بل عادة ما نجد اختلافات طفيفة تفرضها طبيعة كل مجتمع ، وخير نموذج لذلك قصة «سندريلا» التى وجد أكثر من خمسمائة نسخة منها تحكى على مستوى العالم تتفق جميعها فى الإطار العام وجوهر الحكمة

● نيل الشرير / أو الوغد عقابه The villain is punished (129).

### رابعاً : أين نحكي ؟

ينطوى هذا التساؤل أيضاً على شقين ، الشق الأول لتحديد المكان الأنسب لعقد جلسة الحكى ، والشق الثانى هو الوضع التنظيمى الذى ينبغى أن يكون عليه هذا المكان سواء من حيث التجهيزات المادية أو الوضع الذى ستكون عليه الجلسة .  
فبالنسبة للشق الأول :

نجد أنه يمكننا تقسيم الأماكن التى يتاح لحاكي القصص ممارسة نشاط حكي القصص فيها إلى فئتين رئيسيتين (130) :

أ ) أماكن مغلقة Indoors وتضم : المنازل ، المكتبات العامة ، المتاحف ، المسارح ، دور العبادة ، دور المسنين ، المستشفيات ، دور رعاية الأحداث ، دور الأيتام ، الفصول الدراسية بالمدارس ، قصور الثقافة ، قاعات المؤتمرات ، المباني الاجتماعية أو قاعات الاستماع Auditoriums ، المراكز التجارية Malls .

ب) أماكن مفتوحة Outdoors وتضم : الحدائق العامة ، المتنزهات ، النوادى ، المقاهى ، الساحات الشعبية و الشواطئ ، وسائل المواصلات ومحطات قطارات الأنفاق .

ولكل مكان من أماكن هاتين الفئتين المتطلبات التنظيمية اللازمة لتيسير قيام حاكي القصص بحكى قصصه ، تلك المتطلبات التى تتحدد على أساس عدة عوامل من أهمها :

والشخص والى التى عرفت وتم حكيها بنفس اسمها وهيئتها أو باسم وهيئة مختلفتين ، وهذا يجعلنا نميز بشكل عام بين ما يمكن أن نطلق عليها القصص الموجهة لأفراد متحدى الأصول Monogenesis والقصص الموجهة لأفراد مختلفى الأصول Polygenesis (125) .

وعلى الصعيد العربى هناك حالة مشابهة نجدها فى قصة «علاء الدين والمصباح السحرى» إحدى قصص ألف ليلة وليلة ، كتبها كامل الكيلانى وصدرت عن دار المعارف بمصر ، كما صاغ الحكاية نفسها سليمان العيسى أو بالأصح ترجمها عن نص باللغة الإنجليزية ونشرها فى سلسلة «أساطير وحكايات خرافية» ضمن منشورات «ليدى بيرد» ، كما قامت دار المعارف ببلبنان بنقل الحكاية عن مؤسسة والت ديزنى . كما حدث الأمر نفسه بالنسبة لحكاية «على بابا» و «على باب والأربعين لصاً» و «على بابا والأربعين حرامى» لكل من كامل الكيلانى ، سليمان العيسى ونظيرة محمد على الترتيب (126) .

وفى هذا الصدد حدد الباحث الروسى فلاديمير بروب Vladimir Propp واحداً وثلاثين حدثاً مؤثراً فى الحكاية الدرامية (127) للقصص الفولكلورية تتواجد بشكل أو بآخر فى العديد من القصص على مستوى العالم وتتخذ فى الغالب نفس المسار والتتابع ، لعل من أبرزها ما يلى (128) :

- ترك أحد أفراد الأسرة للمنزل Family member leaves home .
- عودة بطل أو بطلة القصة The hero or heroine returns .

المتبعة فى عملية الحكى تؤثران فى الشكل الذى يمكن أن تتخذه الجلسة . كما أن اكتساء جدران المكان الذى تتم فى عملية الحكى بالألوان الزاهية ، وصور حيوانات وشخصيات محببة للأطفال من شأنه إضفاء طابع البهجة على نفوسهم حتى قبل بدء الجلسة .

### خامساً : كيف نحكى ؟

فى اعتقادى الشخصى ضرورة النظر إلى حكى القصص على أنه تعاقد بين طرفين ؛ حاكى القصة والمحكى له هذه القصة ، ولكنه تعاقد ذا طابع خاص ، حيث يمكن أن يتم من طرف واحد وبشكل معلن كأن يقول الحاكى صراحة للمحكى له ، إذا أنهيت ما طلب منك بسرعة فسوف أحكى لك قصة ، وقد يكون ضمناً وذلك عندما يضم الحاكى له قراره بعدم الجلوس إلى الحاكى أو الاستماع إليه مرة ثانية إذا تكرر اختياره لقصص غير مسلية أو لم يعد أسلوبه ممتعاً ومشوقاً كذى قبل .

على أية حال فأياً كانت الطريقة التى تجرى بها عملية الحكى والتى سبقت الإشارة إليها تفصيلاً فى الجزء الخاص بالتقسيمات والأنواع المختلفة لحكى القصص ، وسواء اقتصر الحاكى على طريقة واحدة للحكى أو جمع بينها وبين طريقة أخرى أو أكثر ، فعادة ما يعتمد على بعض الفنيات Techniques أو الأساليب التى من شأنها جذب انتباه الأطفال وربطهم بشخص الحاكى ، وتشوقهم لأحداث القصة . وقد تأتى هذه الفنيات من عنديات الحاكى أو قد يشتمل عليها نص

المهارات والأسلوب الخاص بكل حاكى ، كم ونوع الأفراد المستمعين لحكيه ، طبيعة ونوع ما يحكى ، الظروف الاجتماعية والاقتصادية التى تحكم الحياة فى كل مجتمع (131) .

أما بالنسبة للشق الثانى :

فسواء كان حاكى القصص يحكى من قصة يحملها فى يده أو يحكى بنفسه معتمداً على ذاكرته ، فيجب أن يكون واقفاً أو جالساً فى مستوى أعلى من مستوى من يحكى لهم ، وذلك حتى تتاح للأطفال جميعهم نفس فرصة المشاهدة والمشاركة ، كما أن وضعية الجلسة هذه تمكن الحاكى من عرض الرسوم والصور والكلمات المتضمنة فى القصة وكذا الوسائل والأدوات التوضيحية التى تستخدم كمعينات لتوصيل فكرة القصة أو تدعيمها على جميع الأطفال دون تفرقة (كأجهزة العرض ، العرائس ، ... الخ) . وكما أشير سابقاً عند الحديث عن لغة الجسم ضمن مهارات التواصل الواجب أن يحرص على اكتسابها حاكى القصص ، أن من بين الصفات الأساسية للوضع الأمثل الذى يمكن أن يتخذه الشخص إذا ما أراد أن يوصل لشخص آخر اهتمامه به وانتباهه إليه ، أن يجعل جلسته معه تتخذ شكل مربع . وعليه فإن الصورة رقم (8) فى الملحق رقم (2) الخاص بالصور ، توضح الشكل الصحيح الذى ينبغى أو تكون عليها جلسة حكى القصص ، فى حين توضح الصورة رقم (9) فى الملحق رقم (2) الخاص بالصور ، الشكل الخطأ الذى لا ينبغى أن تكون عليه ، مع ملاحظة أن عدد الأطفال المشاركين فى الجلسة ، ونوع الأداة أو الطريقة

القصة ذاتها ضمن بنائه الدرامي وأسلوب عرضه .  
ولعل من أبرز هذه الفنيات ما يلي :

أ) التمهيد Advance Notice : وهى وحدة سردية تشير مسبقاً إلى مواقف أو أحداث ستحدث وتحكى فيما بعد ، وهو يختلف عن التهيئة فى أنه يمثل حالة توقع ويتعمد فيه الإشارة إلى ما سيحدث ، أما التهيئة فلا تلمح بأى شكل إلى ما سيحدث ربما لتحقيق عنصر المفاجأة أو غير ذلك<sup>(132)</sup> .

ب) التهيئة Advance mention : وهى بذرة سردية أو عنصر سردى ، لا تظهر أهميته عندما يذكر لأول مرة ، ولكنها تظهر فيما بعد ، فشخصية ما تقدم لنا فى الفصل الأول من رواية ، ولكنه لا يبدأ فى اكتساب أى أهمية إلا فى الفصل العشرين ، وأريكة عادية فى غرفة الجلوس تذكر بصورة عابرة ، ثم بعد مدة طويلة نكتشف أنها تحتوى على أسرار خطيرة، ومجرد فتح نافذة قد يكون له عواقب لم تخطر على البال بعد سنين عديدة<sup>(133)</sup> .

ج) التطبيعية Naturalization : وهى عبارة عن مجموعة من الوسائل أو الطرائق التى تمكن الأطفال من التعرف على الأشياء والأحداث الغريبة التى يتم ذكرها فى القصة من خلال ربطها بنموذج معروف لهم فى الواقع<sup>(134)</sup> .

د) الاستدراج أو الإيقاع (من الإيقاع فى شرك)<sup>(135)</sup> Hooking : ويقصد به تعمد الحاكى التوقف عن الحكى عند حدث أو موقف أو شخص ما ، مما يجعل المستمع يشعر بالفضول والتطلع لمعرفة ماذا بعد<sup>(136)</sup> ؟

Then What ؟! وبذا ينجح الحاكى فى ربطه بالقصة وتشويقه لمتابعة أحداثها ، ويمكن تقسيم هذا الإيقاع إلى نوعين : النوع الأول : ما يعرف بإيقاع ما قبل الجزء التالى Hooking before the next ، والسدى يستخدم لإبقاء مستمع القصة على اتصال دائم بها وشوق مستمر للاستماع إلى أحداثها، ويتم بالتوقف عن مواصلة الحكى (لأى سبب من الأسباب، غالباً ما يكون هذا السبب هو مدهمة الوقت حدوث طارئ خارج عن الإرادة أو غير متوقع ... الخ) بحيث يتم هذا التوقف بشكل يفاجئ المستمع ، وعند الأحداث أو الأماكن أو الشخصيات التى تمثل ذروة Climax ضمن بناء القصة وجبكتها أو مفصل يتغير عنده خط سيرها . وعادة ما يتم التحضير لهذا النوع من الإيقاع بتكثيف الأحداث وحشد المواقف أو التفصيل فى وصف الشخصية تعديد التساؤلات والاستفسارات ، حتى إذا ما كان المستمع قاب قوسين أو أدنى من المعرفة تبرز لحظة التوقف عن الحكى . أما النوع الثانى : فهو إيقاع ما قبل البداية Hooking before the Beginning ، وعادة ما يتبع عند البدء فى حكي قصة جديدة ، حيث يستخدم لجذب الشخص وشد انتباهه وربما إجباره دون أن يشعر على الاستماع إلى القصة ، ويتم ذلك أثناء الحديث العام والعاير بين الحاكى والمستمعين لقصصه أو حتى مع أشخاص جديدين عليه ، وعلى عكس النوع الأول لا يكون للتحضير الطويل مجال فى هذا النوع

وإنما غالباً ما يصطنع الحاكى وبشكل تلقائي الإشارة إلى موضوع أو حدث أو مكان أو شخص ما داخل إحدى قصصه ، فما يكن من أحد هؤلاء الحضور أو ربما جميعهم (يعتمد ذلك على مدى خبرة وتعمرس الحاكى فى شد الانتباه) إلا السؤال أو طلب الاستيضاح أو معرفة المزيد عن ذلك الموضوع أو المكان أو الشخص ... الخ . وهنا يكون قد تم الإيقاع بالمستمع فى شرك الحاكى set him up ، وصار عقله وخياله طوع لسان وفكر الحاكى ، ويترك ما بعد ذلك لمهارة ذلك الحاكى الشخصية ، وقدرته على إبقاء نار شوق المستمع لاستكمال القصة متقدة . ولعل من أبرز الأمثلة على الحاكى الحاذق بالفطرة فى استخدام هذين الأسلوبين هو الفطنة شهرزاد فيما حكته عبر ألف ليلة وليلة للمستدرج والموقع به شهر يار .

هـ) السرد المتكرر Iterative narrative : وهو سرد أو جزء من السرد متكرر بحيث أن ما يحدث عدة مرات يروى فى مرة واحدة «أنا نذهب إلى البلاج كل يوم أحد» والسرد المتكرر أو الحلقات المتكررة يمكن أن تحدد (امتداد الوقت الذى يحدث فيه حدث أو مجموعة من الأحداث) أو تتميز (إيقاع حدوث الواقعة أو الوقائع) أو تحدد مدتها (مدة تكرر حدوث واقعة أو مجموعة من الوقائع) ففى : «فى فترة ثمانية أسابيع كنت أركض مرة فى الأسبوع لمدة ساعة) هناك تحديد : ثمانية أسابيع ، وتمييز : يوم من سبعة أيام ، ومدة : ساعة من الزمن (137) .

و) تكرار السمات السميوطيقية (أى الدلالية) المتماثلة Isotopy : والتي تؤلف التحام النص، ففى هذا المثال : «كان الكل يرتدى ملابس فاخرة ، واقتيد جون ومارى إلى مائدة فخمة فى وسط غرفة مزدانة بالتحف ، وقدم لهما قدحان من الشمبانيا» فكوكبة المصطلحات التى توحى بالشراء : «فخمة» و«مزدانه بالتحف» و «الشمبانيا» يمكن أن يقال أنها تؤلف تماثلاً يتسم بالفخامة (138) .

هذا وعادة ما يمر نشاط حكى القصص بعدد من الخطوات ، ولكن يسبقها إعداد تحضيرى مسبق من جانب حاكى القصص، يتمثل فى (139، 140) :

1 - اختيار القصة التى سيقوم بحكيها بعناية شديدة ، ومعرفة الهدف من اختيارها هى دون غيرها ويمكن اللجوء للمكتبات العامة لاختيار مثل هذه القصة ، كما يمكن العثور بين رفوفها على كتب حول فن حكى القصص ذاته ، والتي قد تتضمن مناقشات ونصائح ونماذج من القصص معدة وجاهزة للحكى . ولعل ما يمكن أن نطلق عليه الكتاب العمدة فيما يتعلق بأدلة حكى القصص هو ما نشر لـ روث سوير Ruth Sawyer عام 1942 بعنوان «أسلوب حاكى القصص The way of the storyteller فلا يوجد حاكى قصص إلا ويعتمد عليه ويرجع إليه من آن لآخر أثناء ممارسته لعمله . كما أن فيلم «السعادة متبادلة Pleasure is mutual» يحوى إرشادات لكيفية اختيار وتقديم الكتب المصورة word-less Books للأطفال .

ثلاث مرات) أو لأحد المستمعين الذين يوثق في رأيهم وعلى مدار عدة أيام ، حتى يتأكد من تمام استيعابها والوقوف على الأحداث التي تشكل بموجها الحكمة وتذكر متابعتها أو تقاطعها ، فضلاً عن تقمص ما جاء فيها من شخصيات من منظوره الخاص ورؤيته لما يمكن أن يكون عليه حركة وتعبيراً . بعد ذلك سيكون هناك عبارة مفتاحية Key phrase وعدد من الجمل عالقة في ذهن الحاكى بعد هذه البروفات المبدئية إلى جانب الجملة التي تختتم بها القصة . عندئذ لن يكون في حاجة إلى قراءتها من الكتاب ، بل إن التركيز على صقل وتنقيح أسلوبه الخاص في حكيها . خاصة وأن كثيراً من محترفي حكي القصص يكاد يجمعون على عدم الحاجة إلى حفظ وتذكر كل كلمة في القصة التي يتم حكيها، اللهم إلا إذا كانت شعراً أو كانت حرفية الكلمات والأسلوب على درجة من الأهمية وبحملان دلالة معينة . ومن ثم فالحاكى - بخلاف وضعه كانت طويلة أو يطيلها إذا كانت قصيرة حسبما تقتضى ظروف الحكي وردود أفعال مدى انتباه الأطفال المستمعين ، وبما لا يخل بالنص الأصلي . وعموماً فقد لوحظ أن أكثر حكاة القصص نجاحاً وتأثيراً هم الذين لا يحدون عن النص الأصلي للقصة التي يحكونها إلا فيما ندر وإذا حدث فيكون لسبب وجيه ومعقول ، حيث أن التعديل الكثير والزائد عن الحد قد يفسد القصة ككل ويؤدى إلى حدوث ارتباك وملل لدى المتلقى (143) .

ومن جانبه يطرح كمال الدين حسين خمسة محكات لابد وأن يضعها في اعتباره من يتصدى لعملية الاختيار هذه ، هي (141) :

(1) مدى مناسبة القصة للطفل: سواء من حيث المرحلة العمرية أو الثقافية أو الاجتماعية أو اللغوية .

(2) طبيعة المحتوى أو الموضوع الذى تتناوله .

(3) طبيعة الشخصيات التي تشتمل عليها .

(4) طبيعة الأسلوب الذى تقدم من خلاله .

(5) طبيعة الحلول التي تقدمها القصة .

وتجدر الإشارة إلى أنه ليس بالضرورة أن تكون القصة الجيدة والمتميزة في ذاتها ، قصة ملائمة للحكى ، بل إن هناك سمات تعرف من خلالها القصة الأكثر قابلية وأنسب للحكى Tellable ، هذه السمات يمكن حصرها فيما يلى : أن تشتمل على حبكة معينة مهما بلغت درجة بساطتها ، وتتابع فيها الأحداث بشكل منطقي ، حتى نصل إلى الذروة ، ثم تنتهى بسرعة بعد ذلك ، كما أن الجو العام فيها غالباً ما يكون هزلياً (مضحك) أو حزيناً ، والوصف مختصر ومألوف ، والشخصيات فيها تتسم بوضوح المعالم ، ويسهل فهمها ، كما أنها قليلة العدد داخل القصة ، هذا بالإضافة إلى أن كلماتها وجملها لابد وأن تلابس طبيعة صوت وشخصية الحاكى ، وفوق كل ذلك أن تروق له وتعجبه حتى يستطيع نقل هذا الشعور لجمهوره (142) .

2 - قراءة القصة التي اختارها بعناية أو حكيها لنفسه بصوت عالٍ عدة مرات (لا تقل عن

- 3 - القيام بتجزئة القصة إلى عدة أجزاء متتابعة في ضوء أحداثها وحجبتها وشخصيتها ووفق طبيعة والمرحلة العمرية التي ينتمى إليها الأطفال الذين سوف تحكى لهم القصة (يمكن مراجعة الجزء الخاص بـ لمن نحكى؟) .
- 4 - العمل على فهم كل جزء من هذه الأجزاء فهماً كاملاً ، وإدراك الخيوط التي تربط كل جزء بما يسبقه وما يليه من أجزاء ، ثم استظهار وإبراز الأحداث والشخصيات والمواقف الجاذبة داخل كل جزء ، أو على مستوى القصة ككل .
- 5 - تحديد أماكن الوقف داخل القصة ، مع الإدراك الواعي لسبب ونوع كل وقف ؛ هل هو وقف معلق بين أقسام أو أجزاء القصة كنوع من التشويق فيما سبق شرحه تحت اسم الاستدراج Hooking ، أم أنه وقف استفهامي بهدف إثارة الخيال والتساؤلات ، أم هو وقف تام تنتهي عنده القصة وتكتمل به .
- 6 - اختبار والتدريب على الانفعالات المعبرة ، والتلوينات الصوتية المناسبة لأحداث القصة وشخصياتها ، وكذا تعبيرات الوجه Facial expressions والإيماءات Gestures ، وحركة الجسم Body movements ، فيما يعرف بالتعبير عن أحداث القصة من خلال الأداء التمثيلي المسرحي Dramatize the actions of the story<sup>(144)</sup> . مع تجربة ذلك كله أمام المرآة للتأكد من التجسيد التام والتعبير الحقيقي عن الشخصيات والمعاني المختلفة المشتملة عليها القصة .

7 - مراجعة القصة كاملة أو الجزء الذي سيتم حكيه مباشرة قبل بدء جلسة الحكي .

8 - اختيار الأسلوب والطريقة الأمثل لحكى القصة فى ضوء المتغيرات التي قد تنطوى عليها الجلسة ، كعدد الأطفال الحضور ، عدم توافر الأدوات المساعدة ، ... أو أى طارئ قد يحدث على غير المتوقع .

أما الخطوات الفعلية التي تمر بها عملية حكي القصص ذاتها فتمثل فيما يلي<sup>(145)</sup> :

أولاً : التمهيد : عادة ما يتم الإعلان عن البدء فى حكي القصة باستخدام إشارة أو علامة مميزة ، قد تكون أغنية قصيرة تدور فكرتها حول المتعة والإثارة المتوقعة نتيجة الاستماع لها ، أو إضاءة لمبة ذات ألوان زاهية ، أو إصدار من يحكى القصة لصوت يعلن عن استعداده للحكى فيرد عليه الأطفال بصوت من جانبهم معلنين بذلك على تأهبهم واستعدادهم للاستماع للقصّة . بعد ذلك يطرح الحاكى سؤالاً يهدف إلى تهيئة الأطفال واستثارة انتباههم نحو موضوع القصة المزمع حكيها، وذلك سواء عن طريق الحديث عن موقف أو شخص أو حدث داخل القصة أو عن طريق عرض صورة لأى من هؤلاء ثم طرح بعض الأسئلة حوله أو حول قيم وفضائل تشتمل عليها القصة<sup>(146)</sup> .

ثانياً : عرض القصة : حيث يشرع فى تقديم القصة للأطفال بأى من الطرق المشار إليها سابقاً : الإلقاء ، القراءة ، باستخدام العرائس ... الخ ، أو حتى من خلال جعل الأطفال يقومون هم أنفسهم بتمثيل القصة من خلال توزيع أدوار شخصياتها

التقليدى المعتاد ، طالما كان وراء الرأى المعلن ما يبرره ويدعمه ، ينبغى التأكيد هنا على أهمية اتباع الحاكنى من آن لآخر لتكنيك الإصغاء الفعال Effective listening ، والذى هو بخلاف الصمت السلبي ، فهو إنصات مشبع بالاهتمام والانتباه والمشاركة ، باعث على إبراز مشاعر الطفل واستظهار أفكاره مساعد له على إدراك حاجاته والوقوف على ما يريد ، ثم هو أولاً وأخيراً معين للطفل على إمعان النظر فى أمره وتحمل مسئولية اختياره مهما كان عمرة (148) .

7 - العمل على ربط أحداث القصة وما اشتملت عليه من مواقف وسلوكيات بما يجرى فى الحياة اليومية للأطفال لضمان إمكانية تطبيقهم ما جاء فيها فى واقعهم الفعلى المعاش .

رابعاً : التقويم : وهى خطوة ينبغى أن تستتبع مناقشة القصة ، بهدف ضمان رسوخ ما تمت مناقشته وما أمكن الخروج به من القصة فى عقل ووجدان الأطفال ، وكذا التأكد من تحقق الأهداف التربوية من عملية الحكى . ويتم ذلك من خلال مطالبة الأطفال بعمل تكليفات بسيطة حول ما حكى لهم أو قرأوه ، مثل :

1 - مطالبة الطفل بإعادة حكى القصة بأسلوبه الخاص أو تلخيص أحداثها سواء شفاهة أو كتابة أو رسماً .

2 - تعديد القيم والسلوكيات الإيجابية والسلبية التى اشتملت عليها القصة .

عليهم مع ملاحظة أنه يفضل بالنسبة للأطفال فى سن ما قبل المدرسة أن يسبق عملية الحكى القيام ببعض الأنشطة والتمرينات البسيطة يصاحبها موسيقى مبهجة أو أغانى أطفال محببة ، من أجل تفرغ الطاقة الحركية وإنعاش عقولهم وتهيئتها لاستيعاب ما سوف يحكى لهم (147) .

ثالثاً : مناقشة القصة : وهى خطوة مهمة وأساسية تساعد فى التحقق من وصول الهدف من القصة للأطفال واستيعابهم لما جاء بها من قيم ومفاهيم خاصة إذا كانت قصة من النوع مفتوح النهاية ، وعادة ما تتطوى عملية المناقشة هذه على :

1 - مناقشة أحداث القصة وشخصياتها وزمانها ومكانها والعقدة والحل وكل ما يتصل بالأحداث .

2 - مناقشة الأساليب الجميلة التى وردت بالقصة ، وكذلك المفردات الجديدة ومعانيها .

