



الجمهورية العربية السورية

جامعة دمشق

كلية الآداب والعلوم الإنسانية

قسم المكتبات والمعلومات

إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة وتأثيرها على مكتباتها: دراسة وصفية تحليلية

دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة المكتبات وخدمات المعلومات

إعداد

باسمه عيسى

إشراف

أ.م.د. قيس صالح

المستخلص

تناولت هذه الدراسة إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة وتأثيرها على مكتباتها، وهدفت بصورة أساسية إلى معرفة الآلية المتبعة في إدارة المعلومات وتنظيمها بالشكل التقليدي والآلي في الجامعات الخاصة، ومعرفة نظم المعلومات المطبقة، ومدى كفاءتها في تلبية الاحتياجات وتقديم الخدمات. واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة والمقابلة والملاحظة كأدوات أساسية للحصول على المعلومات المتعلقة بالدراسة. وتمثل مجتمع الدراسة بالجامعات الخاصة السورية في محافظتي اللاذقية وطرطوس، واختيرت عينة قصدية تمثلت بمديري الإدارات في جامعة الشام الخاصة، ورؤساء الأقسام في جامعتي المنارة والأندلس الخاصتين؛ إذ وزعت ٢١ استبانة عليهم. وأظهرت نتائج الدراسة اعتماد الجامعات الخاصة عينة الدراسة على الأسلوب التقليدي والآلي في إدارة معلوماتها وتنظيمها، بالتعاون والتنسيق بين الإدارة العليا ورؤساء الأقسام والإدارات واعتمادها على أسلوب المكافآت والحوافز للأشخاص القائمين عليها، إذ تعتمد على نظام الأتوماتا AUTOMATA ونظام الليرناتا Learnata فضلاً عن اعتماد مكتبات الجامعات الخاصة (الشام - المنارة) على نظام كوها لإدارة مجموعاتها، وتُدار المعلومات بالصورة التي تُحقق ربط المجموعات المكتبية مع المناهج والمقررات الدراسية التي تعتمد عليها الجامعات الثلاث.

وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد الجامعات الخاصة على تحليل سوات SWOT؛ لتحليل بيئة العمل الخاصة بها، وضرورة التعاون والتنسيق بين مكتبات الجامعات الخاصة، لإنشاء فهرس موحد يُتيح تبادل المصادر والاستفادة منها، فضلاً عن القيام بدورات تدريبية لجميع العاملين الجدد في الأقسام المختلفة؛ مما يُمكنهم من إتقان العمل على نظام المعلومات المُستخدم. وإكساب العاملين القُدامى الخبرة في العمل. أيضاً زيادة أعداد العاملين المتخصصين في علم المكتبات في مكتبات الجامعات.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعلومات ... تكنولوجيا المعلومات ... نظم المعلومات ... نظام الأوتوماتا Automata ...
نظام الليرناتا Learnata - تحليل سوات SWOT.



قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتويات
1	مستخلص
2	قائمة المحتويات
٧	قائمة الجداول
١٢	قائمة الأشكال، والرسوم التوضيحية
17	الإطار المنهجي
٢٩	الفصل الأول: إدارة المعلومات: ماهيتها، وأبعادها.
29	تمهيد
29	1/1 المعلومات: مفهوماها، وخصائصها:
29	1/1/1 مفهوم البيانات والمعلومات والمعرفة.
31	2/1/1 أهمية المعلومات.
31	3/1/1 خصائص المعلومات الجيدة.
32	4/1/1 أنواع المعلومات، ومصادر الحصول عليها.
34	5/1/1 الملامح والخصائص الأساسية لاستراتيجيات المعلومات.
35	2/1 إدارة المعلومات: مفهوماها، وأهميتها، ودورها في صنع القرار.
35	1/2/1 مراحل تطوّر مصطلح إدارة المعلومات.
36	2/2/1 مفهوم إدارة المعلومات.
37	3/2/1 أهمية إدارة المعلومات، وأهدافها.
39	4/2/1 مهام إدارة المعلومات، وعناصرها.
41	5/2/1 بيئة إدارة المعلومات، ومقوماتها.



42	6/2/1 نماذج إدارة المعلومات وأوجهها.
43	7/2/1 دور إدارة المعلومات في صنع القرارات
44	8/2/1 دور أخصائي المعلومات في إدارة المعلومات، وتنظيمها
46	3/1 أبعاد "مجالات" إدارة المعلومات، ومداخلها:
46	1/3/1 إدارة المعلومات المعتمدة على التقنية/الموجهة تكنولوجياً.
48	2/3/1 إدارة المعلومات موجهة المحتوى.
49	3/3/1 إدارة المعلومات المعتمدة بشرياً.
50	4/3/1 إدارة موارد المعلومات.
51	5/3/1 مداخل إدارة المعرفة، وأبعادها.
52	4/1 استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعلومات، وفوائدها.
52	1/4/1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات.
53	2/4/1 فوائد تكنولوجيا المعلومات، وخصائصها.
55	3/4/1 مكونات تكنولوجيا المعلومات، وعناصرها.
56	4/4/1 أهداف الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات في المكتبات، ودوافع الأتمتة في المكتبات.
58	5/4/1 أسباب إدخال تكنولوجيا الحاسبات الآلية إلى العمل الإداري في مؤسسات المعلومات.
58	6/4/1 متطلبات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الأكاديمية.
59	7/4/1 تأثيرات تكنولوجيا المعلومات.
63	خلاصة الفصل الأول
64	الفصل الثاني: نظم المعلومات، ودورها في عملية إدارة المعلومات
64	تمهيد
64	1/2 نظم المعلومات: ماهيتها، ومبادئها، وخصائصها.
64	1/1/2 نظم المعلومات الماهية، والأهمية.
67	2/1/2 أهداف نظم المعلومات، ووظائفها.



68	3/1/2 موارد نظم المعلومات، ومكوناتها.
71	4/1/2 مبادئ نظم المعلومات، وخصائصها.
72	5/1/2 عوامل نجاح نظم المعلومات وفشلها.
73	2/2 نظم المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات.
73	1/2/2 بداية استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات المُعاصرة في المكتبات ومراكز المعلومات.
73	2/2/2 أسباب استخدام نظم المعلومات في مؤسسات المعلومات.
74	3/2/2 الدور الفعّال لنظم المعلومات في المكتبات الجامعية.
75	4/2/2 مراحل التخطيط لتبني نظم المعلومات واعتماد البرمجيات في أتمتة المكتبات الجامعية.
77	5/2/2 أهم نظم المعلومات المستخدمة في المكتبات الجامعية.
80	3/2 أنواع نظم المعلومات
80	1/3/2 نظم المعلومات حسب المستويات الإدارية.
80	2/3/2 نظم معالجة المعاملات.
81	3/3/2 نظم المعلومات الإدارية.
85	4/3/2 نظم دعم القرار.
86	5/3/2 نظم دعم المديرين التنفيذيين.
87	6/3/2 النظم الخبيرة.
90	7/3/2 نظم تخطيط موارد المؤسسة.
91	4/2 تكنوستراتيجية إدارة المعلومات: الماهية والأهمية.
91	1/4/2 ماهية تكنوستراتيجية إدارة المعلومات
92	2/4/2 مفهوم تكنوستراتيجية إدارة المعلومات.
93	3/4/2 أهمية تكنوستراتيجية إدارة المعلومات، وأهدافها.
95	4/4/2 عناصر تكنوستراتيجية إدارة المعلومات.
96	5/2 نماذج تحليل بيئة مؤسسات المعلومات الداخلية والخارجية.



96	1/5/2 مفهوم أدوات التحليل البيئي.
96	2/5/2 نموذج تحليل swot
97	3/5/2 نموذج تحليل بورتر والقوى الخمس porter's five forces model
97	4/5/2 استراتيجية 6 سيجما. 99
98	5/5/2 نموذج تحليل ماكينزي Makinsey model
100	6/5/2 نماذج للتحليل البيئي في المؤسسات.
101	خلاصة الفصل الثاني
102	الفصل الثالث: إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة عينة الدراسة.
103	تمهيد
103	1/3 لمحة عن الجامعات الخاصة عينة الدراسة (جامعة الشام الخاصة - جامعة المنارة الخاصة - جامعة الأندلس الخاصة).
104	2/3 المعلومات التي يتم إدارتها:
104	1/2/3 المعلومات الخاصة بأعضاء الهيئة التدريسية.
109	2/2/3 المعلومات والوثائق الخاصة بالطلبة والعاملين.
115	3/3 نظم المعلومات المستخدمة في إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة.
115	1/3/3 نظام المعلومات Automata المطبق في الجامعات لإدارة معلوماتها، وواجهة العرض الخاصة بالمستفيدين الطلبة الليرناتا Lernata.
139	2/3/3 نظام KOHA لإدارة المكتبات.
141	4/3 الاستبانة الموجه لرؤساء الأقسام والمديريات في الجامعات الخاصة.
142	1/4/3 تحليل محاور الاستبانة.
142	المحور الأول: بيانات شخصية.
149	المحور الثاني: إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة.
171	المحور الثالث: تكنولوجيا المعلومات ودورها في إدارة المعلومات.



193	المحور الرابع: تكنولوجيات استراتيجية إدارة المعلومات.
202	المحور الخامس: تأثير إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة على مكتباتها.
214	5/3 تحليل أسئلة المقابلات الموجهة لأمناء المكتبات في الجامعات الخاصة.
240	6/3 تحليل بيئة عمل الجامعات وفق نموذج SWOT.
245	7/3 تصور مقترح لتطوير عملية إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة.
250	النتائج والمقترحات.
253	قائمة المصادر والمراجع
263	الملاحق:
263	الملحق 1: أسئلة الاستبيان
272	الملحق 2: أسئلة المقابلة.



قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
43	جدول (1) يوضح أوجه إدارة المعلومات	1
113	جدول (2) يوضح نوع الوثائق في مديريات وأقسام الجامعات الخاصة	2
114	جدول (3) يوضح كيفية ترتيب مصادر المعلومات بالشكل التقليدي	3
115	جدول (4) يوضح مكونات نظام المعلومات "الأوتوماتا"	4
142	جدول (5) يوضح متغيرات الجنس لدى أفراد العينة	5
143	جدول (6) يوضح التحصيل العلمي لدى أفراد العينة	6
145	جدول (7) يوضح درجة إتقان اللغة الإنكليزية لدى أفراد العينة	7
146	جدول (8) يوضح القدم الوظيفي للعاملين	8
147	جدول (9) يوضح المنصب الوظيفي للمبجوثين	9
149	جدول (10) يوضح أنواع المعلومات في الجامعات	10
150	جدول (11) يوضح أشكال المعلومات في الجامعات	11
152	جدول (12) يوضح مصادر المعلومات الموجودة في الجامعات	12
153	جدول (13) يوضح المعلومات التي يتم التعامل معها؛ وفق الخطط الموضوعية	13
154	جدول (14) يوضح الأساليب المتبعة في عملية إدارة المعلومات	14
155	جدول (15) يوضح الجهات المسؤولة عن عملية إدارة المعلومات في الجامعة	15
156	جدول (16) يوضح مهارات الأشخاص القائمين على إدارة المعلومات	16
157	جدول (17) يوضح الدعم المالي الذي توفره الجامعات لعملية إدارة المعلومات	17
159	جدول (18) يوضح اتباع الجامعات أسلوب المكافآت للعاملين القائمين على عملية إدارة المعلومات	18
160	جدول (19) يوضح مدى توفير عملية إدارة المعلومات الأمان والسرية للمعلومات المتداولة	19
161	جدول (20) يوضح دور عملية إدارة المعلومات بتزويد الإدارة بالمعلومات ذات العلاقة بمشكلات العاملين	20



21	جدول (21) يوضح دور عملية إدارة المعلومات في السيطرة على أصول المعلومات	162
22	جدول (22) يوضح دور عملية إدارة المعلومات في إنجاز المهام والأنشطة بأقل وقت وجهد	163
23	جدول (23) يوضح دور عملية إدارة المعلومات في توفير المعلومات لصانع القرار	165
24	جدول (24) يوضح مدى مصداقية ودقة المعلومات المقدمة لصانع القرار	166
25	جدول (25) يوضح دور عملية إدارة المعلومات في تحقيق أهداف المؤسسة	167
26	جدول (26) يوضح أهمية عملية إدارة المعلومات في الجامعات	168
27	جدول (27) يوضح الصعوبات التي تواجه القائمين على عملية إدارة المعلومات	169
28	جدول (28) يوضح التقنيات التي تستخدمها الجامعة في إدارة معلوماتها	171
29	جدول (29) يوضح دور التقنيات المستخدمة في عملية نقل المعلومات وتبادلها	172
30	جدول (30) يوضح دور التقنيات الحديثة في السيطرة على المعلومات	173
31	جدول (31) يوضح دور التقنيات الحديثة في التخفيف من أعباء الأعمال الروتينية	174
32	جدول (32) يوضح دور التقنيات الحديثة في سرعة إيصال المعلومات للمستفيد	175
33	جدول (33) يوضح دور التقنيات الحديثة في تقليص الحيز المكاني خلال تخزين المصادر	176
34	جدول (34) يوضح دور التقنيات الحديثة في تعزيز عملية الرقابة الأولية على الوثائق	177
35	جدول (35) يوضح وجود شبكة انترانت لدى الجامعات الخاصة قيد الدراسة	178
36	جدول (36) يوضح امتلاك الجامعات قاعدة بيانات خاصة بها	179
37	جدول (37) يوضح اعتماد الجامعات الخاصة على نظام معلومات لإدارة معلوماتها	180
38	جدول (38) يوضح دور نظام المعلومات في تزويد الإدارة بالمعلومات الدقيقة	181
39	جدول (39) يوضح دور نظام المعلومات في تحقيق الانسجام بين الأفراد في بيئة العمل	183
40	جدول (40) يوضح مدى تمتع نظام المعلومات المطبق بالمرونة والديناميكية	184
41	جدول (41) يوضح دور نظام المعلومات في التخلص من روتين العمل البشري	185
42	جدول (42) يوضح دور نظام المعلومات في تنظيم الأعمال المختلفة	186
43	جدول (43) يوضح مدى تدريب العاملين على كيفية التعامل مع نظام المعلومات الذي تعتمد الجامعة	187
44	جدول (44) يوضح الأهمية التي يحققها نظام المعلومات المستخدم	188
45	جدول (45) يوضح المعوقات التي تواجه القائمين على استخدام نظام المعلومات	189
46	جدول (46) يوضح مزايا نظام المعلومات المطبق "الأوتوماتا"	191



47	جدول (47) يُوضح المشاكل الناجمة عن استخدام نظام المعلومات "الأوتوماتا"	192
48	جدول (48) يُوضح اعتماد الجامعات الخاصة على خطط استراتيجية لإدارة معلوماتها	193
49	جدول (49) يُوضح اعتماد الجامعات على خطط مدروسة لتحقيق أهدافها	194
50	جدول (50) يُوضح نوع الخطط التي تعتمد عليها الجامعات	195
51	جدول (51) يُوضح هل تتم دراسة الجدوى للخطط الموضوعية؟	196
52	جدول (52) يُوضح دور الاستراتيجية المطبقة على الاستفادة من الخدمات التي توفرها التقنيات	197
53	جدول (53) يُوضح مدى توفر بنية تحتية تكنولوجية لإنجاز الأعمال	198
54	جدول (54) يُوضح مدى توفر الموارد المالية لأي نظام أو برنامج يخدم العمل	200
55	جدول (55) يُوضح امتلاك الجامعات كفاءات إنتاجية مختلفة	201
56	جدول (56) يُوضح تأثير إدارة المعلومات في رفع كفاءة المكتبات	202
57	جدول (57) يُوضح دور إدارة المعلومات في الجامعة في تحقيق أهداف المكتبة	203
58	جدول (58) يُوضح دور عملية إدارة المعلومات في تحقيق التعاون لاختيار الموضوعات	204
59	جدول (59) يُوضح دور عملية إدارة المعلومات في تنمية المجموعات	205
60	جدول (60) يُوضح هل يتم الأخذ برغبات المستفيدين أثناء انتقاء المصادر	206
61	جدول (61) يُوضح دور إدارة المعلومات في كشف مواطن القوة والضعف	207
62	جدول (62) يُوضح دور عملية إدارة المعلومات في توفير الوقت والجهد في العمل المكتبي	208
63	جدول (63) يُوضح دور إدارة المعلومات بتحقيق رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة	209
64	جدول (64) يُوضح دور إدارة المعلومات في تحسين جودة الخدمات بما يتناسب مع التطورات الحاصلة	210
65	جدول (65) يُوضح هل يتم الأخذ بالحسبان رسم السياسات لتطوير واقع المكتبة؟	211
66	جدول (66) يُوضح المؤهل العلمي لأمناء المكتبات	214
67	جدول (67) يُوضح درجة إتقان أمناء المكتبات اللغة الإنكليزية	215
68	جدول (68) يُوضح خبرة أمناء المكتبات باستخدام التقنيات الحديثة	216
69	جدول (69) يُوضح القدم الوظيفي لأمناء المكتبات	216
70	جدول (70) يُوضح أشكال مصادر المعلومات في المكتبات المدروسة	217
71	جدول (71) يُوضح أعداد مصادر المعلومات في المكتبات المدروسة	218
72	جدول (72) يُوضح لغات مصادر المعلومات المكتبية	218



73	جدول (73) يوضح كيفية تنظيم مصادر المعلومات المكتبية	219
74	جدول (74) يوضح القائمين على عملية التزويد في المكتبات	220
75	جدول (75) يوضح طرق التزويد التي تعتمد عليها المكتبات لإغناء مجموعاتها	220
76	جدول (76) يوضح تزويد المكتبة بأعداد مصادر تتناسب مع أعداد المستفيدين	221
77	جدول (77) يوضح الأخذ بعين الاعتبار آراء الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية عند عملية الاختيار	221
78	جدول (78) يوضح عملية التقييم للمجموعات المكتبية	222
79	جدول (79) يوضح صيانة وتجديد المجموعات المكتبية	223
80	جدول (80) يوضح نظام التصنيف المُعتمد في المكتبات	224
81	جدول (81) يوضح خضوع العاملين لدورات تدريبية على خطة التصنيف المُعتمدة	225
82	جدول (82) يوضح صعوبة التعامل مع خطة التصنيف	225
83	جدول (83) يوضح نوع الفهرسة التي تتبعها المكتبات في فهرسة مجموعاتها	226
84	جدول (84) يوضح أشكال الفهارس المُعتمدة في المكتبات المدروسة	226
85	جدول (85) يوضح خدمات المعلومات في المكتبات المدروسة	228
86	جدول (86) يوضح هل تقوم المكتبات بإعداد بروشورات تعريفية بمصادرهما؟	228
87	جدول (87) يوضح هل تقوم المكتبات بدورات تدريبية للمستفيدين؟	229
88	جدول (88) يوضح هل تتم عملية التنسيق لإقامة معارض مشتركة؟	229
89	جدول (89) يوضح تقنيات المعلومات المُستخدمة في إدارة المجموعات المكتبية	230
90	جدول (90) يوضح امتلاك المكتبات بنية تحتية مُتكاملة لإدارة معلوماتها	231
91	جدول (91) يوضح نظام المعلومات المُعتمد في المكتبات المدروسة	231
92	جدول (92) يوضح مزايا نظام المعلومات المُعتمد في المكتبات المدروسة	232
93	جدول (93) يوضح الصعوبات التي تواجه نظام المعلومات المُطبق	233
94	جدول (94) يوضح المقترحات لتطوير آلية العمل المكتبي	234
95	جدول (95) يوضح تأثير إدارة المعلومات في الجامعات على المكتبات	235
96	جدول (96) يوضح كيف تتم عملية إدارة في الجامعة بما يؤثر على المكتبة	235
97	جدول (97) يوضح دور عملية إدارة المعلومات في مساعدة صانع القرار على حل المشكلات المكتبية	236



237	جدول (98) يُوضح دور عملية إدارة المعلومات المكتبية في تحقيق رضا المُستفيدين	98
237	جدول (99) يُوضح دور عملية إدارة المعلومات في انسياب المعلومات إلى المكتبة والعكس	99
240	جدول (100) يُوضح نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات في الجامعات الخاصة	100
246	جدول (101) يُوضح تصور مقترح لتطوير عملية إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة	101



قائمة الأشكال والرسوم التوضيحية

رقم الشكل	اسم الشكل	رقم الصفحة
1	شكل (1) يُوضح واجهة موقع الجامعات الخاصة السورية	105
2	شكل (2) يُوضح واجهة الدخول للموقع	105
3	شكل (3) يُوضح البيانات الشخصية التي يتم إدخالها لعضو الهيئة التدريسية	106
4	شكل (4) يُوضح المقررات التي يقوم بتدريسها عضو الهيئة التعليمية	106
5	شكل (5) يُوضح تحديد اسم الكلية للوصول لملف عضو الهيئة التدريسية	107
6	شكل (6) يُوضح واجهة المجلد الخاص بالكلية التي تحتوي على ملف عضو الهيئة التدريسية	107
7	شكل (7) يُوضح واجهة ملف المدرس	108
8	شكل (8) يُوضح واجهة الملف المُسترجع لعضو الهيئة التدريسية	108
9	شكل (9) يوضح الواجهة الخاصة بمديرية شؤون الطلاب في نظام المعلومات الأتوماتا automata	117
10	شكل (10) يُوضح معلومات تسجيل الطالب على نظام المعلومات AUTOMATA	117
11	شكل (11) يُوضح المعلومات الأكاديمية الخاصة بتسجيل الطلاب على نظام AUTOMATA	118
12	شكل (12) يُوضح معلومات تسجيل الطلاب على نظام المعلومات AUTOMATA	118
13	شكل (13) يُوضح النافذة الخاصة بتسجيل الطلاب على نظام AUTOMATA	119
14	شكل (14) يُوضح النافذة الخاصة بنسبة قبول الطلاب في كل كلية في نظام AUTOMATA	119
15	شكل (15) يُوضح قائمة أسماء المسجلين في الجامعة وفق نظام AUTOMATA	120
16	شكل (16) يُوضح الواجهة الخاصة بحالات تسجيل الطلاب في نظام AUTOMATA	120
17	شكل (17) يُوضح الواجهة الخاصة بمديرية الامتحانات وفق نظام AUTOMATA	122
18	شكل (18) يُوضح كيفية البحث عن علامات الطلاب وفق اسم المقرر أو اسم الطالب	122
19	شكل (19) يُوضح النافذة الخاصة بطلبات الاعتراض وفق نظام AUTOMATA	123
20	شكل (20) يُوضح النافذة الخاصة بتقرير علامات الطلاب وفق نظام AUTOMATA	123



21	شكل (21) يُوضح النافذة التي يتم من خلالها الحصول على وثائق الطلاب وتقديم الطلبات وفق نظام AUTOMATA	124
22	شكل (22) يُوضح النافذة الخاصة بالهيكلية الإدارية لنظام المعلومات الـ automata	125
23	شكل (23) يُوضح النافذة الخاصة بإدارة الموظفين في نظام المعلومات الـ automata	126
24	شكل (24) يُوضح النافذة الخاصة بـ الملف الشخصي للعاملين في نظام المعلومات الـ automata	126
25	شكل (25) يُوضح النافذة الخاصة بالديوان ضمن نظام المعلومات الـ automata	127
26	شكل (26) يُوضح النافذة الخاصة بالبريد الوارد ضمن نظام المعلومات الـ automata	128
27	شكل (27) يُوضح المعلومات الأساسية بالنسبة للبريد الوارد ضمن نظام المعلومات الـ automata	128
28	شكل (28) يُوضح النافذة الخاصة بمديرية المالية ضمن نظام المعلومات الـ automata	129
29	شكل (29) يُوضح الواجهة الخاصة بإدارة الجودة في نظام المعلومات الـ automata	130
30	شكل (30) يُوضح النافذة الخاصة بالمكتبة ضمن نظام المعلومات الـ automata	130
31	شكل (31) يُوضح الواجهة الرئيسية لبرنامج الليرناتا Learnata	133
32	شكل (32) يُوضح الملف الشخصي للطلاب عبر برنامج الليرناتا Learnata	133
33	شكل (33) يُوضح نافذة البنوك التي تظهر للطلاب عبر برنامج الليرناتا Learnata	134
34	شكل (34) يُوضح نافذة التقويم الأكاديمي للطلاب عبر برنامج الليرناتا Learnata	134
35	شكل (35) يُوضح نافذة تُوضح حالة الطالب عبر الفصول ومعدلاته	135
36	شكل (36) يُوضح نافذة تُوضح كشف علامات للطلاب عبر برنامج الليرناتا Learnata	136
37	شكل (37) يُوضح نافذة كشف علامات الطالب في فصل محدد	136
38	شكل (38) يُوضح نافذة قواعد التسجيل للطلاب عبر برنامج الليرناتا Learnata	137
39	شكل (39) يُوضح النافذة الواحدة الخاصة بالطلاب عبر الليرناتا Learnata	137
40	شكل (40) يُوضح نافذة الخدمات الخاصة بالطلاب عبر برنامج الليرناتا Learnata	138
41	شكل (41) يُوضح نافذة الاستبيانات الخاصة بالطلاب عبر برنامج الليرناتا Learnata	138
42	شكل (42) يُوضح النظم الفرعية التابعة لنظام كوها	139
43	شكل (43) يُوضح متغيرات الجنس لدى أفراد العينة	143
44	شكل (44) يُوضح التحصيل العلمي لدى أفراد العينة	144



45	شكل (45) يُوضح درجة إتقان اللغة الإنكليزية لدى أفراد العينة	146
46	شكل (46) يُوضح التقدم الوظيفي للعاملين	147
47	شكل (47) يُوضح المنصب الوظيفي للمبحوثين	148
48	شكل (48) يُوضح أنواع المعلومات في الجامعات	150
49	شكل (49) يُوضح أشكال المعلومات في الجامعات	151
50	شكل (50) يُوضح مصادر المعلومات الموجودة في الجامعات	152
51	شكل (51) يُوضح المعلومات التي يتم التعامل معها وفق الخطط الموضوعية	153
52	شكل (52) يُوضح الأساليب المتبعة في عملية إدارة المعلومات	154
53	شكل (53) يُوضح الجهات المسؤولة عن عملية إدارة المعلومات في الجامعة	155
54	شكل (54) يُوضح مهارات الأشخاص القائمين على إدارة المعلومات	157
55	شكل (55) يُوضح الدعم المالي الذي توفره الجامعات لعملية إدارة المعلومات	158
56	شكل (56) يُوضح اتباع الجامعات أسلوب المكافآت للعاملين القائمين على عملية إدارة المعلومات	159
57	شكل (57) يُوضح مدى توفير عملية إدارة المعلومات الأمان والسرية للمعلومات المتداولة	160
58	شكل (58) يُوضح دور عملية إدارة المعلومات بتزويد الإدارة بالمعلومات ذات العلاقة بمشكلات العاملين	162
59	شكل (59) يُوضح دور عملية إدارة المعلومات في السيطرة على أصول المعلومات	163
60	شكل (60) يُوضح دور عملية إدارة المعلومات في إنجاز المهام والأنشطة بأقل وقت وجهد	164
61	شكل (61) يُوضح دور عملية إدارة المعلومات في توفير المعلومات لصانع القرار	165
62	شكل (62) يُوضح مدى مصداقية ودقة المعلومات المقدمة لصانع القرار	166
63	شكل (63) يُوضح دور عملية إدارة المعلومات في تحقيق أهداف المؤسسة	167
64	شكل (64) يُوضح أهمية عملية إدارة المعلومات في الجامعات	169
65	شكل (65) يُوضح الصعوبات التي تواجه القائمين على عملية إدارة المعلومات	170
66	شكل (66) يُوضح التقنيات التي تستخدمها الجامعة في إدارة معلوماتها	171
67	شكل (67) يُوضح دور التقنيات المستخدمة في عملية نقل المعلومات وتبادلها	172
68	شكل (68) يُوضح دور التقنيات الحديثة في السيطرة على المعلومات	173
69	شكل (70) يُوضح دور التقنيات الحديثة في التخفيف من أعباء الأعمال الروتينية	175



70	شكل (70) يُوضح دور التقنيات الحديثة في سرعة إيصال المعلومات للمستفيد	176
71	شكل (71) يُوضح دور التقنيات الحديثة في تقليص الحيز المكاني خلال تخزين المصادر	177
72	شكل (72) يُوضح دور التقنيات الحديثة في تعزيز عملية الرقابة الأولية على الوثائق	178
73	شكل (73) يُوضح وجود شبكة انترانت لدى الجامعات الخاصة قيد الدراسة	179
74	شكل (74) يُوضح امتلاك الجامعات قاعدة بيانات خاصة بها	180
75	شكل (75) يُوضح اعتماد الجامعات الخاصة على نظام معلومات لإدارة معلوماتها	181
76	شكل (76) يُوضح دور نظام المعلومات في تزويد الإدارة بالمعلومات الدقيقة	182
77	شكل (77) يُوضح دور نظام المعلومات في تحقيق الانسجام بين الأفراد في بيئة العمل	183
78	شكل (78) يُوضح مدى تمتع نظام المعلومات المُطبق بالمرونة والديناميكية	184
79	شكل (79) يُوضح دور نظام المعلومات في التخلص من روتين العمل البشري	185
80	شكل (80) يُوضح دور نظام المعلومات في تنظيم الأعمال المختلفة	186
81	شكل (81) يُوضح مدى تدريب العاملين على كيفية التعامل مع نظام المعلومات الذي تعتمدهُ الجامعة	187
82	شكل (82) يُوضح الأهمية التي يُحققها نظام المعلومات المُستخدم	189
83	شكل (83) يُوضح المعوقات التي تواجه القائمين على استخدام نظام المعلومات	190
84	شكل (84) يُوضح اعتماد الجامعات الخاصة على خطط استراتيجية لإدارة معلوماتها	194
85	شكل (85) يُوضح اعتماد الجامعات على خطط مدروسة لتحقيق أهدافها	195
86	شكل (86) يُوضح هل تتم دراسة الجدوى للخطط الموضوعية	196
87	شكل (87) يُوضح دور الاستراتيجية المُطبقة على الاستفادة من الخدمات التي توفرها التقنيات	198
88	شكل (88) يُوضح مدى توفر بنية تحتية تكنولوجية لإنجاز الأعمال	199
89	شكل (89) يُوضح مدى توفر الموارد المالية لأي نظام أو برنامج يخدم العمل	200
90	شكل (90) يُوضح امتلاك الجامعات كفاءات إنتاجية مختلفة	201
91	شكل (91) يُوضح تأثير إدارة المعلومات في رفع كفاءة المكتبات	202
92	شكل (92) يُوضح دور إدارة المعلومات في الجامعة في تحقيق أهداف المكتبة	203
93	شكل (93) يُوضح دور عملية إدارة المعلومات في تحقيق التعاون لاختيار الموضوعات	204
94	شكل (94) يُوضح دور عملية إدارة المعلومات في تنمية المجموعات	205
95	شكل (95) يُوضح هل يتم الأخذ برغبات المستفيدين أثناء انتقاء المصادر	206



207	شكل (96) يُوضح دور إدارة المعلومات في كشف مواطن القوة والضعف	96
208	شكل (97) يُوضح دور عملية إدارة المعلومات في توفير الوقت والجهد في العمل المكتبي	97
209	شكل (98) يُوضح دور إدارة المعلومات بتحقيق رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة	98
210	شكل (99) يُوضح دور إدارة المعلومات في تحسين جودة الخدمات بما يتناسب مع التطورات الحاصلة	99
212	شكل (100) يُوضح هل يتم الأخذ بعين الاعتبار رسم السياسات لتطوير واقع المكتبة	100



الإطار المنهجي:

المقدمة:

تؤدي المعلومات دوراً حيوياً في شتى مناحي الحياة؛ بما في ذلك حياة المؤسسات الخاصة والعامة؛ بدءاً من تأسيسها وعبر رحلتها، فهي تمثل مصدراً حيوياً لها في صياغة رسالتها وأهدافها، ووضع استراتيجيتها وتنفيذها؛ إذ تُعد المعلومات من أهم الموارد الأساسية لهذه المؤسسات، وحتى تتمكن من البقاء والاستقرار والنمو ينبغي لها أن تقوم بجمع وتبويب المعلومات التي تخدم أنشطتها ثم تجهيزها وإحالتها لصناع القرار بالمؤسسة بالكم والوقت المناسب لاتخاذ القرارات الصحيحة في ظل الظروف المختلفة بما يحقق أهداف المؤسسة. فالقرارات الحديثة لا تعتمد على المعلومات فقط بل تعتمد على تقنية جمع البيانات وتحليلها ليطم إدارتها وضمان استخدامها بكفاءة وفعالية عالية.

وبناءً على ذلك لجأ عددٌ من المكاتب ومؤسسات المعلومات إلى تحقيق التكامل بين النظم الموجودة لديها وعملية إدارة المعلومات لإنجاز أهدافها، وتطوير خدماتها، لأن هذا التكامل سينعكس إيجاباً على عملها ويترجم في النهاية إلى أداء أفضل.

ومن هنا دعت الحاجة إلى إجراء دراسة تفصيلية توضح واقع إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة السورية وتأثيرها على مكاتبها، حيث تناولت الدراسة في الفصل الأول المعلومات من حيث مفهومها وخصائصها ومزاياها، ووضحت ماهية إدارة المعلومات وأهميتها وأهدافها، ودورها في صنع القرارات. أما في الفصل الثاني تناولت الدراسة نظم المعلومات في المكاتب ومراكز المعلومات، مكوناتها وأنواعها، فضلاً عن نماذج لتحليل بيئة عمل مؤسسات المعلومات. بالنسبة للفصل الثالث فقد تناول واقع تطبيق إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة وتأثيرها على مكاتبها، ومن خلاله سيُترجم الواقع النظري الإنشائي إلى واقع تنفيذي عملي.



مشكلة الدراسة:

تأتي مشكلة الدراسة من حاجة الجامعات الخاصة ومكتباتها إلى استخدام أساليب حديثة لإدارة وتنظيم المعلومات التي تقتنيها أو تُنتجها بمختلف أنواعها وأشكالها، لما لها من دور في أداء أعمالها وأنشطتها بصورة عامة، وتطوير خدماتها المكتبية بصورة خاصة، بوصفها عصب العملية التعليمية، وذلك من خلال جمع المعلومات ومعالجتها لتكون متاحة بالوقت المناسب، لمساعدة الإدارة العليا في اتخاذ قرارات صحيحة تُسهم في تحقيق أهدافها، وتطوير خدماتها، وإنجاز عملها بكفاءة ومرونة عالية.

ومن خلال ما تقدم يمكن صياغة مشكلة الدراسة على النحو الآتي:

ما مدى اعتماد الجامعات الخاصة على الأساليب الحديثة في إدارة معلوماتها وإنجاز أعمالها؟ وما تأثير ذلك على مكتباتها؟

وينبثق عن هذه المشكلة مجموعة من التساؤلات التي تسعى الدراسة للإجابة عنها:

1. ما مجالات الإفادة من عملية إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة؟
2. ما مدى توفر الإمكانيات المادية والبشرية والتكنولوجية القادرة على إدارة المعلومات؟
3. ما المشاكل والصعوبات التي تواجه القائمين على عملية إدارة المعلومات؟
4. ما الأنظمة الآلية والتقنيات المتبعة في إدارة المعلومات؟ وما مزايا تطبيقها؟
5. كيف تتم عملية إدارة المعلومات في مكتبات الجامعات الخاصة؟

فرضيات الدراسة:

- 1- إنَّ اعتماد المستويات الإدارية المختلفة في الجامعات الخاصة على الأساليب الحديثة في إدارة معلوماتها يؤدي إلى إنجاز أهدافها وتحقيق رؤيتها المستقبلية.
- 2- إنَّ الاستثمار الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في إدارة المعلومات يؤدي إلى سهولة نقل وتبادل البيانات، والتخفيف من أعباء الأعمال الروتينية.
- 3- إنَّ وجود العنصر البشري المؤهل والمدرَّب على التعامل مع النظم المستخدمة في إدارة المعلومات يؤدي إلى أداء الأعمال والمهام بكفاءة عالية، ومواجهة التحديات والمشكلات في العمل.
- 4- إنَّ اتباع أساليب حديثة لإدارة المعلومات المكتبية يؤدي إلى رفع كفاءة المكتبات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة.



5- إنَّ استخدام نظام معلومات مُتكامل لإدارة المعلومات في الجامعة يوفر الوقت والجهد، وينعكس إيجاباً على عمل المكتبة.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على الآلية المُتبعة في تنظيم المعلومات وإدارتها بالشكل التقليدي والآلي في الجامعات الخاصة.
2. معرفة الأساليب والتقنيات المُتبعة في تنظيم المعلومات وإدارتها، وطرائق توفير الأمان والسرية لها.
3. التعرف على نظم المعلومات المُستخدمة في الجامعات الخاصة، وتقييمها من حيث مدى كفاءتها في تلبية الاحتياجات، وتقديم الخدمات.
4. معرفة تأثير إدارة المعلومات التي تعتمد عليها الجامعات على مكتباتها والخدمات التي تقدمها.
5. تحليل البيئة الداخلية والبيئة الخارجية في الجامعات الخاصة، لمعرفة نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التي تواجهها.
6. معرفة مدى كفاءة الأفراد القائمين على عملية إدارة المعلومات، وتحديد أهم التحديات التي يواجهونها.
7. تحديد المعوقات التي تحول دون التطبيق الأمثل لإدارة المعلومات، وتقديم المقترحات اللازمة لتفعيل واقع إدارة المعلومات وتطويره في الجامعات.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من الدور الذي تقوم به إدارة المعلومات في مختلف العمليات الإدارية بالنسبة للمؤسسات عامة والمؤسسات الأكاديمية خاصة؛ بما ينعكس إيجاباً على واقع مكتباتها؛ وذلك من خلال توفير المعلومات اللازمة لها واستخدامها بالشكل الأمثل الذي يُساعد على تطوير أعمالها وتقديم خدماتها بجودة وكفاءة عاليتين، مما يحدّ من التعقيدات الحاصلة في بيئة عمل هذه المؤسسات.

ومن هنا كان لا بد من تطوير أساليب ونظم حديثة لإدارة المعلومات؛ مما يُسهم في حفظها ومعالجتها، وتسهيل الاستفادة منها، ويُساعد الإدارة العليا على رسم السياسات، ووضع الخطط لاتخاذ القرارات الفعالة من أجل تحقيق أهداف الجامعات ومكتباتها.



مصطلحات الدراسة:

المصطلح بالعربية	المصطلح بالإنكليزية	التعريف
إدارة المعلومات	Information Management	العملية التي يتم من خلالها الحصول على المعلومات من مصادر مختلفة للقيام بمعالجتها، وحفظها؛ بغرض توزيعها أو نشرها أو إعادة استخدامها لأغراض مختلفة داخل المنشأة أو خارجها. وهي عملية مستمرة لا تتوقف، وتمثل عصب الحياة لأي شركة أو مؤسسة سواء وعت الإدارة ذلك أم لا. (سرحان، 2019/12/12)
إدارة موارد المعلومات	Information Resources Management	إدارة الموارد الماديّة والبشريّة التي تكون موضع اهتمام مع النظم الدّاعمة (تطوير - تعزيز - تحديث)، وخدمة (معالجة، تحويل ، بث، خزن واسترجاع) المعلومات. (عبدالرزاق، 2010، ص167)
تكنولوجيا المعلومات	Information Technology	مجموعة الوسائل من أجهزة وبرامج وخبراء تسهل نقل المعلومات، وتبادلها داخل المؤسسة (المكتبة) أو بين المؤسسات المختلفة، ويشمل ذلك جمع المعلومات، وتخزينها، ومقارنتها، وتحليلها، والتخطيط لسهولة استخدامها في الوقت المناسب. (صليحة، 2017، ص15)
إدارة تكنولوجيا المعلومات	Information Technology :Management	هي مجموعة العمليات والاستراتيجيات التي تهدف إلى إدارة وتطوير المجالات الآلية والتقنية المتعلقة بالشبكات والحواسيب والتطبيقات والأنظمة وحمايتها، فضلاً عن تطوير خدمات آلية دقيقة للاستفادة من تكامل هذه المجالات مع العامل البشري. (أحمد، 2022، ص45)
تكنولوجيا استراتيجية إدارة المعلومات	Techno-strategic of	آلية تستطيع من خلالها المنظمة تحقيق أهدافها وطموحاتها على المدى القريب والبعيد، ويشمل تحديد العوامل الداخلية والخارجية



وتحديد نقاط القوة والضعف لكل منها بصورة تضمن الاستعمال الأمثل للتكنولوجيا. (الحدراوي، 2011، ص 35-36)	information management	
مجموعة من العناصر الآلية المختلفة والطّاقات البشرية المتنوّعة، التي تشترك معاً للقيام بجمع البيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها؛ بغرض إتاحتها للمستخدم على شكل معلومات جاهزة. (زويلخة، 2017، ص 50)	Information System	نظام المعلومات
مجموعة من العناصر البشرية والتكنولوجية تقوم بجمع البيانات وتشغيلها طبقاً لقواعد وإجراءات محددة بغرض تحويلها إلى معلومات تُساعد الإدارة في التخطيط والتنظيم والرقابة والتقييم واتخاذ القرارات. (عبدالجواد، 2005، ص 37)	Management Information Systems	نظم المعلومات الإدارية
إطار عمل يُستعمل لتقييم الوضع في المؤسسة، وتطوير التخطيط الاستراتيجية، وتقييم العوامل الداخلية والخارجية، بالإضافة إلى دراسة الإمكانيات الحالية والمستقبلية، وذلك من خلال نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات. (Grant، 2020، ص 8)	Swot Analysis	تحليل سوات
يُعدّ نموذج تحليل ماكينزي أداة للتحقق من تنفيذ السياسات التنظيمية واستراتيجية المنظمة على المستوى الاستراتيجي، ويُستخدم لتقييم الأداء التنظيمي في المؤسسة، ورصد التغيرات في الوضع الداخلي فيها. (درويش، 2017، ص 567)	Mckinsey Analysis	تحليل ماكينزي
أسلوب علمي لقياس وتحسين أداء العمليات والإسهام في حشد وتجميع قوى كل فرد في المؤسسة من أجل تحقيق درجة عالية من الامتياز في الجودة، مما ينعكس على أداء المؤسسة، وتقليل التكاليف، وتحسين كفاءة أداء العمليات بما يُلبّي احتياجات وتوقعات المستفيدين. (حلقان، 2014، ص 394)	Sigma 6 Analysis	تحليل 6 سيجما



حدود الدراسة :

- 1- **الحدود الموضوعية :** حدد المجال الموضوعي للدراسة بدراسة إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة، ونظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في إدارة المعلومات.
- 2- **الحدود المكانية :** حدد المجال المكاني في الجامعات الخاصة ومكاتبها في محافظتي اللاذقية وطرطوس.
- 3- **الحدود الزمانية :** أُجريت الدراسة بين الفترة الزمنية الممتدة بين عامي 2020-2023.

الدراسات السابقة :

1. مراد، مرعي (٢٠١٠) أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، دراسة حالة شركة **CHIALI Profiplast** بسطيف. رسالة ماجستير . إشراف عماري عمار. جامعة فرحات عباس سطيف قسم العلوم الاقتصادية.

تناولت الدراسة نظم المعلومات الإدارية، وطبيعة عملها وآلياتها وأنواعها وتطبيقاتها في المؤسسات؛ بالإضافة إلى تحليل للبيئة الداخلية والخارجية، وأهمية استخدام نظم المعلومات في تحليل البيئة.

وهدفت الدراسة إلى معرفة نظم المعلومات الإدارية وآليات عمل هذه النظم في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، ومعرفة مدى وعي المؤسسات باستخدام النظم.

اعتمد الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج دراسة الحالة؛ بالاعتماد على المقابلة الشخصية والملاحظة المباشرة كأدوات رئيسة في البحث. وتمثل مجتمع الدراسة بالموظفين في شركة **CHIALI Profiplast** بسطيف.

وأثمرت الدراسة بعدة نتائج منها تطور نظام المعلومات وفعاليته خاصة في جانبه التكنولوجي، وأن شبكة الإنترنت تؤدي دوراً مهماً في استخدامها كأداة في إجراء الاتصالات الداخلية، واستخدامها كوسيلة للبحث عن المعلومات.

وأوصت الدراسة بضرورة وعي المسؤولين في الشركة بالأهمية التي تكتسبها نظم المعلومات من الناحية الاستراتيجية من خلال استخدامها في معرفة نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات، والعمل على تطوير قاعدة البيانات الحالية حتى تخزن أكبر قدر ممكن من البيانات، وضرورة توفير الأمن والحماية لها.



2.أوحيدة،عبدالحكيم أحمد. (2012). بعنوان "أهمية إدارة المعلومات في تخطيط موارد المؤسسة :دراسة وصفية تحليلية لصندوق الضمان الاجتماعي". _رسالة ماجستير._ الأكاديمية الليبية: قسم الإدارة والتنظيم .

تناولت الدراسة موضوع أهمية إدارة المعلومات في تخطيط موارد المؤسسة، وشملت مجالات إدارة المعلومات الموجهة بشرياً والمُعتمدة على التقنية، والنظم المستخدمة لتخطيط موارد المؤسسة مفتوحة المصدر.

اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم نظام المعلومات الحالي، وإمكانية تطويره بحيث يتبنى جميع الأنشطة والعمليات التي يقوم بها الصندوق من خلال الإدارات والفروع ومكاتب الخدمات المختلفة، والوصول إلى حلول جذرية تساعد الصندوق على تكوين نظام معلوماتي يُوفر البيانات والمعلومات الضرورية المناسبة، وحمايتها وتقديمها بالوقت المناسب لمتخذ القرار.

وخرجت الدراسة بعدة نتائج، أهمها: إدارة المعلومات لها أهمية كبيرة، إذ توفر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، وإعداد الخطط والدراسات وأن إدارة صندوق الضمان الاجتماعي بحاجة إلى نظام معلومات حديث ومتكامل لتخطيط الموارد المتاحة.

وأوصت الدراسة بضرورة الاستفادة من القدرات المتاحة في بناء نظام معلومات قوي وفعال يقوم بحماية المعلومات وتوفيرها، ويستعين بالخبراء والمختصين لاختيار نظام معلومات مناسب يحقق جميع الأهداف.

3- مريم، رزوق.(2012).أهمية نظام المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية بمؤسسة الكهرباء والغاز(أم البواقي). رسالة ماجستير. إشراف بوراس أحمد. الجمهورية الجزائرية: جامعة العربي بن مهيدي_كلية العلوم الإنسانية.

تناولت الدراسة مفهوم نظم المعلومات وأنواعها، ودور المعلومات وأهميتها في اتخاذ القرارات، وأدوات ووسائل تحليل وبناء النظم.

هدفت الدراسة إلى تبيان أهمية نظام المعلومات، ومدى فاعليته في اتخاذ القرارات، والتعرف إلى أسس بناء النظم، وإبراز أهمية استخدام التقنيات الحديثة في اتخاذ القرارات الإدارية.

تمّ استخدام المنهج الوصفي الاستقرائي، والمقابلات الشخصية والاستبانة كأدوات أساسية في الدراسة. وتمثل مجتمع الدراسة بالمديرين في مديرية التوزيع في سونلغاز بأم البواقي.



أثمرت الدراسة بنتائج أهمها توفر المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب؛ مما يُسهم في فعالية اتخاذ القرار، عدّ القرارات المتخذة ذات فعالية عالية نسبياً، والنظام الآلي للمعلومات المُعتمد في المؤسسة لا يخدم بشكل كبير اتخاذ القرارات الاستراتيجية، وذلك لقلة نظم دعم القرارات، ويُركّز على دعم القرارات الوظيفية والتشغيلية.

وأوصت الدراسة بضرورة السعي وراء مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات، والحرص على استخدام أجهزة الحاسوب الحديثة والتطبيقات البرمجية المتطورة، وتوعية العاملين بأهمية اللامركزية، وأثرها في سهولة استخدام نظام المعلومات وتطبيقاتها، وتوفير أجهزة حواسيب بمواصفات جيّدة.

4. زويلخة، واليد. (٢٠١٧). دور النظم الآلية في تحديث المكتبات الجامعية: المكتبات المركزية الجامعية بالغرب الجزائري نموذجاً، (معسكر-تلمسان-مستغانم-وهران) أطروحة دكتوراه. إشراف عبد الإله عبد القادر. جامعة وهران: كلية العلوم الإنسانية، قسم علم المكتبات.

تناولت الدراسة موضوع تكنولوجيا المعلومات وتقنياتها الآلية في تطوير المكتبات الجامعية، ونظم المعلومات ودورها في تطوير الأداء المكتبي، وخطوات تبني النظم الحديثة، واعتماد برمجيات لتطوير عمل المكتبات.

هدفت الدراسة إلى محاولة الاقتراب من واقع المكتبات الجامعية الجزائرية، واكتشاف أسباب البطء في مجال التطور التكنولوجي، وتبني نظم حديثة لتطوير الخدمات المكتبية وتحقيق رضا المستفيد.

اعتمد الباحث على منهج النظم في دراسته، مستخدماً الاستبانة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات. وتمثل مجتمع الدراسة بالمكتبات الجامعية على مستوى الغرب الجزائري (فئة الموظفين والمسؤولين عن النظم) وتجلّت العينة بالموظفين في المكتبات المركزية بتلمسان ومستغانم وبمعسكر وبوهران وبلغ عددهم ٧٢ موظف.

وأظهرت نتائج الدراسة الوعي لدى الإدارة بمدى ضرورة الالتزام بتخصص المكتبات في أثناء التوظيف، وندرة المشاركة في المعارض والندوات والمؤتمرات التي تعمل على تطوير الكفاءات، فضلاً عن عدم وجود تواصل وتفاعل بين الإدارة والموظفين فكل واحد منهم مقيد بالمهام الموكلة إليه.

وأوصت الدراسة بضرورة تبني سياسة التحفيز والتشجيع لتطوير الكفاءات البشرية، والمشاركة في المؤتمرات والمشاريع المكتبية على مختلف المستويات في تخصص المكتبات، وتخصيص جزء من الميزانية لخدمة النظم وما يتعلق بها من تقنيات وصيانة.



5. أبوجزر، بشار يوسف. (2018). دور تكنو استراتيجيية إدارة المعلومات في تحسين جودة اتخاذ القرار بشركة توزيع الكهرباء في محافظات غزة. رسالة ماجستير. إشراف: محمود عبد الرحمن الشنطي. أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا.

تناولت الدراسة تكنو استراتيجيية إدارة المعلومات مفهوماً، وأبعادها، والعلاقة بينها وبين جودة اتخاذ القرار. وهدفت الدراسة إلى معرفة دور تكنو استراتيجيية إدارة المعلومات في تحسين جودة اتخاذ القرار بشركة توزيع الكهرباء — محافظات غزة، ومعرفة درجة تطبيق تكنو استراتيجيية إدارة المعلومات في شركة توزيع الكهرباء في غزة وقياس مستوى جودة اتخاذ القرار. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة أساسية للحصول على المعلومات، وتمثل مجتمع الدراسة بالمديرين ورؤساء الأقسام في شركة توزيع الكهرباء وبلغ عدد الاستبانات الموزعة ٢٧٧.

وأوضحت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق تكنو استراتيجيية إدارة المعلومات كان متوسطاً، وبيّنت الدراسة أن أبعاد تكنو استراتيجيية إدارة المعلومات كان لها دور كبير في جودة اتخاذ القرارات. ومن أهم التوصيات العمل على دراسة احتياجات العاملين من التدريب والاستعانة بذوي الاختصاص والخبرات، وإشراك العاملين في وضع القوانين واللوائح والسياسات وتشجيعهم على تقديم الأفكار والمقترحات لتحسين جودة اتخاذ القرار.

الدراسات الأجنبية:

1. Gondran. Natacha. (2001). 'Syste'me de diffusion information pour encourager les PME/PMI a'ameliorer leurs performances enviironnementales' intituit nationale des sciences appliques lyon france.

تناولت الدراسة نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والإمكانات المتوفرة فيها والمعوقات التي تقف في وجه نموها، وتطورها. وهدفت الدراسة للقيام بتحليل نظام المعلومات البيئي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من أجل إجراء التحسينات الممكنة له.



اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة أساسية للبحث. وتمثل مجتمع الدراسة ب ٤٧ مؤسسة صغيرة ومتوسطة.

وبينت نتائج الدراسة أنّ المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تُفضل الاعتماد على الاتصال المباشر في الحصول على المعلومات، وجاءت المقترحات بضرورة نشر المعلومات أمام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتسهيل عملية الوصول إليها، وذلك من خلال التحكم في مختلف التأثيرات البيئية والرفع من مستوى أدائها البيئي.

2.Kearns.molly.(2004).Technology management in the effective implementation of change. Rochester institute of technology.

تناولت الدراسة تكنولوجيا المعلومات، وفوائدها، وتحدياتها، وكيفية التخطيط لها؛ مع عرض لمشروع جديد لإدارة التكنولوجيا وتقييمها.

هدفت الدراسة إلى تحقيق اللياقة التنظيمية من خلال إجراء تغييرات في العمليات تتضمن استخدام تقنية جديدة، ودراسة التحديات التي تواجه إدارة تكنولوجيا المعلومات عند اتخاذ القرارات اعتمد على منهج دراسة الحالة، واستخدام قائمة المراجعة كأداة لجمع المعلومات.

وبينت نتائج الدراسة أنه نُفِّذَ نظام جديد للتغيير بالتعاون بين المستخدمين وأعضاء الفريق على حدٍ سواء. كما حُصِّصت الموارد بطريقة ضرورية لإنتاج نظام لتلبية الاحتياجات والسماح بإجراء تحسينات، وهناك قلة تدريب للعاملين على النظام.

وجاءت التوصيات باقتراح حلول للجمع بين جميع عناصر إدارة التكنولوجيا، والتركيز على الإيجابيات وتجنب الجوانب السلبية للتغيير في أثناء التنفيذ.

3.Sezgin,Emre. (2010).Information technology management enhancement model. assessment of information technology use in organizations .Master thesis.

تناولت الدراسة إدارة التكنولوجيا وإدارة تقنية المعلومات، ومعلومات أساسية حول أفضل المعايير لتطوير التكنولوجيا.

هدفت الدراسة إلى مساعدة صانعي القرار في إدارة تكنولوجيا المعلومات، وتقييم تكنولوجيا المعلومات في الشركات العامة والخاصة، اعتمد على منهج دراسة الحالة، واستخدام أدوات المقابلة والاستبانة لجمع



المعلومات.

وأوضحت النتائج أنه طوّرت أداة لاستكشاف نقاط القوة والضعف للشركة في استخدام تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى وجود قلة وعي بتكنولوجيا تطبيقاتها، ووجود فجوات في الاتصال بين الأفراد والإدارات داخل الشركة.

وتجلت التوصيات بضرورة اعتماد الشركات لسلوك استباقي يتطلب وضع خطط وسياسات محددة وجيدة لتكنولوجيا المعلومات، والقيام بإجراء تدريب دوري للعاملين حول استخدام تكنولوجيا المعلومات.

من خلال ما تقدم ذكره من دراسات سابقة يمكن القول إنّ الدراسة تتشابه مع الدراسات السابقة في عدة نقاط، أهمها: دراسة نظم المعلومات الموجودة في المؤسسات وتقييمها لتقديم المعلومات في الوقت المناسب، كما تتفق في التأكيد على دور نظم المعلومات في إدارة وتنظيم المعلومات، وفي إنجاز الأعمال والمهام المختلفة، بالإضافة إلى استخدام نموذج للتحليل الاستراتيجي لتحليل بيئة العمل، واستثمار نقاط القوة فيها ومعالجة نقاط الضعف.

إلا أن هذه الدراسة تختلف عن الدراسات السابقة من حيث مجتمع وعينة الدراسة، وفي دراسة عملية إدارة المعلومات فيها سواء بالشكل التقليدي أو الآلي، وذلك من خلال دراسة نظام المعلومات الأوتوماتا المطبق فيها بطريقة شاملة للتعرف على مزاياه، وعيوبه، ومعرفة مدى كفاءته في تقديم الخدمات وتسيير الأعمال، ودراسة برنامج الليرناتا الخاص بالطلبة المستفيدين من الجامعات، ودراسة تأثير عملية إدارة المعلومات في هذه الجامعات على مكنتاتها ، ومن خلال سعيها إلى وضع مقترحات خاصة بالجامعات؛ لتطوير واقع عملية إدارة المعلومات فيها، وضمان تحقيقها بالشكل الأمثل.



مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة بالجامعات الخاصة السورية، أما عينة الدراسة فقد تمّ اختيار عينة قصدية من مجتمع الدراسة تمثلت بالجامعات الخاصة السورية في محافظتي اللاذقية وطرطوس (جامعة الشام الخاصة - جامعة المنارة الخاصة - جامعة الأندلس الخاصة).

منهج الدراسة:

اعتمدَ على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب التطبيقي للدراسة؛ لأنه المنهج الملائم لطبيعة الدراسة؛ فالمنهج الوصفي التحليلي هو المنهج الذي يقوم على وصف الظواهر وصفاً دقيقاً وتحليلها ودراساتها والتعبير عنها، كما يقوم على ربط البيانات وتفسيرها وتحديد نوع العلاقة بين المتغيرات؛ للوصول إلى نتائج دقيقة عن موضوع البحث.

أدوات جمع المعلومات:

نظراً لاعتماد المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة فقد استُعملت الاستبانة كأداة أساسية في جمع البيانات، وإجراء المقابلات للتعرف على واقع المكتبات وللحصول على معلومات إضافية من شأنها تفسير نتائج الدراسة.



الفصل الأول: إدارة المعلومات: ماهيتها وأبعادها.

تمهيد:

تؤدي المعلومات دوراً مهماً في المجالات الإدارية عموماً، وفي اتخاذ القرارات بوجه الخصوص، حتى إنّ بعض الباحثين شبه المعلومات ونظمها بالنظام العصبي للمؤسسة فهي تُعد أداة تساعد على تحسين الإدارة. وقد ازداد الاهتمام بإدارة المعلومات في الآونة الأخيرة نتيجة الانفجار المعرفي وثورة المعلومات، الأمر الذي دفع بالمؤسسات التعليمية إلى إيجاد الطرائق المناسبة لتنظيمها وفلترتها ومعالجتها، فكلما كانت المعلومات صحيحة ودقيقة، فإن القرارات المعتمدة عليها تكون على درجة عالية من الصحة والدقة، وتكون الخدمات المقدمة أكثر تطوراً.

1/1 المعلومات: مفهومها، وخصائصها.

1/1/1 مفهوم البيانات والمعلومات والمعرفة:

لقد ارتبط مصطلح المعلومات بمصطلحات أخرى كالبيانات والمعرفة؛ إذ توجد علاقة وثيقة فيما بينها، وكل مصطلح منها يُعدّ مكماً للآخر، فالبيانات تنتج لنا المعلومات، والمعلومات بدورها تنتج لنا المعرفة، وقد تعددت المفاهيم التي وضعها لنا الباحثون والمهتمون في هذا المجال، نذكر منها:

تعريف البيانات (Data) كما ذكرها "مراد كريم": هي المواد الخام التي تعتمد عليها المعلومات والتي تأخذ شكل أرقام أو رموز أو عبارات أو جمل، لأمعنى لها إلا إذا تمت معالجتها، وارتبطت مع بعضها بصورة منطقية مفهومة لتتحول إلى معلومة أو معلومات، ويكون ذلك عن طريق البرمجيات والأساليب الفنية المستخدمة في الحواسيب عادةً. (كريم، 2008، ص29)

ويرى "أحمد علي" بأنّ البيانات: هي المادة الخام المسجلة كرموز أو أرقام أو جمل أو عبارات يمكن للإنسان تفسيرها أو تحليلها. (علي، 2012، ص5)

فالبيانات تكون بسيطة ومنفصلة، مثل الأسماء والخصائص والكميات، وقد تكون جداول وإحصاءات لا يمكن الاستفادة منها، ولكن بمجرد ترتيبها ومعالجتها وتنظيمها بطريقة ذات معنى يتكون لدينا معلومات.

- أما المعلومات كما ذكرها **Marc porat**: هي البيانات التي تمّ تنظيمها وإيصالها لمن يحتاجها. (Kumar، 2010، ص26)



وعرّف "مراد كريم" المعلومات (Information) لغةً بأنها: عبارة عن الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم اليومية، ويكون ذلك التبادل باستعمال وسائل الاتصال المختلفة. والمعلومات هي إحدى المفردات المشتقة من الفعل علم، وتدل على الإحاطة ببواطن الأمور والوعي والإدراك.

وعرّفها "اصطلاحاً" بأنها: هي البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد لأغراض اتخاذ القرارات؛ أي البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها، أو تفسيرها، أو تجميعها في شكل ذي معنى، والتي يمكن تداولها، وتسجيلها، ونشرها، وتوزيعها بصورة رسمية أو غير رسمية وفي أي شكل. (كريم، 2008، ص 29)

في حين عرّف "العيسى" المعلومات على أنها: عبارة عن البيانات التي تم تشغيلها ومعالجتها بشكل ملائم لتعطي معنى كاملاً يمكن من استخدامها، كنتائج ذات معنى مفيد لمتخذي القرار سواء كانت قرارات جارية أو مستقبلية. (العيسى، 2016، ص 10)

وقدّم معجم المنجّد التعريف الآتي للمعلومات: كل ما يعرفه الإنسان عن قضية أو حادث.