3 - مناقشة الجمل والسلوكيات التى تتضمنها القصة ، وبث القيم المرغوب فيها فى نفوس الأطفال عن طريق الإشادة بها .

4 - مناقشة القيم الضارة والسلوكيات غير المرغوب فيها ، وحث الأطفال على الابتعاد عنها من خلال التنفير منها والدعوة لنبذها .

5 - بناء الاتجاهات المراد تكوينها عند الأطفال ، مثل حب الوطن ، حب المعرفة ، التعاون والإيثارة... وغير ذلك من الاتجاهات الإيجابية .

6 - حث الأطفال وتشجيعهم على تكوين الآراء والتعبير عنها بحرية وشجاعة ، حتى لو جاءت على خلاف البديهى أو المتفق عليه أو

3 - ذكر مواقف أو أحداث مشابهة لما ورد في القصة مرت بكل طفل على المستوى الشخصي.

4 - كتابة أو حتى ذكر أهم وأبرز المفردات والأفكار التي تضمنتها القصة وما يرتبط بكل منها من معان .

5 - استعارة الكتاب الذي يتضمن القصة التي تم حكيها وتصفحها لربط ما تم سماعه بما يرى أو يقرأ ، وهو ما يمثل خطوة في اتجاه تعويد أطفال سن ما قبل المدرسة في القراءة وتحبيبهم فيها وتشجيعهم عليها .

هذا وتجدر الإشارة إلى أن هناك<sup>(149، 150)</sup> من يدمج مرحلة الإعداد وعملية الحكي معاً ، ويجعل الأمر برمه يمر بثلاث مراحل هي : اختيار القصة ، ثم تعلم القصة ، وأخيراً حكي القصة . كما قد ينادى البعض بضرورة حضور والد أو والدة الطفل أو من يصاحب الطفل جلسة الحكي هذه من منطلق إحاطته علماً بالقصص المحببة له ، في حين يرى بعض آخر من حضورهم ربما قد يؤثر سلباً على سير الجلسة ومدى إمكانية تحقيق الهدف منها . وفي رأبي أو الفيصل في ذلك يعود لحاكي القصص وقدرته على توظيف أو الإفادة من هذا الحضور أو عدم الحضور .

## 7/2- الاتجاهات الحديثة في حكي القصص،

إن حكي القصص بعدما بدأ كأداة ووسيلة وظفتها المجتمعات لتورث ونقل عاداتها وتقاليدها ومعتقداتها ومعارفها وقيمها عبر الأجيال . تجاوز الآن - في العصور الحديثة - هذا الدور إلى دور جديد أوسع وأشمل داخل المؤسسات التعليمية

والثقافية ، كالمدارس والكليات والمكتبات ، فصارت المعلمة وخاصة معلمة رياض الأطفال والمرحلة الابتدائية الأولى ، ومكتبية الأطفال في المكتبات العامة تسعى بشغف وحرص إلى معرفة وتعلم فن رواية القصة .

ومن أكثر عناصر حكي القصص التي امتد إليها التطوير أيضاً ، الأدوات التي تساند عملية الحكي أو تتم من خلالها هذه العملية ، فبعد الاعتماد على العرائس سواء التي ترتدى في أصابع اليد الواحدة أو اليد ككل أو المعلقة في خيوط .. وغير ذلك ، أصبح هناك بعض نماذج من المواد السمعية والبصرية تستخدم أثناء الحكي ، مثل الشرائح الفيلمية ، الشفافيات ، الأفلام المرئية ، إضافة إلى القصص التي تحكى ويستمع إليها من خلال الهاتف من وهي خدمة تقدمها بعض المكتبات في الولايات المتحدة الأمريكية عن طريق رقم اتصال هاتفي خاص يتصل به ويتم من خلال اتباع تعليمات معينة اختيار إحدى القصص والاستماع إليها بصوت مشاهير حكاة القصص الأمريكيين ، ويطلق عليها اطلب قصة Dial -a- Story<sup>(151)</sup> ، أشرطة التسجيل واستخدام الحاسب الآلي سواء لتشغيل برمجيات تحكى فيها شخصيات محببة للأطفال قصصاً ، أو الدخول على مواقع إلكترونية توفر ذلك . أو استثمار تقنية نظم الواقع التخيلي Virtual Reality Systems التي أتاحت لأطفال القرن الواحد والعشرين أكثر من مجرد مشاهدة قصص في شكل ثلاثي الأبعاد ، بل مكنتهم من الحصول على فرصة العيش داخل أحداث تلك القصص والتفاعل مع شخصياتها وربما أداء دور إحدى هذه الشخصيات<sup>(152)</sup> .

العامة - فى مفهومها الأساسى - خدمة عامة تؤديها الدولة لابنائها صغاراً وكباراً ، وقد يكون ذلك من خلال قسم من أقسام المكتبة يخصص للأطفال ، أو من خلال مكتبة تقدم خدماتها بالكامل للأطفال ، أو من خلال شبكة مكتبات أطفال تتألف من مكتبة مركزية ، تتبعها مكتبات فرعية خاصة بالأطفال (154) .

وفيما يتعلق بحكى القصص نجد أنه يؤكد على ضرورة تقديم هذا النشاط بشكل منتظم ، باعتباره نشاط تتميز به مكتبات الأطفال عن أى نوع آخر من المكتبات . كما يؤكد على ضرورة أن يتولى القيام به شخصية جذابة لديها قدرة على التعبير (155) .

هذا ويعد مكتبيو الأطفال بالمكتبات العامة Children's Librarians in Public Libraries الآن ، هم أكثر نماذج حكاة القصص المؤهلين والمدرين انتشاراً فى الدول الأوروبية والولايات المتحدة الأمريكية . والملفت أن معظمهم كان من النساء ربما لنجاحهن فى التعامل مع الأطفال فى هذه السن الصغيرة وقدرتهن على اكتساب ثقتهم ومحبتهم ، فضلاً عن تمتعهن بصبر بالغ على ما يصدر عن هؤلاء الأطفال من تصرفات وإدراكهن لطبيعة احتياجاتهم النفسية والاجتماعية . وكما يقال فحيثما يكون هناك خدمة مكتبية جيدة موجهة للأطفال يكون هناك اهتمام وعناية بالتدريب على حكى القصص (156) .

نقطة أخيرة بالنسبة لما يعرف بـ «ساعة القصة Story hour» وهى أنها تسمية غير معبرة أو كما يقولون ليست اسماً على مسمى Misnomer ،

كما يرتبط بعملية استخدام الحاسب الآلى وتوظيفه فى مجال حكى القصص ، تصميم بعض البرمجيات التى تعين كاتب القصص أو حاكى القصص فى التعرف على أفكار جديدة وفنيات مفيدة وحبكات وأحداث مثيرة مختلفة ومتنوعة ، يستطيع الاستعانة بها فى تطوير أدائه وتنمية قدراته الإبداعية ، ومن أشهر هذه البرمجيات : برنامج ستورى ويفر Story Weaver ، الذى يصفه مصمموه بأنه أداة حيوية فى يد الكاتب لإبداع شخصيات جذابة لن تنسى ، وحياسة حبكات درامية محكمة خادعة ، واستلهام أحداث متلاحقة مثيرة وأفكار ثرية غير مسبقة (153) .

رغم كل ذلك ففى رأى الشخصى أنه ما من شئ يعادل الدفء والحميمية التى يشعر بها الأطفال عندما يجلسون جنباً إلى جنب متعلقين من حول المكتبى الذى يحكى لهم إحدى القصص ، وما من شئ يوازى السعادة والثقة بالنفس والقناعة التى يشعر بها حاكى القصص وهو يجد أمارات الفرحه والتقدير والسعادة تطل من أعين صغيرة يتطلع أصحابها إلى كل كلمة تصدر من فمه وكل تعبير وحركة يقوم بها وهو يحكى القصص دون وسيط .

### 3 - القسم الثالث : نشاط حكى القصص بمكتبة مبارك العامة بالجيزة :

#### 1/3 - تمهيد :

يذكر محمد فتحى عبد الهادى أن المكتبة العامة تقدم خدماتها للأطفال من منطلق أن المكتبة

- إتاحة مقتنيات المكتبة للجميع من خلال استخدام الأرفف المفتوحة .
- عرض الموضوعات المختلفة التي تقتنى فيها المكتبة فى شكل مجموعات اهتمام .
- استبعاد الأوعية التالفة غير الصالحة واستبدالها بأخرى جديدة دورياً .
- المساهمة فى نشر تكنولوجيا المعلومات بين الفئات المختلفة من المجتمع المصرى .
- المشاركة والتفاعل مع الأحداث الجارية على المستويين المحلى والعربى .

هذا ويتكون مبنى المكتبة من أربعة طوابق على مساحة 2600 م<sup>2</sup> ، خصص الدور الأرضى لتقديم خدمة الإعارة وتسجيل الاشتراكات ، ثم الدور الأول ويطلق عليه مكتبة الكبار حيث يخدم المستفيدين بدءاً من سن 16 عاماً وتوزع المجموعات ذات الطبيعة الثقافية العامة على الأرفف المفتوحة حسب خطة تصنيف ديوى الشعرى المعدلة، وقد تم اتباع قواعد الفهرسة الانجلو أميريكية فى طبعتها الثانية المراجعة ، كما اعتمد على قائمة رؤوس الموضوعات العربية الكبرى بالنسبة للمجموعات العربية وقائمة رؤوس موضوعات سيرز بالنسبة للمجموعات الأجنبية . كذلك تبنت المكتبة نظام يونيكورن كنظام آلى متكامل لتحسب كافة العمليات المكتبية بها .

أما الدور الثانى فتشغله «قاعة الأطفال والشباب» وتبلغ مساحته حوالى 1300 م<sup>2</sup> ، وهو مقسم نظرياً إلى أربعة قاعات ، ثلاث منها مقسمة حسب الفئات العمرية (3 - 6 سنوات) ، و (7 -

نظراً لأنه ينبغي ألا تزيد مدة جلسة حكى القصص عن نصف ساعة<sup>(157)</sup> ، حيث عادة ما يعتمد طول فترة حكى القصة على الزمن المحتمل لبقاء الطفل منتبهاً ، وقد وجد أن مدة حكى القصة للأطفال فى سن الرابعة من الممكن أن تتراوح بين 15 دقيقة و 20 دقيقة ، ثم تتدرج بالزيادة كلما زاد سن الطفل<sup>(158)</sup> . ومن ثم فالأنسب تسميتها «ميعاد القصة Storytime» .

### 2/3 - مكتبة مبارك العامة بالجيزة ، مدخل تعريضى موجز<sup>(159 ، 160 ، 161)</sup> ،

ولدت فكرة إنشاء مكتبة مبارك العامة بالجيزة إبان انعقاد مؤتمر نظمته مؤسسة برتلسمان الألمانية بمدينة برشلونة الإسبانية فى أكتوبر من عام 1991 لمناقشة المشكلات والقضايا الثقافية لدول حوض البحر الأبيض المتوسط ، وتم تفعيل هذه الفكرة بقرار رئيس الجمهورية رقم 464 لسنة 1992 الخاص بإنشاء مكتبة مبارك العامة<sup>(162)</sup> ، وتوفر على تقديم الدعم المالى لإنشاء المكتبة ثلاث مؤسسات هى مؤسسة برتلسمان الألمانية ، وجمعية الرعاية المتكاملة ، وصندوق التنمية الثقافية بوزارة الثقافة بموجب اتفاقية تم توقيعها فى 31 يناير عام 1993 . ثم تم تشكيل مجلس إدارة المكتبة بموجب قرار وزير الثقافة رقم 423 لسنة 1994 ، ثم تم افتتاح المكتبة رسمياً فى 21 مارس من عام 1995 وتمثل أهدافها فيما يلى :

- نشر وتقوية المعرفة العامة وتطوير العادات القرائية بين الفئات العمرية المختلفة .

الداخلي ، والإعارة ، التصوير ، والخدمات المرجعية ، وعقد الندوات والمقاعات إلى جانب بعض الأنشطة والخدمات التي تتميز بها مثل : عروض الفيديو ، العروض المسرحية ، البحث في شبكة الإنترنت ، وخدمة النقاط الإلكترونية ، التي تقوم على أساس تجميع الأشكال المختلفة من مصادر المعلومات في مجل معين في مكان واحد ، من خلال تخصيص جهاز حاسب آلي متصل بفهرس المكتبة الآلي ، ومحمل عليه أيضاً بعض المواقع الإلكترونية التي تهتم بهذا المجال ، وكذلك محتوى بعض مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة بالمكتبة والمتخصصة في هذا المجال (163) .

وفي إطار سعى مجلس إدارة المكتبة لتوسيع نشاطها ، تم التفكير في إنشاء فروع لها في المحافظات كان أولها فرع الزيتون الذي افتتح في مارس عام 1999 ، ووضعت خطة لإنشاء أحد عشر فرعاً بمختلف محافظات مصر : كان أولها بالوادى الجديد فى عام 2003 ، ثم بورسعيد فى عام 2004 ، ثم المنصورة ، دمياط ، البحر الأحمر فى عام 2005 . وجرى حالياً الإعداد لافتتاح باقى الفروع فى محافظات القليوبية ، المنيا ، المنوفية ، السويس ، والإسماعيلية .

وتجدر الإشارة إلى أنه قد اتفق على أن يقتصر دور المكتبة الرئيسة بالجيزة بالنسبة للمكتبات الفرعية فى المحافظات على إسداء المشورة فيما يتعلق بالنصائح الإدارية ، والعمليات الفنية ، والتدريب وتقييم الأداء فقط ، دون التدخل فى أى من الجوانب الإدارية أو المالية التى ستتولاها كل محافظة ، كما قامت وزارة الاتصالات والمعلومات بتزويد المكتبات الفرعية بعدد من أجهزة الحاسبات

10 سنوات) ، و (11 - 15 سنة) وقاعة مخصصة للأنشطة (وهذه هى التى يتم فيها تقديم نشاط حكى القصص ، بالتناوب مع بقية الأنشطة وفعالياً لا توجد فواصل بين المجموعات الموجهة لكل فئة عمرية أو قاعة مما يساعد أفراد كل فئة فى التنقل السلس والطبيعى من مرحلة لأخرى حسب الحاجة ومعدل النمو العقلى والثقافى لكل طفل . وقد تم استخدام الألوان الثلاثة : الأخضر والأصفر والأحمر لتمييز مجموعات كل فئة عمرية على الترتيب ، مع وضع لوحات إرشادية تحمل أسماء الموضوعات العامة فى القاعات التى تخدم الفئات العمرية ما بعد السادسة لمعرفتهم بالقراءة .

هذا وتجدر الإشارة إلى أنه رغم تصريح كثير من العاملين فى هذا الدور بملاءمته الوظيفية للأنشطة والخدمات التى تقدم داخله إلا أنه سيظل غير متماشى مع المعايير المتعارف عليها فى المكتبات العامة وتحديدك ركن أو قاعة الأطفال والتي لا بد من أن تكون فى الدور الأرضى حفاظاً على سلامة الأطفال من السقوط أو الانزلاق أثناء صعود أو هبوط السلم .

ثم تأتى إلى الدور الثالث الأخير فنجده يضم قاعة كبيرة لعقد الندوات والمؤتمرات تتسع لنحو مائة وعشرين شخص يتم فيها أيضاً تقديم العروض السينمائية . أما الإدارات ومكاتب العاملين حيث الإعداد الفنى فقد تم توزيعها على الأدوار الثلاثة فى أماكن بعيدة عن أعين المستفيدين بحيث لا تقطع التنظيم الداخلى للقاعات .

هذا وتضطلع المكتبة بتقديم كافة الخدمات المتعارف عليها فى المكتبات العامة ، كالاطلاع

وربطها بشبكة الإنترنت ، وربطها ببعضها البعض كخطوة أولى باتجاه إنشاء تجمع Consortium يضم المكتبة الرئيسية والمكتبات الفرعية بالمحافظات والذي صدر قرار جمهورى بشأنه فى عام 2006 (164، 165).

### 3/3- نشاط حكي القصص بمكتبة مبارك

#### العامة بالجيزة<sup>(166)</sup> ،

بداية تجدر الإشارة إلى أن نشاط حكي القصص بمكتبة مبارك العامة بالجيزة قد بدأ تقديمه مع بداية افتتاح المكتبة ذاتها أى منذ عام 1995 أى من المفترض أن يكون قد وصل إلى مرحلة النضج ويمكن تقييمه باطمئنان . كما أنه يقع ضمن الأنشطة الثقافية التى تقدمها المكتبة وخاصة فى الموسم الصيفى فى الفترة من (أواخر شهر إبريل وحتى آخر شهر سبتمبر) ، ويسمى «عالم أطفال أطفال»<sup>(167)</sup> . ورغم شبه استقرار توقيت تقديم هذا النشاط خلال الأسبوع (الإثنين والأربعاء والجمعة) من الثانية عشرة إلى الثانية عشرة والنصف بقاعة الأنشطة لكل من يريد من الأطفال طالما هو فى المرحلة العمرية المحددة . إلا أنه فى بعض الأحيان قد يحدث تبديل بين هذا النشاط ونشاط آخر مقارب<sup>(168)</sup> ، كنشاط براعم الأدب (الذى يطلب فيه من الأطفال فوق سن العاشرة كتابة قصة وحكيها لبقية الأطفال) أو ورشة الحكي (الذى يتم فيه تعليم الأطفال أساسيات ومبادئ كتابة وحكي القصص) أو العكس أى قد تعقد جلسات الحكي أكثر من ثلاث مرات فى الأسبوع. أو ما يعرف بـ كتابى الأول (حيث يطلب من الأطفال الذين يجيدون القراءة والكتابة

أن يكملوا موقف أو قصة ما مثل : خرج الرجل من بيته حاملاً معه كلبه المريض وعندما ركب سيارته وجدها لا تدور ثم ... وبعد أن يفرغ كل طفل من كتابة الأحداث التى تروى له يطلب من الأطفال الآخرين الذين يجيدون الرسم بأن يقوم كل منهم برسم صورة أو أكثر أمام ما تم تأليفه ثم تجمع كل قصة ورسومها فى شكل كتاب ويكتب على غلافه اسم المؤلف والرسام) .

ومن ثم ومحاولة لرصد وتقييم نشاط حكي القصص بهذه المكتبة فسوف يتم تطبيق التساؤلات الخمسة الأساسية التى سبقت الإشارة إليها فى القسم الثانى من هذا البحث ، وهى : لمن نحكى؟ من يحكى ؟ ماذا يحكى ؟ أين يحكى ؟ كيف يحكى ؟ ولكن مع إضافة عبارة «فى مكتبة مبارك العامة بالجيزة» .

### 1/3/3- لمن نحكى ؟ المستفيدون من نشاط

#### حكي القصص :

من الطبيعى أن ينصب الحديث فى هذا السياق على قسم الأطفال والشباب ، وتحديدًا الفئتين العمريتين (3 - 6 سنوات) و (7 - 10 سنوات) حيث اقتصرت المكتبة بتقديم نشاط حكي القصص والذى يطلق عليه فى المكتبة «سرد القصص» . وكما هو ملاحظ فإن هذا التقسيم القائم على أساس السن يتماشى إلى حد كبير مع تقسيمات مراحل الطفولة ومستوى النمو العقلى واللغوى . وإن لاحظ الباحث من خلال البحث الميدانى وحضوره لجلسات حكي القصص أن التركيز يكاد يميل فى اتجاه الفئة الأولى مضاف

مرحلة عمرية إلى أخرى ، كما أنه على الجانب الآخر يلبى احتياجات من تجاوز مرحلة عمرية معينة دون أن يشبع من قصصها . ولكنه يخجل أن يصرح بذلك .

### 2/3/3 - من يحكى ؟ المسئولون عن نشاط

#### حكى القصص :

وجد من خلال الزيارات الميدانية أن المسئول عن نشاط حكى القصص - ورغم تطبيق فلسفة التعاون والتناوب فى القيام بالأنشطة داخل المكتبة ككل وقسم الأطفال على وجه الخصوص - إحدى خريجات رياض الأطفال ، ومسجلة لدرجة الماجستير فى نفس مجال التخصص . كما أنها تجيد التعامل مع الحاسب الآلى ، وتحرص على تنمية قدراتها فى مجال حكى القصص من خلال الاطلاع على ما يكتب فى هذا المجال من آن لآخر، وهى تعمل فى المكتبة منذ عام 2000 ومنذ هذا التاريخ وهى تتولى حكى القصص سواء عن طريق الإلقاء أو اعتماداً على قدراتها ومهاراتها فى استخدام العرائس أو ارتداء زى دمية كبيرة وحكى القصص لهم من داخلها<sup>(169)</sup> .

ومن خلال حضور الباحث لجلسات حكى القصص التى تتوفر على تقديمها هذه المسئولة لوحظ استيعابها لمفهوم حكى القصص وحرصها على أن يتجاوز مجرد ملء وقت الفراغ إلى إكساب قيم وسلوكيات ومعارف ، كذلك دفعها هذا الحرص إلى تنظيم لقاءات مع أولياء أمور الأطفال الذين يحضرون جلسات الحكى وإقامة حوار ونقاش معهم حول ما أهداف هذا النشاط والدور الذى

إليها الأطفال فى السن من 7 - 8 سنوات من الفئة العمرية الثانية ، ربما يرجع ذلك إلى شعور الأطفال من بعد سن الثامنة أنهم أصبحوا أكبر من أن يجلسوا ويستمعوا لقصص تحكى لهم ، إضافة إلى أن عدم وجود حواجز تفصل بين القاعات المختلفة فى هذا الدور ربما يغرى مثل هؤلاء الأطفال بالاكتفاء بما يطالعونه من كتب وقصص على الرفوف بدلاً من أن يجلسوا مع من يرون أنهم أصغر منهم سنًا .

وكما يلاحظ هنا أن مفهوم حكى القصص قد التصق بالأطفال فقط رغم أنه - وكما اتضح فى القسم الثانى من هذه الدراسة - نشاط عام يمكن أن يرتبط به أيضاً أناس كبار ولعل ما يعمق هذا التوجه أن المسئولين عن تقديمه وكما سيتضح لاحقاً هم من خريجات كلية رياض الأطفال . كما أن مفهوم محترفى حكى القصص بمعناه المتخصص لم يتضح بعد لدى أفراد مجتمعنا .

بقى فى هذا السياق الإشارة إلى ضرورة مراعاة سمات كل مرحلة عمرية من حيث احتياجاتها من القصص وقدراتها اللغوية ومتطلبات النمو ، وهذا لا يعنى الدعوة لفصل الأطفال فى سن ما قبل المدرسة عن أطفال الفئة الأخرى الذين يعرفون القراءة أو حتى مبادئها ، ولكن ما ينصح به هنا هو ضم أفراد الفئتين معاً ولكن مع الحرص على التنوع فيما يقدم من قصص تحكى : فبعضها يلقى شفاهة ، والبعض الآخر يحكى من قصص مصورة ودون وجود كتابة أسفل الصور ، ثم مصور مزيل بكلمات قليلة ذات حجم كبير ... وهكذا ، لأن ذلك يساعد على انتقال الأطفال بسلاسة من

يتعين عليهم القيام به مع أطفالهم بما يحقق تلك الأهداف ويرسخ السلوكيات . كما لاحظ الباحث تمتعها بقدرات على التلوين الصوتى فى الحكى ، سلامة اللغة ، كذلك وعيها بأهمية التواصل بينها وبين الأطفال الحاضرين للجلسة .

أيضاً ومن خلال العديد من المقابلات الشخصية التى أجراها الباحث معها لاحظ إيمانها الصادق بأن مثل هذا النشاط وما يمكن أن يقدم فيه من قصص من الممكن أن ينعكس إيجاباً على المجتمع ككل وليس فقط الطفل وأسرته . وهو ما يحسب لها ويصب فى مصلحة هذا النشاط . ولكنه فى الوقت نفسه يلفت النظر إلى نقطة بالغة الأهمية وهى كيفية ضمان انتقال خبرات ووعى هذه المسئولة إلى غيرها بحيث لا يرتبط نجاح هذا النشاط بشخصيتها وإنما بسياسة المكتبة العامة المتعلقة بهذا النشاط . فحتى وإن كان هناك خريجات رياض أطفال يقومون بمساعدتها ضمن التدريب الصيفى لهن ، فإن هذا لا يضمن استقراراً واطراد الأداء فى هذا النشاط . ومن ثم لا بد من التفكير فى تكوين صف ثان فى المكتبة للقيام بهذا النشاط . ويتمتع بنفس المهارات والخبرات التى حرصت مسئولة حكى القصص بمكتبة مبارك على اكتسابها والتى وجد الباحث ، وأهم من ذلك كله القدرة على كسب حب الأطفال والذى يشكل أساساً لإنجاح هذا النشاط .