وعرّف المعجم العربي الحديث المعلومات بأنها: الأخبار والتحقيقات، أو كل ما يؤدي إلى كشف الحقائق وإيضاح الأمور. (علي، 2012، ص 4)

بينما معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات عرّف المعلومات بأنها: أية مادة موجودة في حيز الفضاء، وفي المجال الحاسوبي إدخال المعلومات، ومعالجتها، واسترجاعها، وتخزينها، واستخراجها بجميع أنواعها النصية والصوتية والتصويرية والبيانية. (عبدالفتاح قاري، 2000، ص 35)

ومنهُ يمكن القول إنّ المعلومات: هي البيانات التي تتمتع بالأهمية والهدف لتحوّل إلى معلومات، وإن تحويل البيانات إلى معلومات يتطلب معرفة. (vodacek، تاريخ الاسترجاع 2019/12/7)

- أما بالنسبة لمفهوم المعرفة (Knowledge) فقد عرّفها "ريما علي حلاق": بأنها هي حصيلة الامتزاج الخفي بين المعلومات والخبرة والمدرجات الحسية والقدرة على الحكم؛ للوصول إلى النتائج والقرارات، أو استخلاص مفاهيم جديدة أو ترسيخ مفاهيم سابقة. (حلاق، 2014، ص 32)

وذكر "مراد كريم" مفهوم المعرفة بوصفها الحصيلة النهائية لاستخدام واستثمار المعلومات من قبل الباحثين وملتخذي القرارات، والطلبة والمستخدمين الآخرين، الذين يحولون المعلومات إلى معرفة. (كريم، 2008، ص 31)



من خلال ما تقدّم ذكره نجد أن البيانات عبارة عن مادة خام (رموز - أرقام - جداول - إحصائيات) تكون بسيطة ومنفصلة، وعندما تُجمّع البيانات وتُعالج تصبح معلومات، وعندما تصبح المعلومات قادرة على التأثير في الأداء والسلوك، وتتخصص في موضوع معين تتحول إلى معرفة.

2/1/1 أهمية المعلومات:

تتبع أهمية المعلومات من كونها مورد هام من موارد المؤسسة، ومن مساهمة المعلومات في كافة أعمال وأنشطة بالاعتماد على جودة هذه المعلومات، بالإضافة إلى أن المعلومات تُعد أساس أي قرار يتخذه مسؤول في موقعه، ويتم الاعتماد عليها في دقة القرار وصحته. حيث بيّنت الدراسات أن حوالي 90% من القرار الجيد يتمثل في معلومات دقيقة، وحوالي 10% فقط أو أقل يتمثل في الخبرة والتقدير الشخصية مما أدى إلى زيادة الطلب على المعلومات.

ولقد تزايدت أهمية المعلومات في السنوات الماضية حيث أصبحت تُشكل مورداً رئيساً للإدارة في أداء وظائفها الأساسية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة. (النيل، 2019، ص38)

أما فيما يتعلق بأهمية المعلومات في مجال البحث العلمي فإن الهدف من إجراء البحث العلمي هو المساهمة في حل مشكلة معينة، أو تطوير مجال علمي معين، فالباحث العلمي يحتاج إلى المعلومات للتخطيط لبحثه، وتحليل نتائجه ومقارنة هذه النتائج وتفسيرها، وتجنب تكرار جهود سابقة. (كريم، 2008، ص32)

3/1/1 خصائص المعلومات الجيدة:

يرتبط نجاح عملية اتخاذ القرار بتوفير المعلومات الملائمة، حيث تُشير الدراسات إلى أن 90% من نجاح القرار يعتمد على المعلومات، و10% يعتمد على قدرات ومهارات مُتخذ القرار، ولهذه المعلومات خصائص يجب أن تتوفر حتى تكون ذات قيمة لمستخدميها، وهي:

- التوقيت: ويُقصد بها توفير المعلومات في الزمن المناسب لمُتخذ القرار، فقد تكون هذه المعلومة مفيدة في الزمن الحاضر ولكن تفقد قيمتها بعد زمن قليل.
- الحداثة: يجب أن تكون المعلومات متجددة وحديثة للاستفادة منها عند تقديمها.
- الدقة: ويُقصد به خلو المعلومات من الأخطاء حيث إن دقة المعلومات تُساهم في جودة القرارات، كما تعمل على تجنب القرارات الخاطئة، وتقلل من التكلفة وإهدار الوقت.



- الوضوح: أي تقديم المعلومات بطريقة وشكل يسهل فهمها من قبل المُستخدم، بحيث تكون واضحة وخالية من الغموض.
- المرونة: يُقصد بها قابلية المعلومات على التكيف لأكثر من مُستخدم وأكثر من تطبيق. (ياسين، 2005، ص27)

4/1/1 أنواع المعلومات ومصادر الحصول عليها:

1/4/1/1 أنواع المعلومات:

تتنوع المعلومات بتنوع محتواها وهدفها وحجمها، وتختلف حسب ارتباطها بالموضوع الذي تتعلق به، إذ إن النظر للمعلومات يختلف مع اختلاف منظور من يتعامل معها، فهي بالنسبة للسياسي مصدر للقوة وأداة للسلطة، وبالنسبة للمدير أداة لدعم اتخاذ القرار، أما بالنسبة للعالم فهي وسيلة لحل المشاكل ومادة لتوليد المعارف الجديدة.

حيث ترى "ابتسام ناصيف" أنّ الإداري الناجح يحتاج إلى أنواع من المعلومات أهمها:

- 1- معلومات إنجارية: والتي تفيد الإنسان في إنجاز عمل أو اتخاذ قرار.
 - 2- المعلومات الإنمائية: والتي تفيد في تحسين المستوى العلمي والثقافي للإنسان وتوسيع مداركه مثل قراءة الكتب.
 - 3- المعلومات التعليمية: التي يتلقاها الطلبة خلال مراحلهم الدراسية الأكاديمية.
 - 4- المعلومات الإنتاجية: التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية. (ناصر، 2014، ص141)
- في حين قسم "حبيب مال الله إبراهيم" المعلومات إلى نوعين هما:

1-المعلومات من حيث الهدف:

- معلومات تُساهم في التعليم أي المعلومات التي تُعطى للأفراد من أجل تعليمهم.
- معلومات تُساهم في تنفيذ الواجبات: يعتمد الأفراد على هذه المعلومات من أجل أداء واجباتهم.
- المعلومات التي تُساهم في كتابة البحوث العلمية: هي المعلومات التي تستخدم في الصياغة العلمية مثل (كتابة التقارير-إعداد البحوث).



-المعلومات التي تُساهم في اتخاذ القرارات: يحتاج الأفراد إلى هذه المعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة الخاصة بموضوع معين.

2-المعلومات من حيث الشكل:

-معلومات على شكل نصوص (وصفية): هذه المعلومات تكون على شكل أخبار أو تقارير أو مقالات أو نصوص الكتب.

-معلومات على شكل أرقام ونسب مئوية وإحصاءات.

-معلومات على شكل صورة: معظم الصور تعبر عن معلومات.

-معلومات على شكل جداول ورسوم بيانية: هي الجداول والرسوم البيانية التي نحصل منها على معلومات معينة. (ابراهيم، تاريخ الاسترجاع 2019/10/12)

وتُقسَّم المعلومات وفقاً لمستويات القرار إلى ما يأتي:

- 1- المعلومات الاستراتيجية: يُستخدم هذا النوع من المعلومات في التخطيط الاستراتيجي ووضع السياسات طويلة الأجل التي هي من مسؤوليات الإدارة العليا.
- 2- المعلومات الإدارية: وتتعلق بقرارات الإدارة الوسطى المسؤولة عن متابعة السياسات وجدول الإنتاج.
- 3- المعلومات التشغيلية: وهي معلومات يومية قصيرة الأجل ترتبط بالأعمال التنفيذية، ومن أمثلتها المعلومات المتعلقة بغياب العاملين وساعات العمل. (النيل، 2019، ص39)

مما تقدّم نرى أنّه لا يمكن حصر المعلومات بنوع مُعين، فالمعلومات أياً كان شكلها أو محتواها تُستعمل لتحقيق أهداف المجال الذي تنطوي عليه، سواء للمساعدة على اتخاذ قرار، أو لتطوير مهارات المستفيدين وعمل الموظفين، أو لتسيير أعمال المؤسسة. فالمعلومات تُعدّ عنصراً لا غنى عنه في جميع المجالات بأنواعها المختلفة، فمن يمتلك المعلومة يمتلك القوة.

2/4/1/1 مصادر الحصول على المعلومات:

هنالك العديد من مصادر الحصول على المعلومات، وهذه المصادر تتمثل في المكتبات والقنوات التعليمية، كما تتمثل في المواقع الالكترونية، على شبكة الإنترنت وغيرها من الوسائل.

- 1- المصادر قبل الورقية: يُقصد بها المصادر والأوعية التي كانت تُستخدم في إنتاج الأخبار والمعلومات والرسائل والوسائط التي تُحفظ بها.



- 2- المصادر الورقية: يُقصد بها المصادر المطبوعة التي يكون الورق مادته الأساسية.
- 3- المصادر ما بعد الورقية: تشمل كل المصادر التي لا يدخل الورق في تكوينها، حيثُ ظهرت هذه المواد مع الثورة الاتصالية التي عرفت اختراع الحاسب الآلي، وتشمل المصادر ما بعد الورقية المعلومات المُخزنة إلكترونياً في شكل رقمي أو ضمن وسائط مُمغنطة وتضم قواعد بيانات وبنوك معلومات. (عبد الغني، 2014، ص163)

5/1/1 الملامح والخصائص الأساسية لاستراتيجيات المعلومات:

- تُعد المعلومات ذات طبيعة استراتيجية في مؤسسات المعلومات، وذلك لأنه عندَ الشروع في دراسة الأسلوب المتبع لتخطيط المعلومات وتوظيفها تبرز أهمية اللجوء إلى نهج استراتيجي لعدة أسباب من بينها:
- 1- بدون المعلومات المُهيكلية يصعب على العاملين وجميع الجهات الفاعلة الإلمام بالمهام الواجب القيام بها، وكيفية وأساليب إنجازها.
 - 2- يُعد جمعُ المعلومات واقتناؤها ومعالجتها من المهام الرئيسة التي تقع دائماً على عاتق مؤسسة المعلومات.
 - 3- تمارس المعلومات تأثير مباشر في توجيه اتخاذ القرارات، ولأسيما تلك ذات الطابع الاستراتيجي، فضلاً عن تأثيراتها المستقبلية في قطاعات متنوعة، منها نظم المعلومات.
 - 4- تكمن أبرز أهداف التخطيط الاستراتيجي في التحديد والحل على المدى الطويل لمشكلات قد تنشأ نتيجة قرار.
 - 5- تتزايد أهمية التفكير الاستراتيجي في فترات التغيير، فبدون رؤية واضحة للنتائج التي يمكن الوصول إليها يكون من الصعب تقييم جميع الخيارات المتاحة.
- وفي ضوء ذلك استخلص الباحث "أحمد فرج أحمد" أبرز خصائص استراتيجية المعلومات وملامحها في النقاط الآتية:

- 1- تركز الاستراتيجية على الاحتياجات المعلوماتية لمؤسسة المعلومات.
- 2- التركيز على الأولويات التي قد تواجه فرق العمل، وجميع الجهات الفاعلة في تنظيم النشاطات المعلوماتية، والتي تُساعد على فهم العلاقات واستيعابها بين هذه الأنشطة المختلفة.
- 3- تُعد بمنزلة وثيقة أو مستند يضع في متناول المسؤولين والعاملين معلومات تدور حول وصف الهدف النهائي وأساليب تحقيقه؛ بالإضافة إلى التصور العام للحلول والخيارات المُتاحة لتحقيقه، وبمجرد الموافقة وقبول الوثيقة تُصبح بمنزلة مرجع للتخطيط وإدارة خدمات المعلومات وتقييمها لفترة من الزمن قد تتراوح من عامين إلى ثلاثة أعوام.



5- يجب مراجعة استراتيجية المعلومات التي تُوضع بعد فترة من التصديق عليها؛ بهدف دراسة واستكشاف الاتجاهات الجديدة والتحديات المتلاحقة التي قد تطرأ. (أحمد، 2015، ص15)

2/1 إدارة المعلومات: مفهومها وأهميتها ودورها في صنع القرار.

1/2/1 مراحل تطوّر إدارة المعلومات:

إدارة المعلومات تهتم بجمع البيانات، وتنظيمها، وعرضها، وذلك عن طريق استخدام أجهزة الكمبيوتر اليوم (التقنيات الحديثة) ، وتشمل إدارة المعلومات جميع استخدامات المعلومات ومعالجتها داخل المؤسسة. (Radovic ، تاريخ الاسترجاع 2019/12/3)

وقد مرّت إدارة المعلومات بثلاث مراحل خلال تطورها :

المرحلة الأولى: (بدأت منذ النصف الثاني من ستينيات القرن الماضي)، حُدّد في هذه المرحلة دور إدارة المعلومات في المقام الأول بقدرتها على الاختيار الصحيح واستخدام البيانات، وأساليب وطرق حل المهام التكنولوجية والتقنية. وقد كان أحد الاستخدامات الأولى لمصطلح إدارة المعلومات من قبل Tylor وزملائه عام 1966.

بعد ذلك في السبعينيات من القرن العشرين تمّ استخدام مصطلح إدارة المعلومات بصورة متكررة في بعض مهام معالجة البيانات، مثلاً يتم استخدام المصطلح في توفير الطلب على موارد المعلومات في المكتبات.

المرحلة الثانية: (في نهاية السبعينيات وفي أثناء الثمانينيات)، تمّ استخدام إدارة المعلومات في طرق العمل المهني وأساليبه في مجال المعلوماتية، وكان التركيز هنا على التقنيات الإدارية، وكيفية التعامل الفعّال مع موارد المعلومات واستخدام نظم المعلومات بكفاءة.

وتُعدّ المعالجة الفعّالة للمعلومات من خلال نظام المعلومات هي الهدف النهائي لإدارة المعلومات.

ويرى Michaelg.Earl أن إدارة المعلومات تشتمل على تخطيط موارد المعلومات وتنظيمها والتحكم فيها.

ومن وجهة نظر Earl's تُعدّ إدارة المعلومات بمنزلة الدعم الإداري للتعامل مع المعلومات.

في هذه المرحلة يمكن القول إنّ إدارة المعلومات كانت تُعدّ مجموعة من الأساليب الإدارية التي تخدم الاحتياجات المعلوماتية الموجهة تكنولوجياً.



المرحلة الثالثة: (منذ بداية التسعينيات)، في هذه المرحلة تعكس إدارة المعلومات الأولوية الإدارية لاستخدام نظم المعلومات و تكنولوجيا المعلومات، إذ يُركّز على الاستخدام النهائي للنظم والتكنولوجيا المعلوماتية من أجل التنفيذ الفعال لمهام المؤسسة وأهدافها. (Vodacek ، 2019/12/7)

2/2/1 مفهوم إدارة المعلومات:

إدارة المعلومات (Information Management) كمصطلح علمي انتشر استخدامهُ في الأدبيات المختلفة لعلم المعلومات، وإدارة الأعمال، وعلم المكتبات، وعلوم الحاسوب، وإدارة الوثائق والأرشيف.

وفي الجانب الأكاديمي فقدّ ظهر عددٌ من البرامج الأكاديمية في بعض الجامعات والتي تمنح درجات علمية في إدارة المعلومات. أما في الجانب التطبيقي فتتعلق عملية إدارة المعلومات بكيفية استخدام عدد من التكنولوجيات ذات العلاقة بمعالجة البيانات، وإنتاج المعلومات.

تناول الباحثون إدارة المعلومات من زوايا متعددة ومختلفة، تبعاً لاختلاف وجهات نظرهم، فهناك من اعتبر أنّ إدارة المعلومات: هي عملية جمع المعلومات وتخزينها وإدارتها وصيانتها بجميع أشكالها، فهي تعدّ مصطلحاً واسعاً يشتمل على سياسات وإجراءات تبادل المعلومات وإدارتها مركزياً بين مختلف الأفراد والمنظمات خلال دورة حياة المعلومات. (Information management ، 2019/12/12)

كما اعتبرها بعض الباحثين بأنّها: عملية تخطيط لسياسة المعلومات، وتحسين تدفقها، وتطوير للنظم والخدمات لمواكبة المتطلبات الوظيفية للمستخدمين النهائيين أيّاً كان وضعهم أو دورهم في المؤسسة. (Butcher ، 1998، ص 5)

وإدارة المعلومات: هي العملية التي تتضمن استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتوفير استخدام أكثر فاعلية وكفاءة لكل المعلومات المتاحة لمساعدة المجتمع أو المنظمة أو الأفراد في تحقيق الأهداف. وقد حصر هذا التعريف إدارة المعلومات فقط في عملية توفير المعلومات؛ بينما هي عملية أكثر من ذلك بكثير.

كما تعني إدارة المعلومات: عملية تطبيق مبادئ الإدارة على التزويد، والتنظيم، والضبط، وبحث المعلومات واستخدامها بما يحسن هذا التطبيق.

حيث ركّز هذا التعريف على الربط بين مبادئ الإدارة العامة وإدارة المعلومات.

العالم مالترز (Maltaz) عرّف إدارة المعلومات بأنّها: وظيفة إدارية عليا لتطوير مجموعة من السياسات والبرامج والإجراءات لتخطيط متطلبات المعلومات وإدارتها بشكل مثير وفعال. (مرغلاني، الجامعي، 2015، ص 17)



وعرّف "حسين حريم" إدارة المعلومات بأنها: هي منظمات خصصت لمعالجة البيانات والحصول على المعلومات وتنقيتها، وتخزينها، ومعالجتها، وتحليلها، وتفسيرها، وتعديلها، واتخاذ ما يلزم من إجراءات في ضوء ذلك.

وتحدد تعريفها "إنعام الشهريلي" من خلال تفسيرها لإدارة المعلومات: بأنها الفعل الذي يعطي قوة. وأنها الفعل (العمل) الذي يعجل في الحصول على المعرفة، ويُعد حافظاً لها، ويعمل على أساس تكوين المعرفة المترابطة الناتجة من خبرات متعددة، وتتواجد في البيئات غير المألوفة، مثل: الأفكار المبتكرة، والاكتشافات المتنوعة.

وذكر **Wagner و Hollenbeck** أنه ينبغي على المنظمة إعداد نظام إدارة المعلومات من أجل العمل على توفير المعلومات الدقيقة وذات الصلة. وفي الوقت المناسب للمديرين لاستخدامها في اتخاذ القرارات. (الشهريلي، والوائل، 2014، ص36)

في حين عرّف "عماد السرحان" إدارة المعلومات بأنها: العملية التي يتم من خلالها الحصول على المعلومات من مصادر مختلفة للقيام بمعالجتها، وحفظها؛ بغرض توزيعها أو نشرها أو إعادة استخدامها لأغراض مختلفة داخل المنشأة أو خارجها. وهي عملية مستمرة لا تتوقف، وتمثل عصب الحياة لأي شركة أو مؤسسة سواء وعت الإدارة ذلك أم لا. (سرحان، 2019/12/12)

وتعرّف **Choo 1998** إدارة المعلومات على أنها: مجموعة من العمليات التي تدعم أنشطة المؤسسة التعليمية، من تحديد احتياجات المعلومات، والحصول عليها، وتنظيمها، وتخزينها، وتطوير منتجات المعلومات، وتوزيع المعلومات واستخدامها.

— وفي هذا السياق يقترح (Rowley 1998) أربعة مستويات لإدارة المعلومات هي: استرجاع المعلومات — نظم المعلومات — سياقات المعلومات — بيانات المعلومات. (Rifaudeen, 2019/12/10)

من خلال ما تقدم ذكره نعرف إدارة المعلومات بأنها: هي عملية تخطيط وتنظيم ومراقبة للمعلومات من أجل سهولة استرجاعها وإتاحتها للمستخدمين داخل مؤسسات المعلومات وخارجها، بالإضافة إلى توفير استخدام أكثر فاعلية للتقنيات الحديثة في تسهيل الوصول للمعلومات.

3/2/1 أهمية إدارة المعلومات، وأهدافها:

1/3/2/1 أهمية إدارة المعلومات:

تتمثل أهمية إدارة المعلومات حول اهتمامها في فاعلية المعلومات، وحدائتها ودقتها، وخزنها واسترجاعها، بالإضافة إلى إيجاد المعلومات وإعادة صياغتها بطريقة صحيحة تجعلها أكثر فاعلية. كما تتجلى أهمية إدارة المعلومات في النقاط الآتية:



- 1- ضمان المداخل التي توصل إلى المعلومات، ونقلها، وتخزينها، واسترجاعها عند الطلب.
- 2- توفير الأمان والسرية للمعلومات.
- 3- إحاطة الإدارة بالمعلومات ذات العلاقة بالمشكلات التي تواجه العاملين، والتعرف إلى مقترحاتهم وعلاجها.
- 4- توفير المعلومات التي تحقق نوعاً من التقارب والتواصل بين القيادات العليا والوسطى والدنيا، وبين الرؤساء والمرؤوسين.
- 5- توفير استخدام أكثر فاعلية وكفاءة لكل المعلومات المتاحة لمساعدة المؤسسة والأفراد في تحقيق أهدافهم.
- 6- تُسهم في توفير قواعد بيانات المعرفة، وجمعها وتصنيفها، وتطوير مراكزها، وضمان انسيابها فيها. (حرز، 2015، ص 29-30)

وبوجود عملية فاعلة لإدارة المعلومات سوف:

- 1- تُستخرج القيمة الحقيقية من المعلومات التي تحتفظ بها.
- 2- الالتزام باللوائح والقوانين، مثل القانون العام لحماية المعلومات.
- 3- تخزين المعلومات في مكان مركزي واحد؛ مما يُتيح تنظيمها واسترجاعها بسهولة. (what is an information management process retrieved, 2021/2/9)

2/3/2/1 أهداف إدارة المعلومات:

يتم من خلال إدارة المعلومات تهيئة المعلومات للإدارة للقيام بوظائفها جيداً؛ حيث يتم استخدام الحاسوب في معالجة البيانات، ووصف أنشطة إدارة المعلومات، بالإضافة إلى العمل على توفير المعلومات، وتجهيزها للمديرين لاستخدامها في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

فإدارة المعلومات تهدف إلى تحقيق الكفاءة في المؤسسة، وتحسين مستوى الخدمات، وزيادة فاعلية المؤسسة بتعزيز إمكاناتها لتواكب مقتضيات محيطها الداخلي والخارجي على نحو ثابت ومتغير. (الشهربلي، الوائلي، 2014، ص 37).

وتتجلى أهداف إدارة المعلومات فيما يأتي:

- تعمل على تحقيق مكاسب في وقت الموظفين من خلال تقليل الوقت المستغرق للعثور على المعلومات المطلوبة.



- تحسين السيطرة على أصول المعلومات (سجلات مكتوبة - بيانات - صور وتسجيلات).
- تحسين القدرة على الاستفادة من الفرص التي توفرها التقنيات الحديثة. (Nwachukwu ، 2016 ، ص89)
- تنمية المعرفة بكل أبعادها الفكرية والسلوكية حيث تعد المعلومات المنظمة بمعطيات ثقافية وعملية كافية لتطوير مجالات عملها.
- الاستفادة الكاملة من المعلومات لتكون رأياً محدداً أو التوصل إلى قناعة بخصوص اتخاذ القرار المناسب.
- حل المشكلات التي تواجه المؤسسة والفرد ضمن محيط بيئة العمل.
- رفع مستوى الفرد فكرياً من خلال زيادة معارفه ومهاراته ذاتياً من خلال الاستفادة من طرائق التعلم الذاتي التي توفرها المعلومات وتقنياتها. (سعيد، 2015، ص22-23).
- تحقيق اتصال أفضل من حيث السرعة والجودة، وكفاءة أعلى فضلاً عن المشاركة من قبل العاملين.
- توليد معرفة جديدة باستمرار للوصول إلى تحسين فعالية صنع القرارات واتخاذها من خلال إتاحة البيانات والمعلومات لمن يريدها.
- تسهيل الحصول على المعلومات بأقل جهد وذلك من خلال وسائل البحث الآلية المتوفرة.
- تقليل الوقت المهدور في متابعة عمليات الإدارة المختلفة. (حرز، 2015، ص30)
- مما سبق يتضح أن إدارة المعلومات تحقق فوائد كثيرة وذلك بهدف توصيل أفضل المعلومات باستخدام التقنيات الحديثة التي تُساعد على إدارة هذه المعلومات، فهي تقوم بتسهيل العمليات داخل المستويات الإدارية المختلفة وخاصة داخل المكتبة، بالإضافة إلى مساعدة المسؤولين في عملية صنع القرارات الخاصة بتطوير الأنشطة والعمليات والخدمات المختلفة، والسماح للعاملين القيام بأعمالهم من خلال الوصول إلى معلومات أكثر دقة.

4/2/1 مهام إدارة المعلومات، وعناصرها:

1/4/2/1 مهام إدارة المعلومات:

تعمل إدارة المعلومات على زيادة فاعلية المؤسسة؛ بتعزيز إمكاناتها لتواكب مقتضيات محيطها الداخلي والخارجي على نحو ثابت ومتغير، إذ ينبغي على مؤسسات المعلومات إعداد نظام لإدارة المعلومات من أجل توفير المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب. وبذلك تنتوع مهام إدارة المعلومات ومسؤولياتها وتتمثل بالآتي:



- 1- العمل على التأكد من وصول المعلومات لمن يحتاجها في الوقت الذي يحتاجها فيه من خلال أدوات الوصول ووسائله؛ كالبوابات الإلكترونية، وأجهزة الموبايل، وغيرها من الوسائل.
- 2- توفير أدوات البحث المناسبة التي تساعد المستخدمين على الوصول للمعلومة أينما كانت داخل المؤسسة أو حتى خارجها.
- 3- العمل على تحليل المعلومات المتوفرة؛ لتساعد على تطوير العمل، وتجنب المخاطر، واتخاذ القرار.
- 4- حماية المعلومات، والحفاظ على سريتها، وملكيته من خلال أنظمة الحماية الإلكترونية وأدواتها؛ كأدوات التشفير، والتوقيع الإلكتروني، وأنظمة إدارة السجلات.
- 5- أتمتة الأعمال المرتبطة بالمعلومات لتوفير الوقت، والجهد اللازم لإنجازها أو إنتاجها أو عرضها.
- 6- المساعدة في فهرسة المعلومات وتصنيفها وهندستها علمياً اعتماداً على الاحتياجات الأساسية للمستخدمين لها، فتسهل عملية الوصول المباشر للمعلومة وقت الحاجة.
- 7- عرض المعلومات بالشكل الملائم لطبيعة من يحتاجها سواء عبر الويب أو الأجهزة المتنقلة وذلك باستخدام الرسوم البيانية والتقارير ونحوها.
- 8- توفير الوسائل المناسبة لجلب المعلومات، وتجميعها من مصادرها المختلفة سواء الإلكترونية أو الورقية، وفلترتها وفقاً للحاجة.
- 9- المساعدة على وضع السياسات الملائمة لإدارة المعلومات بالشكل المطلوب؛ بما يضمن حمايتها، وتوفيرها بشكل دائم. (سرحان، 2019/12/12)
- 10- جمع المعلومات: يُمكن أن تتم عملية جمع المعلومات بعدة أشكال مثل الكتابة أو الفيديو أو المعلومات الشفوية أو الصوتية أو الإلكترونية. ومن المهم جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات، وضمان جودتها وموثوقيتها.
- 11- نشر المعلومات: أي ماهي المعلومات التي ستوزع، ولمن، وبأي شكل، وكم مرة، وتحت أي ظرف، وهل يوجد ضوابط للنشر.
- 12- أرشفة المعلومات: وتتم الأرشفة بعد فترة من الزمن، وعادة ما تُؤرشف بسبب الكميات الكبيرة من المعلومات.
- 13- تلف المعلومات: يحدث تلف المعلومات في نهاية المطاف، لأنها لم تعد مهمة، لاسيما مقارنةً بتكاليف التخزين والتشريعات الجارية. على سبيل المثال قوانين الخصوصية تسمح فقط بتخزين المعلومات لفترة محددة. (2021/2/9 retrieved, what is information management)



وتحتاج إدارة المعلومات إلى ضمان امتلاك المؤسسات للمعلومات، وقنوات اتصال واضحة ومفهومة تضمن الوصول للمعلومات عند الحاجة إليها، وذلك حتى تتمكن من أداء مهامها بالشكل الأمثل.

2/4/2/1 عناصر إدارة المعلومات:

- لكي تحقق المؤسسة إدارة معلومات كاملة، لابد أن تتوفر فيها بعض العناصر، أهمها:
- 1- بيئة المؤسسة: حيث توفر العناصر البيئية إطاراً لتحقيق ميزة تنافسية، فيدرك منفذو الإدارة العليا الحاجة لإدارة تدفق الموارد كوسيلة لتحقيق احتياجات العناصر البيئية.
 - 2- المسؤولون في الإدارة العليا: هم الذين يوجهون المؤسسة تجاه تحقيق أهدافها، ويمثل التخطيط الاستراتيجي أحد أهم الأنشطة الرئيسة لهم.
 - 3- موارد المعلومات: إذ تصف الخطة الاستراتيجية لموارد المعلومات كيف يتم الحصول على كل موارد المعلومات وإدارتها. وتكون بعض هذه الموارد مركزة في خدمات المعلومات، وبعضها موزعاً بالمؤسسة ككل.
 - 4- المستخدمون: حيث تتدفق البيانات والمعلومات بين موارد المعلومات والمستخدمين. (أوحيدة، 2012، ص30)

5/2/1 بيئة إدارة المعلومات، ومقوماتها:

1/5/2/1 بيئة إدارة المعلومات:

تتكون بيئة إدارة المعلومات ما يأتي:

- 1- الإدارة: وتشمل الأدوار التقليدية للإدارة، مثل: التخطيط، والتنظيم، والتنسيق، واتخاذ القرار، والرقابة والتوجيه. وفي سياق إدارة المعلومات، فإن المديرين يقومون بإنجاز هذه الأنشطة والمهام اعتماداً على موارد المعلومات، إذ يقومون بتوفير المعلومات ذات العلاقة بالمستفيدين منها أو الذين يطلبونها في الوقت المحدد وبتكاليف مقبولة، وهؤلاء المستفيدون يكونون من داخل مؤسسة المعلومات أو خارجها.

- 2- إدارة المعلومات: وهي إدارة موارد المعلومات من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، وهي تعمل على:

- ✓ تمييز المعلومات المهمة لاحتياجات المؤسسة.
- ✓ تمييز موارد المعلومات وتحديدتها وتقييمها.
- ✓ تنمية موارد المعلومات وتطويرها من أجل مقابلة الاحتياجات.

وهنا يتحدد الهدف من إدارة المعلومات في:

- ✓ -مدى إسهام المعلومات في تحقيق أهداف المؤسسة.



✓ -دعم مفهوم إدارة المعلومات على أنها عملية إحداث تكامل بين المعلومات والاستراتيجية التي تتبعها المؤسسة.

✓ تطوير جودة المعلومات.

✓ تسهيل مشاركة المعلومات بين فرق العمل.