### 3/3- ماذا يحكى ؟ طبيعة ما يقدم

#### ضمن نشاط حكى القصص :

كان من الطبيعى أن تحتل القصص الملقاة

شفاهة المرتبة الأولى بين القصص التى تقدم فى جلسات حكى القصص بالمكتبة ، ويرجع ذلك فى نظر الباحث إلى سببين أساسيين :

الأول : غلبة السن الصغيرة على الأطفال الذين يقدم لهم هذا النشاط .

الثانى : مهارة مسئولة حكى القصص فى التعبير عن أحداث القصة بالوجه وحركات الجسم (170) .

كما حظيت أيضاً القصص التى تعرض عبر الشفافيات أو الشرائح باستخدام جهاز العرض الرأسى بنفس القدر تقريباً من الاهتمام والإقبال ربما لأنها تضيف إمكانية استخدام الصور المرئية إلى جانب مهارة الحكى ذاتها . هذا ولم يستطع الباحث الوقوف على المعايير التى يتم فى ضوءها اختيار أسلوب فى الحكى دون آخر اللهم إلا :

- حسب عدد الحضور من الأطفال .
- توافر مشرف مساعد مع مسئولة الحكى .
- الحرص على عدم تكرار نفس الأسلوب فى جلستين دفعةً للملل .

كان هذا من حيث الشكل أما من حيث المحتوى، فقد وجد أن : الهدف ، والبعد التشويقي ، والصور الجذابة ، هى أكثر المعايير والمحكات التى يتم بناء عليها اختيار قصة ما لتحكى أو تقرأ . ومن ثم حظيت قصص كلاسيكية مثل : سندريلا ، الجمال النائم ، سن دباد ، بينوكيو ، بيتر بان ، علاء الدين والمصباح السحري ، بإقبال أكثر من غيرها من جانب الأطفال ، إلى جانب بعض القصص التى تقتنيها المكتبة مثل :

يمثل نسبة 5.7 تقريباً من إجمالي مساحة هذا الدور<sup>(174)</sup> ، وهى مساحة مناسبة لتقديم نشاط حكي القصص حيث تنص المعايير على تخصيص 1.5 م لكل مكان للأطفال كمستفيدين ، 3 م لكل مكان للأنشطة الإبداعية المتنوعة<sup>(175)</sup> .

كذلك توجد بالقاعة مقاعد صغيرة ملونة يمكن تنظيمها على شكل مربع ناقص ضلع أثناء الجلسة ، كما تتميز هذه القاعة على خلاف - بقية قاعات هذا الدور - بوجود فاصل وباب يعزلها عن بقية القاعات مما يساعد على التركيز والهدوء أثناء الحكي ، كذلك تتميز بتلون حوائطها بألوان زاهية مختلفة تبعث على البهجة فى نفوس الأطفال، كما يمكن استثمار هذه الحوائط فى تعريف الأطفال بالألوان المختلفة أيضاً لوحظ أن القاعة مجهزة بمسرح عرائس متحرك<sup>(176)</sup> ، وجهازين أحدهما لعرض الشرائح والآخر لعرض الشفائيات ، فضلاً عن وجود أدوات الرسم الحر والصلصال وجهاز حاسب آلى . وكلها أدوات يمكن استثمارها فى حكي القصص .

وقد ذكرت مسؤولة حكي القصص أنها فى بعض الأوقات تأخذ الأطفال إلى الحديقة المحيطة بمبنى المكتبة وتقوم بحكي القصة لهم ، خاصة إذا كانت هذه القصة تدور حول إحدى مفردات البيئة: كالشجر أو الورد أو السحاب ... الخ .

### 5/3/3 - كيف يحكى؟ الأسلوب والطريقة

#### التي يقدم بها نشاط حكي القصص:

تحرص المسؤولة عن حكي القصص بمكتبة مبارك العامة على دعوة الأطفال إلى مشاركتها فى أداء بعض التمرينات على أنغام موسيقى مفرحة أو

«سلسلة تولسين» للمؤلفين Gilbert Delahaye & Marcel Marlier ، التى نشرها مترجمة دار ربيع بسوريا بتصريح من دار Casterman ببلغارييا. وهى تدور حول طفلة فى العاشرة من عمرها تتعرض لمواقف من المواقف التى يمر بها الأطفال فى حياتهم اليومية ويعرض لكيفية التصرف فى هذه المواقف بشكل سليم. ويصدر من هذه السلسلة طبعتان إحداهما موجهة للفتة العمرية الأولى حيث تتميز بصورها الكبيرة والعبارات القصيرة المكتوبة بخط كبير أسود ، والأخرى نقل فيها المساحة التى تحتلها الصور فى حين تزيد الجمال ويصغر الخط<sup>(171)</sup> .

«سلسلة بيبو» الصادرة عن الدار المصرية اللبنانية وهدفها أيضاً تعليمى حيث يركز معدوها على تنمية مهارات العد والمقارنة والانتباه من خلال شخصية مهرج يسمى «بيبو»<sup>(172)</sup> .

هذا بالإضافة إلى سلاسل القصص الدينية وقصص الأنبياء والقصص التى تتحدث عن القيم والسلوكيات الفاضلة ، مثل : سلسلة من الكباتر فى الإسلام، سلسلة من قصص الأخلاق ، توتة .. توتة آية وحدوتة ، مواقف إسلامية ، كلمة من القرآن ، غزوات النبي ﷺ ، حكايات من وحى الخيال<sup>(173)</sup> .

### 4/3/3 - أين يحكى؟ طبيعة المكان الذى

#### يقدم فيه نشاط حكي القصص:

عادة ما يتم عقد جلسات حكي القصص بقاعة الأنشطة بالدور الثانى من مبنى المكتبة ، وتبلغ مساحة هذه القاعدة حوالى 70 م<sup>2</sup> ، أى ما

إحدى أغاني الأطفال المحببة ، وذلك بهدف تفرغ بعض الطاقة الحركية المخزنة لدى كل منهم ، وجعل ذهنهم أكثر صفاءً ومهيئاً لسماع واستيعاب القصة (177).

بعد ذلك تطلب من الأطفال الجلوس في شكل مربع ناقص ضلع ، وتطلب من كل واحد منهم أن يذكر اسمه بصوت مسموع ، ثم تبدأ بعد ذلك في حكي القصة سواء بشكل مباشر أو بطرح سؤال على الأطفال حول موضوعها ، وقد تلاحظ أن هذه المسئلة عادة ما تلجأ إلى بعض الأساليب التي تجعل الأطفال يقيظون في حالة من التركيز والانتباه معها ، مثل : التوقف فجأة عند أحد المواقف المثيرة ثم توجه سؤالاً لهم جميعاً : ها مين يعرف حصل إيه للولد لما دخل بيت الدببة ؟ أو أن تبتز نهاية القصة وتطلب من كل طفل تخيل النهاية أو الاستعداد لوضع نهاية .

كذلك لوحظ عدم التملل في حالة أحد الأطفال بترك الجلسة أو الانشغال بالنظر إلى الرسوم والألوان على الحائط ، حيث أن ذلك يعد أمراً طبيعياً يحدث عادة من جانب الأطفال حديثي الاشتراك في الجلسة ، أو الأطفال قليلي التركيز نافذى الصبر .

هذا وقد قامت المسئلة بحكي القصة ، مرة باستخدام مسرح العرائس ومرة بارتداء زى دمية كبيرة يعرفها الأطفال باسم «بندق» وحكت من خلالها تجربة دخول المدرسة وأهمية ذلك وأدارت مع الأطفال حواراً باتجاه ما ينبغي أن يحرصوا عليه من سلوكيات داخل المدرسة وما ينبغي شراؤه من أدوات استعداداً لدخولها، ملبسة شخصية بندق هذه

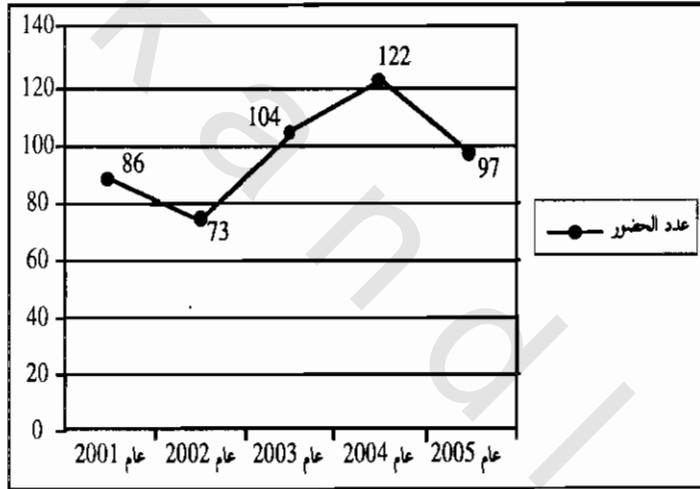
سلوكيات سلبية على طول الخط حتى تدفع الأطفال إلى استظهار وإبراز السلوكيات الإيجابية المضادة وحثهم على إسداء النصح للدمية .

وبعد انتهائها من الحكي والذي عادة يستغرق من 10 إلى 20 دقيقة تبدأ في مناقشتها البدء في عملية التقويم ، وذلك من خلال سؤالهم من يستطيع إعادة حكي أو تلخيص أحداث القصة ، أو ما الفكرة أو المعلومة أو الشيء المهم الذي وصلهم منها أو دارت حوله أو دعت إليه ، أو أن تطلب منهم ما هي أهم الشخصيات وأحبها أو أبغضها إلى قلبهم ، أو تطلب تلخيص القصة كل ذلك لتحقيق من استيعاب الفكرة أو تعلم بعض السلوكيات . كما توجه الأطفال الذين يعرفون القراء إلى استعارة نسخة من القصة التي حكتها، لعب إحدى ألعاب الكمبيوتر المرتبطة بها ، أو تنصح أولياء الأمور بذلك أثناء الاجتماعات التي تعقدها معهم من آن لآخر للحديث عن القيم والسلوكيات التي تحدث عنها مع أطفالهم أثناء حكي القصة ، وذلك حتى يتم التأكيد عليها من جانبهم أيضاً .

أما تقييم نشاط الحكي ذاته فعادة ما يكون من خلال تسجيل عدد مرات تقديم النشاط على مدار الأسبوع فالشهر فالموسم الصيفي ثم العام ككل ، وكذلك عدد الحضور من الأطفال في كل جلسة، ملاحظة كم الطلب على ما تم حكيه من قصص . وقد تمكن الباحث من الحصول على التقارير الإجمالية المعدة حول عدد حضور هذا النشاط خلال السنوات الخمس (2001 - 2005) موزعة حسب السنوات ، كما يوضحها الجدول والشكل التاليين :

التوزيع الكمي لعدد الحضور من الأطفال في جلسات حكي القصص  
بمكتبة مبارك العامة في الفترة 2001 - 2005<sup>(1)</sup>

عدد الحضور	الأعوام
86	عام 2001
73	عام 2002
104	عام 2003
122	عام 2004
97	عام 2005



المفاجئ الحاد في عام 2005 فمرده إلى أن جلسات حكي القصص لم تعقد خلال هذا العام سوى 27 مرة فقط خلال الأشهر الثلاثة يونيه وأغسطس وسبتمبر نتيجة التركيز على أنشطة أخرى كالمسرح ، ومهرجان القراءة للجميع والورش الفنية وحاول وجرب ، إضافة إلى تزامن قدوم رمضان مع أوائل شهر أكتوبر في ذلك العام .

يلاحظ على الجدول والشكل السابقين : انخفاض عدد الحضور خلال عامي 2001 ، 2002 ، لعل ذلك يرجع إلى أنه لم يكن قد مضى سوى عامين فقط على تولى مسئولية حكي القصص هذا النشاط ومحاولتها جذب الأطفال لهذا النشاط والانتظام فيه . ومن ثم استطاعت أن تحلل ذلك خلال العامين 2003 ، 2004 ، إما الانخفاض

## أخيراً : النتائج والمقترحات :

وفى ختام هذا البحث ، أرانى مدفوعاً إلى استئذان جارثيا ماركيز فى اقتباس روح عبارته الشهيرة «إذا أردت أن تخدم قضية ما فلتكتب رواية جيدة» وأقول «إذا أردت أن ترسى قيمةً وتنشر مبادئاً فى مجتمع ما فلتقرأ على مسامح أطفاله قصة جيدة» ، ومع التسليم بأن ما انتهى إليه هذا البحث من نتائج وما يمكن أن يقترح فى ضوئها من توصيات يصعب تعميمها فى المطلق ، خاصة وأن هذا البحث يقوم على دراسة حالة لمكتبة يعينها لها طبيعتها الخاصة وسماتها التى تميزها عن غيرها من المكتبات حتى تلك التى تنتمى لنفس النوعية فى اعتقاداتى الشخصى وأقصى ما أطمح إليه من وراء هذا الجهد البحثى تقديم عدد من الرؤى والمقترحات التى تمثل علامات إرشادية Benchmarks يمكن وضعها فى الاعتبار سواء عند التخطيط لتقديم نشاط حكى القصص فى أى من المكتبات أو عند تقييم ومراجعة نشاط مثل هذا قائم بالفعل : ومن ثم فقد انتظمت هذه النتائج والمقترحات فى فئتين :

### الفئة الأولى : نتائج ومقترحات ترتبط بنشاط حكى القصص فى مجتمعاتنا العربية :

أولاً : كون حكى القصص كنشاط يقدم بالأساس للأطفال فى سن مبكرة ، يحمل المعنيين بتقديمه - وخاصة فى المكتبات العامة - مسؤولية كبيرة حيث أن الأطفال يستمع إلى قصص وكتب مختارة بواسطتهم ، وإذا لم تكن بالدقة المطلوبة فلن يتفاعلوا معها ، ولن يقبلوا عليها وبالتبعية يفقدون الاهتمام بالكتب ، مما يكون له تأثيره السلبى على

استخدامهم سواء للمكتبة العامة أو المكتبة المدرسية فيما بعد .

ثانياً : إن حكى القصص ليس اختراعاً عربياً مستورداً ، بل هو إرث حضارى لنا ، لعب دوراً فى تشكيل ثقافات أطفالنا فيما مضى ورسخ لديهم قيماً وعادات وأنماط سلوكية ساعدت على رقى وتطور مجتمعاتنا ، ومن ثم فقد آن الأوان لأن يتم توجيه الاهتمام به من جديد وإحياء الدور الحيوى الذى يقوم به خاصة وأن لدينا مخزون عربى من القصص تتجلى فيه الفئات المختلفة من القصص الجديرة والملائمة لأن تحكى .

ثالثاً : إن منحى اعتبار حكى القصص فناً ، لا يعنى بأى حال إسقاط رداء العلم عنه ، بل هو فن يقومه ويرشده العلم ، ومن ثم فلا بد من التوسع فى تدريس مقررات حكى القصص فى مصر والدول العربية سواء فى كليات التربية ورياض الأطفال أو أقسام ومعاهد المكتبات والمعلومات لتخريج أمناء مكتبات ومدرسى رياض أطفال مؤهلين لإعداد وتنظيم وإدارة جلسات حكى القصص فى المكتبات العامة والمدرسية ودور رياض الأطفال ، ناهينا عن أولئك القادرين على تقديم هذا النشاط فى المستشفيات ودور المسنين والأماكن العامة .

رابعاً : فى ضوء حقيقة ميل الأطفال فى السن الصغيرة إلى أن تحكى لهم القصص أكثر من أن تقرأ ، تصبح هناك ضرورة إلى دعوة كتاب أدب الطفل ومؤلفى قصص الأطفال لأن ينمو مهاراتهم ويوجهونا نحو إعادة صياغة وقولية أعمالهم الإبداعية حتى تناسب أسلوب الحكى هذا ، ومن ثم تصل لفئات أكبر من الأطفال .

القصص ، فتنطلق دعوة من رحم هذا المهرجان باتجاه تنظيم «مهرجان حكي القصص للجميع» يلتقى فيه هواة ومحترفو حكي القصص فيتبادلون القصص والخبرات ويعرضون ما يحملونه من قصص على الجمهور بمختلف أطيافه ، مثلما هو حادث في مهرجانات حكي القصص في الولايات المتحدة الأمريكية وبعض الدول الأوروبية والتي أرى أننا كعرب سياقين في القيام بما يشابهها فيما مضى من خلال تبارى الشعراء العرب فى الأسواق والتجمعات المختلفة .

تاسعاً : إقامة مسابقات تنافسية Competition بين مكتسبي أقسام الأطفال Children's Librarians بالمكتبات العامة ، ومعلمى دور الحضارة والمدارس الابتدائية فى مجال حكي القصص لتشجيعهم على تنمية مهاراتهم ومعارفهم فى هذا المجال ، وهو ما ينعكس إيجاباً على مدى انتشاره والارتقاء به وتطويره .

عاشراً : وضع ما انتهى إليه المؤتمر الأول لمشروع «اقرأ لطفلك» من نتائج ترتبط بحكى القصص موضع التنفيذ ، مثل (179) :

- تسجيل قصص الأطفال على شرائط الكاسيت أو الفيديو ، وكذلك الوسائط الحديثة التى يتعامل معها طفل اليوم وتصاحبها الموسيقى .
- دراسة متخصصة واعية لتخريج المشرف الواعى للقراءة للطفل .
- يجب أن تراعى حاجة الطفل لأن تقرأ له للملء وقت الفراغ لديه ، وأن نستثمره ليعود عليه بفوائد كثيرة .

خامساً : لا يوجد فارق كبير بين حكاة القصص المتجولين فى أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية ومن نراهم فى كثير من قرانا وأحيائنا الشعبية من رواة القصص الشعبية . فقط كل ما هنالك أن هؤلاء الرواة فى حاجة إلى مؤسسات أو جمعيات مهنية ترعاهم وتعمل على تثقيفهم وتطوير أدائهم واستثمار ملكاتهم فى الحكى فيما يخدم قيمنا وتقليدنا وقضايا وطننا العربى .

سادساً : إن ما نعايشه الآن من تطورات تكنولوجية ووسائل اتصال وسماوات مفتوحة ، لن يؤثر على فلسفة وجوهر حكى القصص، فهذا النشاط قادر على احتواء واستثمار كل هذه التطورات وما سوف يأتى من بعدها وتطويره لصالحه، لأنه ببساطة هو جماع تجارب وموروثات ثقافة المجتمع ، إلا أن ذلك لن يتأتى إلا من خلال وعى المعنيين بهذا النشاط Stakeholder بأفضل السبل والكيفية المثلى التى يمكن أن يتم وفقاً لها هذا الاستثمار .

سابعاً : لا يمكن فصل حكى القصص عن المناخ العالمى السائد الذى أصبح حوار الحضارات واحتكاك الثقافات وتجاوز أصحاب الديانات من أبرز ملامحه ، ومن ثم فلزاماً على المهتمين بحكى القصص والممارسين له الانفتاح على المجتمعات الأخرى والاطلاع على القصص التى تعكس ثقافتها وعاداتها بما من شأنه المساعدة فى فهم الآخر والتعايش معه فى سلام .

ثامناً : إن نجاح مهرجان القراءة للجميع ، يعد دافعاً يشجع على استثمار ، هذا النجاح فى توسيع مظلتها ومداه طولاً وعرضاً كى يغطى نشاط حكى

• الاهتمام بالتوعية الاجتماعية الفكرية للأهيات  
لتنمية مهارات القراءة عند الأطفال بأسلوب  
مناسب مع ترك الحرية لكل طفل في أن  
يختار ما يناسبه من الكتب وما يروقه من  
المكتبة .

الفئة الثانية : نتائج ومقترحات ترتبط بنشاط حكي  
القصص في مكتبة مبارك العامة ؛ نموذج  
دراسة الحالة :

أولاً : إن اختيار نشاط حكي القصص بمكتبة  
مبارك العامة كنموذج دراسة الحالة ، ثم يأتي بسبب  
كونه النموذج الأفضل بين المكتبات العامة التي  
تقدم مثل هذا النشاط في مصر : كمكتبة المعادى  
العامة ، مكتبة خالد بن الوليد ، مكتبة البحر  
الأعظم ، بل جاء من منطلق المدى الزمني الطويل  
لتقديمه (منذ عام 1995) وتوافر معظم المقومات  
اللازمة له. ومع ذلك فهناك ضرورة ملحة لإجراء  
دراسة مكتملة تتناول بشكل تحليلي مقارن هذا  
النشاط في جميع المكتبات العامة والمدرسية في  
مصر كمرحلة أولى ثم جميع الدول العربية فيما  
بعد .

ثانياً : ما اتضح من خلال البحث الميداني من  
أن نجاح نشاط حكي القصص ، وما أثبتته تحليل  
البيانات والإحصاءات الخاصة بعدد مرات تقديم هذا  
النشاط ، وعدد الأطفال الذين يحضرونه بهذه  
المكتبة . خلال الخمس سنوات الأخيرة (2001 -  
2006) لا ينبغي أن يجعلنا نفرح كثيراً لسبب  
بسيط هو أنه نشاط يرتبط بشخص المكتبية المسؤولة  
عن تقديمه وخبراتها الذاتية ومدى حرصها وحبها  
لهذا النشاط ، أكثر من ارتباطه بالسياسة العامة

للمكتبة ، مما يشكك في إمكانية استمرار هذا  
النجاح في حالة غيابها أو تركها المكتبة ، ومن ثم  
فهناك حاجة ماسة لوضع سياسة وآليات واضحة  
لنقل خبراتها إلى أفراد آخرين (صف ثان) غير  
المتدربات اللاتي يتغيرن من موسم صيفي إلى آخر ،  
يعملون معها في ظل سياسة واضحة ومعايير محددة  
لكافة أنشطة المكتبة ككل ، وهذا النشاط على وجه  
الخصوص .

ثالثاً : ما هو موجود حالياً من مكتبات فرعية  
بالمحافظات لمكتبة مبارك العامة ، والمخطط إنشاؤها  
في المستقبل في ظل قرار رئيس الجمهورية بشأن  
تنظيم مكتبات مبارك وتشكيل تجمع Consortium  
يضمها جميعاً بهدف توفير الخدمة المكتبية في  
كل ربوع الدولة ، وإتاحة الفرصة للأفراد في شتى  
المحافظات للإفادة من مجموعاتها وخدماتها ،  
يستوجب ضرورة التنسيق فيما بينهم جميعاً خاصة  
حول ما يتصل بنشاط حكي القصص ، بما من  
شأنه الحد من التفاوت في الأداء والتكامل في  
تحقيق الأهداف المرجوة ، نتيجة توحيد قواعد  
الممارسة والاستناد إلى معايير محددة في العمل .

رابعاً : رغم ما لوحظ من تنوع الأدوات  
المساعدة التي تستخدمها مسئولة حكي القصص  
بالمكتبة في تقديمها لهذا النشاط : حكي من  
الذاكرة ، حكي من كتاب مصور ، شفافية  
تعرض على جهاز البروجكتور ، شرائح فيلمية ،  
دمية كبيرة يتم ارتدائها، عرائس تحرك باليد من  
خلف ديكور مسرح عرائس ، إلا إن الباحث لم  
يستطع التعرف على الفلسفة العامة التي تحكم  
اختيار وسيلة بعينها في جلسة بعينها دون أخرى ،

اللهم إلا كسر الملل والرتابة ، وعدم استخدام الأجهزة فى نشاط آخر، عدد الحضور من الأطفال.

خامساً : غياب التعاون المكثف بين تقديم نشاط حكى القصص بالمكتبة وما يمكن أن يقدم على غراره فى حصة المكتبة فى المدارس الابتدائية بالمنطقة التى تقع بها المكتبة ، يفرض ضرورة وضع هذا التوجه على خريطة الخدمات وبرامج التعاون التى تقوم بها المكتبة من جل خدمة المجتمع الذى نحيا بين جنباته .

سادساً : فى إطار ما تحرص عليه مكتبة مبارك العامة من تنمية مهارات العاملين بها سواء على مستوى الممارسات المكتتبية أو التطورات التكنولوجية، لابد من تنمية مهاراتهم أيضاً - وخاصة العاملين فى قسم الأطفال - فيما يتعلق بمجال حكى القصص ، ليس فقط بالالتحاق بدورات تدريبية ، بل أيضاً بإرسالهم إلى دول أجنبية لحضور مؤتمرات ومهرجانات والالتحاق ببرامج تدريبية فى معاهد متخصصة ، هذا بالإضافة إلى تشجيعهم ومساعدتهم على الاشتراك فى عضوية المؤسسات والجمعيات المعنية بحكى القصص .

سابعاً : على الرغم من جدوى قيام مكتبة مبارك بدعوة عدد من مشاهير كتاب الأطفال المصريين والعرب كضيوف يتحدثون فى ندوات ولقاءات يحضرها الكبار والصغار ، إلا أنه ينبغي إلى جانب ذلك دعوة الأساتذة المتخصصين فى حكى القصص أو المجالات القريبة منه كثقافة الطفل ونمو الطفل ، هذا فضلاً عن ممارس حكى القصص سواء على سبيل الهواية أو الاحتراف .

ثامناً : ضرورة استثمار التكنولوجيات الجديدة فى مجال حكى القصص ، مثل : اطلب قصة Dial -a- Story ، واستخدام الحاسب الآلى سواء لتشغيل برمجيات تحكى فيها شخصيات محببة للأطفال قصصاً ، أو الدخول على مواقع إلكترونية توفر ذلك وكذلك استثمار تقنية نظم الواقع التخيلى Virtual Reality Systems التى أتاحت للأطفال القرن الواحد والعشرين أكثر من مجرد مشاهدة قصص فى شكل ثلاثى الأبعاد ، بل مكنتهم من الحصول على فرصة العيش داخل أحداث تلك القصص والتفاعل مع شخصياتها وربما أداء دور إحدى هذه الشخصيات .

## ملحق (1)

### قائمة مراجعة حول نشاط حكي القصص بمكتبة مبارك العامة بالجيزة

#### أولاً : معلومات موجزة عن المكتبة :

- 1/1 اسم المكتبة وتاريخ الإنشاء ووسائل الاتصال بها (هاتف / بريد / فاكس / بريد إلكتروني / موقع إلكتروني) .
- 2/1 الجهة التابع لها .
- 3/1 أهداف المكتبة .
- 4/1 الهيكل التنظيمي ولوائح العمل .
- 5/1 تنظيم المجموعات داخل المكتبة .
- 6/1 الأنشطة والخدمات التي يتم تقديمها .

#### ثانياً : معلومات حول المسئولين عن نشاط

#### حكي القصص بالمكتبة :

- 1/2 ما عدد الأفراد القائمين فعلياً بحكي القصص ؟
- 2/2 ما المؤهلات العلمية التي يحملونها ؟
- 3/2 ما الخبرات والمهارات التي يتمتعون بها ؟
- 4/2 ما المفهوم السائد لدى هؤلاء الأفراد عن نشاط حكي القصص ؟
- 5/2 ما المشكلات التي يعانون منها وتؤثر على نشاط حكي القصص ؟

#### ثالثاً : معلومات حول نشاط حكي

#### القصص بالمكتبة :

- 1/3 متى تم البدء في تقديم نشاط حكي

#### القصص ؟

- 2/3 ما الجدول الزمني الشهري الذي يتم وفقاً له تقديم هذا النشاط ؟ وكم عدد المشاركين فيه من الأطفال ؟
- 3/3 هل هناك سياسة عامة تحكم وتنظم تقديم هذا النشاط ؟ وما مدى ارتباطها بالسياسة العامة للمكتبة ؟
- 4/3 هل يقتصر تقديم هذا النشاط على شخص واحد بمفرده أم أن هناك من يتبادل معه القيام بذلك أو يعاونه ؟
- 5/3 ما مدى أهمية هذا النشاط ومكانته مقارنة بالأنشطة الأخرى التي تقدم في المكتبة ؟ وعلاقته بهذه الأنشطة ؟
- 6/3 ما الطرائق المختلفة التي يقدم بها هذا النشاط ؟ وأى منها يحظى بإقبال أكثر من جانب الأطفال ؟ ولماذا ؟
- 7/3 ما الفئات العمرية التي يقدم لها نشاط حكي القصص ؟
- 8/3 هل تقسم جلسات الحكي حسب الفئات العمرية ؟ أم يتم تقديم هذا النشاط للجميع في جلسة واحدة ؟ وكم من الوقت تستغرقه ؟
- 9/3 ما نوعية القصص التي تحكي في العادة ؟ وأى نوع يحظى بإقبال أكثر ؟ ولماذا ؟
- 10/3 أين يتم عقد جلسات حكي القصص ؟ وما مدى ملاءمة هذا المكان لتقديم ذلك النشاط ؟
- 11/3 هل هناك معينات أو وسائل يتم استخدامها عند تقديم هذا النشاط ؟ (في حالة الإجابة بنعم فما تلك الوسائل ؟)

16/3 ما الإجراءات التى تتبع فى العادة لجذب انتباه طفل ما تسرب إليه الملل أو قام بتصرفات تخل بقواعد الجملة ؟

17/3 كيف تسيّر عملية المناقشة والتقييم بعد الانتهاء من عملية حكي القصة ؟

18/3 هل يتم استثمار أى من التكنولوجيات الحديثة فى نشاط حكي القصص ؟ (فى حالة الإجابة بنعم فما تلك التكنولوجيات ؟)

19/4 ما تقارير قياس وتقييم الأداء والإحصاءات التى تعد حول نشاط حكي القصص بالمكتبة ؟ وما معدل إعدادها ؟

12/3 ما النظام الذى يحكم التنقل من استخدام إحدى هذه الوسائل دون أخرى ؟ وأى منها يحظى بإقبال أكثر ؟ ولماذا ؟

13/3 كيف تنتظم جلسة حكي القصص ؟ وهل الشكل الذى تتخذه ثابت دائماً فى كل مرة تعقد فيها ؟

14/3 ما الطقوس أو الإجراءات التى تتبع فى العادة عند القيام بهذا النشاط ؟

15/3 هل يتم القيام بأى أنشطة حركية أو موسيقية عند تقديم هذا النشاط ؟ (فى حالة الإجابة بنعم فما تلك الأنشطة ؟)

## ملحق (2) مجموعة الصور



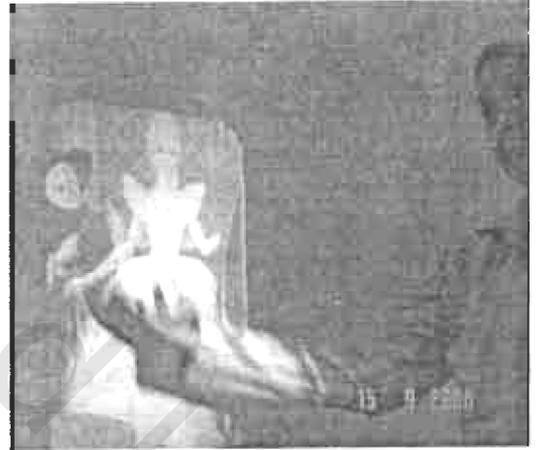
الصورة رقم (٢)



الصورة رقم (١)



الصورة رقم (٤)



الصورة رقم (٣)



الصورة رقم (٦)



الصورة رقم (٥)



الصورة رقم (٨)



الصورة رقم (٧)



الصورة رقم (١٠)



الصورة رقم (٩)



الصورة رقم (١٢)



الصورة رقم (١١)



الصورة رقم (١٤)



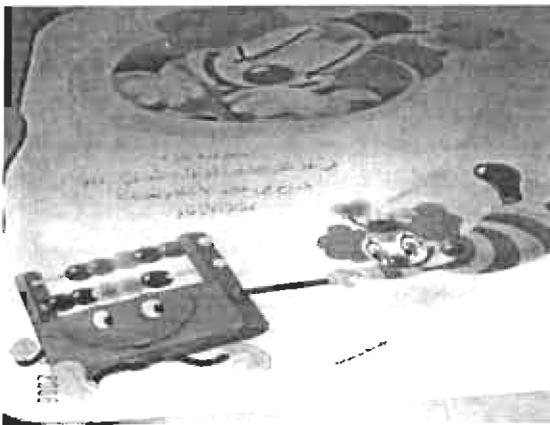
الصورة رقم (١٣)



الصورة رقم (١٦)



الصورة رقم (١٥)



الصورة رقم (١٨)



الصورة رقم (١٧)



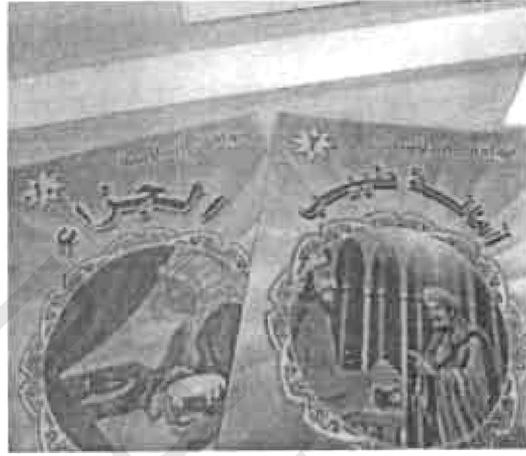
الصورة رقم (٢٠)



الصورة رقم (١٩)



الصورة رقم (٢٢)



الصورة رقم (٢١)



الصورة رقم (٢٤)



الصورة رقم (٢٣)

## قائمة المصادر والمراجع:

http://www.cybrarians.info/journal/no/public.lib.htm  
-2006/7/31- متاح فى :  
www.cybrarians.info/journal/no/public.lib.htm

- (3) وجد الباحث من خلال الزيارات الميدانية التى قام بها ورصد ومتابعة اجتهادات تقديم نشاط حكى القصص من جانب العاملين فى المكتبات العامة، أن هذا النشاط لا يقدم بشكل جاد إلا فى خمس مكتبات هى : مكتبة مبارك العامة بالجيزة ، فرع مكتبة مبارك بالزيتون ، مكتبة المعادى العامة ، مكتبة خالد بن الوليد ، مكتبة البحر الأعظم ، وسبب تخيره لمكتبة مبارك العامة بالجيزة وتركيز دراسته عليها أنها أكثر هؤلاء الخمسة انتظاماً واطراداً فى تقديم هذا النشاط منذ أكثر من عشر سنوات إضافة إلى وعى وتخصص الشخص القائم على تقديمه وتنوع الطرق التى يعتمد عليها فى تقديمه ، كما سيظهر فى متن الدراسة .
- (4) جامعة القاهرة (2006). خطة جامعة القاهرة للبحث العلمى 2006-2011. إعداد معتمد خورشيد... (وأخ). - القاهرة: الجامعة 2006، ص 80 .
- (5) هذه المجالات هى على الترتيب : المشكلات الاجتماعية والنفسية للإنسان المصرى ، تعلم الأطفال ، تعلم الكبار ، مشكلات التعليم الجامعى وقبل الجامعى ، التكنولوجيا والمجتمع ، الصحة النفسية ، الثقافة والسلوك الإنسانى ، اللغة والمجتمع ، الصحة النفسية ، الثقافة والسلوك الإنسانى ، اللغة والمجتمع ، الفن والعمارة عبر العصور ، الترجمة وقضاياها ،

(1) عرض أصل هذا المقال ضمن البحوث المحكمة التى قدمت فى إطار فعاليات مؤتمر «الطفل العربى» : أدبه ولغته الذى عقد بقسم اللغة العربية وآدابها ، بكلية الآداب بالجامعة الهاشمية بالأردن. فى الفترة من 21-23 نوفمبر 2006 .

(2) أشارت إحدى الدراسات المنشورة مؤخراً والتي تناولت وضعية المكتبات العامة فى مصر ، إلى أن عدد المكتبات العامة فى مصر بلغ 1161 مكتبة (وصل هذا العدد فى أغسطس 2006 إلى 1257 مكتبة، وذلك حسب آخر تحديث لدليل المكتبات المصرية الصادر عن مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ، التابع لرئاسة مجلس الوزراء المصرى ، والمتاح فى: <http://www.idsc.gov.eg/journal/no/public.lib.htm> يتركز معظمها فى عواصم المحافظات والمدن الكبرى ، حيث يوجد بمحافظة القاهرة فقط 144 مكتبة عامة تمثل نسبة 12.4% من مجمل المكتبات العامة ، على الرغم من أن سكانها يمثلون نسبة 11.20% من مجموع سكان مصر ، بينما مجموع محافظات الوجه البحرى (8 محافظات) يوجد بها 426 مكتبة بنسبة 36.69% رغم أن سكانها يمثلون نسبة 42.11% ، ومحافظات الصعيد (10 محافظات) يوجد بها 352 مكتبة بنسبة 30.31% بينما عدد سكانها 37.32% .

المصدر : مصطفى حسام الدين، تطوير المكتبات العامة فى مصر : رؤية مستقبلية Cybrarians journal ع 6 (سبتمبر 2005)

لدى بقية الأطفال ، فضلاً عن إشعارها بالتمييز عن الباقيين وهو ما يتعارض مع معايير وضوابط جلسات الحكى وتنظيم توزيع الأطفال داخلها دون تمييز ، فما كان منها إلا انتبعت إلى ذلك وقامت بمراعاته أثناء تنظيم عملية الجلوس .

(11) يضم الملحق رقم (1) قائمة مراجعة حول نشاط حكي القصص في مكتبة مبارك العامة بالجيزة .

(12) محمد فتحى عبد الهادى (2003). البحث ومناهجه فى علم المكتبات والمعلومات.- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2003. ص 172 .

(13) محمد فتحى عبد الهادى (1981). دليل الانتاج الفكرى العربى فى مجال المكتبات والمعلومات منذ عام 1886 وحتى عام 1976.- الرياض : دار المريخ، 1981 .

محمد فتحى عبد الهادى (1989). دليل الانتاج الفكرى العربى فى مجال المكتبات والمعلومات فى عشر سنوات 1976-1985.- الرياض : دار المريخ، 1989 .

محمد فتحى عبد الهادى (1995). دليل الانتاج الفكرى العربى فى مجال المكتبات والمعلومات 1986-1990.- الرياض : دار المريخ، 1995 .

محمد فتحى عبد الهادى (2000). دليل الانتاج الفكرى العربى فى مجال المكتبات والمعلومات 1991-1996.- الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000 .

محمد فتحى عبد الهادى (2003). دليل الانتاج الفكرى العربى فى مجال المكتبات

الأثار ، التراث والمعاصرة ، الأدب فى السياق الحضارى ، قضايا أخرى .

المصدر : جامعة القاهرة (2006). خطة جامعة القاهرة للبحث العلمى 2006-2011. إعداد معتز خورشيد..(وآخ).- القاهرة: الجامعة 2006. ص 44 .

(6) جامعة القاهرة (2006). خطة جامعة القاهرة للبحث العلمى 2006-2011. إعداد معتز خورشيد ... (وآخ).- القاهرة ، 2006 . ص 55 .

(7) مكتبة مبارك العامة (2003). مكتبة مبارك العامة فى عشر سنوات (كتيب إرشادى).- القاهرة : المكتبة، 2003 . ص 1 .

(8) محمود زكريا قطر (1996). مكتبة مبارك العامة : نحو مفهوم جديد للخدمة المكتبية العامة.- دراسات عربية فى المكتبات وعلم المعلومات.- س 1، ع 1 (يناير 1996). ص 145 .

(9) مكتبة مبارك العامة (2006) مقدمة تاريخية. تم الاسترجاع فى 2006/9/19 من الجيزة : المكتبة . الموقع الإلكتروني <http://www.mpl.org.eg/arabic/history-intro.htm>

(10) تلمس الباحث بنفسه هذا الوعى والحرص على تطوير الأداء من جانب المسئولة عن القيام بنشاط حكي القصص بالمكتبة وهى خريجة كلية رياض الأطفال ، فعندما ذكر لها الباحث ملاحظته حول حرص الأطفال على الجلوس إلى جوارها بصفة دائمة أثناء جلسات الحكى ، وكيف أن ذلك من شأنه إثارة الغيرة

- (18) كمال الدين حسين (2002). فن رواية القصة وقراءتها للأطفال. - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2002 . ص 128 .
- (19) عواطف إبراهيم (1983) قصص أطفال دور الحضارة. - القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية، 1983 . ص 105 .
- (20) محمد نور (2002). الكبار يقرأون للصغار . - القاهرة : دار جهاد للنشر والتوزيع، 2002. ص 142 .
- (21) عواطف إبراهيم (1989). الطرق الخاصة باستثمار القصص المصورة في تعليم طفل ما قبل المدرسة . - القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية، 1989 . ص 108 .
- (22) على الحديدى (1996). فى أدب الطفل. ط 7 ، مزينة ومنقحة. - القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية، 1996 . ص 463 .
- (23) سهير محفوظ (2005). أدب الطفل : دراسات تحليلية نقدية . - القاهرة : المكتبة الأكاديمية، 2005 . ص 144 .
- (24) إسماعيل عبد الكافي (2000). أدب الأطفال فى العالم المعاصر. - القاهرة : مكتبة الدار العربية للكتاب ، 2000 . ص 256 .
- (25) عبد التواب يوسف (1998). طفل ما قبل المدرسة : أدبه الشفاهى والمكتوب . - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 1998 . ص 134 .
- (26) فهيم مصطفى (2002). تهيئة الطفل للقراءة. - القاهرة : مكتبة الدار العربية للكتاب، 2005 . ص 171 .
- (27) يعقوب الشارونى (2005). تنمية عادة القراءة عند الأطفال . - القاهرة : دار المعارف، 2005 . ص 114 .

- والمعلومات 1997-2000 . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003 .
- محمد فتحى عبد الهادى (قيد النشر). دليل الانتاج الفكرى العربى فى مجال المكتبات والمعلومات 2001-2004 . - الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية . قيد النشر .
- (14) دليل الرسائل الجامعية التى أجازتها كلية الآداب - جامعة القاهرة منذ إنشائها حتى نهاية مايو 1996 / إعداد هاشم فرحات سيد ... (وأخ) إشراف حشمت قاسم . - القاهرة : جامعة القاهرة : كلية الآداب ، وحدة النشر العلمى، 1996 . - مج 2 .
- (15) مركز بحوث نظم وخدمات المعلومات (2006). مرصد بيانات الأطروحات المسجلة بالجامعات المصرية فى مجال المكتبات وعلم المعلومات ، تم الاسترجاع فى 2006/8/6 من القاهرة : المركز ، موقع إلكترونى <http://www.issrcentre.org/onlineedbs/default.asp>:
- (16) جامعة القاهرة، كلية الآداب ، قسم المكتبات والوثائق والمعلومات (2006). قاعدة بيانات الرسائل الجامعية المجازة والمسجلة بالقسم ، تم الاسترجاع فى 2006/8/6 من القاهرة : القسم ، موقع إلكترونى <http://www.calias.org/thesis/search.asp>:
- (17) جامعة القاهرة ، كلية الآداب ، قسم المكتبات والوثائق والمعلومات (2006). قاعدة بيانات الانتاج الفكرى لهيئة التدريس. تم الاسترجاع فى 2006/8/6 من القاهرة ، القسم، موقع إلكترونى <http://www.calias.org/liter/search.asp>:

- (28) سهير محفوظ (1994). دور الآباء فى التوجيه القرائى للأطفال : دراسة ميدانية .- القاهرة : الهيئة المصرية للكتاب 1994 . ص 121 .
- (29) فهيم مصطفى (1998). الطفل والقراءة .- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية 1998 . ص 190 .
- (30) محمد فتحى عبد الهادى ونبيلة خليفة جمعه (2001) المكتبات العامة .- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2001 . ص 223 .
- (31) محمد فتحى عبد الهادى... (واخ) (1988). مكتبات الأطفال .- القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1988 . ص 223 .
- (32) محمد فتحى عبد الهادى (2003) المكتبة والطفل .- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2003 . ص 198 .
- (33) سهير محفوظ (1997) الخدمات المكتبية وأدب الأطفال : دراسات وبحوث .- القاهرة : المكتبة الأكاديمية، 1997 . ص 191 .
- (34) مثل : محمود زكريا قطر (1996)، مكتبة مبارك العامة : نحو مفهوم جديد للخدمة المكتبية.- دراسات عربية فى المكتبات والمعلومات.- س 1 ، ع 1 (يناير 1996). ص 147-126 .
- أحمد محمد أمان (2003). قياس الاداء بمكتبة مبارك العامة .- الاتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات .- مج 11 ، ع 20 (يوليه 2003). ص 187-201 .
- موريس أبو السعد (2003). مكتبة مبارك العامة: الإدارة والتخطيط والتقييم .- الاتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات .- مج 11 ، ع 20 (يوليه 2003). ص 133-153 .
- (35) مثل : حسناء محجوب، أمانى مجاهد ، علاء بدير (1997). الخدمات المكتبية للأطفال بمكتبة مبارك العامة .- الاتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات .- مج 4 ، ع 8 (يوليه 1997) . ص 115-141 .
- شريف عبد الرؤوف (2001). سياسات استخدام الإنترنت فى المكتبات العامة : نموذج مقترح لسياسة استخدام الأترنت فى مكتبة مبارك العامة .- عالم المعلومات والمكتبات والنشر.- مج 2 ، ع 2 (يناير 2001). ص 173-181 .
- مررة كامل (2003). خدمة النقاط الإلكترونية E-Point : تجربة مكتبة مبارك العامة فى تقديم الخدمات المتطورة.- الاتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات .- مج 11 ، ع 20 (يوليه 2003). ص 177-185 .
- (36) البستاني، بطرس (1977). محيط المحيط، قاموس مطول للغة العربية .- بيروت : مكتبة لبنان 1977 . ص 185 .
- (37) أحمد مختار عمر (2000). المكنز الكبير : معجم شامل للمجالات المترادفات والمتضادات د.م.: شركة سطور، 2000. ص 67 .
- (38) الفيروز آبادى ، مجد الدين محمد بن يعقوب (1987). القاموس المحيط .- ط 2 .- بيروت: مؤسسة الرسالة، 1987 . ص 367 .
- (39) أحمد مختار عمر (2000). المكنز الكبير : معجم شامل للمجالات المترادفات

versity Press, 1976. Vol. XI. pp. 153-155.

The Oxford English Dictionary (49) (1976) / Prepared by J. A. Simpson and E. S. C. Weiner. Oxford: University Press, 1976. Vol. XI. pp. 153-155.

The Oxford English Dictionary (50) (1976) / Prepared by J. A. Simpson and E. S. C. Weiner.- Oxford: University Press, 1976. Vol. XI. pp. 1041-1043.

Webster, Merriam (2006) Merriam- Webster Online. Retrieved 8/8/2006, from Springfield : Merriam Webster, Inc. Website: <http://www.m-w.com/dictionary/storytelling>.

(52) برنس ، جيرولد ؛ ترجمة عابد خزندار (2006). المصطلح السردى . تم الاسترجاع فى 2006/8/24 من القاهرة. موقع إلكترونى: <http://www.abidkhazindar.com/dev/sardi/sardi.asp>

The Oxford English Dictionary (53) (1976) / Prepared by J. A. Simpson and E. S. C. Weiner.- Oxford: University Press, 1976. Vol. X. pp. 1043.

Stow, Randolph (1992) Storytelling. In: The World Book Encyclopedia.- Chicago: World Book Inc., 1992. vol. 18, p. 340.

والمتضادات.- د.م.: شركة سطور 2000. ص 929 .

(40) ابن منظور ، أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم (1980). لسان العرب .- بيروت : دار صادر، 1980 . مج 3 . ص 211 .

(41) البستاني ، بطرس (1977). محيط المحيط، قاموس مطول للغة العربية .- بيروت : مكتبة لبنان، 1977 . ص 261 .

(42) أحمد مختار عمر (2000). المكنز الكبير : معجم شامل للمجالات والمترادفات والمتضادات.- د.م.: شركة سطور، 2000. ص 67 .