✓ تطوير قاعدة بيانات خاصة ببيانات المؤسسة. (مرغلاني، الجامعي، 2015، ص20)

2/5/2/1 مقومات إدارة المعلومات:

تؤدي إدارة المعلومات دوراً مهماً في فاعليات المعرفة المختلفة في جميع المؤسسات من خلال مساهمتها في خلق قواعد بيانات المعرفة، وجمع المعلومات، وتصنيفها، وتسهيل عملية انسيابها، وتقديمها للمستفيدين. ولإدارة المعلومات مقومات أساسية عديدة، من أهمها:

- 1- وجود مستوى مناسب من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة، وبنية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل، ونقل المعلومات.
- 2- توافر الأجهزة الإلكترونية للاستفادة من الخدمات التي تقدمها إدارة المعلومات، والتي بواسطتها يمكن الوصول للمعلومات، وخاصة صنّاع القرار.
- 3- تقديم الخدمات، ومواكبة التطور التكنولوجي.
- 4- التدريب، وبناء القدرات لجميع العاملين في مجال المعلومات؛ لتسهيل عملية إدارة المعلومات وتوجيهها بشكل سليم. (حرز، 2015، ص31)

6/2/1 نماذج إدارة المعلومات، وأوجهها.

1/6/2/1 نماذج إدارة المعلومات:

هناك عدة أنواع لنماذج إدارة المعلومات كما يراها دافنبورت وبراساك Davenport and Prusak ، وهي:

- 1-النموذج التكنوقراطي: يؤكّد هذا النموذج على تصنيف ونمذجة كل موارد المعلومات في المؤسسة.
- 2-النموذج الفوضوي: يتميز بغياب أي سياسة لإدارة المعلومات؛ مما يترك الأفراد أحراراً في استحصال المعلومات الخاصة بهم وإداراتها.
- 3-النموذج القطاعي: في هذا النموذج يتم تعريف فئات المعلومات وهيكلية التقارير المعلوماتية من قبل مديري المؤسسات الذين قد يقبلون أو يرفضون المشاركة بالمعلومات.
- 4-النموذج الفيدرالي: يعتمد على الإجماع والتفاوض حول عناصر معلومات المؤسسة الرئيسة وهيكل التقرير. (الشهربلي، والواللي، 2014، ص 37)



2/6/2/1 أوجه إدارة المعلومات:

يوضح الجدول الآتي أوجه إدارة المعلومات مع وصف مبسط لكل وجه:

جدول (1) يوضح أوجه إدارة المعلومات

الرقم	أوجه إدارة المعلومات	الوصف
1	إدارة البيانات	تعني التطبيقات الإدارية لاتصالات البيانات
2	إدارة تكنولوجيا المعلومات	إدارة الكيان المادي والبرمجيات والعاملين وهي إدارة تقنية ومنهجية تجعل من حالة جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها وإدارتها واسترجاعها وتوزيعها ممكناً باستخدام الحاسوب.
3	الاستخدام الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات	استخدام تكنولوجيا المعلومات كمورد استراتيجي.
4	إدارة السجلات والوثائق	إدارة وتنظيم العمليات والأنشطة والوظائف التخطيطية والتنظيمية والرقابية للإمكانات الخاصة بالمواد الوثائقية والأرشيفية والسجلات لتحقيق المعادلة المطلوبة في تقديم الخدمات.
5	توفير المعلومات الخارجية	توفير المعلومات من قواعد البيانات على سبيل المثال أو ما يُسمى بالإمداد المادي عن طريق تكنولوجيا المعلومات وباستخدام الشبكات.
6	إدارة المعلومات المعتمدة بشرياً	ثقافة الوعي بإدارة المعلومات
7	إدارة موارد المعلومات	الاعتراف بالمعلومات كمورد، وتمثل إدارة متكاملة، ولها دورة حياة وترتبط بالتخطيط الاستراتيجي.

(الشهربلي، الوائلي، 2014، ص38)

7/2/1 دور إدارة المعلومات في صنع القرارات:

لاشك في أن الوعي بأهمية إدارة المعلومات وحيوية دورها في صناعة القرار يشهد نمواً ملموساً، فهناك حاجة ملحة لإدارة المعلومات بالنسبة لمؤسسات المعلومات ومكتباتها سواء في رسم السياسات، وصياغة الخطط والبرامج لتطوير الخدمات، واتخاذ ما يلزم من قرارات وتقييم سير الأداء.

فيجب على إدارة المعلومات أن تقوم بمهامها الواجبة عليها تجاه صانع القرار وذلك من خلال ما يأتي:

1- مساعدة المدير على تحديد القرارات التي سيتخذها، وترجمتها إلى معلومات.



- 2- تحديد البيانات التي من خلالها يمكن الوصول إلى المعلومات اللازمة لصنع القرار.
- 3- يجب ألا تكون المعلومات أقل مما يجب؛ فيخرج القرار قاصراً، ولا أكثر مما يجب.
- 4- العمل على أن تتسم المعلومات المقدمة لصانع القرار بالمصداقية والدقة إضافة إلى تحديثها لتحقيق الفائدة المنشودة منها.
- 5- يجب على إدارة المعلومات تحديد البرامج والنماذج والأساليب اللازمة لترجمة البيانات إلى معلومات وفقاً للشكل الذي يريده صانع القرار. (حرز، 2015، ص45).

8/2/1 دور أخصائي المعلومات في إدارة المعلومات وتنظيمها.

1/8/2/1 مهارات أخصائي المعلومات:

لقد شهدت مهنة المكتبات والمعلومات تطورات سريعة بعد ظهور مجتمع المعرفة الذي أبرزَ الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وزيادة الطلب على مصادر المعلومات بمختلف أنواعها وأشكالها؛ وفي شتى المجالات العلمية والعملية، وبفضل أخصائي المعلومات أصبح الوصول إلى هذه المعلومات أسهل وأسرع، لذلك كان لا بُدَّ أن يمتلك أخصائي المعلومات العديد من المهارات منها:

- أ- **مهارة صناعة القرار:** حيثُ تدخل هذه العملية في اختيار وتنفيذ ودمج وتصميم النظم وخاصةً التقنية منها التي تحتاج إليها المكتبات.
- ب- **مهارات تشكيل فرق العمل:** إذ ينبغي أن يكون لدى أخصائي المعلومات القدرة على تشكيل فرق العمل عندما تقتضي الضرورة، وأن يستفيد من هذه الفرق في حال حدوث مشكلة تحتاج إلى حل.
- ت- **مهارات استخدام الحاسب:** تُعد الإحاطة بمهارات الحاسب الآلي من أساسيات الوعي المعلوماتي في عصر المعلومات.
- ث- **مهارات لغوية:** ففي عصرنا الحالي مُعظم الأبحاث العلمية ومصادر المعلومات مُتاحة باللغات الأجنبية وعلى رأسها اللغة الإنجليزية؛ لذلك وُجِبَ على أخصائي المعلومات إتقان اللغات حتى يتمكن من التعامل مع مصادر المعلومات الأجنبية لخدمة المُستفيدين من جهة، وللمنافسة مع المكتبات الأخرى من جهة ثانية.
- ج- **مهارات تسييره:** فقد تطورت هذه المهارة من إدارة المصادر المعلوماتية إلى إدارة المعلومات وهي تقتصر على التعامل مع الوثائق وبرمجيات الحاسوب بهدف التركيز على فعالية المعلومات، حداثتها، دقتها، تخزينها واسترجاعها. وتتمثل هذه المهارة بتمكين أخصائي المعلومات من تطوير خدمات المعلومات التي تهم المُستفيدين، وتمكين الدارسين من وضع طرق عمل مُناسبة وطرق إدارة مُلائمة لتبادل المعلومات، وتدريبه



على تقويم نتائج استخدام المعلومات واختيار إمكانيات تجنب المُشكلات والاجتهاد لتحسين الخدمات المعلوماتية في عالم مُتغيّر، وتأهيله حتى يُصبح عضو فعّال في الإدارة القيادية للمؤسسة التي يعمل بها.

ح- **مهارات الاسترجاع:** يجب على أخصائي المعلومات أن يكون على دراية بمصادر المعلومات المختلفة بشكليها الورقي والإلكتروني، وكيفية البحث فيها وسبل استخدامها، كما يجب عليه التحكم في بناء استراتيجية بحث واسترجاع للنصوص بقوة وفعالية وكفاءة عالية. (إيمان، خيرة، 2021، ص 27-29)

2/8/2/1 دور أخصائي المعلومات في إدارة المعلومات:

يتجلى دور أخصائي المعلومات في إدارة المعلومات من خلال قيامه بالوظائف الآتية:

- 1- **مُعالج المعلومات:** إذ يُنشئ قواعد للمعلومات، ويُصمم مواقع ويب (Sites Web)، ويُنظم المعلومات، ويبثها للمستفيدين على الخط، كما يقوم بالكشف والاستخلاص الآلي.
 - 2- **مُهندس المعلومات:** حيث يُشرف على تسيير نظام المعلومات من الجانب التقني المتصل بعلم المكتبات، ويُشرف على الحواسيب، ومعدات الاتصال والشبكات، وهذا مجال متصل بالإعلام الآلي.
 - 3- **وسيط المعلومات:** فيقوم بمساعدة المستفيدين في الحصول على المعلومات بأشكالها المختلفة.
 - 4- **خبير المعلومات:** أي أخصائي المعلومات خبير في المجالات الموضوعية، حيث يدرس طلبات المستفيدين ثم يرشدهم إلى مصادرها.
 - 5- **ضابط المعلومات:** حيث يتعامل مباشرة مع المستفيدين، يتلقى استفسارات المستفيدين، ويتولى الرد على هذه الاستفسارات؛ اعتماداً على ما يتوفر له من مراجع.
 - 6- **باحث في الإنتاج الفكري:** أي يقوم بالبحث في الإنتاج الفكري المتصل بموضوع مُعين؛ استجابة لطلبات المستفيدين.
 - 7- **مُترجم علمي:** حيث يعمل على مساعدة المستفيدين؛ لتخطي الحواجز اللغوية، ومن ثمّ فإنه ينبغي أن يكون متمكناً من لغة أخرى على الأقل.
 - 8- **مشجع على المعرفة والإبداع:** فأخصائي المعلومات له دور كبير في محو الأمية التكنولوجية لدى المستفيدين من المؤسسات الوثائقية؛ بما يحمله من إمكانيات تقنية، وذلك عن طريق تعليمهم كيفية استخدام التكنولوجيات المتاحة، واستثمار إمكانياتها، وتطويعها في تحقيق رغباتهم والوصول إلى احتياجاتهم. (زهرة، ٢٠١٥، ص ١٠٣)
- كما يتجلى دور أخصائي المعلومات في إدارة المعلومات من خلال اعتباره استشاري معلومات لمساعدة المستفيدين وتوجيههم، وتدريب المستفيدين على استخدام المصادر الإلكترونية، وتحليل المعلومات، وتقديمها للمستفيدين. وفي خضمّ هذه البيئة الجديدة التي تعرفها المكتبات يجب على أخصائي المعلومات أن يكون



ملماً بعلم الحاسوب، وعلم المكتبات والمعلومات، وعلم الاتصال وإدارة الأعمال، وأن يكون بمثابة منظم ومستشار في استعمال التقانة الحديثة من أجل إدارة المعلومات ببسر وسهولة. (الكميشي، ٢٠٠٢، ص ١٤)

3/8/2/1 دور أخصائي المعلومات في تنظيم المعلومات:

أخصائي المعلومات يجب أن يكون قادراً على:

أ- تمكين الوصول إلى المعلومات واستخدامها من خلال منهجية تركّز على الوصف، والتصنيف والرقمنة؛ والتخزين؛ والحفظ؛ والاسترجاع.

ب- توفير وتعزيز الوصول الحر والعدل للمعلومات.

ج- تسهيل عمليات الاقتناء، وإنشاء المعلومات في مجموعة واسعة من الأشكال.

د- إنشاء بيانات وصفية دقيقة تعتمد معايير البيانات الفوقية؛ وذلك من أجل تعزيز الوصول إلى موارد المعلومات في بيئة الإنترنت.

حيثُ أصبح أخصائي المعلومات شخصاً يتميز بدرجة عالية من الكفاءة والتي تتسم بصبغة فكرية تقربه من عالم البحث العلمي، فأصبح يتكفل بمسؤولية تصميم نظم معلومات وابتكارها مع إدارتها. (زهرة، 2015، ص 106-107)

3/1 أبعاد إدارة المعلومات، ومداخلها:

1/3/1 إدارة المعلومات المعتمدة على التقانة "الموجهة تكنولوجياً".

فيما يخص إدارة المعلومات الموجهة تكنولوجياً هناك ثلاثة أوجه لا بدّ أن يتم التمييز بينها، وهي:

1- إدارة البيانات.

2- إدارة تكنولوجيا المعلومات.

3- الاستخدام الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات.

1- إدارة البيانات Data managements :

يُعادل بعض الباحثين بين إدارة المعلومات وإدارة البيانات، وذلك بسبب الأهمية الكبيرة للبيانات، فالبيانات يُحتاج إليها، وتُنتج بوساطة كل نشاط تقريباً، وهي مدخلات مهمّة إلى حدّ كبير لجميع القرارات في جميع مستويات المؤسسة.

وبشكل أوسع، فإنّ إدارة البيانات تدخل في جميع الأعمال الإدارية والفنية التي تهتم بالتخطيط وتخزين البيانات وتوفيرها لكل العاملين وللمستفيد النهائي، وهدفها رفع النوعية والاستخدام إلى الحدّ الأقصى.



وهناك عنصران غالباً ما يُقترحان لإدارة المعلومات، هما: إدارة البيانات - وإدارة قواعد البيانات.

فإدارة البيانات تخدم في المقام الأول وظيفة التخطيط والتحليل، ويمكن أن تكون مسؤولة عن تخطيط البيانات، وتطوير السياسة، ووضع المعايير والدعم.

أما إدارة قواعد البيانات توفر إطار عمل لكيفية إدارة البيانات على مستوى العمليات، ودورها يضم مراقبة الأداء، ومراقبة الأمن، والتصميم المادي لقاعدة البيانات، ودعم البيانات. (عبد الرزاق، 2010، ص163)

وتلعب مهمة إدارة البيانات دوراً هاماً وفعالاً في تنظيم البيانات وتخزينها في صورة منظمة بحيث يسهل استرجاعها في المستقبل، وتشتمل على ثلاثة أنشطة رئيسية هي:

خ- تخزين البيانات: فالبيانات والمعلومات المُجمعة أو الناتجة من عمليات المُعالجة يتم تخزينها تخزيناً مؤقتاً أثناء عملية المُعالجة أو لفترات أطول واسترجاعها عند الحاجة إليها.

د- صيانة البيانات: إنّ جودة البيانات والمعلومات المُخزنة في النظام تعتمد على تحديثها لتشمل تأثير التغيرات في الأحداث أو العمليات أو القرارات الحالية.

ذ- استرجاع المعلومات: يشمل نشاط استرجاع البيانات؛ البحث في البيانات والمعلومات المُخزنة واستخلاص بعضها من أجل مُعالجات أكثر أو استخدامها في إعداد بعض التقارير المطلوبة. (التهامي، 2020، ص32)

2- إدارة تكنولوجيا المعلومات information technology management :

تُعَدّ إدارة تكنولوجيا المعلومات مجموعة من العمليات والاستراتيجيات التي تهدف إلى إدارة وتطوير المجالات الآلية والتقنية المتعلقة بالشبكات والحواسيب والتطبيقات والأنظمة وحمايتها، فضلاً عن تطوير خدمات آلية دقيقة للاستفادة من تكامل هذه المجالات مع العامل البشري. (أحمد، 2022، ص45)

كما ذكرنا هناك وجهة نظر واسعة لإدارة المعلومات على أنّ إدارة البيانات هي جزء أو شرط أولي لإدارة المعلومات، كما أنّ إدارة الكيان المادي، والبرمجيات، والعاملين في إدارة المعلومات، والتركيز على الأوجه التقنية لمعالجة البيانات الالكترونية هي أساس إدارة المعلومات.

ومن الأمثلة الجيدة لهذه المداخل (نموذج فولنك) الذي يميّز بين ثلاثة مستويات:

أ - إدارة استخدام المعلومات (المستوى الأعلى)



ب - إدارة نظم المعلومات (المستوى المتوسط)

ج - إدارة البيانات الأساسية للمعلومات (المستوى الأدنى) .

حيث توفر البيانات الأساسية للمعلومات وسائط لكل الأنواع الممكنة لمعالجة البيانات المفتوحة للاستخدام المختلف مثل (الحواسيب ، الشبكات)، وهي تشكّل الأساس أو القاعدة لنظم المعلومات التي تدعم مهام المؤسسة.

- في حين توفر نظم المعلومات الوسائط لاستخدام المعلومات وتبادلها وإدارتها.

3- الاستخدام الإستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات strategic use of information technology :

لقد ازداد الاهتمام باستخدام تكنولوجيا المعلومات بوصفها إحدى الموارد الاستراتيجية للمؤسسة لأهميتها ودورها في معالجة البيانات، وإنتاج المعلومات لتسهم في تحقيق أهداف المؤسسة وأغراضها. (أوحيدة، 2012، ص 25).

✓ وهناك ثلاثة مستويات مختلفة للتخطيط الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات هي:

- أ- **المستوى الكلي للمؤسسة:** إذ تُحدّد الإدارة العليا للمؤسسة الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة ككل، ومن ثمّ تُحدّد السياسات اللازمة لتحقيقها، وما تتطلبه هذه السياسات من موارد.
- ب- **مستوى وحدات العمل:** إذ يُخطّط استراتيجياً لكل وحدة من وحدات العمل داخل المؤسسة، والخطط هنا يجب أن تكون متطابقة ومنسجمة مع الخطط العامة للمؤسسة، ولكنها ذات طبيعة أكثر تفصيلاً.
- ج- **المستوى الوظيفي:** ويتعامل هذا المستوى مع المجالات الوظيفية لكل اتجاه من اتجاهات وحدات العمل، وهذا يشمل إنتاج المعلومات وتسويقها، وتوزيعها، ونظم المعلومات وغيرها. والخطط في هذا المستوى يجب أن تكون متسعة ومنسجمة مع خطط وحدات الأعمال التي تنتمي إليها. (عبد الرزاق، 2010، ص 164).

2/3/1 إدارة المعلومات موجّهة المحتوى content – oriented information management :

على عكس إدارة المعلومات الموجّهة تكنولوجياً، فإنّ هذه المداخل تُركّز على محتوى المعلومات، وتُقسم إلى:

1- إدارة السجلات.

2- توفير المعلومات الخارجية.



1- إدارة السجلات :Records management

وفقاً لسافيك (Savic) وتراوث (Trauth) فإن إدارة السجلات هي واحدة من أقدم مجالات إدارة المعلومات المعتمدة على الوثائق، وتتمثل الأهداف الرئيسية لإدارة السجلات بـ:

- أ- التزويد بالمعلومات الدقيقة والكاملة في الوقت المناسب؛ من أجل التمكين لعمليات اتخاذ القرار الملائم.
- ب- معالجة المعلومات المسجلة بكل كفاءة ممكنة.
- ت- توفير المعلومات والوثائق بأقل تكلفة.
- ث- تقديم الاستفادة القصوى لمستخدمي الوثائق.
- ج- حفظ السجلات التي لم يعد في حاجة إليها.

وعلى عكس إدارة البيانات فإن تركيز إدارة السجلات يقع على عاتق المعلومات النصية والمعلومات المعتمدة على الوثائق (مذكرات - تقارير - رسائل) المسجلة أصلاً على الورق، ومع ذلك فإن التطورات الحديثة في تقنية المعلومات أحدثت تغييرات ذات قيمة بالنسبة لإدارة السجلات. (عبد الرزاق، 2010، ص165)

2- توفير المعلومات الخارجية: إن إدارة المعلومات موجهة المحتوى تمتلك تركيزاً أقوى على توفير المعلومات الخارجية، حيث يعدّ توفير المعلومات الخارجية جزءاً أو ركناً مهماً لإدارة المعلومات. ويرى بعض المهتمين بهذا العلم أن المعلومات الخارجية التي تتعلق بالتغييرات ذات الصلة بأجزاء البيئة هي أكثر أهمية لنجاح المؤسسة من إدارة تقنية المعلومات، بينما يرى آخرون أن بقاء المؤسسة يعتمد على مدى معالجتها للمعلومات حول بيئتها. (أوحيدة، 2012، ص27)

3/3/1 إدارة المعلومات المعتمدة بشرياً:

يؤدي العنصر البشري دوراً أكثر أهمية في مداخل إدارة المعلومات؛ حيث إن بعض المفاهيم لإدارة المعلومات لا تُركّز على تقنية المعلومات أو على النظرية الرسمية، ولكن تُركّز على كيفية تعامل الكادر البشري مع تلك المعلومات. وبينما هو أمر تقليديّ لمداخل إدارة المعلومات الموجهة تقنياً لوضع نماذج نظم المعلومات بطريقة أكثر رسمية، فإن استخدام مفاهيم توجيه المحتوى هي أقل الطرق رسمية. وهذا يمكن أن يكون له علاقة بحقيقة أن مصطلح نظام المعلومات له معنى واسع، وليس مقصوراً فقط على الأنظمة التي تستخدم الحواسيب. (أوحيدة، 2012، ص28)



4/3/1 إدارة موارد المعلومات :

تُعرف إدارة موارد المعلومات بأنها: نشاط يؤديه المدير على جميع المستويات الوظيفية بالمؤسسة؛ لغرض تحديد موارد المعلومات اللازمة، وتحقيق احتياجات المعلومات، والحصول عليها وإدارتها. (أوحيدة، 2012، ص17)

كما عُرِّفت إدارة موارد المعلومات بأنها إدارة الموارد المادية والبشرية التي تكون موضع اهتمام مع النظم الداعمة (تطوير - تعزيز - تحديث)، وخدمة (معالجة، تحويل ، بث، خزن واسترجاع) المعلومات.

ويمكننا هنا التمييز بين موارد المعلومات وأصول المعلومات، حيث إنّ موارد المعلومات تضمُّ أخصائي المعلومات، وتكنولوجيا المعلومات، والتسهيلات مثل المكتبة ووحدة معالجة البيانات - ومركز المعلومات، أما أصول المعلومات، فهي تغطّي جميع مقتنيات المعلومات الرسمية للمؤسسة (البيانات - الوثائق - الإنتاج الفكري الفني).

فبينما تهتمُّ أصول المعلومات بالمعلومات في حدّ ذاتها، فإنّ موارد المعلومات هي وسائط عن طريقها يتمُّ الحصول على المعلومات. (عبد الرزاق، 2010، ص167)

كما أن إدارة موارد المعلومات تضع الأساس لعمليات المعلومات وإجراءات خدماتها، وما تتطلبه من إدارة وتنظيم، ومع تركيز إدارة موارد المعلومات على المستفيد كمحور للخدمة، ودعم اللامركزية في إدارة موارد المعلومات، والتكامل بين جميع أشكال المعلومات، والإفادة من التقنية وتبادل المعلومات إلكترونياً، فإن هذا المجال ينظر إلى المعلومات من وجهة النظر الإدارية التي تنظر إلى نوعية الخدمة المقدمة ومناسبتها للمستفيد.

ولكي تحقق المؤسسة إدارة معلومات كاملة، لا بدّ أن تتوفر فيها الشروط الآتية:

- 1- يستطيع مسؤولو الإدارة العليا والمديرون الآخرون القائمون على عملية التخطيط الاستراتيجي عندما تتوفر لديهم المعلومات المناسبة اكتساب المنافسة، وتحقيق التفوق على المنافسين عن طريق إدارة تدفق المعلومات.
- 2- خدمات المعلومات تمثل مجال عمل رئيس: يعكس الهيكل التنظيمي للمؤسسة أنّ لخدمات المعلومات أهمية متساوية مع مجالات الأعمال الرئيسية الأخرى.
- 3- أن يكون مسؤول المعلومات منفذ إدارة عليا: حتى يُسهم مسؤول المعلومات في اتخاذ القرارات التي تؤثر في كل عمليات المؤسسة، وتلك القرارات ليست خاصة بخدمات المعلومات فقط؛ إنّما بمختلف مهام المؤسسة ونشاطاتها.



- 4-أخذ موارد المؤسسة في الحسبان عند العمل في التخطيط الاستراتيجي؛ وذلك لتحقيق الأهداف الاستراتيجية.
- 5-خطة استراتيجية رسمية لمرور المعلومات: ضرورة وجود خطة رسمية للحصول على خدمات المعلومات وإدارتها. (أوحيدة، 2012، ص30).

وفي هذا السياق يمكن القول إن مدير المعلومات يُدير ستة أنواع رئيسة من الموارد، وهي (الأفراد - الموارد - الآلات - التقود - المعلومات - الطاقة)، وتكون مهمة المدير إدارة هذه الموارد؛ بغرض استخدامها بطريقة أكثر فعالية.

إذ تُعد أول أربعة مرور مملوسة أي مرور طبيعية، أما المعلومات فهي مرور مفاهيمي تخيلي، وتُعد المعلومات أحد أهم مرور المؤسسة، ولابد من تكوين فريق عمل يتولى إدارة هذا المرور لنتمكن من الاستفادة القصوى منه. (أوحيدة، 2012، ص28)

1/3/5 مداخل إدارة المعرفة، وأبعادها:

وفي هذا السياق كان لا بد من ضرورة توضيح أبعاد إدارة المعرفة ومداخلها، فهناك من يرى أن إدارة المعرفة ثلاثة أبعاد رئيسة:

- 1- البعد التكنولوجي: لا يمكن التعامل اليوم مع الكم الهائل من المعلومات والمعرفة المتوفرة لدى المؤسسات باستعمال طرائق حفظ المعلومات التقليدية واسترجاعها. فالأمر يحتاج إلى نظام آلي يُتيح للمستخدم إمكانية الوصول للمعلومات في الوقت المناسب.
- 2- البعد التنظيمي واللوجستي للمعرفة: ويُعبّر هذا البعد عن كيفية الحصول على المعرفة والتحكم بها، وإدارتها، وتخزينها، ونشرها، وإعادة استعمالها، ويتعلق هذا البعد بتجديد الطرائق والإجراءات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة. ولا بد أن تكون المعارف التي ستُجدد أو ستخلق توافق الأهداف التي وضعتها المؤسسة وتُساعد على الوصول إلى تحقيقها.
- 3- البعد الاجتماعي: هذا البعد يُركز على تقاسم المعرفة بين الأفراد، وبناء جماعات من صناعات المعرفة والمشاركة في الخبرات الشخصية، وبناء شبكات فاعلة من العلاقات بين الأفراد. ولا يحدث هذا إلا إذا كانت إدارة المعرفة ثقافة مرسخة لدى أفراد المؤسسة الذين يعملون على اكتشاف وتطوير وحماية المعارف التي تحتاج إليها المؤسسة. (بوالشعور، 2017، ص35)

مما تقدم ذكره من توضيح لمداخل إدارة المعلومات ومداخل إدارة المعرفة، نجد أن مداخل إدارة المعلومات تتمثل في "إدارة البيانات، إدارة السجلات، إدارة تكنولوجيا المعلومات، إدارة مرور المعلومات" في حين تتمثل مداخل إدارة المعرفة وأبعادها في "البعد التكنولوجي، والبعد الاجتماعي، والبعد التنظيمي، واللوجستي للمعرفة".



4/1 استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعلومات وفوائدها.

1/4/1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

قبل تعريف تكنولوجيا المعلومات، لابدّ من توضيح ماهية التكنولوجيا بصورة أساسية، فالتكنولوجيا هي تعريب كلمة technology ومشتقة من الكلمة اليونانية Techno وتعني فن ومهارة، أما الجزء الثاني من الكلمة Logy والتي تعني علماً أو دراسة، وهي كلمة تشير بصفة عامة إلى الوسائل والأجهزة التي تستخدم لإنتاج المستلزمات الضرورية لراحة الإنسان واستمرارية وجوده، أو هي التنظيم والاستخدام الفاعل والمؤثر في معرفة الإنسان، وخبرته من خلال وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية.

إذ عرّف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات التكنولوجيا بأنها: الحصول على المعلومات الصوتية والمصورة والرقمية، والتي في نصّ مدّون، وتجهيزها، واختزانها وبثها، وذلك باستخدام توليفة من المعدات الميكروإلكترونية الحاسبة والاتصالات عن بعد. (سهيلة، 2017، ص88)

وقد عرّفت تكنولوجيا المعلومات بعدة تعريفات جُسيّدت في مختلف الدراسات، وتباينت وجهات النظر في تعريف هذا المفهوم، نذكر منها:

تعريف "عامر إبراهيم قنديلجي" و "حسن رضا النجار" لتكنولوجيا المعلومات على أنّها: مجموعة الوسائل من أجهزة وبرامج وخبراء تسهل نقل المعلومات، وتبادلها داخل المؤسسة (المكتبة) أو بين المؤسسات المختلفة، ويشمل ذلك جمع المعلومات، وتخزينها، ومقارنتها، وتحليلها، والتخطيط لسهولة استخدامها في الوقت المناسب. (صليحة، 2017، ص15)

في حين يرى "محمود علم الدين" بأنّ تكنولوجيا المعلومات هي: مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتراكمة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات الملفوظة والمصورة.

أما "عبدالله بخته" يرى أنّ تكنولوجيا المعلومات: هي عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تُستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تُستخدم من قبل المستفيدين منها في جميع المجالات.

وعرّف "محمود حسن جمعة" تكنولوجيا المعلومات بأنها: هي مجموعة من التقنيات المُتمثلة بالكيان المادي والمكونات البرمجية والموارد البشرية، بالإضافة إلى الإجراءات المُستخدمة في إطار تنظيم عمل هذه الأجزاء مع بعضها من أجل إدارة البيانات والمعلومات بكفاءة. (جمعة، 2018، ص45)



ومن هنا يمكن تقسيم تكنولوجيا المعلومات إلى ثلاثة أساسيات هي:

1-تقنيات المعالجة (الحواسيب - البرامج)

2-تقنيات تخزين، واسترجاع (وسائط - أوعية تخزين)

3-تقنيات الاتصالات (وسائل وشبكة الاتصالات). (بختة، 2017، ص ص 37-39)

مما سبق نجد أن تكنولوجيا المعلومات، هي: عملية استخدام الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات والقدرات المستخدمة في عملية جمع البيانات، وحفظها، ومعالجتها، وتوزيعها وبثها في أقل وقت وجهد وتكلفة؛ للحصول على جودة عالية في تقديم الخدمات والمعلومات المطلوبة والمساهمة في اتخاذ القرارات المناسبة داخل المنظمة.

2/4/1 فوائد تكنولوجيا المعلومات، وخصائصها:

1/2/4/1 فوائد تكنولوجيا المعلومات:

تقدم تكنولوجيا المعلومات عدداً من الفوائد للأشخاص الذين يستخدمونها في حياتهم العامة والعملية؛ حيث توفر الحواسيب، وشبكات الاتصال مجتمعة للمستخدمين الفوائد الأربع الآتية:

1-السرعة: لا قيمة للمعلومات الدقيقة إذا لم تصل إلى المستخدمين في الوقت المناسب.

2- الثبات: الحاسوب يمتاز بقدرته على تكرار العمل بصورة ثابتة؛ أي إجراؤه مرة بعد مرة بالأسلوب نفسه، ويحصل على النتائج نفسها تماماً ولأي عدد من المرات، ولكن الإنسان يجد صعوبة في تكرار أداء العمل نفسه بالصورة نفسها تماماً.

3- الدقة: الحواسيب دقيقة جداً، فهي تستطيع تأشير أدق الاختلافات التي يعجز البشر عن رؤيتها فالحاسوب ناجح في تحديد الاختلافات، وناجح في أن يكون دقيقاً.

4- الموثوقية: وهي موثوقية الاستخدام والتي تعني أنك تستطيع الاعتماد على أن الحاسوب وشبكة الاتصالات ستكون جاهزة للعمل والأداء بالشكل المطلوب عندما تحتاج إليها؛ بغض النظر عن طرائق الاستخدام وطبيعتها. (سهيلة، 2017، ص ص 89-90)



5-رفع مستوى الأداء في المؤسسة: إذ يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات تأثيراً إيجابياً في مستويات الأداء في المؤسسة؛ بشرط وجود درجة توافق بين ظروف المؤسسة واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

6-زيادة قيمة المؤسسة: يؤدي استعمال التكنولوجيا إلى خلق قيمة للمنظمة؛ بالإضافة إلى مساعدتها في تنفيذ استراتيجياتها؛ وخاصة في ظل المنافسة بين المؤسسات.

7-فاعلية اتخاذ القرارات: تبسط تكنولوجيا المعلومات مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية، وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة والملائمة في التوقيت الملائم وبالشروط المطلوبة. (يعقوب، ٢٠١٣، ص ٩)

2/2/4/1 خصائص تكنولوجيا المعلومات:

1-التفاعلية: المستخدم لها يمكن أن يكون مرسلًا أو مستقبلًا في الوقت نفسه والمشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات.

2-اللاتزامنية: إذ يمكن للمستعمل إرسال المعلومات واستقبالها في أي وقت.

3-سهولة الاستعمال: إذ تتسم بسهولة التشغيل وبساطته، وأمثلة ذلك: الفيديو، والفاكس.

4-تقليص المكان: تتيح تكنولوجيا المعلومات وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات، والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.

5-تخفيض الوقت: تمكن تكنولوجيا المعلومات من اقتصار الوقت مثل شبكة الإنترنت التي تسمح لكل شخص الحصول على ما يلزمه من معلومات في وقت قصير جداً مهما كان موقعه الجغرافي. (سهيلة، 2017، ص 91)

يتضح لنا أن لتكنولوجيا المعلومات دور أساسي في المكتبات، وذلك لما لها من خصائص متميزة فاعلة تُساعدنا على التكيف مع متغيرات البيئة المحيطة بها؛ حيث إن نجاح المكتبة أو فشلها في تقديم خدماتها

يتوقف على مدى تبنيها لتقانات معلوماتية حديثة قادرة على إدارة معلوماتها بالشكل الأمثل.



3/4/1 مكونات تكنولوجيا المعلومات، وعناصرها.

1/3/4/1 مكونات تكنولوجيا المعلومات:

إن تكنولوجيا المعلومات ليست مجرد تجهيزات ومعدات فقط؛ بل تشمل مجموعة من الوحدات المتكاملة فيما بينها، وهي كالآتي:

-تكنولوجيا الإعلام الآلي: وتشمل تكنولوجيا المعالجة الآلية للمعلومات من حواسيب وملحقاتها سواء أكانت تجهيزات أم برمجيات.

-تكنولوجيا الاتصالات: وتعني الاتصالات السلكية واللاسلكية، وشبكات تراسل المعلومات، وتعتمد تكنولوجيا الاتصالات بالأساس على البصريات والسمعيات، ومن بين هذه التكنولوجيات نذكر الهاتف والأقمار الصناعية والأنسجة البصرية وغيرها.

-مصادر المعلومات: وتشمل كل أشكال المعلومات من نص وصورة وصوت وتُجمع، وتُنظَّم، وتُخزَّن بواسطة تكنولوجيا معينة.

-المستخدمون: ويشمل جميع الأشخاص الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات الحديثة ومصادرهما، وكذلك المصممين ويمكن عدّ هؤلاء الأشخاص الجانب الإنساني لتكنولوجيا المعلومات.

نلاحظ أنّه عند استعمال تكنولوجيا المعلومات الحديثة لا نستطيع الفصل بين هذه المكونات الأربعة؛ لأنّها تصبح كلاً متكاملًا. (تومي، 2006، ص 56-57)

2/3/4/1 عناصر تكنولوجيا المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من الأدوات التي تساعد على التعامل مع المعلومات، وإجراء مهام تتعلق بتجهيز المعلومات ومعالجتها، وتتضمن تلك المجموعة سبعة عناصر رئيسة تشكل البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، وهذه العناصر السبعة يُطلق عليها تكنولوجيا المعلومات، وهي:

1- أدوات المدخلات والمخرجات وأجهزتها: التي تستخدمها لإدخال الأوامر، واستقبال نتائج طلباتك (عن طريق السماع أو الرؤية)، وأدوات المدخلات والمخرجات وأجهزتها تشكل الماوس ولوحة المفاتيح وشاشة العرض والطابعة.



2- البرمجيات: أو مجموعة التعليمات المُستعملة لأداء مهمة معينة، والبرمجيات تشمل أنظمة التشغيل - برمجيات معالجة الكلمات، والميزانية، والأجور والاتصالات.

3- أدوات الاتصالات وأجهزتها: وتشمل المودات - الأقمار الصناعية - والكابلات المحورية.

4- وحدة المعالجة: وتحتوي على مكونين وحدة المعالجة المركزية ، والذاكرة الداخلية .

فوحدة المعالجة المركزية تُنفذ البرمجيات لتأدية مهمة معينة؛ بينما تعمل الذاكرة كمنطقة التخزين المؤقت للبرمجيات والمعلومات.

5-المعلومات التي تتعامل معها: واليوم يمكنك أن تتعامل مع المعلومات في أشكال متنوعة: نصوص مقروءة ومسموعة ومرئية ومتحركة.

6-أدوات التخزين وأجهزتها التي تحفظ المعلومات والبرمجيات: ومن أدوات وأجهزة الاختزان، الأقراص المدمجة، والأشرطة والأقراص.

7-العنصر البشري.

(إدارة المعلومات: مفاهيم ومصطلحات ، تاريخ الاسترجاع ٢٠١٩/٥/١٣)

4/4/1 أهداف الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات في المكتبات، ودوافع الأتمتة في المكتبات.

1/4/4/1 أهداف الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات في المكتبات:

تستعين المكتبات ومراكز المعلومات بتكنولوجيا المعلومات لتحقيق الأهداف الآتية:

1-تحسين خدماتها، وتطويرها بصورة تجعلها تتماشى مع المكتبات المتطورة مع المكتبات المتطورة في العالم، مع تنويع هذه الخدمات، لتشمل خدمات جديدة يتوقف تقديمها على الأدوات الحديثة.

2-تطوير نظمها من خلال مراجعة الأنظمة التقليدية، ودراسة محيطها للتعرف إلى أداء النظام الحالي، وتقدير جدوى النظام الجديد الذي ترغب المكتبة الاستعانة به لمواجهة احتياجات المستفيدين المتزايدة.

3-تقديم خدمات أكثر للمستفيدين بتوفير العدد الكافي من الوثائق والمراجع، وتوسيع مجالات تخصصاتها، لتستجيب مع التطور العلمي والفني الذي تشهده مؤسسات التكوين، وقطاعات الإنتاج، واهتمامات المثقفين بصورة عامة.



4-كسب أكبر عدد من رواد المكتبة من خلال توفير الشروط الملائمة للاستقبال، وتبسيط أساليب البحث في الأدوات المتوفرة سواء أكانت تقليدية أم مؤتمتة، ووضع الإمكانيات المطلوبة لتقديم الوثائق والمعلومات إلى المستفيدين بسهولة وسرعة؛ مع تخصيص القاعات الكافية والمتنوعة وأجهزة للقراءة، على أن تكون هذه القاعات والوسائل المتوفرة تستجيب بالدرجة الأولى إلى اهتمامات كل فئة من الفئات وميولها التي تنترد إلى المكتبة. (السبتي، 2004، ص 9-10)

5-الارتقاء بمستوى خدمات المستفيدين، وتقديم خدمات جديدة لزيادة السرعة في إنجاز العمليات.

6-الارتقاء بمستوى تنفيذ الإجراءات الفنية، وملاحقة كم العمل المتزايد، وتقديم المزيد من المعلومات الدقيقة، وتخفيض تكاليف العمل.

7- توفير نظم معلومات للإدارات، وزيادة رضا العاملين ، وتوفير معلومات ذات جودة، وزيادة سرعة عمليات تجهيز البيانات. (سهيلة، 2017، ص 91)

وعلى هذا الأساس يمكن القول إنّ استعمال التقانات الحديثة في المكتبات يضمن الاستمرارية والسرعة في تسير الأعمال المكتبية والتغلب على المشاكل مما يضمن للمكتبة البقاء والوصول إلى الأهداف المرجوة.

2/4/4/1 دوافع الأتمتة في المكتبات:

1-تحسين الوضع الراهن للخدمات المقدمة؛ من خلال تأمين طلبات المستفيدين في أسرع وقت، وأحسن صورة؛ مع تزويد المستفيد بالخدمات المتطورة والحديثة التي تساعده على رفع مستوى البحوث التي ينجزها بصورة تتماشى مع التطورات العلمية الحاصلة في البلدان المتقدمة.

2-تمكين المستفيدين من الاتصال والتحاور مع قواعد وبنك المعلومات التي تضعها المكتبة في خدمتهم على الدوام.

3-السيطرة على الكم الهائل من المعلومات المتدفقة بغزارة، وذلك من خلال اقتناء الوسائل والأدوات التكنولوجية التي تعطي لأخصائي المعلومات القدرة على متابعة الإنتاج المستمر للمعلومات بالاطلاع على محتويات المواقع وقواعد المعلومات الموجودة بالشبكات العالمية أو بالمكتبات ومراكز البحوث الرائدة، وتوفير الإمكانيات لاسترجاع هذه المعلومات، ومن ثم وضعها بين أيدي المستفيدين.

4-رفع كفاءة الموظفين، ويتم ذلك بتنظيم دورات لتدريبهم على الأنظمة الجديدة في المكتبة، وإطلاعهم بصورة دائمة ومستمرة على جميع المستجدات في المجالات العلمية والتكنولوجية التي لها علاقة بالعمل المكتبي.



5-تجنب تكرار الجهود المبذولة من أجل تفريغ الموظفين في المكتبة إلى بعض الأعمال الفكرية التي يصعب إنجازها بالحاسوب كالتكشيف، والاستخلاص، والتحليل، وغيرها. (السبتى، 2004، ص16)

5/4/1 أسباب إدخال تكنولوجيا الحاسبات الآلية إلى العمل الإداري في مؤسسات المعلومات:

إنّ تكنولوجيا الحاسبات الآلية لها دور رئيس في تسهيل الحصول على المعلومات بصورة دقيقة وسريعة، وأصبحت تستعمل في جميع مجالات العمل، فهي ضرورة حتمية تدعو إليها احتياجات مجتمع المعلومات الحالي، ومن أهداف تطبيقها في العمل الإداري ما يأتي:

- سرعة الحصول على البيانات، ودقتها.
- مساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات الصحيحة عن طريق التقارير الإحصائية والمجمعة.
- حفظ البيانات من التلاعب والتخريب والإهمال باستعمال النسخ الاحتياطية، وكذلك سرية الملفات عن طريق نظم الحماية.
- توفير الجهد والوقت بالنسبة للعاملين عن طريق التخفيف من القيام بالأعمال الروتينية.
- استخدام طرائق جديدة ومتطورة لحفظ المعلومات والبيانات. (تومي، 2006، ص90)

6/4/1 متطلبات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الأكاديمية:

إنّ أهم متطلبات تكنولوجيا المعلومات التي يجب توفرها في المكتبات الجامعية:

- 1-أجهزة الحاسوب وملحقاتها: طابعة، وماسح ضوئي، وأقراص ليزيرية لتحميل أي بيانات.
- 2- شبكة داخلية.
- 3- البرمجيات.
- 4- شبكة المعلومات الدولية(الإنترنت).
- 5- نظام مكتبات للأعمال الفنية (تسجيل، فهرسة، إعاره، جرد، تزويد).
- 6- قواعد البيانات.
- 7- إتاحة مصادر معلومات غير ورقية (أقراص فيديو، وأقراص مدمجة).



8- تدريب العاملين، وتوفير الأجهزة الملائمة للعمل. (صالح ، 2017 ، 352).

7/4/1 تأثيرات تكنولوجيا المعلومات:

1/7/4/1 تأثير تكنولوجيا المعلومات في الإدارة:

تتكون الإدارة من مكاتب متناسقة ومتكاملة تعمل فيما بينها لتشكل نسيجاً إدارياً، وكل ما يجري في الإدارة هو عبارة عن معلومات مهما كان نوعها، وإنَّ إدخال تكنولوجيا المعلومات له آثار هائلة في النسيج الإداري تُرصد في الآتي:

1- تعزيز قدرة الإدارة العليا على التخطيط والرقابة في الوقت نفسه، ونشر اللامركزية، وتفويض السلطة، وتوزيع عملية اتخاذ القرارات.

2- المساهمة في تقليص حجم الجهاز الإداري، وخفض النفقات.

3- توسيع قنوات الاتصال، ونقل المعلومات، وابتكار أساليب جديدة في الاتصالات الإدارية، وتنميتها وتنشيطها، مثل شبكات المؤسسة.

4- مساعدة الإدارة في التركيز على المهام الاستراتيجية، والتخفيف من أعباء تلك الأعمال الروتينية المملة.

5- القضاء على مشكلة البيروقراطية داخل الإدارات والتي تُعد المرض الأكبر لعصر المعلومات.

6- العمل على تقريب الإدارة من المستفيد.

7- تسهيل عملية التحكم والرقابة الإدارية سواء على الوثائق أو بالنسبة للأشخاص، مثل استخدام تقنيات متطورة على الوثائق والملفات الاستراتيجية؛ مما يمنع تسربها خارج الإدارة. (تومي، ٢٠٠٦، ص ٧٠)



1/4/7/2 تأثير تكنولوجيا المعلومات في العاملين:

لقد أصبحت العلاقة بين العاملين وتكنولوجيا المعلومات والاتصال على قدر كبير من الأهمية، ونتج عن هذه العلاقة تحوّل جوهري في علاقة الإنسان بعمله وأدائه، ويمكن تحديد أثر تكنولوجيا المعلومات في العاملين فيما يأتي:

1- إحداث كثير من الوظائف ذات العلاقة بالحواسيب والنظم الآلية، وهذا يعني قلة الأعمال الروتينية مع كثرة الأعمال الإبداعية.

2- تحوّل العاملين من الكم إلى الكيف: إذ إنّ التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعلت مؤسسات المعلومات تتجه أكثر فأكثر إلى الاستثمار في الرأسمال البشري؛ عن طريق التعليم، والتدريب، وتنمية القدرات لدى الأفراد.

3- التقدم في المهارات: فالتغييرات السريعة في تكنولوجيا المعلومات تسبب تقادماً في مهارات العاملين، مما يستدعي ضرورة تحديثها، فالنقص في مهارات العاملين المتخصصين سيقلل من قدرة المؤسسة على استيعاب الابتكارات التكنولوجية، وتطبيقها.

4- رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين: فالعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والعاملين أدت إلى بروز أنماط جديدة لتأهيل العاملين وتدريبهم لرفع أدائهم في العمل وكفاءتهم الإنتاجية.

فقد أدت عملية أتمتة المكاتب والأعمال الإدارية إلى ابتكار طرائق جديدة للعمل لم تكن موجودة من قبل، فالمؤسسات المعلوماتية التي استخدمت تكنولوجيا المعلومات وبصورة خاصة خدمات الإنترنت زادت إنتاجيتها، وقدرتها على تطوير خدماتها.

5- خلقت تكنولوجيا المعلومات حاجات جديدة لدى العاملين مع سرعة تطورها، وهذه الحاجات إما معلوماتية وإما خدماتية. (تومي، 2006، ص72)

1/4/7/3 تأثير تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية:

بصورة عامة يمكن أن نلتبس أماكن تأثير تكنولوجيا المعلومات في مجال المكتبات فيما يأتي:

1- معالجة البيانات في إجراءات التزويد، الفهرسة على الخط المباشر، وغيرها من الأعمال في قسم الإجراءات الفنية.



2- مكّنت المجموعات بكاملها الراجعة منها والجارية، وذات الأشكال المختلفة، وبناءً عليه أصبحت سجلات الإعارة هي الأخرى ممكنة، وتمت السيطرة على هذه الخدمة بصورة أفضل، فحل النظام محل الفوضى، بعد أن أصبح بالإمكان معرفة جميع التفاصيل حول كل وثيقة سواء كانت مُعارة خارج المكتبة أو داخلها.

3- تحسين خدمات المعلومات، وهذا أهم البرامج المكتبية بعد أن أصبح بالإمكان الاستفادة من مقتنيات جميع الأطراف المشاركة في نظام المعلومات خدمة للباحثين وغيرهم من القراء.

4- إصدار الدوريات الببليوغرافية من كشافات ومستخلصات وببليوغرافيات وقوائم موحدة للدوريات والصحف اليومية، والفهارس الوطنية وغيرها من أدوات البحث العلمي، وفي هذا المجال فإن التقانة قد أسهمت في حل مشكلة كبيرة من مشاكل المعلومات وخدماتها، فبعد أن كانت هذه الدوريات الببليوغرافية تصدر على فترات زمنية متباعدة يوم كانت تصدر يدوياً، أصبح بالإمكان إصدارها على فترات قصيرة ومنتظمة، أسبوعاً أو نصف شهرية على سبيل المثال؛ وبذلك سهلت للباحثين مهمة الاستفادة من أحدث المعلومات في جميع البحوث، وإعداد المحاضرات، وأصبحت البحوث أحسن نوعية، والتعليم أكثر فاعلية.

5- حل مشكلة تحديث القوائم الببليوغرافية، والكشافات، وقوائم رؤوس الموضوعات والمستخلصات والفهارس الوطنية والقوائم الموحدة وغيرها من أدوات البحث العلمي، وهذه كانت مشكلة في غاية التعقيد، وكان حلها مستحيلاً في ظل نظم المعلومات التقليدية؛ نظراً لما تستنزف من موارد مالية طائلة وأوقات قيّمة. (سهيلة، 2017، ص 96-97)

4/7/4/1 تأثير تكنولوجيا المعلومات في المعلومات:

إنّ التركيز في الوقت الحالي في تكنولوجيا المعلومات ينصب على فاعلية المعلومات وسرعتها، وليس على أهميتها، وجميعنا يدرك مدى تأثير التقانة في المعلومات، وكما رفعت من جودة المعلومات وأهميتها فأضافت إليها محاور عديدة جعلت منها مصدراً من مصادر وخصائص مجتمع أطلق عليه "مجتمع المعلومات".

وقد وقع تأثير التكنولوجيا في المعلومات في كل المراحل التي تمر بها المعلومات؛ من معالجتها، وتنظيمها، وحفظها، وتخزينها، وبثها، وتوصيلها، وظهر ذلك من خلال تغيير الأساليب التقليدية اليدوية في معالجة المعلومات بالطرائق الآلية الإلكترونية، ويتجلى هذا التغيير على مستويين، هما:

المستوى الأول: التطور الملحوظ على مستوى مؤسسات المعلومات من مكاتب ومراكز معلومات، ودور الأرشيف، عن طريق إدخال عمل الحاسبات في كل وظائفها لعملية الأتمتة.



المستوى الثاني: ظهور مؤسسات جديدة ومستحدثة للمعلومات مستفيدة من الثروة الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل: البنوك وقواعد المعلومات وشبكات المعلومات. (تومي، 2006، ص 66-67).

1/4/7/5 تأثير تكنولوجيا المعلومات على المهنة المكتبية:

إنَّ التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات لا يمكن أن يتم بدون التأثير في مهنة المكتبيين والوثائقيين والأرشيفيين؛ إذ إن مؤسسات المعلومات مهما كان موقعها ستستفيد من هذا المدّ التكنولوجي، وأمام هذا الانتقال الذي هو في الحقيقة مفروض على هذه المؤسسات فمن اللازم أن يكون أخصائي المعلومات واعياً بخصوص هذه القضية؛ وذلك عن طريق المبادرة بتكوين المتخصصين العاملين بالمكتبات وإعادة تكوينهم بكل ما له علاقة بتكنولوجيا المعلومات. وفي الوقت نفسه ضرورة العمل على تجديد برامج التكوين بأقسام المكتبات والمعلومات؛ بما يكفل إدخال مواد جديدة؛ بما يتناسب مع التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومن ثمَّ ستتضاعف مهمة المكتبي الذي يصبح كمستشار للمعلومات؛ حيث يتوجب عليه متابعة كل المستجدات في قطاع المعلومات من جهة، والاطلاع على احتياجات المستفيدين من جهة أخرى، ثم محاولة الربط من خلال توجيههم التوجيه الصحيح الذي يكفل لهم تلبية حاجاتهم في أسرع وقت، وأقل التكاليف. (صبرينة، د.ت، ص 25)

1/4/7/6 تأثير تكنولوجيا المعلومات في الخدمات الفنية:

- 1- **الاقتناء والتزويد:** إذ يقترن نجاح أي مكتبة بنجاح التزويد والاختيار للمجموعات المكتبية، وإن استخدام الأنظمة الآلية في المكتبات تجعل سياسة الاقتناء أكثر نجاحاً ودقة، كما تتيح الأنظمة الآلية في هذا المجال حصر احتياجات المستفيدين ومقترحاتهم من مصادر مرغوبة في قوائم مرتبة مع استبعاد التكرار.
- 2- **الفهرسة:** هي عملية الوصف المادي والفني لمصادر المعلومات بجميع أشكالها وأنواعها سواء وصف مادي أو وصف موضوعي، وتوفر الأنظمة الآلية في هذا المجال إمكانية الاستفادة من التسجيلات الببليوغرافية الجاهزة من تسجيلات مارك من قواعد البيانات المختلفة.
- 3- **التصنيف:** يقصد به معرفة المحتوى الموضوعي للأوعية الفكرية ثم التعبير عن نتائج هذا التعريف برموز رقمية وهجائية أو رؤوس موضوعات بطريقة مقننة. ومن مزايا التصنيف الآلي أنه يستعمل أرقاماً فقط، وهذا يعود إلى المرونة في الاستعمال، فالتصنيف الآلي يؤدي دوراً كبيراً في خدمة القارئ وكذلك يعرفه على جوانب الضعف والقصور في مجموعات المكتبة. (صبرينة، د.ت، ص 23-24).



خلاصة الفصل الأول:

نتيجةً لتلك الأهمية التي تحظى بها المعلومات، ونظراً لغزارتها اليوم أصبحت إدارتها أمراً ملحاً لا غنى عنه، وإلا فلن تستطيع مؤسسات المعلومات الاستفادة من هذا الكم الهائل من المعلومات، فلا يمكن لأي مؤسسة تهدف إلى التقدّم والرقى بمستوى أدائها وأنشطتها وخدماتها الاستغناء عن المعلومات؛ لكونها تمثل المورد الأساسي في تدعيم العملية الإدارية. فقيمة المعلومات لا تعتمد على اقتنائها فقط؛ بل تتوقف على مدى استعمالها واستثمارها إلى حدٍ بعيد.

وإن إدخال تكنولوجيا المعلومات في المكتبات أصبح أمراً أساسياً للنهوض بمستوى خدماتها وإدارة معلوماتها، حيث تُعد إدارة المعلومات القلب النابض، وجوهر التحول الرقمي لأي مؤسسة، وهي أساس العمل المبدع؛ لأنها العملية المسؤولة عن جمع البيانات، ومعالجتها، وحفظها، لإنتاج المعلومات، وتوزيعها، وتقديمها للمستفيدين في الوقت المناسب.



الفصل الثاني: نظم المعلومات، ودورها في عملية إدارة المعلومات

تمهيد:

التراكم المعرفي جعل المؤسسات التعليمية تبحث عن حلول للسيطرة والتحكم في المعلومة من جهة، ولإرضاء المستفيد من جهة أخرى، خاصة أن المستفيد لم يعد يستهلك أي منتج فكري؛ بل أصبح لديه شروط في اختيار المعلومة؛ حيث لا بد من ضمان جودتها وحداثتها والسرعة في الاستفادة منها، ولن يتحقق ذلك إلا بوجود نظم معلومات إدارية فاعلة تكون بمنزلة المصدر الرئيس للحصول على المعلومات ذات المصادقية التي تبنى عليها القرارات.

1/2 نظم المعلومات: ماهيتها، ومبادئها، وخصائصها.

1/1/2 نظم المعلومات الماهية، والأهمية:

1/1/1/2 ماهية نظم المعلومات:

إنّ مفهوم النظام مستمد أساساً من النظرية العامة للنظم، تلك النظرية تزودنا بطريقة مختلفة من التفكير الموجّه لحل المشكلات.

ويُشير المعنى الاصطلاحي للكلمة "نظام" عبارة عن مجموعة من العناصر المتفاعلة التي تعمل ضمن حدود؛ لأجل تحقيق الأهداف المطلوبة. (بلقاسم، 2014، ص1)

يعود أصل كلمة النظام "systeme" إلى اليونانية وهي مشتقة من كلمتين "systema" التي تعني >> to gather << بالإنكليزية أي معاً. ومن كلمة "nistemi" والتي تعني "tost" أي يجمع، وقد استُعملت هذه الكلمة أول مرة سنة 1552 للدلالة على توالي العمليات بين مجموعة من الإجراءات، ثم استُعملت في الحقل العملي، وتحديدًا في ميدان البيولوجيا مع بداية العشرينيات من القرن الماضي. (منيرة، 2012، ص21) .

حيث عرّف "مرغني بلقاسم" النظام System: مجموعة من العناصر المترابطة والمتكاملة والمتفاعلة؛ لتحقيق هدف مشترك، ويجب أن تكون هذه العناصر كلاً واحداً، فالعلاقة بين عناصر النظام هي الرابطة التي تربطها معاً نحو تحقيق هدفها المشترك (بلقاسم، 2014، ص3)

وعرّف "لمحنت يوسف" النظام بأنه مجموعة من العناصر يرتبط بعضها ببعض بشكل علاقات منظّمة تسعى إلى تنفيذ مجموعة من الأهداف.

أي لا بدّ أن تكون أجزاء النظام متألّفة ومترابطة حتى يتمكّن النظام من تحقيق أهدافه بشكل سليم. (يوسف، 2007، ص13) .



ويسمى النظام الذي يُعالج البيانات (Data) ويحوّلها إلى معلومات (information) ويزوّد بها المستخدمين "نظام المعلومات" (Information System).

وعرّفت "رزوق مريم" نظام المعلومات بأنه : مجموعة من الأفراد والتّجهيزات والإجراءات والبرمجيات، وقواعد البيانات التي تعمل يدوياً أو ميكانيكياً أو آلياً على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثمّ توصيلها للمستخدم. (مريم، 2012، ص42)

كما عرّف نظام المعلومات بأنه: مجموعة من العناصر (وسائل، برمجيات أو أفراد) تسمح بحيازة ومعالجة وتخزين وإرسال المعلومات.

نلاحظ من خلال هذا التعريف أنّ نظام المعلومات عبارة عن كل الأشخاص الذين يستقبلون المعلومات ويرسلونها من خلال الآلات الكتابيّة والنّاسخة والحاسبة المختلفة، وتعمل على تسجيل وتخزين وترتيب وإرسال المعلومات للأطراف المعنية. (تأثير نظم المعلومات الجديدة في المؤسسة، تاريخ الاسترجاع 2020/11/12) ويُعرّف "زويلخة" نظام المعلومات على أنّه: مجموعة من العناصر الآليّة المختلفة والطّاقات البشريّة المتنوّعة، التي تشترك معاً للقيام بجمع البيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها؛ بغرض إتاحتها للمستخدم على شكل معلومات جاهزة. (زويلخة، 2017، ص50)

وتقنياً يُعرّف نظام المعلومات على أنّه مجموعة من المكونات المترابطة التي تقوم باقتناء المعلومات ومعالجتها وتخزينها ونشرها للمساعدة في اتّخاذ القرار ومراقبة أنشطة المؤسسة. (نادية، 2014، ص3) وهناك من عرّف نظام المعلومات بأنه: مزيج من الأشخاص والبرامج، وشبكات الاتصال والبيانات التي يتمّ تجميعها من قبل ذوي الخبرة وتحويلها إلى معلومات تُستخدم في عمليات داخل المؤسسة. (Dwi، 2018، ص10)

وعرّف Dave Bourgeois نظام المعلومات بأنه: مجموعة من الأجهزة والبرامج وشبكات الاتصال السلكية واللاسلكية التي ينشؤها الأشخاص ويستعملونها لجمع البيانات وإنشائها وتوزيعها المفيدة. (Bourgeois، تاريخ الاسترجاع 2020/12/10)

ومما تقدّم نجد أن "نظام المعلومات" هو عبارة عن نظام يضم مختلف العناصر (البشرية — المادية — البرمجيات)، التي تتفاعل وتتكامّل مع بعضها بعضاً ومع البيئة المحيطة بها بصفة دائمة. بالإضافة إلى مجموعة من الإجراءات والأساليب التي تحكمها آليات عمل مضبوطة بغرض تحقيق هدف أو أهداف محدّدة.

2/1/1/2 أهمية نظم المعلومات:

تكمن أهمية نظم المعلومات في أنّها ضرورة حتمية من أجل مسايرة التّراكم المعلوماتي من حيث التنظيم والمعالجة والإتاحة، وتبرز أهمية نظام المعلومات من خلال ما يأتي:



- 1- الارتقاء بالأداء لمتخذي القرار، وذلك بإمداده بالمعلومات اللازمة في التوقيت المناسب.
 - 2- تحسين القدرة على مواجهة الأزمات، والتغلب على المواقف الصعبة، وحل المشاكل.
 - 3- تحسين القدرة على التخطيط الفاعل، وإقامة تنظيم مرن.
 - 4- دعم العمليات الخاصة بالمؤسسة في مجالاتها الوظيفية المختلفة.
 - 5- يتميز النظام بتوفيره للمعلومات عن البيئة، فهو يُساعد على معرفة الفرص المتاحة في البيئة، وكذلك التهديدات التي تواجه المؤسسة، كما يوضح نقاط القوة في المؤسسة، ويعمل على تدعيمها وتنميتها، والتنبيه إلى مواطن الضعف؛ لكي تعمل المؤسسة على تصحيحها وتداركها أو التقليل من آثارها السلبية .
 - ❖ وتتجلى أهمية نظام المعلومات على مستوى الأداء الداخلي للمؤسسة بما يأتي:
 - 6- العمل على ربط أهداف النظم الفرعية للمؤسسة بالهدف العام لها، ومن ثم زيادة التنسيق بين الأهداف.
 - 7- ربط النظم الفرعية للمؤسسة مع بعضها في نظام متكامل؛ مما يسمح بتدقق البيانات والمعلومات بين تلك النظم.
 - 8- المساعدة في عملية صنع القرار واتخاذها في جميع المستويات التنظيمية من خلال توفير التقارير التي تتضمن المعلومات اللازمة لتلك القرارات في التوقيت المناسب.
 - 9- توفير المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة في المكان والتوقيت وبالشكل المناسب.
- (مريم، 2012، ص46)

وتكمن أهمية نظم المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات من خلال ما يأتي:

- 1- إمكانية إصدار الدوريات والكتب عن بُعد، وفرصة الإتاحة الواسعة والاستفادة من المعلومات المختلفة.
 - 2- تقديم الخدمات بجودة عالية وبكفاءة عند استعمال هذه النظم.
 - 3- التوفير في الوقت والجهد في أثناء تأدية المهام المكتبية، وتخفيف النفقات.
 - 4- تقليص حجم السجلات والفهارس الورقية.
 - 5- السرعة في إيصال المعلومات المطلوبة للمستفيد. (زويلخة، 2017، ص63)
- وعليه يمكن القول: إنّ نظام المعلومات يخدم جميع المجالات الوظيفية للمؤسسات المعلوماتية، وكذلك جميع الأنشطة الإدارية في جميع المستويات التنظيمية. فهو يوفر المعلومات المناسبة على الصعيدين الداخلي والخارجي.