(43) البستاني ، بطرس (1977). محيط المحيط، قاموس مطول للغة العربية .- بيروت : مكتبة لبنان، 1977 . ص 185، 739 .

(44) ابن منظور ، أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم (1980). لسان العرب .- بيروت : دار صادر، 1980 . مج 7 . ص 74 .

(45) البستاني ، بطرس (1977). محيط المحيط، قاموس مطول للغة العربية .- بيروت : مكتبة لبنان، 1977 . ص 739 .

(46) الفيروز آبادى ، مجد الدين محمد بن يعقوب (1987). القاموس المحيط .- ط 2 .- بيروت : مؤسسة الرسالة، 1987 . ص 1646 .

(47) ابن منظور ، أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم (1980). لسان العرب .- بيروت : دار صادر، 1980 . مج 14 . ص 191 .

The Oxford English Dictionary (48) (1976) / Prepared by J. A. Simpson and E. S. C. Weiner.- Oxford: Uni-

فإذا استمرت الأحداث على النحو التالي :  
«عندما ترى الطفلة أن البجع سرق أخاها ،  
تطارده وتعثر على الطفل فى النهاية ، تأخذ  
الطفلة أخاها وعندئذ يطاردها البجع . إلا أنها  
تستطيع الهرب منه ومعها أخوها ، وتصل  
الطفلة وأخوها معافيين إلى منزل والديهما»  
نكون أمام قصة قصة قصة بها حبكة ومضمون  
وعدة قيم يراد ترسيخها ، كاطاعة الوالدين ،  
نصرة الأخ ، الشجاعة والإقدام .

(61) عبد الرؤوف أبو السعود (1994). الطفل  
وعالمه الأدبي .- القاهرة : دار المعارف، 1994  
. ص 61 .

(62) Stow, Randolph (1992) Storytelling. **In:** The World Book Encyclopedia.- Chicago : World Book Inc.,  
1992. vol. 18, p. 339.

(63) American Council on Education.  
Committee on Inter-group Education  
Cooperating Schools (1981) Reading  
Ladders for Human Relations.- 6th  
ed.- Washington D.C : The Commit-  
tee, 1981. -p. 3-7.

As Cited in: Smith Alice Gullen.  
(1991) Whatever Happened to Li-  
brary Education for Bibliotherapy: A  
State of the Art. **In: Advances in  
Library Administration and Or-  
ganization.** -Vol. 9, 1991. p. 40.

(64) Wikipedia (2006) Storytelling festi-  
val. Retrieved 20/9/2006. Website:  
<http://www.wikipwedsia.com>.

Hodges, Margaret (1996) Storytell- (55)  
ing. **In:** Encyclopedia of Library And  
Information Science / editors Allen  
Kent and Harold Lancour : assistant  
editor William Z. Nasri. New York:  
Marcel Dekker, Inc. 1996, vol. 29,  
PP 168, 169.

(56) الوشيحة : ليف يفتل ويشد بين خشبتين  
ينقل فيها المحصود .

(57) إمبرت ، إنريك أندرسون (2000). القصة  
القصيرة : النظرية والتقنية، تأليف إنريك  
أندرسون إمبرت ؛ ترجمة على إبراهيم على  
منوفى؛ مراجعة صلاح فضل .- القاهرة :  
المجلس الأعلى للثقافة، 2000 . ص 23 .

(58) إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي (2002)  
الكبار يقرأون للصغار. فى : الكبار يقرأون  
للصغار/ إعداد محمد نوار . القاهرة : جهاد  
للتوزيع والنشر 2002 . ص ص 14-15 .

(59) كمال الدين حسين (2002). فن رواية  
القصة وقراءتها للأطفال لمعلمات وأمهات  
المكتبات برياض الأطفال والمدارس الابتدائية.-  
القاهرة: الدار المصرية اللبنانية 2002. ص ص  
26-27 .

(60) يمكننا التمييز بين الأقصوصة والقصة، من  
منظور الطول ومدى تشابك الأحداث وتعقدها،  
ومثال بسيط على ذلك دون تفصيل هو قصة  
«البجع» الآتية : «يطلب الأبوان من طفلهما  
أن ترى أخاها ، فترفض الطفلة ، فيقوم بعض  
البجع بسرقة الطفل» هنا نكون أما أقصوصة  
تعبّر عن حدث كامل يجسد عقاب العصيان .

- (65) مازلت أذكر حتى الآن القصة البسيطة التي طالما حكيتها لى والدتي وأنا صغير وأقوم أنا بدورى بحكيها لأولادى ، حيث يفتح راحة الطفل ويشير الحاكى بأصبعه إلى منتصف هذه الراحة ، ثم يبدأ فى الحكى كان فيه هنا حبة قمح ونقطة مية ، جت العصفورة كلت الحبة وشربت المية ، فجت الأخت الأولى مسكتها ، وبعدين جت الأخت الثانية وذبحتها، وبعدين جت الأخت الثالثة ونضفتها، وبعدين جت الأخت الرابعة وحمرتها ، وبعدين جت الأخت الخمسة (يصمت هنا للحظة) وقسمتها وكلوها هم.. هم.. هم» ومع ذكر كل أخت يتم غلق إصبع من أصابع يد الطفل، ثم فى ختام القصة يصاحب كلمات هم .. هم دغدغة للطفل لإضحائه. هذا القصة على بساطتها توصل للطفل أكثر من رسالة ضمنية وهو فى هذه السن الصغيرة لعل من أهمها : أن هناك من الغذاء ما يؤكل وما يشرب ، حقيقة دورة الحياة وكيف أن العصفور أكل حبة القمح ثم جاء الإنسان بدوره فأكله ، كذلك أهمية التعاون وتوزيع الأدوار والتعاون بين الأخوة ، القسمة والعدالة فى التوزيع على كل من يشارك فى العمل ، ثم أولاً وأخيراً تعلم مهارة العد باستخدام أصابع اليد (وعلى شاكلة هذه القصة هناك : قصة البيضة ، قصة البطة ، قصة النخلة) .
- (66) أنظر الصورة رقم (1) بالملحق رقم (2) الخاص بالصور فى نهاية هذا المقال .
- (67) أنظر الصورة رقم (2) بالملحق رقم (2) الخاص بالصور فى نهاية هذا المقال .
- (68) أنظر الصورة رقم (3) بالملحق رقم (2) الخاص بالصور فى نهاية هذا المقال .
- (69) أنظر الصورة رقم (4) بالملحق رقم (2) الخاص بالصور فى نهاية هذا المقال .
- (70) ربما يؤخذ على أسلوب حكى القصص المعتمد على العرائس وتحديد التى يتم تحريكها من خلف مسرح العرائس أن الحاكى لا يرى الأطفال ومن ثم فقد يشعرون بالملل أو ينصرف ذهنهم عن ما يحكيه لهم دون أن يلتفت هو لذلك أو يشعر به ومن ثم لا بد من وجود مساعد له ينتبه إلى ذلك كما يمكنه أيضاً أن يتبادل الحوار مع العرائس التى يحركها الحاكى .
- (71) أنظر الصورة رقم (5) بالملحق رقم (2) الخاص بالصور فى نهاية هذا المقال .
- (72) أنظر الصورة رقم (6 ، 7) بالملحق رقم (2) الخاص بالصور فى نهاية هذا المقال .
- (73) إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي (2002) . الكبار يقرأون للصغار . فى : الكبار يقرأون للصغار . إعداد محمد نوار . - القاهرة: جهاد للتوزيع والنشر 2002 . ص 28 .
- (74) من منا يستطيع أن يتجاوز ما أحدثته أصوات الشخصيات مثل : محمد محمود شعبان (بابا شارو) ، فضيلة توفيق (أبلة فضيلة) ، فاروق شوشة من تأثير فى عقل وقلب المستمع العربى صغيراً كان أم كبيراً من خلال اجتذابها لأذنه واستحوازاها على مسامعه .
- (75) كمال الدين حسين (2002) . فن رواية

دار الكتب العلمية، -199. مج 1. ص ص 118-124 .

(83) عرفه حلمى عباس (2001). مرجعك إلى لغة عربية صحيحة. - القاهرة : مكتبة الشعراء، 2001 . ص ص 21 ، 22 .

(84) حرص الباحث على تعديل أنماط عيوب الكلام هنا ليس من قبيل الاستطراد أو الاستعراض المخل ، وإنما هدف من ورائه إلى اطلاع حاكى القصص الذى قد يطالع هذا البحث على ما يمكن أن يصادفه من عيوب قد يعانى منها بعض الأطفال الذين يترددون إلى جلسته لحكى القصص .

(85) المصدر : عرفة حلمى عباس (2001). مرجعك إلى لغة عربية صحيحة .- القاهرة : مكتبة الشعراء، 2001 . ص 16 .

(86) المصدر : عرفة حلمى عباس (2001). مرجعك إلى لغة عربية صحيحة .- القاهرة : مكتبة الشعراء، 2001 . ص ص 13 ، 14 .

(87) كمال الدين حسين (2002). فن رواية القصة وقراءتها للأطفال لمعلمات وأمناء المكتبات برياض الأطفال والمدارس الابتدائية. - القاهرة : الدار المصرية، 2002 . ص 109 .

(88) عبد الرؤوف أبو السعد (1994). الطفل وعالمه الأدبى .- القاهرة : دار المعارف، 1994 . ص 41 .

(89) علاء الدين كفافى (1999). الإرشاد والعلاج النفسى الأسرى : المنظور النسقى الانصالى .- القاهرة : دار الفكر العربى، 1999. ص ص 56 - 60 .

(90) الوقفة Pause هى واحدة من السرعات

القصة وقراءتها للأطفال لمعلمات وأمناء المكتبات برياض الأطفال والمدارس الابتدائية. - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2002. ص 106 .

(76) سيأتى الحديث تفصيلاً عن هذه التقنية فى الجزء الخاص بالاتجاهات الحديثة فى مجال حكى القصص .

(77) أحمد نجيب (1991). أدب الأطفال علم وفن. - القاهرة : دار الفكر العربى، 1991 . ص ص 38-43 .

(78) عبد الرؤوف أبو السعد (1994). الطفل وعالمه الأدبى. - القاهرة : دار المعارف 1994. ص ص 325-330 .

(79) Lithgow, R. M. (1992) Literature for Children. **In:** The World Book Encyclopedia.- Chicago : World Book Inc., 1992 vol. 12, p. 324.

(80) إبراهيم اليازجى اللبناى (1970). نجمة الرائد وشرعة الوارد فى المترادف والمتوارد. - بيروت : مكتبة لبنان، 1970. ص ص 53 ، 54 .

(81) من منا لم يصادف بعض الأسر التى تضحك من أطفالها الصغار وتشجعهم - خاصة فى محاولاتهم المبكرة لنطق بعض الكلمات - على نطق كلمة مثل : عربية ، رغم إبدالهم حرف الراء ياء أو لام فينطقونها «عيبية» أو «علبية» ، وكذلك «أينب» أو «ألنب» بدلاً من «أرنب» ، ناهينا عن إبدال «الشين» فى كلمات مثل : «شجرة» فتنتطق «سجرة» ، وشارع فتنتطق «سارع» .

(82) ابن سيده (-199). المخصص .- بيروت :

<http://www.abidkhazindar.com/dev/sardi/sardi.asp>

Patterson, C. H. (1974) Relation-ship Counseling and Psychotherapy. \_ New York. Harpes Row, 1974  
نقلاً : علاء الدين كفافى (1999). الإرشاد والعلاج النفسى الأسرى : المنظور النسقى الانصالى. القاهرة : دار الفكر العربى، 1999. ص ص 30 ، 31 .

Stow, Randolph (1992) Storytelling, **In**: The World Book Encyclopedia. Chicago : World Book Inc., 1992, vol. 18, p. 339

(98) عبد الرحمن عبد الخالق (2002). الأسطورة لا تزال إثراء لخيال الأطفال فى : الكبار يقرأون للصغار. إعداد / محمد نوار-. القاهرة : جهاد للتوزيع والنشر، 2002 . ص 132 .

(99) إمبرت ، إنريك أندرسون (2000). القصة القصيرة : النظرية والتقنية. تأليف إنريك أندرسون إمبرت ؛ ترجمة على إبراهيم على منوفى ؛ مراجعة صلاح فضل .- القاهرة : المجلس الأعلى للثقافة، 2000 . ص 121 .

(100) يقصد بكلمة جنى هنا تلك الروح أو الكائن الخارق الذى يتواجد فى الأساطير والحكايات الشعبية فى كثير من الثقافات ، وهو غالباً ما يتخذ شكلاً إنسانياً ويتمتع بقدرات خارقة للعادة مثل الطيران إعداد الخلطات والمشروبات السحرية ، يتوقع ما سوف يقع فى المستقبل وقد يؤثر فيه . ويتم وصفهم

السردية ، فعندما يكون هناك جزء من النص أو القصة لا يقابل انقضاء فعندئذ تحدث الوقفة ، وعادة ما تحدث الوقفة نتيجة للقيام بالوصف أو لتعليقات السارد الهامشية .

المصدر : برنس ، جيروльд؛ ترجمة عابد خزندار (2006). المصطلح السردى ، تم الاسترجاع فى 2006/8/21 من القاهرة، موقع إلكترونى <http://www.abidkhazindar.com/dev/sardi/sardi.asp>

(91) يعقوب الشارونى (2003). لماذا نقرأ للأطفال. فى : المؤتمر الأول لمشروع «إقرأ لطفلك» (8 - 10 يناير 2002).- القاهرة : الهيئة المصرية العامة للكتاب ، مركز تنمية الكتاب، 2003 . ص 22 .

Egan, G. (1975) The Skilled Helper. \_ Monterey : Brooks. 1975.

نقلاً عن : علاء الدين كفافى (1999). الإرشاد والعلاج النفسى الأسرى : المنظور النسقى الانصالى .- القاهرة : دار الفكر العربى 1999 . ص 57 .

(93) هناك فيلم كامل قائم على هذه الفكرة بعنوان : Don't talk to strangers .

(94) كمال الدين حسين (2002). فن رواية القصة وقراءتها للأطفال لمعلمات وأمناء الكليات برياض الأطفال والمدارس الابتدائية .- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2002 . ص 124 .

(95) برنس ، جيروльд ؛ ترجمة عابد خزندار (2006). المصطلح السردى ، تم الاسترجاع فى 2006/8/24 من القاهرة، موقع إلكترونى:

المصدر : برنس ، جيروльд ؛ ترجمة عابد خزندار (2006). المصطلح السردي ، تم الاسترجاع في 2006/8/21 من القاهرة، موقع إلكتروني :

<http://www.abidkhazindar.com/dev/sardi/sardi.asp>

(105) الذروة Climax في النقطة التي يصل فيها التوتر إلى أقصاه ، نقطة الأوج في حدة متصاعدة ، وفي البنية التقليدية للعقدة فإن الذروة تشكل النقطة القصوى في الحدث المتصاعد .

المصدر : برنس ، جيروльд ؛ ترجمة عابد خزندار (2006). المصطلح السردي ، تم الاسترجاع في 2006/8/21 من القاهرة، موقع إلكتروني :

<http://www.abidkhazindar.com/dev/sardi/sardi.asp>

(106) التشخيص Characterization هو مجموعة الفنيات التي تفضى إلى تولد الشخصية ، والتشخيص قد يكون مباشر (سمات الشخصية يمكن أن توصف بشكل واضح من جانب السارد أو الشخصية نفسها أو شخصية أخرى) أو غير مباشر (عن طريق استنتاجه من أفعال الشخصية وتفاعلتها وعواطفها ... الخ) ويمكن أن ينهض على مجمل عرضي لسمات الشخصية أو يميل إلى تقديمها تدريجياً ، ويمكن له أن يؤكد على ثباتها أو يبرز ما يعترتها من تغيير أو أن يجمعها شخصية نمطية أو مطابقة لنموذج معين أو يجعلها نسيج وحدها ... وهكذا .

حتى في الثقافات الحديثة على أنهم صغار السن ، إناث في الغالب ، لهم أجنحة ، ضئيلي الجسم ، يتخذون أشكالاً أو هياثات يغالب عليها سمث الملائكة .

المصدر : Wikipedia (2006) Fairy, Retrieved 2/7/2006, Website : <http://www.wikipedia.com>

Gale Thomson (2006) Fairy Tales (101) as children's literature. Retrieved 12/7/2006, from Detroit : Hralthline Networks, In.. Website : <http://www.healthline.com>.

Gale Thomson (2006) Fairy Tales (102) as children's literature. Retrieved 12/7/2006, from Detroit : Hralthline Networks, In.. Website : <http://www.healthline.com>.

(103) الوقائع Episodes يقصد بها تلك الوقائع المتعلقة ببعضها البعض والتي تقف بمعزل عن بقية الأحداث المحيطة بها لاحتوائها على سمة أو أكثر تجمع بينها ووحدة تربطها .

المصدر : برنس ، جيروльд ؛ ترجمة عابد خزندار (2006). المصطلح السردي ، تم الاسترجاع في 2006/8/21 من القاهرة، موقع إلكتروني :

<http://www.abidkhazindar.com/dev/sardi/sardi.asp>

(104) الموضوعات Themes في القصة تشير إلى مجموعة الأفكار والخاطرات التي يتألف منها نص أو جزء منه .

المصدر: برنس ، جيرولد؛ ترجمة عابد خزندار (2006) المصطلح السردى، تم الاسترجاع فى 2006/8/21 من القاهرة، موقع إلكترونى : <http://www.abidkhazindar.com/dev/sardi/sardi.asp>

Gale Thomson (2006) Fairy Tales (107) as children's literature. Retrieved 12/7/2006, from Detroit : Hralthline Networks, In.. Website : <http://www.healthline.com>.

(108) معروف الآن أن قصة هارى بوتر Harry Potter بأجزائها السبعة التى تدور حول طفل عمره ثنتا عشرة سنة يموت والداه على يد ساحر شرير ، ونظراً لكونه ذا طابع خير كوالديه يتم دعوته للدراسة فى مدرسة عجيبة للسحرة وتتوالى مغامراته داخل هذه المدرسة بحثاً عن كيف ولماذا قتل والداه فيواجه كثير من الأخطار والمكائد إلا أن القدرات السحرية التى صار يتمتع بها تمكنه على مواجهة ذلك، قد تجاوزت حدود كونها مجرد قصة كتبها سيدة بريطانية عادية تدعى ج. ك رولينج J. K. Rowling على طاولة إحدى المقاهى فى الفترة المنقضية بين توصيلها إبتها للمدرسة وعودتها بهاء إلى ما يشبه الظاهرة بل لقد سرى ما يشبه الهوس بها على مستوى العالم ، ويكفى للتدليل على مدى الإقبال عليها أنه قد بيع منها مئات الملايين من النسخ وترجمت لأكثر من ست وأربعين لغة ، كما حصلت السلسلة أكثر من مرة على جائزة كتاب العام التى يمنحها سنوياً اتحاد الناشرين

البريطانيين ، واحتلت قمة قائمة الكتب الأكثر مبيعاً لدى كبرى مؤسسات بيع الكتب وعلى رأسها كل من : ebay , Amazon , Barnes & Noble واحتل الفيلم السينمائى المأخوذ عن الجزء الأول من المجموعة المرتبة الأولى بين العشرة أفلام الأعلى إيرادات فى السينما الأمريكية لعام 2001 (317 مليون دولار) ، أيضاً حرصت كل المدارس البريطانية وكثير من المدارس الأمريكية على إقراء بعض حصص القراءة الحرة ، وحلقات النقش ، وحصص الاعتماد على الذات أو الاستقلالية Independence لواحد أو أكثر من أجزاء هارى بوتر .

(109) التوحد أو التقمص Identification هو حيلة يلجأ إليها الفرد ليزيد بها من قدر نفسه ، بأن يمد هويته إلى شخص آخر ، أو يقترض هويته من شخص آخر أو يخلط ويدمج بها هويته بهوية شخص آخر ، ومن أمثلته : «التوحد الإسقاطى» الذى يتصور فيه الفرد نفسه داخل آخر خارج عنه ، وهو نوع من الدفاع يلجأ إليه ليخلق لدى نفسه وهماً بأنه يسيطر بهذه الطريقة على الشخص الآخر ، وبذلك يظن بنفسه القوة التى يفتقدها فى نفسه ويجدها لدى الآخرين ، وكذلك يحقق لنفسه الإشباع بأن يتصور أن الإشباع الذى يحققه الآخر لنفسه بقوته ، هو إشباع لنفسه هو ، و «التوحد الاستدماجى» الذى يرى فيه المرء آخر داخله ، ويتصور هذا الآخر وكأنه جزء منه هو نفسه ، أى يتعين به باستدماجه داخله .

clopedia of Psychology. 2nd ed. Cairo : Madbouli Bookshop, 1995. P. 385.

Gale Thomson (2006) Fairy Tales (112) as children's literature. Retrieved 12/7/2006, from Detroit : Hralthline Networks, In.. Website : <http://www.healthline.com>.

Jackson, Evalene. (1962) Biblio- (113) therapy and reading Guidance : A tentative Approach to Theory.- **Library Trends**.- Vol. 11, no. 2 (October, 1962). P. 118.

(114) بتوفيق من الله ، كانت رسالة الباحث للحصول على درجة الدكتوراه هي أول رسالة عربية في مجال المكتبات والمعلومات تتناول موضوع العلاج بالقراءة Bibliothotherapy والذي يعرف ببساطة على النحو التالي : «عملية يتم فيها استخدام مختلف أنماط النتاج الفكرى أياً كان الشكل المادى الذى صب فيه ثم إقامة حوار ونقاش حول هذا النتاج ، وذلك بشكل منهجى منظم ضمن برنامج علاجى تدعيمى تأهيلي سابق الإعداد ، يهدف إلى مساعدة فرد بعينه أو مجموعة أفراد فى التغلب وعلى ما يعانونه من مشكلات نفسية أو بدنية أو اجتماعية ... الخ، من خلال تبصيرهم بأبعاد تلك المشكلات كخطوة أولى نحو حلها أو على الأقل التعايش معها». ولزيد من المعلومات حول هذا الموضوع يمكن مراجعة الكتاب التالى : مبادئ العلاج

Abdel Monem Alhefnee (1994) Encyclopedia of Psychology & Psycho-Analysis. 4th ed. Cairo : Madbouli Bookshop, 1994. P. 378.

(110) يعلق ج. ك. شسترون G. K. Chester ton وهو أحد كتاب القصص على مدى تأثير قصص الجن فينا بقوله «إن قصص الجن تتجاوز الحقيقة ليس لأنها تذكر لنا أن التنين موجود ، ولكن لأنها تؤكد لنا أن فى الإمكان هزيمته .

(111) التفريغ Catharsis هو إفراغ الحصر والتوتر بواسطة استدعاء المادة المكتوبة وإخراجها واستكشاف المزيد الذى له مغزى منها، وهذه الانفعالات الحبيسة عادة ما تصاحب خبرات معينة ، وقد يتم إما على المستوى الشعورى بأن يحكى الشخص عما يزعجه ويضايقه ويطلق العنان لانفعالاته يعبر بها عن حقيقة مشاعره ، وإما على المستوى اللاشعورى باستدعاء الخبرات والذكريات المؤلمة أو الصادمة ، ويعيش انفعالاته بأن يفهم أبعادها والطريقة التى تسببت له فى الأعراض التى يشكو منها، وهذه المعايشة لها تشفيه منها فتزول عنه الأعراض المرتبطة بها ، وعلى الرغم من أن النوع الأول من التفريغ قد يريح صاحبه إلا أنه يعد سطحياً مقارنة بالأثر العلاجى للنوع الثانى الذى من شأنه أن يحقق للمريض مستوى من الوعى والاستبصار بحقيقة القوى اللاشعورية التى تنخر فى جهازه النفسى وتتسبب فى تداعيه بالمرض .

Abdel Monem Alhefnee (1995) Ency-

وكانت أفكاره وحكمه وخرافاته التي سجلها حول رحلاته إلى عدد من المدن اليونانية معيناً للأدب على لسان الحيوان والطيور .

المصدر : عبد الرؤوف أبو السعد (1994).

الطفل وعالمه الأدبي .- القاهرة : دار المعارف، 1994 . ص 183 .

(121) عبد الرؤوف أبو السعد (1994). الطفل

وعالمه الأدبي .- القاهرة: دار المعارف، 1994 .