2/1/2 أهداف نظم المعلومات، ووظائفها:

1/2/1/2 أهداف نظم المعلومات:

يتمثل الهدف الرئيس لنظم المعلومات في توفير المعلومات الضرورية التي يحتاجها المستعملون، لتنمية مداركهم ومعارفهم واكتسابهم توجيهات وخبرات تُسهم في تحقيق الأهداف التي يسعون إليها، وهناك مجموعة من الأهداف الفرعية المنبثقة عن هذا الهدف وتتمثل فيما يأتي:

- 1- توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الإستراتيجية الصعبة غير المحددة.
- 2- الوصول إلى الفاعلية لاتخاذ قرارات ذات جودة أفضل وبطريقة سهلة.
- 3- تحقيق الكفاءة؛ أي القيام بأداء المهام بطريقة أسرع وبتكلفة أقل.
- 4- التعرف إلى الفرص واستغلالها؛ إذ تعيش المؤسسات اليوم في مناخ سريع التغير، الأمر الذي يتطلب منها ضرورة الرصد لكل الفرص التي قد تُتاح لها.
- 5- تحسين أداء المؤسسة؛ حيث يهدف نظام المعلومات إلى مساعدة المؤسسة في تقديم خدمات ذات مستوى أفضل لمستفيديها. (زكية، 2016، ص18)

2/2/1/2 وظائف نظام المعلومات:

تتمثل الوظائف الأساسية لنظام المعلومات بجمع المعلومات، وتشغيل البيانات، وتخزين واسترجاع وحماية البيانات، أيضاً تنظيم الإجراءات والسيطرة على الموارد المتاحة. (منيرة، 2012، ص37)

هذا بالإضافة إلى الوظائف الآتية لنظام المعلومات:

- 1- تزويد الإدارة العليا بالمعلومات: تحتاج الإدارة في جميع أعمالها إلى مزيد من المعلومات خاصة بعد تعدد العلاقات وتشعب الاختصاصات، فمثلاً دقة التعرف إلى الكفاءات البشرية الموجودة يُساعد على التخطيط لتوسعات مطلوبة في المستقبل القريب.
- 2- تحديد المسؤولية: حيث تُساعد نظم المعلومات في تحديد أدوار الأفراد والأقسام بالمؤسسة ومن ثم تحديد مسؤولية كل منهم، والنظام الجيد هو الذي يحدد قدرات الفرد الحقيقية، حيث لا يكلفه بما هو أكثر من طاقته، فتضطرب الأمور فيما بعد عند عجزه عن القيام بمهمته، وبتحديد المسؤولية أيضاً يمكن محاسبة المقصرين ومعرفة المهملين.
- 3- تخفيف عدد المشاكل: فالهدف الحقيقي من التفكير في نظام جديد هو التخلص من المشاكل الموجودة في ظل النظام الحالي؛ حيث إنه عملياً من غير الممكن التخلص من كل المشاكل، لكن فقط تخفيض عددها وحجمها كلما أمكن ذلك.



4- ضمان انسياب العمل: فمن وظائف النظام أن يؤدي إلى التنسيق والانسجام بين النظم الفرعية - أفراد كانت أو جهات؛ مما يكفل انسياب العمل، والتخلص من الاختناقات الموجودة. (بلقاسم، 2014، ص15)

3/1/2 موارد نظم المعلومات، ومكوناتها:

1/3/1/2 موارد نظم المعلومات:

نظام المعلومات هو نظام يعتمد على مجموعة من الموارد التي ينبغي أن تتوفر لأداء عمله، وتحقيق أهدافه، وتتمثل هذه الموارد بما يأتي:

1- **الموارد المادية:** وتشمل جميع المعدات المادية والموارد المستعملة في معالجة البيانات، مثل الحواسيب، كما تشمل وسائط البيانات، مثل: الأوراق والأقراص المغناطيسية.

2- **موارد برمجية:** إن هذا المصطلح لا يشمل فقط البرامج التي توجه المكونات المادية للحاسوب وتديرها، ولكنه يشمل أيضاً مجموعة التوجيهات التي يحتاجها الأفراد لمعالجة البيانات والتي تسمى إجراءات، وهي توجيهات تشغيلية للأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات، ومن أمثلها التوجيهات الخاصة بملء الاستثمارات أو استخدام برمجيات معينة.

3- **الموارد البشرية:** حيث إن وجود الأفراد أمر ضروري لتشغيل أنظمة المعلومات، وهذا المورد يتكون من المختصين في نظم المعلومات والمستخدمين النهائيين، فالمختصون هم الأفراد الذين يحلون نظام المعلومات ويصممونه ويشغلونه ويتشكّلون من محلي الأنظمة، البرمجيين ومشغلي الحاسوب. إذ يُصمّم محلّو النظام النظام استناداً إلى الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين النهائيين، كما يعمل المبرمجون على إعداد برامج الحاسوب بناءً على المواصفات التي يقدمها محلّ النظم، أمّا مشغّلو الحاسوب، فيقومون بتشغيل مختلف الحاسبات، وفيما يتعلّق بالمستخدمين النهائيين للمعلومات فهم الأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات بطريقة مباشرة، أو مُخرجاته المُجهّزة بوساطة الآخرين، وقد يكونون مُدراء، مُحاسبين، مهندسين، مُوردين ... الخ.

4- **موارد شبكات الاتصال:** والتي تمثل في كلّ الأجهزة المتّصلة بوسائط الاتصالات، وذلك من خلال التحكم فيها بوساطة برامج الاتصالات والتي تشمل على:

- وسائط الاتصالات؛ مثل كابلات الألياف الضوئية ونظم الأقمار الصناعية.
- نظم تدعيم الشبكات إذ تشمل على جميع الأفراد والمعدات والبرامج وموارد البيانات التي تسهم مباشرة في تشغيل شبكات الاتصال واستعمالها.



5- **موارد البيانات:** فالبيانات تُعد مورداً تنظيمياً مهماً ينبغي إدارته بفاعلية لصالح جميع المستخدمين النهائيين في المؤسسة وعادةً يُحتفظ بالبيانات داخل قواعد البيانات، وقواعد المعرفة. (منيرة، 2012، ص34)

2/3/1/2 مكونات نظام المعلومات:

نظام المعلومات مكوّن من الإنسان والحاسوب والبيانات والبرمجيات المُستعملة في مُعالجتها بهدف إمداد المؤسسة بالمعلومات اللازمة لها عند الحاجة.

ويتصوّر آخرون على أنّه مكوّن ممّا يأتي:

- 1- المُدخلات Input وهي البيانات.
- 2- المُعالجة (العمليات) processing وتتكون من جهاز الحاسوب نفسه والبرمجيات المُستخدمة في مُعالجة البيانات والملفات والأشخاص.
- 3- المُخرجات output وهي المعلومات information.

حيث تتكوّن المكتبة أو مركز المعلومات عادةً من أجزاء مُنفصلة من الناحية الشكّليّة إلا أنّها متّصلة وظيفياً تُعرف بالنّظم. ويختلف النّظام المكتبي التقليدي عن النّظام المحوسب في أنّ النّظام التقليدي يعتمد اعتماداً كاملاً على العمل اليدوي الذي يقوم به الأفراد، أمّا إذا استُخدِم الحاسوب في تنفيذ بعض العمليات المكتبيّة أو كلها فيعرف النّظام بأنّه نظام مبني على الحاسوب.

وقد يشمل كلّ نظام مكتبي كبير على عدد من النّظم الصّغيرة، تُعرف باسم النّظم الفرعيّة فقد تشتمل المكتبة على نُظم فرعيّة للتزويد والفهرسة والمراجع والإعارة والدوريات، ويُقسم كلّ نظام فرعي من الأنظمة السابقة إلى نُظم أخرى صغيرة، فقد يشتمل نظام الإعارة مثلاً على نُظم الإعارة الخارجيّة ويشتمل نظام إعارة الكتب الخارجيّة على نُظم فرعيّة خاصّة بالإعارة العاديّة والإعارة الخاصّة والغرامات. (يوسف، 2007، ص17)

وبالتفصيل تُعد المكونات الأساسيّة لنظام المعلومات المحوسب ما يأتي:

أولاً: المُدخلات inputs

المُدخلات عبارة عن البيانات الخام التي تُدخل في الحاسوب لمعالجتها؛ وإنتاج معلومات جديدة. إذ يجب تقييم نظام المعلومات حيث لا تُجمع البيانات وتُدخل أكثر من مرّة واحدة. أمّا عملية تنظيم البيانات قبل إدخالها إلى الحاسوب فهي ضروريّة لاسترجاع المعلومة عند الحاجة إليها.

ثانياً: الأجهزة Hardware

وهي عبارة عن الحواسيب نفسها والأجهزة الأخرى المُلحقة بها التي تعمل على استقبال البيانات وتخزينها، ومعالجتها، وإخراج النّتائج.



ثالثاً: البرمجيات software

من المعلوم أنّ الحاسب جهاز مُبرمج، والبرنامج هو "مجموعة الأوامر والتعليمات الموجهة للحاسوب لمعالجة البيانات (المُدخلات) المُخزّنة فيه بالطريقة المناسبة؛ لتحقيق الأهداف المطلوبة (المُخرجات)".
وهناك عدّة أنواع من البرمجيات، مثل: برامج النّظام، وبرامج التطبيقات، وبرامج تطوير النّظام، وبرامج المُستفيد النهائي.

رابعاً: قاعدة البيانات Data Base

يجب أن يكون لدى المكتبة أو مركز المعلومات مصدر موحد ومُنظّم يشتمل على جميع المعلومات اللازمة لنظام المعلومات. وتنظيم البيانات في نظام الحاسوب بصورة هرم يبدأ من أصغر عنصر في قاعدة البيانات وهو البت (Bit) ثمّ البايت (Byte) والحقول، والسجلات، والملفات التي تشكّل مجموعها قاعدة البيانات.

خامساً: الإجراءات Measures

هي مجموعة التعليمات والأوامر التفصيلية والخطوات الواجب اتباعها لتنفيذ البرنامج المطلوب، وتشمل النواحي المتعلقة بكيفية تشغيل الحاسوب وطريقة إدخال البيانات، واسترجاعها، وأسماء الملفات والبرامج وغيرها.

سادساً: الأفراد Individuals

وهم مجموعة الأشخاص الذين يصممون البرامج، ويعدونّها، ويحددون البيانات، ويرمزونها، ويدخلونها، ويؤمّنونها، ويشغلون الحاسوب، ويديرون نظام المعلومات.

تشمل هذه المجموعة مدير النظام، محلي النظم، والمبرمجين، ومدير العمليات، ومشغلي النظام، ومدخلي البيانات، ومدير قاعدة البيانات، ومدير أمن النظام وغيرهم. ويعدّ الأفراد محور الكفاية الجوهرية لنظم المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات

سابعاً: إدارة المعلومات Information Management

حيث تتولى إدارة المعلومات مهام التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتقييم لجميع أنشطة نظام المعلومات وأعماله. (نظم المعلومات الإدارية في المكتبات ومراكز المعلومات، تاريخ الاسترجاع 2020/10/9)



4/1/2 مبادئ نُظم المعلومات الحديثة، وخصائصها:

1/4/1/2 مبادئ نظم المعلومات الحديثة:

تُعد نُظم المعلومات الحديثة تلك النُظم المرتبطة بالحاسب وبرمجياته وقواعد البيانات والإجراءات والأفراد لتجميع وتحويل وإرسال المعلومات في المؤسسة.

ولابد أن تتوفر في نُظم المعلومات الحديثة المبادئ الآتية:

- 1- الخدمة: ينبغي أن يُصمم النُظام، وأن يُدار بالطريقة التي تضمن أعلى كفاءة في تقديم الخدمات للمستفيدين.
- 2- التوقيت: ينبغي أن يعمل النُظام على تقديم المعلومات لطالبتها، وليس عندما يستطيع النُظام أن يحصل عليها.
- 3- التوحيد: تتطلب سهولة تداول المعلومات بين أجزاء النُظام ذاته وغيره من النُظم ضرورة اتباع طرائق التوحيد القياسي في معالجة المعلومات.
- 4- التطوير: وهو أساس المحافظة على استمرار كفاءة النُظام في مواجهة التغيرات المتعددة لتحسين طرق المعالجة وزيادة سرعة توصيل المعلومات. (تأثير نظم المعلومات الجديدة في المؤسسة، 2020/11/12)

2/4/1/2 خصائص نظام المعلومات:

يُعد نظام المعلومات في أي مؤسسة " ذاكرة المؤسسة "؛ لذلك يجب أن يكون نظام المعلومات نظاماً شاملاً لجميع أنشطة المؤسسة التي تخدمها.

يتميز نظام المعلومات بخصائص أساسية تُعد بمنزلة معايير مساعدة على تقييم كفاية هذا النُظام وفاعليته في المؤسسة، ومن بين أهم هذه الخصائص نجد:

- 1- التوازن: حيث يقوم نظام المعلومات على أساس تحقيق التوازن بين الأهداف المرجوة.
- 2- المرونة والديناميكية: حيث يمكن إدخال التعديلات اللازمة على النُظام لمواجهة الاحتياجات الجديدة.
- 3- التكامل بين عناصر النُظام: بمعنى أن يُمثّل النُظام وحدة متماسكة، وكذلك التكامل مع وحدات المؤسسة الأخرى التي يخدمها النُظام.
- 4- توفير المعلومات اللازمة من حيث درجة دقتها وزمن وصولها.
- 5- تحقيق الكفاءة والفاعلية: حيث يؤدي نظام المعلومات المهام بصورة أسرع، وبتكلفة أقل مع ضمان دقة المعلومات؛ مما يسمح بمساعدة أصحاب القرار في اتخاذ قرارات ذات جودة وفعالية عالية؛ مما يسمح للمؤسسة المعلوماتية بتحقيق أهدافها.



- 6- **تحديد التغيرات البيئية:** ويكون ذلك من خلال عملية الرصد واليقظة المستمرة؛ لمساعدة المؤسسة على اتخاذ القرارات التي تمكنها من استغلال الفرص، وفي الوقت نفسه تجنب العراقيل والتحديات الخارجية.
- 7- **التواصل:** حيث يُعد نظام المعلومات بالمؤسسة شبكة اتصال داخلية تضمن ربط جميع الأقسام والمصالح مع بعضها بعضاً، وخارجية تسمح بتسهيل عملية الاتصال مع كل المستفيدين من المؤسسة. (منيرة، 2012، ص33)
- إنّ توفر نظام معلومات بهذه الخصائص يسمح للمؤسسة بالتسيير الجيد والناجح؛ مع إمكانية حصول الإدارة العليا على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة.

5/1/2 عوامل نجاح نظم المعلومات، وفشلها:

1/5/1/2 عوامل نجاح نظام المعلومات:

- 1- دعم الهيكل التنظيمي الداخلي لمؤسسة المعلومات.
- 2- بناء هياكل تنظيمية حديثة.
- 3- توفير المعلومات مع الحفاظ المستمر عليها لتلبية احتياجات جميع مستويات المؤسسة، ووظائفها الإدارية.
- 4- توفير الخبرات من القوى البشرية القائمين على استعمال نظم المعلومات وإدامتها.

2/5/1/2 أسباب فشل نظام المعلومات:

- 1- عدم مشاركة المستخدم النهائي للمعلومات.
- 2- عدم وضع الأهداف المرجوة من النظام.
- 3- افتقار المؤسسة لدعم الإدارة العليا.
- 4- عدم وجود جذور وأسس قوية للنظام في البيئة التنظيمية.
- 5- صعوبة التمييز بين مفهوم وطبيعة واستخدامات الأنواع المختلفة من نظم المعلومات.
- 6- الاهتمام بالأجهزة، وليس بالأهداف.
- 7- سوء تحديد الاحتياجات من المعلومات، وعدم الدقة في طلب موارد المعلومات. (زكية، 2016، ص22-

(23)



2/2 نظم المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات:

1/2/2 بداية استخدام نظم المعلومات المعاصرة وتكولوجيتها في المكتبات ومراكز المعلومات:

بدأت المكتبات في الخمسينيات من القرن العشرين باستخدام الأساليب التقنية لإدارة المعلومات. وقد كان ذلك باستعمال البطاقات المثقبة، وأدوات الفرز، والتجميع، والاحتساب بالآلة لتحليل رؤوس الموضوعات، وتكرار عناوين المجلات، وتطوير قوائم المصطلحات من أجل التّكشيف، ونتج عن مثل هذه المحاولات كشافات متخصصة كالكشاف الطبي، وكشاف العلوم التّربويّة، والمستخلصات الكيميائية. وفي الفترة مابين (1960-1970) جرى الانتقال من إدارة المجموعات المكتبيّة على أساس الحصر والرّصد الجامد إلى خدمات المعلومات الديناميكيّة والمُتحركة من خلال نظم الاتصالات، وتبادل المعلومات، ومن هنا بدأ الاستخدام الفعلي للحواسيب المركزيّة القادرة على خدمة عدد من المكتبات على أساس مشاركة الوقت.

وفي السّبعينيات بدأت تكنولوجيا الحاسوب توفّر خدمات الضّبط البيلوغرافي عن طريق استخدام قواعد بيانات مركزيّة تُسهّم عدد من المكتبات في إثرائها، مما مكّن من إيجاد فهارس مركزيّة وخدمات الفهرسة المركزيّة بين المكتبات؛ حيث ساعدت على الوصول إلى المجموعات المكتبيّة بشكل أسرع، وأسهمت في جعل الإعارة، والحجز، وضبط الدّوريات إجراءات أقلّ تعقيداً، وأكثر نفعاً في المكتبة. وفي الثّمانينيات دخل مفهوم المكتبة الموزّعة أو غير المركزيّة والمكتبة من غير جدران، والمكتبة الإلكترونيّة فأصبح بالإمكان استعمال المكتبة بدون الحضور إلى مبنى المكتبة، وذلك عن طريق الحاسوب وشبكاته، والمودم، والهاتف، وأصبح الفهرس المقروء آلياً السّمة الغالبة في المكتبات. وبدأ تدريجياً اختفاء الفهرس الورقي أو البطاقي؛ حيث قلّ استخدامه من قبل المُستفيدين من المكتبات، وزاد اعتماد المُستفيدين على الأنظمة المحوسبة للبحث عن المعلومات، ومرت السنوات في الثّمانينيات؛ حيث كان نوعا الفهارس الآليّة والورقي متوافرين؛ جنباً إلى جنب، وبدأت مرحلة الفهرس المقروء عن بُعد وبدون الاضطرار للوقوف أمام الصّناديق أو حتى الحضور إلى المكتبة، وأصبح بالإمكان البحث في أكثر من فهرس في الوقت نفسه. (خرميط، 2010، ص4-5)

2/2/2 أسباب استخدام نظم المعلومات في مؤسسات المعلومات:

نظراً لأنّ نظام المعلومات هو عبارة عن آليّة تسمح بجمع المعلومات المُخزنة وتنظيمها واسترجاعها ، ونظراً لما توفّره الحواسيب الإلكترونيّة من تسهيلات في الأعمال المكتبيّة والإداريّة المختلفة؛ وخاصةً



بالنسبة لاسترجاع المعلومات، فإنَّ التفكير الجدِّي في بناء نظام محوسب للمعلومات أصبح أمراً أساسياً لأسباب عدَّة، منها:

- 1- **السَّرعَة:** إنَّ الإجراءات التَّوثيقية المطلوبة للمعلومات وأوعيتها المختلفة، تكون أسرع بكثير عند استخدام الحواسيب، وخاصَّة بالنَّسبة لاسترجاع المعلومات.
 - 2- **الدَّقَّة:** إنَّ احتمال الوقوع في الخطأ أكبر بكثير في النِّظم التَّقليدية اليدويَّة من النِّظم المحوسَّبة، وذلك نتيجة التَّعب والإجهاد الذي يُصيب الإنسان في مجال العمل اليدوي، أمَّا الحاسوب فإنَّ أدائه يكون بالقابلية والدَّقة نفسها سواء في الدَّقائق الأولى من عمله أو في الدَّقائق الأخيرة منها.
 - 3- **توفير الجُهود:** فالجهد البشري في النِّظم التَّقليدية هو أكبر من الجهد المبذول في النِّظم المحوسَّبة، سواء كان ذلك على مستوى إجراءات التَّعامل مع المعلومات ومصادرها المختلفة ومُعالجتها وتخزينها، أم على مستوى استرجاع المعلومات والاستفادة منها من قِبَل الباحثين والمُستفيدين الآخرين.
 - 4- **كميَّة المعلومات:** إنَّ حجم المعلومات المُخزَّنة بالطرائق التَّقليدية محدودة مهما كان حجم الإمكانيات، قياساً بالإمكانيات الكبيرة المُتناهية لذاكرة الحواسيب، ووسائط الحفظ والتَّخزين الإلكترونيَّة الأخرى. (بلقاسم، 2014، ص14)
- وهناك أيضاً عدد من الأسباب والمسوغات التي تدعو إلى بناء نُظم المعلومات في المؤسسات التعليمية، يمكننا أن نحصرها بالآتي:

- 1- تعقيد الوظائف والأعمال وتطورها المُستمر؛ الأمر الذي يستوجب نظام مُحكم للمعلومات.
- 2- ازدياد الحاجة للمعلومات الدَّقيقة والسَّريعة والشَّاملة، ويأتي هذا عن طريق وجود نظام معلومات في المؤسسة.
- 3- التَّطورات التَّكنولوجيَّة السَّريعة، إضافة إلى تطور تكنولوجيا الاتِّصال، وتناقل المعلومات.
- 4- حاجة مُديري المؤسسات التَّعليميَّة (مُتخذي القرارات) إلى نُظم متطورة للمعلومات. (نادية، 2014، ص43).

3/2/2 الدور الفاعل لنظم المعلومات في المكتبات الجامعيَّة:

يتجلى الدور الفاعل لنظم المعلومات في المكتبات الجامعيَّة فيما يأتي:

- 1- تقديم خدمات أفضل لجمهور واسع من المُستفيدين والتَّحكُّم في الكم المُتزايد للمعلومات.
- 2- توفير الجهد، الوقت والمال في تأدية عدد من الخدمات، والاشتراك، والتَّعاون بين المكتبات الجامعيَّة المُختلفة.



- 3- رفع الكفاءات بخلق جوٍّ جماعي بين الموظّفين في المكتبات المُختلفة، وذلك بخلق المُنافسة والمُسابقات العلميّة، وتبادل الخبرات المهنيّة، وتنمية القدرات الذهنيّة، والمشاركة في تأدية المهام.
 - 4- إتاحة المعلومة من مواقع خاصّة بالمكتبة، وقواعد البيانات لخدماتها، ومواقع لموظّفيها وهيكلها الإداريّة.
 - 5- تقليص حجم الورق واختزال المكان بتوفير الحوامل الإلكترونيّة، وتدريب المُستفيدين للتعامل معها.
 - 6- خلق ما يُسمّى بالإدارة الإلكترونيّة بتوفير قاعات مُطالعة، وإتاحة الفهرس الإلكتروني. (زويلخة، 2017، ص113)
- كما تساهم نظم المعلومات في عملية تطوير العمليات التي تتم داخل المكتبات ومن أبرز العمليات التي طبقت عليها النظم الآليّة ما يأتي:

- أتمتة إجراءات الشراء، وأوامر التوريد، والإرجاع، والتسليم.
- إعداد الفهارس المحسّبة للمقتنيات.
- ضبط الإعارة في المكتبات الجامعية.
- أتمتة عمليات التزويد. (شريف، العسل، ٢٠٢١، ص٥٤)

إنّ هذه الدوافع كافية لتبنّي المكتبات ما يُسمّى بنظم المعلومات، التي أُحدثت وما تزال تُحدث عدداً من التّغيرات في مجال المعلومة، وفي تأدية الخدمة وإرضاء المُستفيد.

4/2/2 مراحل التّخطيط لتبنّي النّظم واعتماد البرمجيات في أتمتة المكتبات الجامعيّة:

لكي تتمكّن المكتبات من تحقيق أهدافها المرجوة من تبنيّ النّظم لا بُدّ لها من التّخطيط لهذا المشروع التقني، وذلك حسب ما يتوقّر لديها من إمكانيّات سواء ماليّة، بشريّة، ماديّة، وكذلك حسب الرصيد والجمهور الموجه إليه المعلومة.

وتتمثّل مراحل التّخطيط لتبنّي النّظم في المكتبات بما يأتي:

الخطوة الأولى: تتمثّل بوضع خطة ودراسة أولية يُعرّض فيها الواقع الحالي للمؤسسة من حيث النّظام التقليدي المُتبع إنّ وُجِدَ، والمشاكل والتّغّرات، وإظهار البدائل المُقترحة، وتحديد الأهداف المُتوقعة.

الخطوة الثانية: هُنا تُحدّد الاحتياجات أو المُتطلبات اللازمة لتطبيق النّظام؛ من موارد بشريّة وتجهيزات تقنيّة، وتحديد مواصفات النّظام الوظيفيّة؛ من عمليّات الفهرسة، والتّزويد، وضبط الدّوريّات، والبحث عن الملقّات، والجرد، وإعداد التّقارير، والإحصائيّات، والفهارس الآليّة، وكذلك تحديد المواصفات الفنيّة للنّظام من أجهزة وبرمجيّات.



الخطوة الثالثة: هنا يُطبَّق النظام مع ما يتلاءم ومكتبتنا، وفيها تُقدَّم العروض والمناقصات ويُختار الصحيح، ثمَّ تُحلَّل المعلومات وتحدد الكلفة، وتختار النظام المناسب.

الخطوة الرابعة: يُخطَّط للانتقال إلى النظام الجديد، وتبدأ عملية أتمتة السجلات، وتحويل الملفات من شكلها المقروء إلى شكلها المحوسب، تُختار المعايير الببليوغرافية، وتحدد السجلات والملفات المراد حوسبتها، وتُجَرَّد المجموعات الموجودة فعلياً في المكتبة ثمَّ تُطبَّق السياسات المُتفق عليها في الفهرسة.

الخطوة الخامسة: وهي المرحلة الأخيرة التي يُعدُّ فيها خطة لتفصيل النظام، وفيها تتم عملية تدريب العاملين على استعمال تسجيلات مارك، وتوحيد مداخل الملفات المختلفة، والتدريب على استخدام النظام.

فمن خلال هذه الخطوات تُدرك مدى أهمية الدراسة العلمية المُنهجية قبل تبني النظام أو مدى ضرورة دراسة البيئة أو الوسط الذي يُدخل فيه النظام.

فهذه الخطوات بلا شك تقلل من الوقوع في الأخطاء وتوضِّح كيفية التعامل مع النظام.

(زويلخة، 2017، ص114-115)



5/2/2 أهم نظم المعلومات المستخدمة في المكتبات الجامعية:

تستخدم المكتبات ومراكز المعلومات الحديثة في مختلف أنحاء العالم النظم الآلية لأداء شتى العمليات والوظائف التي تقوم بها بكفاءة وسرعة فائقة وسهولة، فالنظام الآلي المتكامل يُعدّ تطويراً للنظام اليدوي ليُصبح أكثر كفاءة لخدمة المُستفيدين، فهو بمثابة الأداة التي تُتيح الاستخدام الأمثل للإمكانيات المُتاحة بالفعل.

ومن أبرز هذه الأنظمة وأكثرها تطبيقاً على المستوى العالمي في المكتبات ومراكز المعلومات الأنواع التالية:

1/5/2/2 نظام الأفق Horizon :

يُعتبر نظام الأفق نظاماً متكاملاً لإدارة المكتبات فهو يقوم بجميع العمليات الفنية والمكتبية، تمّ إنتاجه في الثمانينات من قبل شركة Ameritech Library وفي عام 1991 استخدمته أكثر من 5000 مكتبة في جميع أنحاء العالم. وبعد ذلك تمّ تطويره من قبل شركة ماركويز marquis وفي عام 1993 انتقلت ملكية النظام إلى شركة داينكس التي أطلقت النسخة الجديدة من النظام عام 1994 وفي العام نفسه قامت شركة النظم العربية بتعريب النظام بالتعاون مع شركة Ameritech حيث تمّ إنتاج نسخة ثنائية اللغة تدعم اللغة العربية، ويُعد نظام الأفق من بين أفضل الأنظمة العالمية من حيث الإمكانيات والتقنيات، فقد صُمم بحيث يستطيع استيعاب جميع الإصدارات المُستقبلية بسهولة فصدّرت عدة إصدارات للنظام وأحدثها الإصدار 7,3 التي تمّ ال التي تمّ الإعلان عنها عام 2004. (اسماعيل، 2019، ص701)

2/5/2/2 نظام يونيكورن UNICORN:

يُعد نظام اليونيكورن نظام آلي متكامل للمكتبات تمّ تطويره من قبل شركة سيرسي SIRSI وكل إصدارات خاصة بنوع من المكتبات فهناك طبعة مخصصة للمكتبات المدرسية، العامة، الأكاديمية، وأخرى للمتخصصة، إضافة لذلك توفر الشركة عدة إصدارات وفقاً لكل من: نوع الحاسوب، نوع المكتبة، نوع نظم التشغيل، وفي عام 1982 طُوّر النظام ليعمل على نظام التشغيل UNIX وفق بيئة الخادم/العميل، وفي عام 1997 تمّ تطويره ليعمل في بيئة Windows NT وهو نظام مُتعدد اللغات يدعم اللغة العربية والإنكليزية فضلاً عن بعض اللغات الأخرى. (اسماعيل، 2019، ص702)



3/5/2/2 نظام سيمفوني symphony:

يُعد نظام سيمفوني من أحدث الأنظمة الآلية المتكاملة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات صممتها شركة SIRSI DYNIX التي تُعد من أكبر الشركات المتخصصة في نظم المكتبات والرائدة عالمياً في هذا المجال، حيثُ اشتهرت هذه الشركة بالسعي وراء التطورات التكنولوجية في البيئة الرقمية من خلال توفيرها لأحدث نظم إدارة المكتبات، وهذه الشركة هي نتاج اندماج شركة SIRSI مع شركة DYNIX الذي حدث منذُ نهاية عام 2005 وبدايات 2006 وبالتالي أصبحت SIRSI DYNIX هي المسؤولة عن تسويق وتطوير نظامي الأفق واليونيكورن، وتُعتبر إصداره نظام السيمفوني هي أحدث الإصدارات التي نتجت عن دمج هذين النظامين حيثُ أعلنت هذه الشركة في المؤتمر السنوي لجمعية المكتبات الأمريكية ALA عام 2007 عن طرح الجيل الجديد من نظام إدارة المكتبات سيمفوني والذي يُمثل نقلة نوعية كبيرة في الخدمات التي تقدمها أنظمة إدارة المكتبات حيثُ يدمج نظام سيمفوني بين أفضل خصائص وميزات النظامين الأكثر انتشاراً عالمياً وهما (الأفق، واليونيكورن) في نظام واحد فضلاً عن الخصائص والإمكانيات والخدمات والوظائف الجديدة التي يدعمها النظام، فنظام سيمفوني صُمم ليكون نظاماً شاملاً حرصت الشركة المنتجة له على تكامله وتطوير أسلوب عمله فأصدرت عدّة إصدارات من النظام منها إصداره 3.3 عام 2009 ثم تلاها 3.4 عام 2010. فالإصداره الأحدث 3.4.1 والتي تمّ الإعلان عنها في عام 2011 حيثُ أضافت هذه الإصدارات المُتتالية تطورات عدة منها ما يتعلق بنظام التزويد والإعارة والفهرسة وغيرها من التطورات التي ساهمت في تطوير كفاءة النظام . ومن مزايا نظام سيمفوني المرونة والقدرة على التكيف، توفير الوقت والجهد، توفير الخدمات المعلوماتية، تعزيز خدمات الكشف عن طريق كشف مقالات الدوريات آلياً وربطها برؤوس الموضوعات، إمكانية دمج النظام مع برمجيات مكتبات أخرى، والدقة العالية بالإضافة إلى القدرة على تصميم واستخراج التقارير.