ص ص 183 . 190 .

(122) عبد الرؤوف أبو السعد (1994) الطفل

وعالمه الأدبي .- القاهرة: دار المعارف، 1994 .

ص ص 278 .

(123) ربما يفسر ذلك بعض الشيء تلك الصورة

السلبية التي تكرست في عقول بعض أفراد

تلك المجتمعات الغربية عن الأطفال في

المجتمعات العربية خاصة بعد أحداث الحادي

عشر من سبتمبر وهي أن كل منهم ليس إلا

مشروع إرهابي صغير .

(124) عبد الرحمن عبد الخالق (2002).

الأسطورة لا تزال إثراء لخيال الأطفال. في :

الكبار يقرأون للصغار / إعداد محمد نوار .-

القاهرة : جهاد للتوزيع والنشر، 2002 . ص

. 136

Gale Thomson (2006) Fairy Tales (125)

as children's literature. Retrieved 12/

7/2006, from Detroit : Hralthline Net-

works, In.. Website : http://

www.healthline.com.

(126) عبد الرحمن عبد الخالق (2002).

الأسطورة لا تزال إثراء لخيال الأطفال. في :

بالقراءة مع دراسة تطبيقية على مرضى  
الفصام، تأليف عبد الله حسين متولى ، تقديم

يحيى الرخاوى. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية ،

2004 . ص 375 .

Adams, Kathleen (2001). Poetry (115)

therapy. Retrieved : 21/11/2001.

Website:www.poetrytherapy.org.mai

n.htm

(116) إمبرت، إنريك أندرسون (2000). القصة

القصيرة : النظرية والتقنية. تأليف إنريك

أندرسون إمبرت؛ ترجمة على إبراهيم على

منوفى؛ مراجعة صلاح فضل .- القاهرة :

المجلس الأعلى للثقافة، 2000 . ص 41 .

(117) عبد الرحمن عبد الخالق (2002).

الأسطورة لا تزال إثراء لخيال الأطفال في :

الكبار يقرأون للصغار. إعداد محمد نوار .-

القاهرة : جهاد للتوزيع والنشر، 2002 . ص

. 131

(118) عبد الرحمن عبد الخالق (2002).

الأسطورة لا تزال إثراء لخيال الأطفال. في :

الكبار يقرأون للصغار / إعداد محمد نوار .-

القاهرة : جهاد للتوزيع والنشر، 2002 . ص

. 133

(119) عبد الرؤوف أبو السعد (1994). الطفل

وعالمه الأدبي .- القاهرة: دار المعارف 1994 .

ص 278 .

(120) يذكر أن أيسوب هذا كان عبداً في فترة من

حياته ، ثم استطاع بحيلته وذكاؤه أن يخلص

نفسه من الرق ، ولحكيمته ندبه ملك مدينة

ساروس اليونانية سفيراً له إلى بلاد عدة ،

as children's literature. Retrieved 12/7/2006, from Detroit : Hralthline Networks. In.. Website : <http://www.healthline.com>.

(129) «الشرير أو الوغد» Villain شخصية رئيسية خميسة ، عدو للبطل ، قادر على القيام بأعمال شيطانية أو مذنبه يقاوم البطل وتحديداً يتسبب في المصائب التي تحل به أو بشخص آخر .

المصدر : برنس ، جيرولد ؛ ترجمة عابد خزندار (2006). المصطلح السردى . تم الاسترجاع فى 2006/8/21 من القاهرة، موقع إلكترونى :

<http://www.abidkhazindar.com/dev/sardi/sardi.asp>

(130) Stow, Randolph (1992) Storyell- ing... In: The World Book Encyclopedia. Chicago: World Book Inc., 1992, vol. 18, P. 339-340.

(131) بعد مشهد حاكى القصر المتجول Trav- elling Storyteller الواقف فى إحدى محطات مترو الأنفاق أو على جانب أحد الكبارى أو فى أحد المقاهى ومن حوله يلتف جموع من الناس ينصتون فى هدوء لما يحكيه من قصص، من المناظر المألوفة فى الولايات المتحدة الأمريكية وعدد من الدول الأوروبية . أما فى بعض مجتمعاتنا العربية فقد يتواجد نفس هذا المشهد ولكن بدلالة وسياق مختلف حيث سيكون بدلاً من حاكى القصر هناك رجل مجنون يهزى بكلام غير مفهوم

الكبار يقرأون للصغار / إعداد محمد نوار . - القاهرة : جهاد للتوزيع والنشر، 2002 . ص 136 .

(127) يميز المشتغلون بالأدب ، بين «الحدث والحبكة» على أساس أن الأول يتضمن سرداً لوقائع تم نظمها فى عقد زمنى ، والميزة الوحيدة التى تتوافر للحدث هو إثارته لانتباه القارئ أو المستمع والحفاظ على حالة الترقب لما سوف يحدث ، أما الحبكة فهى شبكة من العلاقات بين الأحداث ذات الأبعاد المختلفة (طولاً وعرضاً وعمقاً) التى تتعقد بالمفاجآت والأمور الغامضة . ويمكن التمييز بين الاثنين من خلال المثال التالى : «مات الملك وماتت الملكة بعد ذلك» فهنا يكون لدينا حدثان تابعا زمنياً ، وأثارا فضول القارئ ومن ثم سيطلع علينا بسؤال بديهي ، وماذا حدث بعد ذلك ؟ .

أما «مات الملك وبعده ماتت الملكة كمداء» فنحن هنا بصدد عملية شرح تعود إلى ذكاء فطرى يضع فى اعتباره السؤال التالى : لماذا ؟ خاصة إذا تغيرت الكلمة «كمداء» وكانت بدلاً منها عبارة «إثر أزمة قلبية من شدة الفرح» فنكون هنا أمام حبكة ليس مجرد حدث .

المصدر : الأدب إمبرت، إنريك أندرسون (2000) القصة القصيرة : النظرية والتقنية / تأليف إنريك أندرسون إمبرت ؛ ترجمة على إبراهيم على منوفى ؛ مراجعة صلاح فضل . القاهرة : المجلس الأعلى للثقافة، 2000 . ص 123 ، 124 .

Gale Thomson (2006) Fairy Tales (128)

في 2006/8/21 من القاهرة، موقع إلكتروني:

<http://www.abidkhazindar.com/dev/>

[sardi/sardi.asp](http://www.abidkhazindar.com/dev/sardi/sardi.asp)

(135) يسمى هذا الأسلوب في العامية المصرية «التعليق» .

(136) تقابل هذه الجملة في العامية المصرية «ها وبعدين !؟» .

(137) برنس ، جيروльд ؛ ترجمة عابد خزندار

(2006) . المصطلح السردى . تم الاسترجاع

في 2006/8/21 من القاهرة. موقع إلكتروني:

<http://www.abidkhazindar.com/dev/>

[sardi/sardi.asp](http://www.abidkhazindar.com/dev/sardi/sardi.asp)

(138) برنس ، جيروльд ؛ ترجمة عابد خزندار

(2006) . المصطلح السردى . تم الاسترجاع

في 2006/8/21 من القاهرة. موقع إلكتروني:

<http://www.abidkhazindar.com/dev/>

[sardi/sardi.asp](http://www.abidkhazindar.com/dev/sardi/sardi.asp)

(139) إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي

(2002) . الكبار يقرأون للصغار. في: الكبار

يقرأون للصغار / إعداد محمد نوار . - القاهرة:

جهاد للتوزيع والنشر، 2002 . ص ص 36 ،

37 .

(140) Stow, Randolph (1992) Storyell-

ing. In: The World Book Encyclope-

dia. Chicago: World Book Inc.,

1992, vol. 18, P. 339-340.

(141) كمال الدين حسين (2002) . فن رواية

القصة وقراءتها للأطفال لمعلمات وأمناء

المكتبات برياض الأطفال والمدارس الابتدائية

- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2002 .

ص ص 42 - 51 .

والمثقفون من حوله أناس يضحكون عليه

ويسخرون مما يقول . هذا على المستوى

الاجتماعي أما على المستوى الاقتصادي فإن

التعليق البديهي على اقتراح تنقل حاكي

القصص بين محطات مترو الأنفاق ، هو : إن

الناس داخل وخارج عربات المترو في غنى عن

شخص كان من الأجدى أن يترك مكانه

لموظف يعانى ويلهث حتى يتمكن من اللحاق

بالمetro ويقذف بنفسه داخل إحدى عرباته

المكتنظة أساساً أو أن الناس في غنى عن من

يحكى لهم قصصاً فكل واحد منهم لو دقت

فيه لوجدته موسوعة من قصص المعاناة تتحرك

على رجلين والرد البسيط على ذلك إن حكى

القصص ليس بدعة غريبة بل إن مجتمعاتنا

العربية عرفته منذ القدم وكان وما يزال وسيظل

متعة وفكرة وعبرة ، وما علينا الآن سوى

التعاطي معه حسب مبدأ «خذ منه ما شئت

لما شئت» وسترى أى فائدة ستعود عليك

وعلى مجتمعك بضمي الزمن .

(132) برنس ، جيروльд ؛ ترجمة عابد خزندار

(2006) . المصطلح السردى . تم الاسترجاع

في 2006/8/21 من القاهرة. موقع إلكتروني:

<http://www.abidkhazindar.com/dev/>

[sardi/sardi.asp](http://www.abidkhazindar.com/dev/sardi/sardi.asp)

(133) برنس ، جيروльд ؛ ترجمة عابد خزندار

(2006) . المصطلح السردى . تم الاسترجاع

في 2006/8/21 من القاهرة. موقع إلكتروني:

<http://www.abidkhazindar.com/dev/>

[sardi/sardi.asp](http://www.abidkhazindar.com/dev/sardi/sardi.asp)

(134) برنس ، جيروльд ؛ ترجمة عابد خزندار

(2006) . المصطلح السردى ، تم الاسترجاع

Allen Kent and Harold Lancour' assistant editor Wolliam Z. Nasri.—  
New York Marcel Dekker, Inc.,  
1996. vol. 29, p. 171.

Stow, Randolph (1992) Storyell- (150)  
ing. In: The World Book Encyclopedia.—  
Chicago: World Book Inc.,  
1992, vol. 18, P. 339.

(151) أمل وجيه حمدي (2006). تنمية وإدارة  
مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات  
ومراكز المعلومات المصرية : دراسة للواقع  
والتخطيط للمستقبل. أطروحة دكتوراه .-  
جامعة القاهرة ، كلية الآداب ، قسم المكتبات  
والوثائق والمعلومات، 2006 . ص 213 .

(152) هذه النظم ببساطة عبارة عن عروض مرئية  
تتضمن كيانات Objects مصنعة بواسطة  
الحاسب الآلي والبرمجيات والتجهيزات المرتبطة  
به ، يتم عرضها على شاشتين موجودتين في  
جهاز يثبت على رأس الشخص أو أمام عينيه ،  
مضاف إليه تقنية تعمل على محاكاة الصوت  
واللمس ، في إطار متكامل مما يجعل هذا  
الشخص يشعر بأنه داخل عالم تخيلي ثلاثي  
الأبعاد ، يتاح له داخله إمكانية التغيير في  
بعض أجزائه أو الشخصيات التي تتواجد فيه ،  
كما يمكنه أن يرى حركات يده أمام وجهه  
على هاتين الشاشتين اللتين أمام عينيه . كما  
يلحظ أن دوران رأس هذا الشخص تتغير معه  
زوايا رؤيته لما يعرض داخل البرنامج ، كما أن  
لمسه لهذه الأشياء وتحريكه لها يصاحبه  
إحساس حقيقي تماماً كالذي يشعر به في  
الواقع الفعلي ، نتيجة الاعتماد على ناقلات

Hodges, Margaret (1996) Story- (142)  
telling, In: Encyclopedia of Library  
And Information Science/ editors  
Allen Kent and Harold Lancour' as-  
sistant editor Wolliam Z. Nasri.—  
New York Marcel Dekker, Inc.,  
1996. vol. 29, p. 170.

Hodges, Margaret (1996) Story- (143)  
telling, In: Encyclopedia of Library  
And Information Science/ editors  
Allen Kent and Harold Lancour' as-  
sistant editor Wolliam Z. Nasri.—  
New York Marcel Dekker, Inc.,  
1996. vol. 29, p. 170.

(144) أنظر الصورة رقم (10) بالملحق رقم (2)  
الخاص بالصور في نهاية هذا المقال .

(145) إسماعيل عبد الفتاح عبد الكافي  
(2002). الكبار يقرأون للصغار. في: الكبار  
يقرأون للصغار/ إعداد محمد نوار .- القاهرة :  
جهاد للتوزيع والنشر، 2002 . ص ص 20 -  
23 .

(146) أنظر الصورة رقم (11) بالملحق رقم (2)  
الخاص بالصور في نهاية هذا المقال .

(147) أنظر الصورتين رقما (12 ، 13) بالملحق  
رقم (2) الخاص بالصور في نهاية هذا المقال .

(148) بيدولف ، ستيف (1999). سر سعادة  
الأطفال: دليل الآباء/ تأليف ستيف بيدولف؛  
ترجمة أياد ملحم.- أبو ظبي : المجمع الثقافي  
1999 ، ص 69 .

Hodges, Margaret (1996) Story- (149)  
telling, In: Encyclopedia of Library  
And Information Science/ editors

Allen Kent and Harold Lancour' assistant editor Wolliam Z. Nasri... New York Marcel Dekker, Inc., 1996. vol. 29, p. 171.

(158) كمال الدين حسين (2002). فن رواية القصة وقراءتها للأطفال لمعلمات وأمناء المكتبات برياض الأطفال والمدارس الابتدائية. - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2002 . ص 19 .

(159) مكتبة مبارك العامة (2006). مقدمة تاريخية. تم الاسترجاع في 2006/9/19 من الجزيرة : المكتبة. الموقع الإلكتروني:

<http://www.mpl.org.eg/arabic/history-intro.htm>

(160) مكتبة مبارك العامة (2006). مكتبة مبارك العامة في عشر سنوات li- Mubarak public library in 10 years (كتيب إرشادي). القاهرة : المكتبة، 2003 . ص 6 .

(161) محمود زكريا قطر (1996) مكتبة مبارك العامة : نحو مفهوم جديد للخدمة المكتبية العامة. في : دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات . - س 1 ، ع 1 (يناير 1996). ص ص 127 ، 128 .

(162) مصر. رئاسة الجمهورية . القرار الجمهوري رقم 464 لسنة 1992 بشأن إنشاء مكتبة مبارك العامة، القاهرة: المطبعة الأميرية، 1992. ص 6 .

(163) مروة كامل (2003). خدمة النقاط الإلكترونية: تجربة مكتبة مبارك العامة في تقديم الخدمات المتطورة. في : الاتجاهات

الإحساس ، وخرائط توزيعات ضغط الهواء داخل التجهيزات التي يرتديها والتي من أبرزها قفاز البيانات Data Glove ، ورداء الجسم الكامل Full-body suit . لمزيد من المعلومات حول هذه التقنية يمكن الاطلاع على المقال التالي : عبد الله حسين متولى (1995) نظم الواقع التخليقي أو تجسيد الخيال Virtual Reality Systems (VRS) وافد جديد يحتاج إلى تحديد. - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. مج 2 ، ع 4 (يونيو 1995) . ص ص 124 - 160 .

(153) Storytelling fes- Wikipedia (2006) tival. Retrieved 20/9/2006,.Website:<http://www.wikipwedia.com>.

www.wikipwedia.com.

(154) محمد فتحى عبد الهادى (2003). المكتبة والطفل .- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2003 . ص 22 .

(155) محمد فتحى عبد الهادى (2003). المكتبة والطفل .- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2003 . ص 98 .

(156) Hodges, Margaret (1996) Story-telling, In: Encyclopedia of Library And Information Science/ editors Allen Kent and Harold Lancour' assistant editor Wolliam Z. Nasri... New York Marcel Dekker, Inc., 1996. vol. 29, p. 169.

(157) Hodges, Margaret (1996) Story-telling, In: Encyclopedia of Library And Information Science/ editors

- (168) أنظر الصورة رقم (14) بالملحق رقم (2) الخاص بالصور في نهاية هذا المقال .
- (169) أنظر الصورتين رقما (6 ، 7) بالملحق رقم (2) الخاص بالصور في نهاية هذا المقال .
- (170) أنظر الصورة رقم (10) بالملحق رقم (2) الخاص بالصور في نهاية هذا المقال .
- (171) أنظر الصورتين رقما (15 ، 16) بالملحق رقم (2) الخاص بالصور في نهاية هذا المقال .
- (172) أنظر الصورتين رقما (17 ، 18) بالملحق رقم (2) الخاص بالصور في نهاية هذا المقال .
- (173) أنظر الصور رقم (19 - 24) بالملحق رقم (2) الخاص بالصور في نهاية هذا المقال .
- (174) حسناء محجوب ، أماني مجاهد ، علاء بدير (1997). الخدمات المكتبية للأطفال بمكتبة مبارك العامة .- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ..-مج 4 ، ع 8 يوليو (1997) . ص 121 .
- (175) محمد فتحى عبد الهادى (2003) . المكتبة والطفل .- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2003 . ص ص 36 ، 37 .
- (176) أنظر الصورة رقم (4) بالملحق رقم (2) الخاص بالصور في نهاية هذا المقال .
- (177) أنظر الصورتين رقما (12 ، 13) بالملحق رقم (2) الخاص بالصور في نهاية هذا المقال .
- (178) تم الحصول على بيانات هذا الجدول من واقع تقارير واحصاءات الأنشطة بمكتبة مبارك (ملف إلكترونى غير منشور) .
- (179) المؤتمر الأول لمشروع «اقرأ لطفلك» . القاهرة: من 8 - 10 يناير 2002 .- القاهرة : الهيئة المصرية العامة للكتاب ، مركز تنمية الكتاب، 2003 . ص ص 177 ، 178 .

- الحديثة في المكتبات والمعلومات .- مج 11، ع 20 (يوليه 2003) . ص 178 .
- (164) مصر . رئاسة الجمهورية . القرار الجمهورى رقم 49 لسنة 2006 بشأن تنظيم مكتبات مبارك العامة، القاهرة : المطبعة الأميرية، 2006، ص 8 .
- (165) جدير بالذكر أن هناك رسالة للدكتوراه قيد الإعداد الآن بقسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب ، جامعة القاهرة للباحثة علياء على محمود مطاوع ، تدرس منظومة مكتبات مبارك العامة ككل وتناقش سبل ومقومات إقامة هذا التجمع ، وحبذا لو التفتت صاحبتهآ لآليات تنظيم تقديم نشاط حكي القصص على مستوى هذه المكتبات فى إطار من التنسيق والتعاون .
- (166) تم تجميع بيانات ومعلومات هذا الجزء من واقع المقابلات الشخصية المتعددة مع الأساتذة / جيهان محمود عبد اللطيف المسئولة عن نشاط حكي القصص بمكتبة مبارك العامة بالجيزة منذ عام 2000 م وذلك خلال الفترة من 2006/8/9 وحتى 2006/9/147 .
- فضلاً عن استيفاء الباحث لعناصر وتساؤلات قائمة المراجعة التى يتضمنها الملحق رقم (1) وتسجيله الملاحظات والتقاط الصور أثناء حضوره جلسات الحكي التى خلال صيف 2006 .
- (167) مكتبة مبارك العامة (2006) سياسة الأنشطة الثقافية بمكتبة مبارك العامة. (القاهرة) : المكتبة، 2006 . ص 4 (تقرير داخلى غير منشور) .

---

# مراجعات الأطروحات

---

obbeikandi.com

## برامج الرقابة على شبكة الإنترنت :

دراسة ميدانية على المكتبات العامة بمحافظة القاهرة والجيزة(\*)

نرمين عبد القادر إمبابي السيد

مدرس مساعد بقسم المكتبات والوثائق والمعلومات  
كلية الآداب - جامعة القاهرة

### تمهيد:

الحاسب، والتي جعلت لديها القدرة على إنجاز عملياتها وتقديم خدماتها على درجة عالية من الكفاءة على المستويين العربي والعالمي، وإتاحتها لأحدث المعلومات التي يحتاجها المستفيدون في الوقت المناسب وبأقل مجهود وتكلفة.

ولم تكتف المكتبات بذلك فقط وإنما حرصت على إتاحة الشبكة للمستفيدين إيماناً منها بأهميتها، ولكن مع مرور الوقت بدأت تظهر بعض السلبيات المتعلقة بطبيعة التعامل مع الشبكة لأنه على الرغم من نجاح هذه الوسيلة التكنولوجية فائقة القيمة كنظام اتصالات جديد متطور إلا أن الإنترنت في رأى الكثيرين لها وجهها الإيجابي والآخر السلبي، وبالتالي فهناك مخاطر عديدة يمكن أن يتعرض لها المستفيدين أثناء اتصالهم بالخط المباشر، ومن أهمها إتاحة المواقع التي تتناول موضوعات شائكة مثل الإباحية، التعصب الديني، العنصرية، الشذوذ المصحوبة بالصوت والصورة حيث

على الرغم من أن شبكة الإنترنت لم تسطع على عالمنا إلا منذ سنوات قليلة إلا أنها استطاعت أن تثبت جدارتها في كونها إحدى أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تستطيع تلبية الاحتياجات الفعلية للمستفيدين من المعلومات، فأصبحت بمثابة قناة المعلومات الرئيسية التي يمكننا من خلالها الإبحار حول العالم، إلى جانب قدرتها على إعداد قاعدة اتصالات عريضة بين كافة المستفيدين على مستوى العالم.

ومع تزايد الإمكانيات التي تتيحها الشبكة وانتشار استخدامها في كافة نواحي الأنشطة الإنسانية. فكانت المكتبات ومراكز المعلومات من أبرز المنشآت التي أقبلت في الآونة الأخيرة على اقتناء هذه التقنية؛ حرصاً منها على مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة المرتبطة بالتعامل مع

(\*) نرمين عبد القادر إمبابي، برامج الرقابة على شبكة الإنترنت: دراسة ميدانية على المكتبات العامة بمحافظة القاهرة والجيزة - القاهرة، 2006. أطروحة (ماجستير) - جامعة القاهرة. كلية الآداب. قسم المكتبات والوثائق والمعلومات.

ترتكب في حقهم أبتع الجرائم من قبل العديد من الشركات التجارية التي تطرح منتجاتها على الشبكة بهدف تحقيق الربح المادى فقط بدون الأخذ فى الاعتبار للقيم الدينية والأخلاقية والعلمية.

وأصبحت المكتبات تعاني من المشكلات التي يتعرض لها المستخدمون أثناء استخدامهم للشبكة سواء عن طريق الصدفية البحتة أثناء التنقل بين المواقع أو قيام بعض المستخدمين بالتعامل مع مثل هذه المواقع بشكل متعمد مما يؤثر بشكل مباشر على دور المكتبات فى الحفاظ على القيم الإخلاقية بجانب قيامها بدورها الفعال فى إتاحة المعلومات للمستخدمين، وقد لاحظت الباحثة أن هذا الموضوع قد احتل الصدارة فى العديد من دول العالم وعلى رأسها الولايات المتحدة الأمريكية وأثار حوله الكثير من الجدل حول الرقابة وحرية التعبير عن الرأى والإباحية فعلى الرغم من حرص الولايات المتحدة فى البداية على إتاحة التعامل مع الشبكة فى المكتبات بحرية مطلقة إلا أنه مع مرور الوقت بدأت تدرك حجم المشكلة التي يعانى منها المستخدمون وأظهرت ما تقدم عليه المكتبات العامة من إتاحة للمواقع المحظورة فى الوقت الذى لم يتوافر فيه قانون صارم يستطيع التصدى لهذه المشكلة.

وبالفعل بدأ التفكير الجاد فى كيفية القيام برقابة شبكة الإنترنت كمحاولة لتنقية محتوياتها من أجل تقديمها بشكل يليق بالقيم الدينية والأخلاقية المتعارف عليها فى المجتمعات العربية.