(إسماعيل، 2019، ص705)

4/5/2/2 نظام كوها Koha :

يُعد أول نظام آلي متكامل مفتوح المصدر لإدارة المكتبات، مجاني في الاستخدام على مستوى العالم، ويتم تطويره من خلال مجتمع كبير من المُستخدمين والمكتبات والمتخصصين والمبرمجين لتحقيق



الأهداف التكنولوجية المرجوة منه، ويُلاحظ نمو وتطور مميزات نظام كوها لتواجه احتياجات المُستخدمين بشكل كبير.

ويتناسب كوها مع جميع أحجام المكتبات ومُقتنياتها فعلياً، فهو نظام مكتبات مُتكامل بإمكانات متطورة تتضمن الوظائف الأساسية والمُقدمة التي يُمكن أن تُقدمها النظم الآلية، فهو يحتوي على العديد من النظم الفرعية كالنظام الفرعي للتزويد والفهرسة والإعارة بين المكتبات، وضبط الدوريات ومتابعتها بالإضافة لوجود نظام قوي لإعداد التقارير من خلال تقارير جاهزة أو إتاحة عمل تقارير من خلال لغة SQL. (إبراهيم، 2015، ص46)

5/5/2/2 برمجية "Pour Ma Bibliotheque" PMB :

من البرمجيات المتكاملة مفتوحة المصدر، وهي بمنزلة نظام مُتكامل في المكتبات؛ لاحتوائها على كل الوظائف الإدارية والفنية التي تقوم بها المكتبة. وتُطبق مجموعة من الوظائف، مثل:

أ- إمكانية تكوين مجموعات مُعينة من المستفيدين، ومنحهم امتيازات وحقوق مختلفة لإعارة المستفيدين.

ب- توفير إمكانية واسعة للبحث؛ أي البحث حسب نوع الوثيقة "المؤلف، العنوان، الكلمات المفتاحية"

ت- وجود عدّة طرائق للحصول على مختلف التقارير والإحصائيات.

ث- توفير محرك بحث متعدد المعايير، ويعمل بالمنطق البوليني.

ج- تُتيح للمستفيدين البحث والاستعراض وفق خيارات متعددة. (حنيفة، 2019، ص93-102)

6/5/2/2 نظام المستقبل:

هو نظام يسمح باستيعاب وجود أكثر من مكتبة معاً تعمل على النظام نفسه، ومن ثمّ توحيد عمل المكتبات في هذا النظام يشترط توفير هذا النظام في المكتبات المُراد توحيد عملها أو خلق شبكة تواصل بينها. (زويلخة، 2017، ص125)



3/2 أنواع نظم المعلومات:

1/3/2 أنواع نظم المعلومات حسب المستويات الإدارية:

1- نظم المستوى التشغيلي: هي نظم تشغيلية تعمل على مراقبة النشاطات المختلفة والمعاملات التجارية في المؤسسة من تسويق وإنتاج وموارد بشرية، وما تحتويه من نظم فرعية لمعالجة الحركات المختلفة المتعلقة بها.

2- نظم مستوى الإدارة التكتيكي: نظم معلومات على مستوى مراقبة الإدارة، تعمل على دعم ومراقبة، ومراجعة، اتخاذ القرار، وإدارة الأنشطة في الإدارة الوسطى، وغالباً ما تدعم هذه النظم القرارات شبه الهيكلية، حيث تخدم تخطيط الوظائف والمراقبة واتخاذ القرارات عن طريق تقديم ملخص روتيني يهدف إلى السرعة في إنجاز التقارير.

3- نظم المستوى الاستراتيجي: تدعم هذه النظم نشاطات التخطيط طويل الأجل الاستراتيجي للإدارة العليا في المؤسسة، إذ تأخذ هذه النظم في الاعتبار البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة. (صباح، 2018، ص34)

✓ ويمكن تقسيم نظم المعلومات إلى الأنواع الرئيسية التالية:

2/3/2 نظم معالجة المعاملات.

1/2/3/2 مفهوم نظم معالجة المعاملات:

هي نظم مبنية على استعمال الحاسوب، تجمع البيانات الخاصة بالأحداث اليومية لأنشطة وعمليات المؤسسة وتُسجلها وتُعالجها، بالإضافة إلى جمع وتسجيل الأحداث في البيئة الخارجية للحصول على معلومات، وبثها في شكل تقارير روتينية لمستخدميها سواء داخل أو خارج المؤسسة. وهي نظم محوسبة تدعم المستوى التشغيلي في المؤسسة عن طريق استخدامها في جمع وتسجيل ومعالجة الوقائع والأحداث وتفاصيل الأنشطة الروتينية اليومية الخاصة بالمجالات الوظيفية المختلفة وذلك فور حدوثها، أو عن طريق تخزينها في قاعدة البيانات. (مراد، 2010، ص32)

2/2/3/2 أهداف نظم معالجة المعاملات:

- 1- ضمان فعالية وكفاءة العمليات في المؤسسة.
- 2- حفظ البيانات وتخزينها لحين طلبها على شكل تقارير.



3- تزويد نظم المعلومات التي تخدم المستويين الإداري والاستراتيجي بالبيانات الضرورية؛ للتأكد من الدقة في البيانات والمعلومات. (مراد، 2010، ص34)

3/3/2 نظم المعلومات الإدارية Management Information Systems:

1/3/3/2 مفهوم نظم المعلومات الإدارية

لقد تعددت التعاريف التي قدّمها الكتاب والباحثون حول مفهوم "نظم المعلومات الإدارية" ولكن بالرغم من ذلك، فإنّ هذه التعاريف تصبُّ كلّها باتّجاه ربط العمليّات والوظائف الإداريّة بتكنولوجيا المعلومات وتطبيقات الحاسوب واستخداماتها في معالجة البيانات وتوفير المعلومات. (مراد، 2010، ص43)

فقد عرّف "رزوق مريم" نظام المعلومات الإداري بأنه: نظام متكامل مبني على الإنسان والآلة يوفر المعلومات لأغراض دعم العمليّات ووظائف اتّخاذ القرارات في المؤسسة.

(مريم، 2012، ص57)

في حين عرف "حمد ضوالبيت" نظم المعلومات الإدارية بأنها: النظم التي تعتمد على الحاسب في إدارة المعلومات وتشغيلها لتمكّن المستخدم من اتّخاذ القرار السليم. (ضوالبيت، عبدالله، 2017، ص132)

كما عرّف "فايق عبد الجواد" نظم المعلومات الإدارية بأنها: مجموعة من العناصر البشرية والتكنولوجية تقوم بجمع البيانات وتشغيلها طبقاً لقواعد وإجراءات محددة بغرض تحويلها إلى معلومات تُساعد الإدارة في التخطيط والتنظيم والرقابة والتقييم واتخاذ القرارات. (عبدالجواد، 2005، ص37)

وتُستخدم نظم المعلومات الإدارية في إصدار نوعين من التقارير لأصحاب العلاقة:

النوع الأول ——— تقارير دورية: وهي تقارير تصدر كل فترة زمنية معينة مثل شهر، سنة، تحتوي على معلومات تُفيد في صنع القرار.

النوع الثاني ——— تقارير خاصة: وهي تقارير يطلبها المستخدم من النظام وقت الحاجة لصنع قرار مُعين طارئ، أو معلومات عن أي موضوع يُصدره التقرير الدوري لكن المُستخدم بحاجة قبل وقته. (نظم المعلومات الإدارية، تاريخ الاسترجاع 2020/12/13)

مما تقدم ذكره نجد أن نظام المعلومات الإداري هو نظام متكامل يعتمد على الحاسوب لمعالجة البيانات، وتحويلها إلى معلومات بغرض تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات دقيقة، لإنجاز الوظائف الإدارية، واتخاذ القرارات، وحل المشكلات.



2/3/3/2 خصائص نظم المعلومات الإدارية، وفوائدها.

1/2/3/3/2 خصائص نظم المعلومات الإدارية:

- 1- يُمكنها دعم الإدارة الاستراتيجية من خلال نوعية التقارير التي تُنتجها.
- 2- تعتمد على المعلومات المتوفرة داخل المؤسسة.
- 3- تُساعد مُتخذي القرار الذين يستخدمون بيانات ماضية وحالية.
- 4- تتصف مُتطلباتها من المعلومات بالثبات والاستقرار. (مريم، 2012، ص57)
- 5- توفير المعلومات بعد معالجة البيانات، إذ تعرض نظم المعلومات الإدارية الإجراءات التي تُتبع من أجل معالجة البيانات التي تُؤلّد داخل المؤسسة.
- 6- تصميم نظم معلومات لمواقع العمل بدل تقسيم الأفراد، وتصميم هذه النظم وفق مستويات العمل الذي يُمكن أن يقوم به هذا الفرد، وتعتمد لحد كبير على الهيكل الإداري للمؤسسة من حيث احتياجاته للمعلومات.
- 7- تصميم المعلومات من أجل المؤسسات المختلفة للإدارة، ومن المُفترض أن تُلبّي احتياجات مُتخذي القرار في المؤسسة على جميع المستويات الإدارية.
- 8- يجب أن تكون نظم المعلومات الإدارية متكاملة مع قواعد البيانات، وتقوم طريقة التكامل على تقادي التكرار في التخزين، ومعالجة البيانات، ومن ثمّ وضع التقارير، كما يجب أن تكون نقطة الإدخال للبيانات واحدة. (ضوالبيت، عبدالله، 2017، ص134)

2/2/3/3/2 فوائد نظم المعلومات الإدارية:

لنظم المعلومات الإدارية فوائد مُتعددة، أهمها:

- 4- تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة لمساعدتها في اتخاذ القرار.
 - 5- تقديم المعلومات لجميع العاملين لمساعدتهم في أنشطتهم الوظيفية.
 - 6- المساعدة في تقييم أنشطة المؤسسة وإجراء عملية الرقابة.
 - 7- حفظ البيانات لغرض إتاحتها عند الحاجة لمستخدميها. (ياسين، 2005، ص21)
- والثمرة الحقيقية من نظم المعلومات الإدارية هي تزويد المستويات الإدارية المختلفة في مؤسسة المعلومات بكل ما تحتاجه من معلومات تُساعد القائمين بالعمل على اتخاذ القرار المناسب، فنظم المعلومات الإدارية هي طريقة لإبراز المعلومة في الوقت المناسب للشخص المسؤول. (نظم المعلومات الإدارية، تاريخ الاسترجاع 2020/12/13)



3/3/3/2 وظائف نظم المعلومات الإدارية في المكتبات ومراكز المعلومات، ومهامها:

1/3/3/3/2 وظائف نظم المعلومات الإدارية في المكتبات ومركز المعلومات:

تتجلى وظائف نظم المعلومات الإدارية في المكتبات ومراكز المعلومات بما يأتي:

- 1- الحصول على البيانات من المصادر المختلفة (داخلية - خارجية).
- 2- التأكد من صحة البيانات ودقتها.
- 3- تنظيم البيانات (فرز - تبويب - ترميز).
- 4- تخزين البيانات (أقراص صلبة - أقراص مُمغنطة).
- 5- إجراء العمليات الحسابية والمنطقية على البيانات.
- 6- استرجاع المعلومات (تقارير مطبوعة - جداول - رسومات بيانية).
- 7- نقل المعلومات من مكان إلى آخر بوساطة التقارير المطبوعة أو شاشات الحاسوب أو وسائط التخزين المُمغنطة المختلفة (نظم المعلومات الإدارية في المكتبات ومراكز المعلومات، تاريخ الاسترجاع 2020/10/9)

والوظيفة الأساسية لنظم المعلومات الإدارية هي الحصول على البيانات ومعالجتها لإنتاج المعلومات المفيدة للإدارة يتم استرجاعها في الوقت المناسب والدقة المناسبة. (ضوالبيت، عبدالله، 2017، ص133)

2/3/3/3/2 أهداف نظم المعلومات الإدارية:

الهدف الأساسي لنظم المعلومات الإدارية هو تزويد كافة المستخدمين والمُنتفعين بالمعلومات الضرورية التي يحتاجون إليها لتنمية مداركهم، وإكسابهم توجيهات وخبرات تُسهم في تحقيق الأهداف التي يسعون إليها، بالإضافة إلى العديد من الأهداف:

- 1- المساعدة في ربط الأهداف الفرعية المُتعددة، وتوجيهها جميعاً نحو تحقيق الأهداف العامة الشاملة.
- 2- ربط النظم الفرعية العديدة معاً في كيان مُتكامل يعمل على تنسيق تدفقات البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة لمن يطلبها.



- 3- تسهيل عملية اتخاذ القرارات في مختلف نوعياتها ومستوياتها.
- 4- تبسيط سبل وأساليب إعداد وإنتاج التقارير على كافة أنواعها وأشكالها. (فروانة، 2015، ص18)

4/3/3/2 أسباب استخدام نُظم المعلومات الإدارية في المكتبات ومراكز المعلومات:

أكثر ما يحتاجه أخصائي المعلومات في الوقت الحالي هي المعلومات أكثر من أي وقت مضى، المعلومات التي تسمح لهم بالتخطيط بالصورة الصحيحة؛ لمعرفة ما إذا كانت المكتبة تقدّم خدماتها للمجتمع الأكاديمي أم لا.

لذلك كان لا بُدّ من إدخال الحاسبات في المكتبات الأكاديمية للاستجابة لمشكلة التعامل مع زيادة أعباء العمل مع قلة عدد الموظفين. كذلك كان لا بُدّ من إدخال نظم معلومات إدارية قادرة على معالجة البيانات، وتعزيز المعلومات وتوفيرها، وتقديم التقارير بصورة أكثر دقة، وأسرع من الأنظمة اليدوية.

وتزوّد نظم المعلومات الإدارية موظفي المكتبة والقراء المستفيدين بالبيانات والمعلومات التي يحتاجونها مما يساهم في تعزيز فاعلية المكتبة وكفائتها، كما تساهم في مساعدة الموظفين على عملية صنع القرارات اليدوية والسيطرة على الموارد، ورصد مخصصات الميزانية، ووضع تقارير داخلية وخارجية للتخطيط على المدى الطويل، ووضع الاستراتيجيات البديلة وخطط الطوارئ. (Ahmed، تاريخ الاسترجاع 2020/12/15)

ـ وقد أصبحت نظم المعلومات الإدارية مُهمّة وضرورية جداً للمكتبات ومراكز المعلومات في الوقت الحاضر، وذلك للأسباب الآتية:

1- زيادة التعقيد في مهام ووظائف إدارة المكتبات أو مراكز المعلومات، نتيجة لتأثير المكتبة أو مركز المعلومات بالتغييرات في البيئة الداخليّة والخارجيّة وما يواكبه من تعقيد في عملية اتّخاذ القرار. لذلك لا بُدّ لمديري المكتبات ومراكز المعلومات كمتخذي قرارات استخدام وسائل ونظم جديدة تُساعدهم على اتّخاذ القرار، وتمدّهم بالمعلومات اللازمة لذلك.

2- زيادة أهميّة المعلومات وقيمتها في المكتبات ومراكز المعلومات، بوصفها مورداً استراتيجياً. وأنها الأساس في التّقدّم والتّطوّر والبقاء والاستمراريّة؛ إذ إنّ معالجة المعلومات وتحليلها هي وظيفة جديدة لإدارة المكتبة أو مركز المعلومات. (نظم المعلومات الإدارية في المكتبات ومراكز المعلومات، تاريخ الاسترجاع 2020/10/9)

3- توسيع المكتبات ومراكز المعلومات، وزيادة عدد الوحدات فيها، وتبعاً لهذا زيادة عدد العاملين على نحو لم تعد الأنظمة التقليديّة قادرة على مدّ الإدارة بالمعلومات اللازمة لها بالنوعيّة والكميّة المناسبين في الوقت المطلوب.



- 4- التّطوّر المُتلاحق في مجال تقنيّة المعلومات والاتّصالات واستخدامها على نحو مُكثّف في المكتبات ومراكز المعلومات، إذ تُعدّ التقانة أحد العناصر الأساسيّة المكوّنة لنظام المعلومات الإداري الحديث.
- 5- احتدام المنافسة بين المكتبات في مجالات كثيرة، مثل تنوّع المُنتجات والخدمات الجيّدة، وتطوير النّوعيّة والتّقنيّات المُستخدمة في استقطاب المُستفيدين.
- 6- التّحدّي الذي يواجه المكتبات الجامعيّة في الوقت الرّاهن هو كيفيّة الاستفادة من التقانة في تصميم نُظم المعلومات الإداريّة التي تُمكنها من المنافسة، ومُلاحقة التّطوّر الحاصل لترقية أدائها. (ضوالبيت، عبدالله، 2017، ص137)

4/3/2 نظم دعم القرارات.

1/4/3/2 مفهوم نظم دعم القرار.

نظم دعم القرار: هي النظم التي توفّر المعلومات الضرورية واللازمة لحل المشاكل التي تعترض سير العمل، وتقديمها للمدراء لمُساعدتهم على اتخاذ القرار المُناسب، وقد تأتي هذه المعلومات على شكل تقارير أو رسوم بيانية أو أشكال أو غيرها. (أوحيدة، 2012، ص37)

2/4/3/2 فوائد نظم دعم القرار:

يسعى نظام دعم القرارات إلى تحقيق مجموعة من الفوائد، منها:

- 1- دعم حل المُشكلات المُعقدة.
- 2- توفير إمكانيّة تجربة العديد من الاستراتيجيات للحلول المُقترحة بسرعة وموضوعية.
- 3- تقليل كبير للتكاليف، وذلك بتقليل تكلفة القرار الخطأ أو إلغائه. (مراد، 2010، ص38)
- 4- يُحسن الكفاءة الشخصية.
- 5- يُسهل الاتصال بين الأفراد.
- 6- يُشجع التعلّم أو التدريب.
- 7- يخلق ميزة تنافسية في المؤسسة. (أوحيدة، 2012، ص38)



3/4/3/2 أنواع نظم دعم القرار:

- 1- نظام دعم القرارات الفردية: وهي تُركز على وجود مُستخدم فردي يؤدي نفس الأنشطة في اتخاذ قرارات قد تتكرر على فترات زمنية مختلفة مثل اختيار الأسهم أو السندات.
- 2- نظام دعم القرارات الجماعية: يكون فيها التركيز على وجود مجموعة من الأفراد كمستخدمي النظم، ويكون كل منهم مسؤولاً عن أداء مهام مستقلة عن تلك التي يؤديها الآخرون، ولكنها مرتبطة بها لدرجة عالية مثل نظام دعم القرار في الإدارة المالية لمؤسسة ما.
- 3- نظام دعم القرارات التنظيمية: فيكون التركيز فيها على أداء مهام تنظيمية تتضمن تتابع العمليات التي تنتمي إلى مجالات وظيفية مختلفة مثل القرارات المتعلقة بالتخطيط طويل الأجل وعملية تخصيص الموارد وعملية توزيع المهام. (عبدالله، د.ت، ص16)

4/4/3/2 دور نظم دعم القرار في المستويات التنظيمية المختلفة:

- 1- المستوى الاستراتيجي (الإدارة العليا): وتُستخدم فيها النماذج الاستراتيجية المُساهمة في عملية التخطيط الاستراتيجي. ومن أمثلة هذه النماذج تلك المُستخدمة في تحديد الأهداف الاستراتيجية، وتخطيط عملية الاندماج والاستحواذ، وإجراء التحليل البيئي.
- 2- المستوى التكتيكي (الإدارة الوسطى): يتم فيها التعامل مع النماذج التكتيكية التي تُستخدم في عمليات تخصيص موارد المؤسسة والرقابة عليها، ومن أمثلتها تلك النماذج التي تهتم بتخطيط القوى العاملة، وإعداد الموازنات، وغالباً ما تُغطي هذه النماذج فترات زمنية قصير الأجل مقارنةً بالنماذج الاستراتيجية.
- 3- المستوى التشغيلي: تُستخدم النماذج التشغيلية فيه لدعم أنشطة العمل اليومية، والتي تتم في المستويات الدنيا التنفيذية. ومن أمثلة هذه النماذج تلك التي تُستخدم في جدولة الإنتاج، وتخطيط العمليات، والرقابة على الجودة. (عبدالله، د.ت، ص19)

5/3/2 نظم دعم المديرين التنفيذيين:

هي نظم معلومات على المستوى الاستراتيجي في المؤسسة، صُممت لمُساعدة الإدارة العليا في اتخاذ القرارات غير الهيكلية من خلال تصاميم مُتقدمة، فالمستوى الاستراتيجي مُمثلاً بالإدارة العليا



يهتم بالدرجة الأولى بأنشطة وعمليات صياغة وتطبيق وتقييم استراتيجية الأعمال الشاملة للمؤسسة، وهذا يستوجب وجود تحليل منهجي دقيق لعناصر القوة والضعف الموجودة في البيئة الداخلية لها، والفرص والتهديدات الحالية والمتوقعة الموجودة في البيئة الخارجية، بالإضافة إلى دراسة وتحليل هيكلية المنافسة في السوق، وذلك من خلال اختيار الاستراتيجية التي تُحقق للمؤسسة الميزة الطريقة تنافسية الاستراتيجية، وعليه يتم تصميم نظم المعلومات الاستراتيجية أو النظم التي تقع في حقل دعم الإدارة العليا بطريقة تضمن تلبية احتياجات الإدارة الاستراتيجية في مجال صياغة وتطبيق استراتيجية المؤسسة من خلال ما تُقدمه من معلومات عن البيئة الخارجية بالدرجة الأولى، من أجل مقارنة النتائج الخاصة بالفرص والتهديدات بالمعلومات التي تحصل عليها هذه النظم من تحليل البيئة الداخلية للمؤسسة، أو من خلال نظم معلومات أخرى أكثر توجهاً نحو البيئة الداخلية مثل نظم المعلومات الإدارية. (صباح، 2018، ص41)

6/3/2 النظم الخبيرة:

1/6/3/2 مفهوم النظم الخبيرة:

النظام الخبير هو نظام معلومات مبني على الحاسب الآلي يقوم بوضع الحلول للمشكلات المتعلقة بنظام مُعَيَّن. (عبدالله، د.ت ، ص2)

وتُعرف النظم الخبيرة بأنها عبارة عن الأنظمة القادرة على تقديم حلول لمشاكل مُعينة في مجال مُعَيَّن، أو هي النظم القادرة على إعطاء المشورة سواء بمستوى أعلى أو مستوى مُماثل لتلك التي يتم تقديمها من قبل الخبراء البشر في نفس المجال، ومن هنا أصبح بناء النظم الخبيرة وتطبيقها في مجالات متنوعة موضوعاً منفصلاً ومعروفاً كما في هندسة المعرفة. (أبوزايد ، 2017، ص20)

كما عُرِّفت بأنها عملية استخدام معارف الخبراء ولك عن طريق تجميع واستخدام معلومات وخبرة خبير أو أكثر في مجال مُعَيَّن واستخدام القواعد المأخوذة من الخبرة الإنسانية المُتراكمة على هيئة مُقدمات ونتائج في مجال مُعَيَّن. (الشيخ، 2018، ص386)



2/6/3/2 أنواع النظم الخبييرة:

يُمكن تصنيف النظم الخبييرة إلى ثلاثة أنواع أساسية:

- 1- النظم الخبييرة التي تعمل كمُساعد: وتُعد هذه النظم أقل النظم خبرة حيثُ يقوم النظام بمُساعدة المُستخدم في أداء التحليل الروتيني لبعض الأعمال، وتوضيح الأنشطة التي تحتاج إلى تدخل العنصر البشري.
- 2- النظم الخبييرة التي تعمل كزميل: حيثُ تسمح هذه النظم المُستخدم أن يتناقش بالمُشكلة مع النظام وي طرح أسئلة لفهم المنطق الذي يستخدمه النظام بغرض التوصل لقرار مُشترك، وعندما يتضح للمُستخدم أنَّ النظام يسير في مسار خاطئ لحل المشكلة فإنه يقوم بتوفير مزيد من المعلومات لتصحيح هذا المسار.
- 3- النظم الخبييرة التي تعمل كخبير حقيقي: يقوم المُستخدم في هذا النوع من النظم بقبول نصيحة النظام بدون مناقشة، وهذا يعني أنَّ النظام يُمكنه أن يؤدي أعمالاً لا يستطيع أن يؤديها إلا الخبراء البشر الذين يُمثلون أفضل 10% أو 20% من الخبراء في هذا المجال. (عبدالله، د.ت، ص6)

3/6/3/2 مزايا النظم الخبييرة:

من أهم المزايا التي تعود على المؤسسة من استخدام النظم الخبييرة:

- 1- الحصول على الخبرات النادرة حيثُ توفر النظم الخبييرة المعرفة النادرة والخبرات المميزة في مجال مُعين، وتسمح للآخرين باستخدامها بسهولة.
- 2- تحسين الإنتاجية: حيثُ تعمل النظم الخبييرة بشكل أسرع وأسرع من العنصر البشري، كما أنها تعمل على تخفيض التكاليف الناتجة عن أخطاء الأفراد.
- 3- إمكانية العمل في مواقف الخطر، حيثُ تستطيع النظم الخبييرة العمل في ظروف الخطر مثل درجات الحرارة المرتفعة أو المنخفضة جداً وغيرها من الظروف التي تُعرض الإنسان إلى المخاطر.
- 4- المرونة حيثُ تتصف النظم الخبييرة بالمرونة في الحلول المُقدمة للمُستخدمين، فبناءً على نوع المدخلات تتخذ القواعد المُستخدمة في حل المُشكلات.
- 5- العمل في ظل معلومات غير مؤكدة.
- 6- إمكانية نقل المعرفة إلى أماكن مُتباعدة جُغرافياً. (عبدالله، د.ت، ص7)



- 7- جميع قراراتها تقوم على المنطق وتسير وفق الأهداف العامة وتخلو من التحيز للأهداف الشخصية.
 - 8- لا يمكن ان يُخطئ النظام الخبير حسابياً ودائماً مُلم بكل ما يُطلب منه.
 - 9- يُستخدم في اتخاذ القرارات وحل المُشكلات.
 - 10- يُجيب المستخدمين على استفساراتهم، ويُصحح أخطائهم ويحل مشكلاتهم.
- (الشيخ، 2018، ص287)

4/6/3/2 خصائص النظم الخبيرة:

- 1- معالجة المشاكل التي لا يعرف لها خوارزمية مُحددة.
- 2- تكون المعرفة معزولة عن قاعدة الاستنتاج وهذا يُسهل عملية إضافة معرفة جديدة.
- 3- قادرة على عرض معلوماته بصورة يفهمها المُستخدم.
- 4- يعمل بالسرعة التي يتطلبها الموقف، وهذا يعني أن تكون سرعة المُعالجة بنفس سرعة الحدث للأنظمة التي تتفاعل مع الإنسان.
- 5- وجود حل مُخصص لكل مُشكلة ولكل فئة مُتجانسة من المشاكل. (أبوزايد، 2017، ص28)
- 6- تُعتبر مجموعة فرعية من أنظمة الذكاء الصناعي.
- 7- تُصمم بناءً على وجود معرفة دقيقة وكثيفة عن المجال محل الدراسة.
- 8- تمتلك القدرة على الاستدلال على معارف جديدة من المعارف الحالية. (الشيخ، 2018، ص287)

5/6/3/2 مُشكلات النظم الخبيرة:

- على الرغم من المزايا التي تعود على الأفراد والمؤسسات من استخدام النظم الخبيرة إلا أنها تتضمن عدداً من المشكلات أهمها:
- 1- أن المعرفة لا تكن معدة ومُتاحة دائماً.
 - 2- صعوبة استخلاص الخبرة من البشر.
 - 3- تعرض نقل المعرفة إلى التحيزات الإدراكية والحكمية.
 - 4- عدم ثقة المستخدمين في النظام.
 - 5- عدم وجود وسيلة للتأكد من جودة التوصيات المُقترحة من قبل الخبراء.



6- ارتفاع تكاليف تصميم النظم الخبيرة. (عبدالله، د.ت، ص7)

بالإضافة إلى مجموعة من المعوقات التي تحدّ من انتشار النظم الخبيرة في المجالات الإدارية:

- 1- التكلفة المرتفعة لها.
- 2- عدم توفر المعرفة والخبرة لدى العاملين.
- 3- تتطلب تغيير في مستوى الهيكل الإداري والتنظيمي.
- 4- تتطلب عملية تطوير وتحسين مُستمرة. (أبوزايد، 2017، ص29)

7/3/2 تخطيط موارد المؤسسة:

1/7/3/2 مفهوم نظم تخطيط موارد المؤسسة:

- هي عبارة عن حزمة برمجيات تطبيقية قياسية وقابلة للتخصيص بنفس الوقت تتضمن حلول مُتكاملة للوظائف الرئيسية في المنظمة ابتداءً من إدارة سلسلة التوريد ومراقبة المخزون وإدارة علاقات الزبائن والمحاسبة المالية وشؤون العاملين، وُصّمت هذه الأنظمة بطريقة تهدف إلى تعزيز وتحسين القدرة التنافسية للمنظمة عن طريق توليد المعلومات ذات الخصائص العالية مثل الدقة المتناهية، توفير المعلومات في الوقت المناسب وغيرها. (الفاعوري، 2012، ص12)
- كما عُرِّفت بأنها نظم مُتكاملة تُغطي جميع جوانب النشاط، وقد صُممت هذه الأنظمة كمجموعة مُتكاملة من البرامج ترتبط جميعها بقاعدة بيانات تدعم كل أجزاء المنظمة، وأهم ما يميزها تحقيقها لتكامل مُستمر للمعلومات المتدفقة عبر أجزاء المؤسسة. (عبداللطيف، 2017، ص13)

2/7/3/2 خصائص نظم تخطيط موارد المؤسسة:

- 1- تحتوي هذه النظم على مجموعة برامج أو برمجيات جاهزة تُشكل فيما بينها برنامج واحد مُتكامل يهدف إلى رفع كفاءة أداء جميع الأقسام بالمؤسسة وبخاصة قسم الإدارة المالية، وتسهيل عملية إعداد التقرير المالي وغيرها.
- 2- تسمح نظم تخطيط موارد المشروع بمكنة وتكامل جميع وظائف المؤسسة ومُشاركتها في قواعد البيانات وإنتاج والحصول على معلومات التشغيل الفوري لنظم المعلومات.