ومفهوم الرقابة ليس جديد على عالم المكتبات والمعلومات فالرقابة متواجدة ويتم تطبيقها وفقاً لمعايير معدة سلفاً منذ بداية نشأة المكتبات حيث كانت تطبق على الموضوعات الشائكة المتعلقة بالنواحي الدينية والجنسية والسياسية حفاظاً على القيم

والأخلاقيات المتعارف عليها وتقتصر إتاحتها على فئات معينة من المستخدمين. وفكرة رقابة شبكة الإنترنت ماهى إلا إمتداد لما كان يتم تطبيقه على الإنتاج الفكرى المطبوع وقد بذلت محاولات عديدة فى سبيل التوصل إلى أدوات وقائية يمكن من خلالها تطبيق هذه الرقابة ولذلك طالبت العديد من الدول الكونجرس الأمريكى كهيئة مسؤولة بضرورة إتاحة أدوات تساعد على تحقيق الحماية للمستخدمين أثناء استخدامهم للشبكة.

وتم التوصل فى النهاية إلى ثلاثة مقترحات من الممكن الاهتداء بها لمعالجة سلبيات الشبكة وهى كالتالى:

- 1- الإشراف على أداء الشبكة من قبل أخصائى المعلومات بالمكتبات العامة.
- 2- وضع سياسة لاستخدام الإنترنت يلتزم بها المستخدمون أثناء استخدامهم للشبكة بحيث تتضمن مجموعة من البنود والشروط التي يتم إعدادها مسبقاً من قبل إدارة المكتبة وفقاً لمواصفات ومعايير معينة.
- 3- الاعتماد على أدوات تكنولوجية حديثة أطلق عليها برامج الحجب *Filtering Software* . والتي توالى ظهور العديد منها فى الآونة الأخيرة حيث تم تقسيمها إلى نوعين هما:
  - 1- برامج مراقبة *Monitoring Software* . مثل *Chat nanny, Content Protecte, Ab control* .
  - 2- برامج حجب *FilTering Software* . مثل *Weblocker, Net nanny, Cy-ber patrol* .

## مفاهيم الدراسة:

التحسب المجانى على الخط المباشر<sup>(3)</sup> .

أوضح فيه أن برنامج الحجب هو عبارة عن أداة تعالج عدد هائل من البيانات المدخلة إلى الحاسب بطرق متعددة حتى تخرج هذه البيانات فى النهاية منتقاة واضحة كما يريد لها مدخل البيانات فهذا البرنامج صمم خصيصاً ليستخدم كمصفاة تبعد وتجب البيانات التى لا يراد عرضها على شاشة الحاسب.

### Censorware

يطلق هذا المصطلح على برامج الحجب وخاصة عندما يتم استخدامها لحجب المعلومات المتاحة على شبكة الإنترنت ويحدد من خلال هذا المصطلح طبيعة المعلومات التى سوف يسمح بتداولها على الشبكة لحماية الأطفال من المواد الإباحية وبعض الأعمال الأخرى غير القانونية ومن الممكن أن تستخدم هذه البرامج فى منع الاتصال بالشبكة كلية<sup>(4)</sup> .

### مشكلة الدراسة:

نشأت هذه الدراسة من خلال مجموعة الملاحظات الآتية:

### الملاحظة الأولى:

على الرغم من إقبال العديد من المكتبات فى الدول لعربية على أن يكون لديها اتصال مباشر بالإنترنت وحرصها على الاستفادة من المزايا التى يحققها هذا الاتصال دون المساس بالقيم الدينية والأخلاقية، ومع ذلك لم يتوافر لديها حتى الآن استراتيجية خاصة بالتعامل معها ورؤية واعية لماهية المخاطر التى يقابلها المستفيدون من جراء التعامل

### الرقابة Censorship :

يقصد بالرقابة قيام الحكومات أو الهيئات المسؤولة بمنع إنتاج وتوزيع ونشر وعرض أية أعمال من الممكن أن تتضمن معلومات ومواد خطيرة وضارة وملوثة وإباحية وعادة ما يتم ذلك باستخدام طرق وأدوات تخصص للقيام بهذه المهمة أو عن طريق إصدار قوانين وتشريعات للحد من إتاحة هذه المواد<sup>(1)</sup>.

### عملية الحجب Filtering Process :

حجب ومنع إتاحة المعلومات الضارة والملوثة المتاحة على شبكة الإنترنت للحد من المخاطر التى يقابلها المستفيدون أثناء استخدامهم لخدماتها المختلفة والمتتمثلة فى تصفح المواقع وإجراء المحادثات وإرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية وتتم هذه العملية عن طريق استخدام برامج تخصص لأداء هذه المهمة.

### برامج الحجب Filtering Software :

تم تعريف البرامج وفقاً لما ذكره قاموس «علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر»<sup>(2)</sup> على أنها عبارة عن أدوات تكنولوجية تستخدم للقيام بعملية الحجب وإغلاق كافة المواقع الضارة التى يتم إتاحتها على شبكة الإنترنت وتتم هذه العملية عن طريق الشاشات العازلة أو إعداد قوائم تخصص للمواقع المحظور عرضها ويطلق عليها Block Lists وأخرى تخصص للمواقع المسموح بإتاحتها White Lists . أما بالنسبة للتعريف الذى ذكره «قاموس

وعزوف عن استخدامها ومع أن ذلك لا يقلل من أهميتها على الإطلاق مما استدعى بالضرورة إجراء دراسة تشير إلى الأسباب التي أدت إلى هذا العزوف.

#### الملاحظة الرابعة:

على الرغم من أن وجود برامج الحجب جاء كتطور طبيعي لاستخدام التكنولوجيا في المكتبات ولعلاج المشكلات التي كانت تقابل المستخدمين على الشبكة، والتي عجزت عن حلها الوسائل الرقابية التقليدية إلا أن برامج الحجب نفسها لم تخل من العيوب حيث توقفت عن استخدامها بعض المكتبات العامة.

#### الملاحظة الخامسة:

لاحظت الباحثة أن هذا الموضوع لم يحظ للأسف باهتمام المعلوماتيين والمكتبيين العرب على الرغم من خطورته البالغة، ولم تتوافر فيه أية دراسات أكاديمية حتى الآن سواء على مستوى الماجستير أو الدكتوراه.

#### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الآتي:

- 1- الكشف عن مخاطر المستخدمين على شبكة الإنترنت.
- 2- رصد الأدوات الرقابية المستخدمة في ضبط محتويات الشبكة في المكتبات العامة، وتحليل كافة العناصر المرتبطة سواء التقليدي منها أو التكنولوجي، مع التركيز على الجانب التكنولوجي المتمثل في برامج الحجب وأهمية

المستمر مع الشبكة؛ ولذلك هناك ضرورة لإعداد رسالة تناول هذه المخاطر وتشير إلى المعايير الأخلاقية للتعامل مع الشبكة.

#### الملاحظة الثانية:

بدأت العديد من الدول العربية بالتفكير الجاد في رقابة الإنترنت في المكتبات واتخاذ كافة التدابير الوقائية لحماية المستخدمين من المعلومات الضارة عليها وعلى رأسها مصر والسعودية ولكنها تغفل عن ماهية الطرق التي تساعد على توفير هذه الرقابة وبالتالي فهي في حاجة إلى التعريف بهذه الطرق وكيفية تطبيقها.

#### الملاحظة الثالثة:

على الرغم من انتشار استخدام السبل الرقابية للشبكة في المكتبات وسهولة الحصول عليها وأهميتها إلا أنه مازال هناك عدم وعي بمدى فاعليتها وكيفية الاستغلال الجيد لها وأن نسبة الإقبال عليها محدودة للغاية وتتوقف على أنواع معينة من المكتبات، وقد احتلت المكتبات العامة الصدارة حيث توافرت فيها أكبر نسبة من السبل والأدوات الرقابية للشبكة سواء التقليدي منها أو التكنولوجي ولعل سبب ذلك هو تنوع فئات المستخدمين التي تتعامل معهم المكتبات العامة من حيث الاهتمامات الموضوعية والمراحل العمرية والنوع والخدمات المقدمة لهم ومع ذلك فهي تفرح حق كل فرد في الحصول على ما يحتاجه من معلومات وبالتالي تجد صعوبة في السيطرة على هذا الكم الهائل من المستخدمين وعلى الرغم من أهمية هذه الأدوات الرقابية إلا أن مازال هناك قصور

تطبيقها فى المكتبات فى ضوء الآراء المعارضة لها.

3- التعرف على سمات وخصائص المستخدمين من خدمة الإنترنت فى المكتبات العامة محل الدراسة، وأرائهم تجاه رقابة شبكة الإنترنت ومدى تأثيرها على إفادتهم من المعلومات.

4- التعرف على آراء أخصائى المعلومات بالمكتبات العامة محل البحث حول رقابة الشبكة للوقوف على إيجابيات وسلبيات الطرق المستخدمة فى الرقابة من خلال وجه نظر من يقومون بها.

### تساؤلات الدراسة:

تسمى هذه الدراسة إلى الإجابة على مجموعة التساؤلات التالية:

1- ما طبيعة المخاطر التى من الممكن أن يسببها التعامل مع شبكة الإنترنت والتى لديها القدرة على إثارة المخاوف التى تجعلنا نخشى التعامل معها مما يؤثر بشكل سلبى على نسبة الإقبال على استخدامها؟

2- ما الإسهامات التى قدمتها العديد من دول العالم تجاه تطبيقها لرقابة الشبكة فى المكتبات العامة؟

3- ما الأدوات والسبل التى من الممكن للمكتبات العامة الاهتمام بها لمعالجة سلبيات التعامل مع الشبكة؟

4- ماهية برامج الحجب ومكوناتها وما المتطلبات والتجهيزات التى تحتاجها المكتبات العامة المصرية لتوفير هذه البرامج وتطبيقها وما أبرز المؤسسات المسؤولة عن تزويد المكتبات بها؟

5- ما الخدمات التى تستطيع البرامج تقديمها إلى المكتبات العامة وتعجز عن تحقيقها السبل التقليدية؟ وهل لكل منهم دوره؟ وإلى أى مدى يوجد تكامل بينهم؟

6- ما أهمية تطبيق هذه البرامج فى ضوء الآراء المعارضة لها والتى تعتبر استخدامها فى المكتبات ما هو إلا إهدار لحرية المستخدمين وحقوقهم فى الحصول على المعلومات التى يحتاجونها؟

7- هل تتوافر لدى المكتبات العامة رؤية واعية لخطورة التعامل مع الإنترنت وماهية السلبيات المتعلقة بها؟

8- ما دور برامج الحجب فى تلبية الاحتياجات الفعلية للمستخدمين من الشبكة وإفادتهم منها وتوفير الوقت والجهد عن طريق إعداد قوائم مسبقة باهتماماتهم الموضوعية؟

9- هل يساعد استخدام الأدوات الرقابية على تقييم المعلومات المقدمة للمستخدمين على الشبكة؟

10- ما تأثير استخدام برامج الحجب داخل المكتبات العامة المصرية على سلوك المستخدمين على الشبكة؟

11- ما دور الأدوات الرقابية فى خلق علاقة وطيدة بين أخصائى المعلومات والمستخدمين؟

### أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من خلال أهمية الأدوات الرقابية التى تستخدمها المكتبات العامة لمساندة الدول العربية فى رقابة شبكة الإنترنت مع التركيز

الخدمة وأخيراً مكتبة مصر الجديدة لعدم سماحها للباحثة بتوزيع الاستبيان على المستخدمين والإجابة على قائمتى المراجعة الخاصة بأخصائى المعلومات واضطرت إلى حذف هذه المكتبة فى النهاية من عينة المكتبات المختارة وأخيراً قامت الباحثة بدراسة وتجميع البيانات من سبع مكتبات فقط. واعتمدت الباحثة على منهج المسح الميدانى لما سوف تتطلبه الدراسة من النزول إلى الميدان لمعاينة المكتبات الوارد ذكرها سابقاً ورؤية ما يتم تطبيقه بداخلها، والتعرف على ما تقدمه هذه الأدوات الرقابية من خدمات للمستخدمين أثناء استخدامهم لشبكة الإنترنت.

وقد استخدمت الباحثة مجموعة من الأدوات لجمع بيانات الدراسة وهى قائمة مراجعة خاصة بالرقابة التقليدية على خدمة الإنترنت فى المكتبات العامة بمحافظتى القاهرة والجيزة وأخرى خاصة باستخدام برامج الحجب فى المكتبات العامة بمحافظتى القاهرة والجيزة واستبيان خاص بالتعرف على المخاطر الناجمة عن إتاحة شبكة الإنترنت فى المكتبات العامة: يجيب عليه المستخدمون من خدمة الإنترنت فى المكتبات العامة بمحافظتى القاهرة والجيزة.

أما عن عينة الدراسة فقد كانت عينة عشوائية طبقية من المستخدمين الذين يستخدمون الإنترنت فى المكتبات محل البحث، وسبب اختيار الباحثة لهذه العينة هو أن مجتمع البحث الذى تتعامل معه يتألف من فئات مختلفة سواء من حيث التخصصات الموضوعية والمراحل العمرية والنوع.

وقد قامت الباحثة بتوزيع 225 استبياناً وبعد استبعاد الاستبيانات غير مكتملة الإجابة أصبح

على دراسة برامج الحجب لأهميتها القصوى وتدخلها بشكل غير مباشر فى خلق جيل جديد من أخصائى المعلومات مدربين وقادرين على التعامل المثمر مع الشبكة، وقدرتها على خلق علاقة وطيدة مبنية على الثقة المتبادلة بين أخصائى المعلومات والمستخدمين، وبالتالي رأت الباحثة ضرورة إلقاء المزيد من الضوء على هذه البرامج من خلال إعداد دراسة تفصيلية تتناول من خلالها الأساليب التى تتبعها المكتبات فى رقابة شبكة الإنترنت سواء التقليدى منها المتمثل فى الإشراف العام على أداء الشبكة ووضع سياسات خاصة بها أو التكنولوجى المتمثل فى البرامج وذلك من خلال التعريف بها، والتطرق إلى نشأتها، وتطورها، وأهميتها، ومكوناتها، وأنواعها، وطرق عملها، والمؤسسات المسؤولة عن تزويد المكتبات بها، وصيانتها وذلك من واقع ما يتم تطبيقه فى المكتبات العامة المصرية بمحافظتى القاهرة والجيزة. حيث تقتصر الدراسة على عشرة مكتبات عامة تم حصرها من واقع الزيارات الميدانية التى قامت بها الباحثة وهى:

- 1- مكتبة عين الصيرة. 2- مكتبة البحر الأعظم. 3- مكتبة خالد بن الوليد. 4- مكتبة سوزان مبارك. 5- مكتبة القاهرة الكبرى. 6- مكتبة مبارك العامة. 7- مكتبة المعادى العامة. 8- مكتبة المستقبل. 9- مكتبة مصر الجديدة. 10- مكتبة شبرا الخيمة.

ولكن الباحثة استبعدت ثلاث مكتبات هى مكتبة شبرا الخيمة لوقوعها فى نطاق محافظة القليوبية ومكتبة المستقبل لتوقفها عن تقديم

إجمالي عدد الاستبيانات الكاملة 200 استبياناً، ومن ثم فإن العدد الإجمالي للمستفيدين أفراد العينة التي قامت الباحثة بتحليل إجاباتهم والاعتماد عليها في كتابة الجزء العملي من الرسالة بلغ 200 مستفيداً موزعين على المكتبات المختارة كما يوضح لنا الجدول التالي:

جدول توزيع عينة المستفيدين على المكتبات العامة محل الدراسة

الرقم المسلسل	المكتبة	عدد الاستبيانات
1	عين الصيرة	9
2	البحر الأعظم	40
3	خالد بن الوليد	30
4	سوزان مبارك	15
5	القاهرة الكبرى	10
6	مكتبة مبارك العامة	71
7	المعادى العامة	25

يستعرض الفصل تطبيقات الرقابة التقليدية على شبكة الإنترنت في المكتبات العامة بمحافظة القاهرة والجيزة وهي الإشراف الرقابي على الشبكة من قبل أخصائيي المعلومات والسياسة العامة لاستخدامها، وأخيراً تطبيقات الرقابة التكنولوجية على شبكة الإنترنت في المكتبات العامة بمحافظة القاهرة والجيزة.

رقابة شبكة الإنترنت حيث يبدأ بتعريف الرقابة ونشأتها وتطورها ثم يتناول دراسة الأدوات الرقابية التقليدية والتكنولوجية مع شرح مفصل لأنواعها وطرق استخدامها.

- الفصل الثالث: تجارب بعض الدول في الرقابة على شبكة الإنترنت

يكشف هذا الفصل عن المحاولات التي قامت بها الحكومات الغربية والعربية تجاه رقابة شبكة الإنترنت.

- الفصل الرابع: تطبيقات رقابة شبكة الإنترنت في المكتبات العامة بمحافظة القاهرة والجيزة.

أما بالنسبة لفصول الدراسة فقد قُسمت الدراسة إلى خمسة فصول بالإضافة إلى المقدمة والتأريخ والتوصيات والملاحق وهي كالآتي:

- الفصل الأول: المخاطر التي تواجه المستفيدين على شبكة الإنترنت.

وهي بمثابة عرض مفصل للمخاطر التي يتعرض لها المستفيدون على الشبكة والجرائم التي ترتكب في حقهم.

- الفصل الثاني: رقابة شبكة الإنترنت في المكتبات العامة:

يتعرض الفصل إلى دور المكتبات العامة في

- الفصل الخامس: المستفيديون والرقابة على شبكة الإنترنت في المكتبات العامة بمحافظتى القاهرة والجيزة.

يتعرض لسعات المستفيدين من خدمة الإنترنت فى المكتبات العامة محل الدراسة ومعدل استخدامهم لشبكة الإنترنت، والإمكانات التى توفرها المكتبات العامة لتيسير تعامل المستفيدين مع خدمات الإنترنت ثم طبيعة استخدام شبكة الإنترنت فى المكتبات محل البحث والمخاطر الناجمة عنها، وأخيراً آراء المستفيدين تجاه تطبيق رقابة شبكة الإنترنت فى المكتبات العامة.

ومن أهم النتائج التى توصلت إليها الباحثة من جراء القيام بهذه الدراسة هو أن لدى المكتبات العامة المصرية رؤية واعية لطبيعة المخاطر التى تواجه المستفيدين على شبكة الإنترنت؛ ولذلك فهى تتخذ مجموعة من السبل الوقائية التقليدية والتكنولوجية لرقابة الشبكة والإشراف العام على استخدامها إلا أنه مازال ينقصها توافر العديد من الإمكانيات المادية والبشرية واللازمة لذلك، كما أن الرقابة التى تفرضها المكتبات العامة على شبكة الإنترنت قد ساعدت على الإرتقاء بسلوكيات وأخلاقيات المستفيدين بها، وذلك على الرغم من أن هناك اتجاهًا سلبيًا لدى نسبة كبيرة من المستفيدين حول تطبيق رقابة شبكة الإنترنت فى المكتبات العامة محل الدراسة حيث تفضل نسبة كبيرة منهم وهم يمثلون 71% تمسكهم بالتعامل مع الشبكة بشكل فردى، وأفادت الدراسة بعدم كفاءة استخدام برامج الحجب فى المكتبات العربية وذلك لأن إصدارات البرامج تتوافر باللغة الإنجليزية فقط وبالتالي لا يتعرف البرنامج على المواقع العربية المحظورة.

وفى ضوء النتائج السابقة توصى الباحثة بضرورة قيام المكتبات العامة محل الدراسة بتوفير الإمكانيات المادية اللازمة لمساعدة أخصائى المعلومات فى رقابة شبكة الإنترنت من خلال توفير قاعات مناسبة لتقديم الخدمة تتوافر بها عوامل الهدوء والمساحات الشاسعة وسهولة كشفها وكاميرات المراقبة، وتوفير نسخ مكتوبة من سياسة استخدام الإنترنت تتضمن كافة التفاصيل المتعلقة بخدمة الإنترنت بلغات متعددة، ومن الأفضل للمكتبات كمتابعة للتطورات التكنولوجية الحديثة نشرها على شبكة الإنترنت، والقيام بتنظيم الدورات التدريبية للأخصائى لتنمية مهارات تعاملهم مع برامج الحجب والاستعانة فى عملية التدريب بخبراء ومبرمجين متخصصين. أما فيما يتعلق بمصمى البرامج فينبغى عليهم التفكير فى توفير إصدارات من البرامج بلغات مختلفة أو إعداد برامج حجب عربية يتناسب تطبيقها مع بيئة المكتبات العربية وخصائص ومشكلات المستفيدين الموجهة إليهم. أما بالنسبة للحكومات العربية فينبغى عليها إصدار قانون موحد لرقابة الإنترنت، وأن تحث الجهات المتخصصة على إنتاج برامج حجب عربية تصلح للتعامل مع المواقع العربية مع الحرص على تسويقها وتطويرها ودعمها أو تعريب البرامج الحالية وذلك يتطلب مراعاة بعض المشكلات المتعلقة باللغة العربية. وأخيراً توصى الباحثة بضرورة قيام جمعيات المكتبات والمعلومات بإصدار دساتير أخلاقية عربية خاصة بالتعامل مع شبكة الإنترنت.

April, 2002] Available From World Wide Web : URL. <<http://www.wcsu.edu/library/odliws.html>>

(3) Foldo. Ibid.

(4) Wikipedia : the free encyclopedia [Online} Update May 17, 2006 [Cited May 30, 2006] Available From World Wide Web : URL. <[http://en.wikipedia.org/wiki/internet\\_filter](http://en.wikipedia.org/wiki/internet_filter)>

### قائمة المصادر والمراجع:

- (1) Foldo : Free On Line Dictionary of Computing [On line], 2002 [cited May 12, 2002] Available From World Wide Web : URL. <<http://foldoc.doc.ic.ac.uk/foldoc/foldoc.cgi?filter.html>>
- (2) Western Connecticut State University. Update September 12, 2002 [cited

obbeikandi.com

# ميول وإتجاهات القراءة لدى الكبار بمحافظة الإسكندرية

## ودور المكتبات العامة فى تنميتها

دراسة ميدانية(\*)

مرودة مصطفى محمد

### تمهيد:

تمثل القراءة أهم وسائل كسب المعرفة والحصول على المعلومات من مصادرها الأصلية، لذلك فهى ضرورية لأى فرد من أفراد المجتمع حيث تكسبه الكثير من المعارف والخبرات من خلال تفاعله مع ما يقرأ.

ولقد كانت القراءة - ولا زالت - موضوعا للدراسة فى عدة مجالات علمية كالتربية وعلم النفس والمكتبات والصحافة، حيث يهتم كل مجال منها بالقراءة من جانب معين ومن أجل أهداف معينة. ومما لاشك فيه أن النمو فى حجم الإنتاج الفكرى المطبوع وتأثيره المتزايد على رأى العام قد أدى إلى توجيه الاهتمام إلى القراءة كظاهرة تربوية ونفسية واجتماعية. وتقسم الدراسات القراءة إلى ثلاثة أنواع هى:

1- الدراسة النفسية للقراءة: وتشمل دراسة

القراءة من الناحية النفسية ومن الجوانب التى تهتم بها هذه الدراسة عملية اتصال الفرد بالصفحة المكتوبة لسد حاجة من حاجاته القرائية وكذلك تأثير العوامل الداخلية والخارجية التى تؤثر على القارئ أثناء القراءة.

2- الدراسة التربوية للقراءة: تهتم هذه الدراسة

بالمسائل المتعلقة بتعليم القراءة ومهارتها وعاداتها والوسائل التى تتبع فى تعليم القراءة والعوامل المؤثرة فى ذلك، وصعوبات القراءة واختبارات تحصيل القراءة والقدرة على الفهم.

3- أما الدراسة الاجتماعية للقراءة: فهى

تدرس القراءة باعتبارها سلوكا اجتماعيا وليس فرديا يتمثل فى اتصال أفراد المجتمع بالصفحة المكتوبة، ومدى تأثيره على نشاط المكتبات بهدف تقدم

(\*) مرودة مصطفى محمد. ميول وإتجاهات القراءة لدى الكبار بمحافظة الإسكندرية ودور المكتبات العامة فى تنميتها: دراسة ميدانية. - الإسكندرية، 2007. - ص 332 أطروحة (ماجستير) - جامعة الإسكندرية. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات.

فالقراءة تفيد كل فرد في حياته حيث توسع دائرة خبراته وتفتح أمامه أبواب المعرفة وتحقق له التسلية والمتعة وتساعد على حل مشكلاته كما أنها تحقق له التوافق النفسى والاجتماعى.

وبسبب أهمية القراءة كوسيلة أساسية للثقافة، فقد أصبحت القراءة وتنمية اتجاهاتها لدى كل فرد مطلباً تربوياً وثقافياً هاماً، وذلك لما يتسم به هذا العصر من انفجار معرفى سريع، ولم يعد التعليم الرسمى كافياً لملاحقته ومن ثم فقد أصبحت التربية الذاتية أو التعليم المستمر الطريق السليم الذى يمكن للفرد أن يسلكه لتنمية مهاراته فى مجال تخصصه.

### 2/1- العزوف عن القراءة والتنوع في

**الإتجاهات والميول:** لاحظت الباحثة أثناء تردها على المكتبات العامة بالإسكندرية وقصور الثقافة خاصة عزوف قطاع كبير من الأفراد فى المجتمع عن القراءة واستخدام أوعية المعلومات، وتنوع الإتجاهات القراءة وميولها لدى القلة القارئة كما لاحظت اجتذاب الأوعية غير التقليدية لاهتمامات القراء خاصة الأوعية الإلكترونية والاتصال بالإنترنت، وقد أثارَت هذه الظاهرة اهتمام الدراسة وحشها على القيام بالبحث عن الأسباب والعوامل التى تؤثر فى إتجاهات القراءة وميولها لدى الكبار وكيفية تنميتها ودور المكتبات العامة فى ذلك على اعتبار أن من أهم أهداف هذه الفئة من المكتبات هو تنمية الوعى القرائى لدى المجتمع.

### 3/1- أما عن سبب اختيار فئة الكبار بمحافظة

الإسكندرية: دون غيرهم من فئات المجتمع الأخرى فإنما يرجع ذلك إلى:

المجتمع وُرقِيه. وتهتم هذه الدراسة بدوافع الأفراد إلى القراءة وأثر الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية على تلك الدوافع، كما أنها تهتم أيضاً بدراسة أسباب العزوف عن القراءة وميول القراءة واختلافها بين أفراد المجتمع وعادات القراءة وأنواع مواد القراءة والعوامل المؤثرة فى كل ذلك، وأخيراً تهتم هذه الدراسة ببحث العلاقة بين الكتاب وبين غيره من وسائل الاتصال الأخرى.

ويندرج هذا البحث تحت الفئة الأخيرة الخاصة بالدراسة الاجتماعية للقراءة على اعتبار أن القراءة نشاط اتصالى له دوافعه وأبعاده وتأثيراته النفسية والاجتماعية وهو الإطار الذى يهتم به علم المكتبات والمعلومات حيث إن القراءة واستخدام أوعية المعلومات غاية تسعى إلى تحقيقها كل مجالات هذا العلم وإجراءاته.

### 1- أهمية الدراسة ومبرراتها:

ترجع أهمية هذا البحث ومبررات اختياره إلى مايلى:

1/1- أهمية القراءة ذاتها كوسيلة اتصالية: فهى أهم وسائل كسب المعرفة وهى التى تنقل إليها ثمرات العقل ومنجزاته لذلك تحتل القراءة مكاناً متميزاً بالنسبة للثقافة، كما أنها تعتبر منفذاً هاماً من منافذ المعرفة على الرغم من منافسة وسائل الإعلام الأخرى لها، هذا من ناحية ومن ناحية أخرى فإن إتاحة المعلومة فى شكل مكتوب يمكن الفرد من الرجوع إليها وقتما شاء، كما يستطيع اختيار وقت وطريقة ومكان القراءة الذى يفضلهُ مما يمنحه على التركيز والتفكير والاستفادة مما يقرأ.

أ - أن محافظة الإسكندرية يتمثل فيها جميع أنماط المجتمع المصرى حيث فيها الفئة الحضرية، الفئة الريفية، والبدوية.

ب- أن هذه الفئة تمثل مساحة كبيرة من التركيب السكانى لمصر عامة وللمحافظة خاصة حيث تزيد نسبتها عن ثلثى عدد السكان الأمر الذى يفرض الاهتمام بهذه الفئة واتجاهات القراءة وميولها لديهم.

ج- قلة الدراسات فى هذا المجال، فقد كشف مسح الإنتاج الفكرى عن أن معظم الدراسات التجريبية الميدانية التى أجريت فى إطار المجتمع المصرى قد تناولت الجوانب المختلفة لاتجاهات وميول القراءة لدى الأطفال أو الشباب، أما الكبار فلم تتم عنهم إلا ثلاث دراسات واحدة عن قراءات الكبار المترددين على المكتبات العامة بالقاهرة وقد أجريت هذه الدراسة منذ ربع قرن تقريبا، والثانية عن قراءات الكبار بالمكتبات العامة بمحافظة الغربية.

يتضح مما سبق انعدام مثل هذه الدراسات فى المجتمع السكندرى حيث إن الدراسات السابقة تخرج عن حدود ومجال بحثنا هذا.

## 2- مصطلحات وتعريفات:

1/2 - مفهوم القراءة: القراءة عملية فكرية عقلية تؤدى وظيفة هامة فى الحياة بالنسبة للفرد والمجتمع، فالقراءة هى أداة التفكير والاتصال البناء ووسيلة التسجيل الرئيسية لخبرات الإنسان المتراكمة.

ويمكن إقتراح التعريف الإجرائى التالى للقراءة: القراءة عملية إيجابية يقوم فيها القارئ

بتفسير الرموز المكتوبة وترجمتها وتحليلها ونقدها والاستجابة لها حسب طبيعة القارئ وخبراته السابقة إيا كان شكل هذه الرموز مطبوعة أو الكترونية.

2/2 تعريف الإتجاه: هو الاستعداد الذى يحرك شعور الفرد ويوجه سلوكه بالإيجاب أو السلب تجاه موضوع ما أو لعمل شىء ما.

3/2- تعريف الميل: هو استجابة قبول نحو موضوع معين يجد فيه الفرد راحته ومتعة ورغبة فى تناول هذا الموضوع وممارسته.

4/2- المكتبة العامة: المكتبة العامة هى المكتبة التى تقدم خدماتها لجميع فئات المجتمع، بصرف النظر عن السن أو الجنس أو اللون أو الدين أو الإتجاه السياسى أو المستوى التعليمى أو الثقافى... إلخ وتقوم بأربع وظائف هى: وظيفة ثقافية، ووظيفة تعليمية، ووظيفة إعلامية، ووظيفة ترفيهية.

## 3- أهداف الدراسة وتساؤلاتها:

أ- الأهداف: تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

(1) التعرف على واقع الخدمة المكتبية العامة بمحافظة الإسكندرية.

(2) وصف وتحليل اتجاهات القراءة لدى الكبار بمحافظة الإسكندرية.

(3) التعرف على الميول القرائية لدى الكبار بمحافظة الإسكندرية للوقوف على أوجه القصور وأسبابها.

(4) إقتراح الحلول البديلة التى من شأنها أن تنمى

- 10- ما دور المكتبات العامة فى تنمية اتجاهات القراءة وميولها لدى الكبار؟
- 11- هل هناك برنامج إرشادى للقراءة بالمكتبات العامة؟ ما مدى مناسبة مجموعات المكتبة العامة لميول واهتمامات قرائها؟

ومما لاشك فيه أن محاولة الإجابة على هذه التساؤلات ومن ثم تحقيق أهداف الدراسة سيستفيد منه - بطريقة مباشرة أو غير مباشرة - الفئات الثلاثة التالية:

- (أ) المسئولون عن المكتبات العامة فى مصر وذلك بتوجيه سياسة التوريد لديهم بما يتلائم مع احتياجات وميول القراءة لدى المستفيدين.
- (ب) المشتغلون بالثقافة عامة وحركة النشر تأليفاً وطباعة وتسويقاً بشكل خاص.
- (ج) الكبار ذاتهم بوصفهم المستفيدون من أى برنامج لتنمية وتطوير اتجاهات القراءة وميولها.

#### 4- مجال الدراسة وحدودها:

تناولت الدراسة اتجاهات القراءة وميولها لدى الكبار فى محافظة الإسكندرية وذلك فى ضوء الحدود التالية:

#### 1/4- الحدود الموضوعية:

- دراسة السلوك القرائى كسلوك اتصالى يمارسه الفرد تلبية لدوافع وحاجات معينة وذلك فى ضوء المحاور التالية:
- \* مدى الاتجاه نحو القراءة.
  - \* ميول القراءة.

الإ اتجاهات والميول الإيجابية وبيان الدور الذى يمكن أن تلعبه المكتبات العامة فى هذا الشأن وذلك فى ضوء ما تسفر عنه الدراسة من النتائج.

#### 2/3- التساؤلات:

ولتحقيق تلك الأهداف يتجه البحث إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- ما واقع الخدمة المكتبية العامة بالإسكندرية.
- 2- ما مدى اتجاه الكبار نحو القراءة؟ وما هى العوامل المؤثرة فى ذلك؟
- 3- ما هو دوافع الكبار للقراءة؟ وما هى العوامل المؤثرة فى ذلك؟
- 4- ما هى معوقات القراءة لدى الكبار؟
- 5- ما هى مواد القراءة المفضلة لدى الكبار؟ وماهى العوامل المؤثرة فى ذلك؟
- 6- ما هى عادات القراءة عند الكبار؟ وما هى العوامل المؤثرة فى ذلك؟
- 7- ما هى موضوعات القراءة المفضلة لدى الكبار؟ وما هى العوامل المؤثرة فى ذلك؟
- 8- ما مدى تأثير متغيرات الدراسة (النوع، مستوى التعليم، الفئة العمرية، محل الإقامة، المهنة، الحالة الاجتماعية، الحالة الإقتصادية) على ميول القراءة لدى الكبار بالإسكندرية؟
- 9- ما مدى تأثير وسائل الاتصال على القراءة؟ وما مدى تأثير التكنولوجيا الحديثة للمعلومات على الإ اتجاه نحو القراءة لدى عينة البحث؟

ويستند هذا الفرض إلى نتائج الدراسات السابقة والمثيلة التي كشفت عن أن هذه المتغيرات كان لها تأثيرا فى عملية القراءة وميولها وعاداتها فى مجتمعات أخرى.

2- يمكن للمكتبات العامة أن تلعب دورا كبيرا فى تنمية الميول والإتجاهات القرائية لدى الكبار إذا توافرت لديها مجموعات قرائية مناسبة تلبى الاحتياجات وتتفق مع الميول والاهتمامات القرائية المتباينة للكبار.

أما هذا الفرض فهو يستند إلى مسلمة مؤداها أن نظرية التوجيه القرائى هى أحد المبادئ الأساسية للمكتبات العامة.

#### 6- منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الميدانى المسحى حيث إنه أنسب المناهج لملاءمة لموضوع الدراسة، ومن خلال تطبيقه يمكن الوصول إلى بيانات يمكن تحليلها وتفسيرها والخروج بمؤشرات لاستخلاص دلالتها.

#### 7- خطوات الدراسة:

لتحقيق الأهداف السابقة مرت الدراسة بمرحلتين اثنتين الأولى نظرية والثانية تطبيقية.

#### 1/7- المرحلة النظرية:

حيث تم فيها الإطلاع على الإنتاج الفكرى الصادر فى موضوع دراسة وذلك لتكوين الإطار النظرى للدراسة.

\* عادات القراءة.

\* دوافع القراءة.

\* معوقات القراءة.

\* مواد القراءة وطرق الحصول عليها.

\* دور المكتبات فى تنمية الإتجاهات والميول القرائية.

أى أن الجانب النفسى والتربوى للقراءة يخرج عن حدود هذه الدراسة.

#### 2/4- الحدود النوعية:

اقتصرت الدراسة على بحث الإتجاهات القراءة لدى الكبار وهم من أبناء الفئة العمرية ١٥ سنة فأكثر، القادرين على ممارسة النشاط القرائى بمختلف فئاتهم الوظيفية والتعليمية والاجتماعية المقيمين بمحافظة الإسكندرية.

#### 3/4- الحدود الجغرافية:

اقتصرت الدراسة على محافظة الإسكندرية بأحيائها السبع: حى شرق الإسكندرية - حى غرب - حى وسط - حى الجمرك - حى المنتزة - حى العامرية - مجلس مدينة برج العرب.

#### 5- فروض الدراسة:

ولضبط مسار البحث وضع فرضان تسعى الدراسة للتحقق منهما:

1- تختلف الإتجاهات القراءة وميولها لدى الكبار بالإسكندرية تبعا للمتغيرات التالية: النوع - الفئة العمرية - المستوى التعليمى - المهنة - محلة الإقامة - الحالة الاجتماعية - الحالة الاقتصادية.

## 2/7- المرحلة التطبيقية:

### (1) الدراسة الاستطلاعية:

قامت الباحثة بدراسة استطلاعية وذلك لتجميع المعلومات والبيانات التالية:

\* العدد الإجمالي للمكتبات العامة بمحافظة الإسكندرية.

\* الهيئات التابعة لها هذه المكتبات.

\* تحديد المكتبات الخاصة بالكبار فقط.

\* بيانات إحصائية بأعداد المترددين على كل مكتبة.

ونتيجة للدراسة الاستطلاعية تم اختيار عينة الدراسة.

### (ب) اختيار عينة الدراسة ونوعها:

#### عينة المكتبات العامة:

تم اختيار عينة المكتبات بنظام العينة الطبقية

النسبية حيث تم تقسيم مجتمع البحث إلى عدة

طبقات طبقاً لأنماط المكتبات العامة في مصر -

مكتبات قصور ثقافة - مكتبات مراكز شباب -

مكتبات نوادي - بالإضافة إلى المكتبة العامة

الرئيسية وهي مكتبة الإسكندرية (البلدية سابقاً). ثم

تم اختيار المكتبات داخل كل طبقة بالنظام

العمدى، أى العينة العمدية، حيث إن هناك معايير

تم تحديدها لاختيار هذه المكتبات منها:

\* عدد مجموعات المكتبة ومدى تنوعها.

\* مدى حداثة المكتبة.

\* تأهيل أمناء المكتبة.

\* نوعية الخدمات المكتبة المقدمة.

وبناءً على ذلك تم اختيار 19 مكتبة عامة

هى: مكتبة محافظة الإسكندرية، مكتبة قصر ثقافة

الأنفوشي، مكتبة قصر ثقافة مصطفى كامل،

مكتبة قصر التذوق، مكتبة مركز الإسكندرية

للإبداع، مكتبة قصر ثقافة برج العرب، مكتبات

مراكز شباب: الحرمين، المعمورة، الظاهرية،

سموحة، النصر، الشلالات، الأنفوشي، العبور،

العامرية، الدخيلة، برج العرب، مكتبة نادي

سورتنج، مكتبة نادي سموحة.

### عينة الكبار:

طبقت الدراسة على عدد من المترددين على

المكتبات العامة بمحافظة الإسكندرية حيث بلغ عدد

المترددين 111388 متردد خلال عام 2004 وتم

تحديد 7.1 من العدد الكلى للمترددين على كل

مكتبة.

(ج) الاستبيان: تصميمه، تجريبه،

تحكيمه، صدقه، توزيعه، تفريجه.

### تصميم الاستبيان:

أعدت الدراسة استبياناً يجب عليه الكبار عينة

الدراسة وذلك للتعرف على اتجاهاتهم وميولهم

القرائية، وأشكال المواد القرائية المفضلة لهم،

وأغراض القراءة ودوافعها، ومدى استخدام الوسائل

غير المطبوعة، وأسباب التردد على المكتبة العامة

والدور التي تلعبه لتنمية عادة القراءة أو لتنمية

الميل القرائية. وقد دارت أسئلة الاستبيان حول أربعة

معايير أساسية هي:

1- اتجاهات الكبار نحو القراءة وتشمل:

أ- مدى الاتجاه نحو القراءة ودوافعها.

ب- المواد المفضلة للقراءة ومصادر الحصول عليها.

ج- عادات القراءة.

2- علاقة المواد المطبوعة بوسائل الاتصال الأخرى.

3- ميول الكبار نحو القراءة.

4- دور المكتبات العامة فى تنمية ميول القراءة لدى الكبار.

وقد تم تصميم الاستبيان بعد الاطلاع على عدد من الاستبيانات الموضوعية من قبل والتي أعدت فى نفس المجال بالإضافة إلى الكتابات النظرية فى هذا المجال وقد روعى فى إعداده الشمول والدقة والسهولة فى الإجابة.

### اختبار الاستبيان وتجريبه:

طبق الاستبيان فى صورته المبدئية على عينة من الكبار بواقع 25 فرداً وذلك لاختبار وتجريب الاستبيان. ونتج عن ذلك بعض الملاحظات التى تم أخذها فى الاعتبار عند تعديل الاستبيان حيث قامت الدراسة بحذف بعض الأسئلة وتوضيح بعض الأسئلة الأخرى التى كانت غامضة لبعض أفراد العينة.

### تحكيم الاستبيان:

تم عرض الاستبيان على عدد من الأساتذة فى مجالات المكتبات وعلم النفس والاجتماع.

### صدق الاستبيان:

للتحقق من صدق الاستبيان تم أخذ عينة (10) من الباحثين بوحدة البحوث الاجتماعية بكلية الآداب وتم توزيع الاستبيان عليهم بعد نزع الغلاف وطلب منهم تحديد هدف الاستبيان وموضوعه.

وقد أشار كل الباحثين أن هذا الاستبيان يدور حول موضوع اتجاهات الكبار نحو القراءة وكيفية التغلب على ما قد يترتب عليها من عقبات هذا وقد أشار الباحثون إلى ضرورة ترقيم المتغيرات حيث أنها كانت غير مرقمة.

أما بالنسبة للثبات، أى أن الاختبار يعطى نفس النتائج إذا ما أعيد إجراؤه على نفس المجموعة وفى نفس الظروف فقد وجدت الطالبة صعوبة فى إجراء هذا الاختبار ذلك أن آراء الفرد قد تتغير من فترة لأخرى.

### توزيع الاستبيان:

وُزِعَت الاستبيانات التى بلغ عددها 1113 استبانة على المترددين على 19 مكتبة عامة بمحافظة الإسكندرية عينة البحث وخصص يومين لكل مكتبة فيما عدا (مكتبة مركز الإسكندرية للإبداع ومكتبة نادى سبورتنج) تم تخصيص ثلاثة أيام لكل مكتبة منهما وبالنسبة لمكتبة محافظة الإسكندرية خصص أسبوع لتوزيع الاستبيانات، ذلك أن حجم العينة فى هذه المكتبات أكبر من غيرها ورُوعى اختلاف وتبادل الأيام والفترات التى تزار فيها المكتبة وذلك لضمان التنوع.

وتتناول المقدمة؛ موضوع الدراسة وأهميته وأهداف البحث وتساؤلاته ومجاله ومصطلحات الدراسة وتعريفاتها بالإضافة إلى مجال الدراسة وحدودها والفروض التي تم التحقق من صحتها خلال البحث وأيضاً المنهج الذى تم اتباعه وأدوات البحث وكيفية تصميمها وخطوات إجراء الدراسة وأخيراً الدراسات السابقة والمثيلة لموضوع الدراسة.

وتتناول الدراسة فى التمهيد الإطار النظرى للبحث، من ناحية مفهوم القراءة وأهميتها وأغراضها وأهدافها وأنواعها والعوامل المؤثرة عليها، وتعريف الاتجاهات وتكوينها ومكوناتها وقياسها وكذلك تعريف الميل والفرق بينه وبين الاتجاه، وأنواع الميول وكيفية قياسها، وأخيراً الميول القرائية وتعريفها.

وتتناول الدراسة فى الفصل الأول (واقع الخدمة المكتبية العامة بمحافظة الإسكندرية) من حيث المقومات المادية من موقع وأثاث وتجهيزات والمجموعات والقوى البشرية ثم العمليات الفنية للمكتبة من حيث تنمية المقتنيات والإعداد الفنى سواء تصنيف أو فهرسة وكذلك تناول الدراسة فى هذا الفصل الخدمات المكتبية والأنشطة.

وخصص الفصل الثانى لدراسة اتجاهات الكبار نحو القراءة، مدى الاتجاه نحو القراءة وعلاقة هذا الاتجاه بنوع الكبار وبالفترة العمرية والمستوى التعليمى ومحل الإقامة ومستوى الدخل والحالة الاجتماعية ومهنة الكبار عينة الدراسة، بالإضافة إلى أسباب العزوف عن القراءة وكذلك الأغراض التى تقرأ من أجلها عينة البحث وعلاقة هذه الأغراض بمتغيرات الدراسة وأخيراً تعرف الدراسة

وزع 559 استبانته للذكور و 554 استبانة للإناث ولكن استبعد 9 استبيانات لعدم اكتمال بياناتها وذلك بواقع 7 استبيانات للذكور واستبيانين للإناث. وبذلك أصبح صافى الاستبيانات المجمعة 1104 استبانته وأصبح صافى عينة الكبار 1104 فرد، 552 ذكر و 552 أنثى.

### تفريغ الاستبيان:

تم إعداد جداول إحصائية من واقع البيانات المجمعة لجميع أسئلة الاستبيان.

### (د) قائمة المراجعة:

أعدت الدراسة قائمة مراجعة وذلك لتجميع البيانات الميدانية الخاصة بالتعرف على واقع الخدمة المكتبية بالمكتبات العامة بالإسكندرية عينة الدراسة.

### (هـ) المقابلة الشخصية:

تمت المقابلة الشخصية مع أمناء المكتبات العامة للتعرف على دور المكتبة العامة فى تنمية ميول القراءة لدى الكبار المترددين عليها.

### (و) تحليل سجلات المكتبة:

وذلك للتعرف على واقع خدمات المكتبة العامة.

### (ز) كتابة تقرير البحث:

### 8- فصول الدراسة:

تحتوى الدراسة على مقدمة وتمهيد، ثم ستة فصول بالإضافة إلى خاتمة تتضمن النتائج والتوصيات فقائمة المصادر والمراجع، وأخيراً الملاحق الخاصة بالبحث.

على الأنشطة التي يقضى الكبار فيها أوقات فراغهم.

ويأتى الفصل الثالث (المواد المطبوعة المفضلة للقراءة وعاداتها والعوامل المؤثرة فى اختيار المواد القرائية) ليتناول المواد القرائية التي تفضلها عينة البحث والتعرف على خصائص كل مادة. وأيضا التعرف على العلاقة بين هذه المواد وبعض متغيرات الدراسة ثم يتناول هذا الفصل مصادر الحصول على مواد القراءة وعادات القراءة لدى عينة البحث من حيث المكان المفضل للقراءة، الوقت المفضل للقراءة، مدة القراءة وأخيرا يتم دراسة العوامل المؤثرة فى اختيار المواد القرائية.

أما الفصل الرابع (ميول القراءة لدى الكبار) فقد خصص لمعالجة الموضوعات المفضلة والميول القرائية لدى القراء بالمكتبات العامة بمحافظة الإسكندرية وعلاقة ذلك بمتغيرات الدراسة ثم التعرف على القراءات الفعلية لعينة الدراسة وعلاقتها

بموضوعات الميول.

وبالنسبة للفصل الخامس ((القراءة ووسائل الاتصال غير المطبوعة) فسوف يتناول مدى استخدام عينة البحث لوسائل الاتصال غير المطبوعة ومن ثم العلاقة بين القراءة وهذه الوسائل ثم يعرض هذا الفصل رأى عينة البحث حول مستقبل المواد المطبوعة.

وأخيراً يأتى الفصل السادس (دور المكتبات العامة فى تنمية اتجاهات وميول القراءة) ليعرض مدى التردد على المكتبات العامة وأغراض ذلك التردد وأهمية الخدمة المكتبية بالنسبة لعينة البحث ودور المجموعات فى تنمية الميول القرائية كما يعرض هذا الفصل بعض الخدمات التي من شأنها تنمية اتجاهات وميول القراءة لدى الأفراد ثم يقدم بعض اقتراحات القراء بهذا الشأن وتلحق الدراسة بمجموعة من النتائج والتوصيات وملاحق الدراسة بقائمة بالمصادر العربية والأجنبية.

رقم الإيداع: ٦٥٣٤

عنوان المجموعة البريدية للمجلة:

**Post Message:**

Library - Trends - owner@yahoogroups.com

**Subscribe:**

Library - Trends - subscribe@yahoogroups.com

**List Owner:**

Library - Trends - owner@yahoogroups.com