- 3- تسمح نظم تخطيط موارد المؤسسة بتصميم نظام معلومات متكامل يستبعد المصادر المتعددة للبيانات، ولا يسمح بتكرار البيانات، ويُقدم معلومات فورية ودقيقة في الوقت الملائم.
- 4- يتمتع النظام بالمرونة حيث تُساعد المؤسسات على الاستجابة السريعة للتغيرات في بيئة الأعمال المُحيطة. (عبداللطيف، 2017، ص14)

3/7/3/2 أهداف نظم تخطيط موارد المؤسسة:

- 1- تحقيق التكامل بين جميع الوظائف وخلال كل مراحل تشغيل العمليات داخل المؤسسة.
- 2- تسهيل تدفق المعلومات والاتصال بين مختلف الوحدات الوظيفية وبالتالي مُقابلة احتياجات العاملين والعملاء.
- 3- دعم عملية اتخاذ القرارات، وتقديم وتوفير معلومات دقيقة وفورية عن جميع أنشطة المؤسسة.
- 4- مواكبة التقدم التكنولوجي الهائل. (عبداللطيف، 2017، ص16)

4/2 تكنوستراتيجية إدارة المعلومات: الماهية والأهمية.

1/4/2 ماهية تكنوستراتيجية إدارة المعلومات:

تمثل تكنوستراتيجية إدارة المعلومات مفهوماً حديثاً تناوله الباحثون والدارسون وتداولوه مع تطور الإمكانيات والاستخدامات المتعددة لتقنيات المعلومات، وإمكانية الاستفادة منها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات المعلوماتية. (السقا، د.ت، ص4)

وتُعد تكنوستراتيجية إدارة المعلومات مصدراً مهماً من مصادر النجاح للعمل المؤسسي، كما تُعدّ المفتاح الرئيس الذي يدعم مُستعمل المعلومات ويكون ذلك من خلال المواءمة بين الأعمال، والمهام، وتكنولوجيا المعلومات الموجودة. (الحدراوي، 2012، ص287)

ويتفق كل من (Stacey, 1990) (Mitchell, 1992) (Sharif, 1994) على أن بناء تكنوستراتيجية إدارة المعلومات أمر حيوي في بيئة الأعمال الإلكترونية، ولهذا السبب فمن المهم إقامة البنية الأساسية لتكنولوجيا



المعلومات، وبناء شبكات الاتصال، وسيرفرات الإنترنت. وأن يُقام إطار عمل مناسب من أجل أن تكون التكنولوجيا مصممة لإدارة المعلومات، ونقلها، وإتاحتها بصورة تُسهّل عملية المشاركة فيها وتقاسمها.

وتركز تكنوستراتيجية إدارة المعلومات على عملية التحليل البيئي للبيئة الداخلية (القوة والضعف) والبيئة الخارجية (الفرص والتهديدات) لتكنولوجيا المعلومات، ومن ثمّ اختيار التكنولوجيا المناسبة التي تتطابق مع أهداف مؤسسة المعلومات. (الحدراوي، 2011، ص.ص 35-38)

وتعد تكنوستراتيجية إدارة المعلومات عملية تنظيمية ذات طابع متعدد الجوانب، وذلك بسبب كونها تمثل مدرسة معقدة جداً لتناولها فكريين أساسيين هما: تكنولوجيا المعلومات – والإدارة الاستراتيجية. فكلاهما يمثلان معتقداً مهماً في الفكر الإداري، وكلاهما يؤثران في الأداء بصورة ملحوظة. (الحدراوي، 2018، ص5)

2/4/2 مفهوم تكنوستراتيجية إدارة المعلومات:

تباينت آراء الكتاب والباحثين حول مفهوم تكنوستراتيجية إدارة المعلومات؛ حيث يُعتبر " Maidique Patch " أول من قدّم مفهوماً لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات، فقد عرّفا التكنوستراتيجية بأنها عملية تعتمد على مجموعة من الأبعاد الرئيسية، وهي نوع التكنولوجيا والأهلية والكفاءة التكنولوجية، وتدقيق استخدام التكنولوجيا، ومستوى الاستثمار فيها، وسياسات المنظمة الخاصة بها ومصادرها.

وقد أشار الحدراوي في بحثه "تكنوستراتيجية إدارة المعلومات" مفاهيم ونماذج، نقلاً عن مجموعة من الباحثين تعريف تكنوستراتيجية إدارة المعلومات:

عرفها (Rieck , Dickson) بأنها العمليات التي يُخطط من خلالها لتوظيف موارد المنشأة التكنولوجية، لإنجاز الأهداف التي تتعلق بنشر المعلومات والمعارف.

أما (Mike) عرف التكنوستراتيجية بأنها: عملية متكاملة تُصاغ من خلال تحديد المتطلبات الاستثمارية، والبنية التحتية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات، لتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

وعرفتها (منة الله، 2008) بأنها آلية تستطيع من خلالها المنظمة تحقيق أهدافها وطموحاتها على المدى القريب والبعيد، ويشمل تحديد العوامل الداخلية والخارجية وتحديد نقاط القوة والضعف لكل منها بصورة تضمن الاستعمال الأمثل للتكنولوجيا. (الحدراوي، 2011، ص 35-36)

في حين عرف (زياد هاشم السقا) تكنوستراتيجية إدارة المعلومات على أنها: خطة استراتيجية خاصة



لتقنيات المعلومات تتبع وتتألف مع الخطة الاستراتيجية العامة لأعمال المنظمة، وتهدف مثل هذه الخطة إلى تحقيق التكامل بين نظم المعلومات والمواءمة بينها، وبين أهداف المنظمة. (السقا، د.ت، ص5)

كما عرّفت تكنو-استراتيجية إدارة المعلومات بأنها: عملية تنظيمية يتم من خلالها الدمج بين التخطيط الاستراتيجي على مستوى المنظمة والبنية التحتية لتقانة المعلومات بما يضمن الاستغلال الأمثل لقدرات صناع المعرفة والكفاءة في استخدام تقانة المعلومات. (أبوجزر، 2018، ص18)

فالتخطيط الاستراتيجي للمعلومات مهم جداً في المؤسسات المعلوماتية، ويُقصد به النظرة المستقبلية للمعلومات في فترة تتراوح ما بين خمس إلى عشر سنوات، وهناك ثلاثة محاور رئيسة يُعتمد عليها في التخطيط الاستراتيجي لإدارة المعلومات، هي:

- **المحور الأول:** استراتيجية تقانة المعلومات، وهي تهتم بالتقانة مثل البنية التحتية، وأمن المعلومات.
- **المحور الثاني:** استراتيجية نظم المعلومات، وتهتم بدعم نظم المعلومات، واحتياجات مؤسسات المعلومات للوصول بتقنية المعلومات إلى أعلى مستوى من الاستفادة. وتساعد هذه الاستراتيجية على الربط بين وظائف المؤسسة، وبناء نظام تقاني متكامل.
- **المحور الثالث:** استراتيجية إدارة المعلومات، تهتم بإيجاد إطار عام لإدارة المعلومات، والذي يُستعمل في التوجيه للاستفادة القصوى من الوظائف التي تؤديها كل من تقنية المعلومات ونظم المعلومات، والتنسيق بين جميع مصادر المعلومات سواء أكانت إلكترونية أم ورقية، بالإضافة إلى إنشاء الطرائق المناسبة في التحكم بمصادر المعلومات وإدارتها؛ مما يؤدي إلى النوعية المتناهية للمعلومات وتوفرها في الوقت المناسب. (السقا، د.ت، ص5)

مما سبق نُعرف تكنو-استراتيجية إدارة المعلومات بأنها: عملية تنظيمية استراتيجية خاصة بتكنولوجيا المعلومات تهدف إلى تحقيق الاستثمار الأفضل للموارد المتاحة، وتسخيرها لخدمة أهداف المؤسسة.

3/4/2 أهمية تكنو-استراتيجية إدارة المعلومات، وأهدافها:

1/3/4/1 أهمية تكنو-استراتيجية إدارة المعلومات:

إنّ الاتجاهات الحديثة في نظم المعلومات تؤكد على أهمية تكنو-استراتيجية إدارة المعلومات، فقد أصبحت المعلومات جزءاً لا يتجزأ من نسيج الإدارة ومورداً أساسياً تعتمد عليه في تدعيم العملية الإدارية.



إذ يمكن من خلال إدخال تكنو استراتيجية إدارة المعلومات في أعمال أي مؤسسة تحقيق ما يأتي:

1- إمكانية تحقيق التكامل التام بين أنظمة المعلومات في الأقسام المختلفة للمنظمة.

2- توفير المعلومات اللازمة لمتخذي القرار بكفاءة وسرعة مناسبة.

3- دعم الخطط الاستراتيجية.

4- تحسين الأداء وتطويره.

5- تحديد الفرص المتاحة لاستعمال التكنولوجيا لأغراض الميزة التنافسية.

6- تنظيم تدفق المعلومات والعمليات.

7- تخفيض الموارد بكفاءة وفاعلية. (الدهان، 2011، ص5)

2/3/4/1 أهداف تكنو استراتيجية إدارة المعلومات:

1- تحقيق التكامل والتجانس بين أنظمة المعلومات الحالية والمخطط لها مستقبلاً.

2- تحقيق التوافق بين أنظمة المعلومات وشبكاتها من جهة، ومهام المنظمة وأهدافها من جهة أخرى، لضمان مساهمة تكنولوجيا المعلومات في رفع الكفاءة والأداء، والمعاونة على تحقيق أهدافها واستراتيجياتها.

3- التحقق من متابعة أنظمة تكنولوجيا المعلومات والشبكات للتطور التكنولوجي، ورفع كفاءتها وقدراتها بما يتطلبه دورها الاستراتيجي.

4- تحقيق الاستفادة القصوى من موارد تكنولوجيا المعلومات.

5- تبسيط العمليات عن طريق معمارية المعلومات وتفاعلها.

6- تقليل التعقيد في تكنولوجيا المعلومات، ووضع إطار يشمل تحديد التكرار وإزالته في البيانات والبرمجيات؛ مما يؤدي إلى تخفيض التكاليف بصورة كبيرة.

7- التطور السريع لتكنولوجيا جديدة. (الحدراوي، 2011، ص39)



4/4/2 عناصر تكنوستراتيجية إدارة المعلومات:

تعد الحاسبات وتطبيقاتها البرمجية وشبكات الاتصال من أبرز مظاهر تقنية المعلومات التي أُطلق عليها فيما بعد تكنوستراتيجية إدارة المعلومات، والتي أسهمت في تطوير العمل الإداري بصورة كبيرة لما توفره من دقة عالية وسرعة كبيرة في الحصول على المعلومات التي تعمل على ترشيد عملية اتخاذ القرار، ومن هنا نجد أن لتكنوستراتيجية إدارة المعلومات عناصر عديدة نذكرها فيما يأتي:

1- **الموارد المالية:** تعد الموارد المالية من أهم العوامل التي يعتمد عليها نجاح أي تطبيق أو برنامج ترغب المؤسسة بتكوينه، إذ يشير (محمد 2008) إلى أنه بدون توفير الموارد المالية تتدنى كفاءة العمليات التنظيمية المختلفة، الأمر الذي سينعكس سلباً على تحقيق المؤسسة أهدافها، بالإضافة إلى أن تطبيق أي برنامج أو نظام يتطلب زيادة في الميزانية، فالموارد المالية هي أحد أهم العوامل الحاكمة لنجاح أي تطبيق.

2- **البنية التحتية التكنولوجية:** هي مجموعة مصادر تكنولوجيا إدارة المعلومات المنتشرة في جميع أنحاء المؤسسة، والتي تزودها بأساس متين لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات يدعم جميع أعمال المؤسسة وعملياتها ويُساندها.

3- **المهارة والخبرة:** فالمهارات هي تلك الأشياء التي نستطيع أن نحدد لها مقاييس ملموسة لاكتسابها الناجح، أما الخبرة فهي الملاحظة الفعلية أو المعرفة العملية بالحقائق أو الأحداث.

فالمهارة والخبرة تمثلان العوامل الفردية والتنظيمية المختلفة والتي لا بد من تميمتها وتطويرها، ولا يتم ذلك إلا من خلال التجارب الشخصية للأفراد، وكذلك التعلم المنتظم.

4- **صُناع المعرفة:** إن أحد أهم العوامل التي يجب على إدارة المنظمة إيلائها الأهمية القصوى هو كيفية تهيئة بيئة عمل تعاونية لصُناع المعرفة لديها، لأن بيئة التعاون هذه ستساعد على المشاركة في الخبرات ونشرها؛ فضلاً عن كونها ستعمل على تنمية دور صُناع المعرفة في المؤسسة، ولا بد من الإشارة هنا إلى أن صُناع المعرفة يمثلون الركيزة الأساسية لإدارة المعلومات في المؤسسة.

5- **الكفاءة الإنتاجية:** أي كفاءة الأجهزة والمعدات المستخدمة (كفاءة المكونات المادية والبرمجيات المتوفرة لدى المنظمة). فالبرمجيات ما هي إلا مجموعة الإيعازات والأوامر والتعليمات التي تمكن الأجهزة المكونة للحاسب من معالجة البيانات، وتخزينها، ومعالجتها، لاستخراج النتائج المطلوبة. (الحدراوي، 2012، ص291)



5/2 نماذج تحليل بيئة مؤسسات المعلومات الداخلية والخارجية:

1/5/2 مفهوم أدوات التحليل البيئي:

يُعد استعمال أدوات التحليل البيئي جوهر العمل الإداري؛ حيث يهدف استعمالها إلى زيادة تركيز التحليل، وضمان اتباع خطوات منهجية متوازنة. وتُعد أدوات التحليل البيئي مهمة، ولا غنى عنها لكونها تعمل على تحليل الأعمال والتحليل التنافسي للمؤسسة.

وقد أكد عدد من الباحثين أهمية هذه الأدوات؛ إذ ينظر هوسي (Hussey, 1997) إلى أنَّ الأدوات تخدم غرضاً مفيداً في تقديم المعلومات بطرائق مختلفة. في حين يرى ستينفورس وآخرون (Stenforsetal, 2004) أن وظيفة أدوات التحليل البيئي هي دعم إنتاج المعرفة من خلال تعزيز الكفاية والإبداع.

ويُعرف كل من رودنيكي وفاجنر (Rudnicki & Vagner, 2014) التحليل الاستراتيجي "البيئي" بأنه: عبارة عن استعمال أدوات، مثل تحليل سوات Swot ، وتحليل بيست Pest ، وأدوات أخرى بهدف تحديد أفضل طريقة تُمكن المؤسسة من الوصول إلى الأهداف والغايات المرجوة باستعمال الموارد المتاحة.

بينما يُعرف كلارك (Clark, 1997) أدوات الإدارة الاستراتيجية بأنها تقنيات وأدوات وأساليب ونماذج ومنهجيات عديدة متاحة لدعم اتخاذ القرارات في الإدارة الاستراتيجية. وتُعرف فوليشينا (Voloshina, 2014) أدوات التحليل البيئي الاستراتيجية: عبارة عن وسائل المؤسسة التي تعمل على تحقيق مجموعة من المهام في ظل الوضع القائم للمؤسسة بكل تفاصيله في مرحلة التحليل الاستراتيجي. (الملكي، 2019، ص 312-314)

وفيما يأتي نستعرض أهم نماذج التحليل البيئي لمؤسسات المعلومات:

2/5/2 نموذج تحليل swot:

أول من قام بابتكار هذا النموذج هو ألبرت هامفري Albert Humphrey من جامعة ستانفورد في فترة الستينيات والسبعينيات؛ إذ استعمل بيانات 511 شركة.

تحليل Swot: هو أداة بسيطة تُساعد على تطوير استراتيجية العمل، سواء في حال بناء مؤسسة ناشئة، أو بناء توجّه شركة حالية. وتعني نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات. فنقاط القوة والضعف هي أمور داخلية في المؤسسة يُمكن السيطرة عليها ويُمكن تغييرها، بينما الفرص والتهديدات أمور خارجية تحدث خارج المؤسسة؛ إذ يُمكن الاستفادة من الفرص والحماية من التهديدات. (Parsons, 2018، ص 15)



كما عُرِف تحليل Swot بأنه إطار عمل يُستعمل لتقييم الوضع في المؤسسة، وتطوير التخطيط الاستراتيجية، وتقييم العوامل الداخلية والخارجية، بالإضافة إلى دراسة الإمكانيات الحالية والمستقبلية، وذلك من خلال نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات. (Grant، 2020، ص8)

1/2/5/2 مكونات نموذج swot:

يشمل هذا التحليل أربعة مكونات وهي كالآتي:

- 1- **نقاط القوة Strengths** : القدرات الذاتية للمؤسسة التعليمية والتي تميزها عن غيرها سواء أكانت موارد وإمكانات ، بشرية أم مادية أم نُظم عمل، ويمكن استخدامها بكفاءة وفعالية في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية ورسالتها. (هيبه، السيد، 2016، ص123)
- 2- **نقاط الضعف Weaknesses** : وهي العناصر الضعيفة داخل المؤسسة، والتي تمنعها من تحقيق أهدافها وبلوغ رسالتها، ولها دور كبير في تدهور سلم النجاح وارتفاع خسائر المؤسسة؛ إذ إنَّ الإهمال في دراسة نقاط الضعف، وعدم إصلاحها، وتحويلها إلى نقاط قوة بوساطة خبرات علمية وعملية، وعدم كفاية البحوث والدراسات سوف يؤدي إلى خفض الكفاءة وانحدار عمل المؤسسة، وتدهور أوضاعها.
- 3- **الفرص Opportunities** : وهي الفرص الخارجة عن حدود المؤسسة الداخلية، والتي باستطاعتها الاستفادة منها قدر الإمكان، للارتقاء والوصول إلى نجاح المؤسسة.
- 4- **التهديدات Threats** : وهي التهديدات الخارجية التي تؤثر في عمل المؤسسة، ولا يمكن السيطرة عليها إطلاقاً، ويصعب مواجهتها، ويؤدي إلى عدم الاستقرار داخل المؤسسة، ومن الممكن أن يؤدي إلى عدم استمراريتها. (الأي، 2019، ص22)

3/5/2 نموذج تحليل بورتر والقوى الخمس Porter's five forces model:

وهي أداة بسيطة ومهمة في الوقت نفسه لأنها تُفيد في دراسة وضع المؤسسة وتقييمها وفهم كل من القوة التنافسية للوضع الحالي، وقوة مكانة المنظمة وموقفها، فإذا قام مُتخذي القرار في المؤسسة بالانتقال إلى مرحلة جديدة، فإنه يستعمل هذا النموذج لدراسة الوضع الحالي، وتحسين الضعف الموجود، وتجنب اتخاذ خطوات خاطئة قد تضر المؤسسة. (داود، 2018، ص20)

4/5/2 استراتيجية Sigma 6:

1/4/5/2 مفهوم Sigma 6:

تُعد Sigma 6 أسلوب علمي لقياس وتحسين أداء العمليات والإسهام في حشد وتجميع قوى كل فرد في المؤسسة من أجل تحقيق درجة عالية من الامتياز في الجودة، مما ينعكس على أداء المؤسسة، وتقليل



التكاليف، وتحسين كفاءة أداء العمليات بما يلبي احتياجات وتوقعات المستفيدين.(حلقان،عبد العزيز،2014،ص394)

2/4/5/2 مميزات تطبيق منهجية Sigma 6:

- 1- يُمكن تطبيق منهجية سيجما ستة على إحدى عمليات أو وظائف المؤسسة، كما يُمكن تطبيقها على المؤسسة بأكملها.
 - 2- منهجية سيجما ستة تُمكن من الوقوف على الجوانب السلبية في الوقت والطاقات الذهنية والمادية ومن ثم التخلص منها.
 - 3- تُعد من المنهجيات التحفيزية، فهي تمنح الصلاحيات للعاملين في المستويات التنفيذية وتُشجعهم على النجاح.
 - 4- تُساعد المؤسسة على التفوق عند دخولها في منافسة مع المؤسسات الأخرى.
- ينتج عن تطبيقها قرارات إدارية فعالة بسبب اعتمادها على بيانات وحقائق بدلاً من الافتراضات والحكم الشخصية.(حلقان،عبد العزيز،2014،ص 396)

5/5/2 نموذج تحليل ماكينزي Makinsey model :

يُعدّ نموذج تحليل ماكينزي أداة للتحقق من تنفيذ السياسات التنظيمية واستراتيجية المنظمة على المستوى الاستراتيجي، ويُستخدم لتقييم الأداء التنظيمي في المؤسسة، ورصد التغيرات في الوضع الداخلي فيها. (درويش،2017،ص567)

الهدف الرئيس من النموذج تحليل حسن سير اتّجاه المؤسسة لتحقيق الهدف المنشود، وذلك من خلال:

- تحسين أداء المؤسسة.
- دراسة الآثار المُحتملة للتغيّرات المُستقبلية داخل المؤسسة.
- تحديد أفضل السبل لتنفيذ الاستراتيجية المُقترحة.

1/5/5/2 عناصر نموذج ماكينزي:

المبدأ الأساسي لهذا النموذج هو أنّه يُقوم على سبعة عناصر داخلية للمؤسسة والتي يجب أن تكون مُترابطة فيما بينها لكي تكون المؤسسة ناجحة وفاعلة وهذه العناصر، هي:

✓ عناصر قوة:

- 1-الاستراتيجية: وهي عبارة عن إجراءات تُمارسها المؤسسة؛ بغرض تحقيق أهدافها.



2-الهيكل: الطّريقة التي تسير بموجبها وحدات العمل في المؤسسات وعلاقتها مع بعضها بعضاً، وتُمثّل مجموعة العلاقات التّنظيميّة التي تُظهرها الخريطة التّنظيميّة، بالإضافة إلى الأعمال والمهام والمسؤوليّات والسلّطات وغيرها.

3-النّظم: هي الممارسات والإجراءات التي تستعملها المؤسسة لإنجاز الأعمال التي توضّح من خلالها إجراءات العمل، والسياسات الصّابطة، والصّلاحيّات، وغيرها.

✓ عناصر ناعمة:

1- **القيم المشتركة:** تُطلق على الأهداف والمبادئ الأساسيّة التّوجيهيّة، مثل القيم والتطلّعات الأساسيّة والطّموحات التي يشترك فيها الأفراد بالمؤسسة وغالباً لا نجدها صريحة الأهداف، وإنّما تُعبر عن الأفكار العريضة للتّوجّه المُستقبلي التي ترغب الإدارة العليا في نشره داخل المؤسسة، ومن ثمّ يجب مُشاركتها من جانب الأفراد.

2- **المهارات:** تُشير إلى قدرات الموظّفين ومؤهلاتهم داخل المؤسسة، وتُمثّل القدرات والإمكانات والكفاءات القادرة على تحويل المعلومات والمعارف إلى واقع علمي.

3- **أسلوب الإدارة:** ويُقصد بها المنهجية الإداريّة، أي أن يكون للمؤسسة نمطها في التّعامل مع المركزيّة واللامركزيّة، وكيفية اتّخاذ القرارات، وحلّ المُشكلات التي تواجهها.

4- **العاملين:** يُشير إلى عدد العاملين ونوعهم الذين يعملون لدى المنظّمة، وتُعدّ الموارد البشريّة من أهمّ عوامل التّنطوير الإداري، فالعنصر البشري يُعدّ سرّ نجاح المؤسسة، فالمؤسسة الجيّدة هي التي تُحسّن عمليّة اختيار موظّفيها، وهي التي تحرص على تدريبهم وتنمية قدراتهم بكلّ ما هو جيّد من مهارات، ومعارف، واتّجاهات، بالإضافة إلى تحفيزهم مادياً ومعنوياً.

تُعدّ العناصر القويّة هي أسهل للتّحديد والإدارة حيث يمكن أن تُؤثّر مباشرة فيها، أمّا العناصر الناعمة يمكن أن تكون أكثر صعوبة لوصفها، وهي أقل وضوحاً، ولكنّها لا تقلّ أهميّة عن العناصر القويّة. (داود، 2018، ص23)



6/5/2 نماذج للتحليل البيئي في المؤسسات:

فيما يأتي بعض النماذج التي توضّح كيف تتم عملية تحليل **swot** :

أ- جامعة محمد خضير بسكرة: تمّ توزيع استبيان لاستقصاء آراء إطارات مؤسسة مطاحن الزيبان القنطرة حول التحليل الاستراتيجي SWOT بمكوناته المختلفة (نقاط القوة - نقاط الضعف - الفرص - التهديدات) في تحسين أداء المنظمة من جانب (الكفاءة والفاعلية).

نقاط القوة: اتصاف العمل بالمرونة - تبني المؤسسة تكنولوجيا ونظم معلومات متطورة - عمل المؤسسة بصورة مستمرة على تحليل مختلف أنشطتها - امتلاك المؤسسة أفراد ذوي خبرة وكفاءة. نقاط الضعف: هيكل تنظيمي غير مرن - ضعف في عمليات التخطيط - لائساهم ثقافة العمال في حل المشكلات.

الفرص: تهتم المؤسسة بمواكبة التغيرات التكنولوجية - تبحث المؤسسة عن فرصة لتوسيع أعمالها - تعمل المؤسسة على إيجاد أفضل قنوات التوريد الجديد والمحافظة عليها. التهديدات: تفتقد المؤسسة للدعم المالي - تفتقد المؤسسة أفراد ذوي خبرة - تتأثر المؤسسة بالتغيرات التشريعية والسياسية. (فادية، 2016، صص 111-115)

ب- المكتبة المركزية في جامعة بغداد بموقعها في منطقتي الجادرية والوزيرية متمثلة بالإدارة العليا للمكتبة ، ومدير منطقة الوزيرية، ومسؤولي الشعب والوحدات.

حيث تم توزيع استبانة عليهم والحصول على إجابات العينة حول الأسئلة المتعلقة بتحليل SWOT لمعرفة عناصر القوة والضعف والفرص والتهديدات .

نقاط القوة: تضع إدارة المكتبة خطط مستقبلية تركز على تحسين أداء العامل والعاملين فيها وخدمة المستفيدين منها .

- تعتمد إدارة المكتبة على نظام متكامل للمعلومات وتقوم بمسح الإمكانات المادية والبشرية المتوفرة في بناء خططها المستقبلية .

- توفر أعداد كافية من العاملين يتمتعون بالكفاءة والخبرة في مجال العمل .

نقاط الضعف: تفتقر المكتبة إلى التخطيط السليم لتحسين أداء العمل فيها.

- تفتقر المكتبة إلى وجود قسم مختص بالبحث والتطوير يقوم بإجراء البحوث والدراسات .

الفرص: تدعم الجامعة حالياً مشاريع المكتبة، ويوجد تمويل كافٍ للخطط السنوية لتمويل الأنشطة والتطوير .



- تسعى الجامعة للحصول على مصادر معلومات حديثة " مراجع _ كتب وغيرها "

التحديات : تواجه المكتبة منافسة قوية من قبل الجامعات الحكومية أو غير الحكومية .

- تواجه المكتبة تغيير سريع ي التكنولوجيا المستخدمة.

- تواجه المكتبة قلة الدعم المقدم لها من قبل الجامعة . (حسين، عباس، 2018، ص99-105)

وفي ضوء ما سبق تتضح الأهمية الكبيرة لأدوات التحليل البيئي، حيث أصبحت هذه الأدوات بمنزلة العصب الذي يُحرك منظومة الإدارة بشكل عام، والتحليل البيئي الاستراتيجي بشكل خاص، وتوجهها نحو اختيار الأدوات المناسبة التي تمكّن من تحقيق أهداف المؤسسات التعليمية.

خلاصة الفصل الثاني

تُعَدّ إدارة المعلومات من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تؤثر في جودة العمل، وتحقيق الكفاءة والفعالية في مختلف أنشطة وعمليات مؤسسات المعلومات. ونتيجة للتطورات الحاصلة في بيئة أعمال المؤسسات تمّ استخدام نظم معلومات تقوم بجمع ومعالجة وتخزين المعلومات بطريقة تسهل عملية استرجاعها وتقديمها للمستخدمين منها.

كما تمّ استخدام عدد من النماذج وأدوات التحليل لبيئة أعمال المؤسسات الداخلية والخارجية لمعرفة نقاط القوة والاستفادة منها، ومعالجة نقاط الضعف، وتصحيح مسارها.



الفصل الثالث: إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة عينة الدراسة.

تمهيد

1/3 لمحة عن الجامعات الخاصة عينة الدراسة (جامعة الشام الخاصة - جامعة المنارة الخاصة - جامعة الأندلس الخاصة).

2/3 المعلومات التي يتم إدارتها:

1/2/3 المعلومات الخاصة بأعضاء الهيئة التدريسية.

2/2/3 المعلومات والوثائق الخاصة بالطلبة والعاملين.

3/3 نظم المعلومات المستخدمة في إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة.

1/3/3 نظام المعلومات Automata المُطبق في الجامعات لإدارة معلوماتها، وواجهة العرض الخاصة بالمستفيدين الطلبة الليرناتا Lernata.

2/3/3 نظام KOHA لإدارة المكتبات.

4/3 الاستبانة الموجه لرؤساء الأقسام والمديريات في الجامعات الخاصة.

1/4/3 تحليل محاور الاستبانة.

المحور الأول: بيانات شخصية.

المحور الثاني: إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة.

المحور الثالث: تكنولوجيا المعلومات ودورها في إدارة المعلومات.

المحور الرابع: تكنولوجيات إدارة المعلومات.

المحور الخامس: تأثير إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة على مكتباتها.

5/3 تحليل أسئلة المقابلات الموجهه لأمناء المكتبات في الجامعات الخاصة.

6/3 نموذج تحليل SWOT لتحليل بيئة عمل الجامعات.

7/3 تصور مقترح لتطوير عملية إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة.

النتائج والمقترحات.



تمهيد

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية التي تمت في الجامعات الخاصة ، حيث تمّ التعرف على نظم المعلومات المُستخدمة في تلك الجامعات في عملية إدارة المعلومات والمُتمثلة بنظام المعلومات **Automata** ، وواجهة العرض الخاصة بالطلبة المستقيدين **Lernata** ، ونظام كوها لإدارة المكتبات، وتمّ توزيع استبانة على العاملين المسؤولين عن عملية إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة من رؤساء أقسام ومدراء، بالإضافة إلى إجراء المقابلات مع أمناء المكتبات فيها، وتحليل بيئة عمل الجامعات باستعمال أداة التحليل SWOT.

1/3 لمحة عن الجامعات الخاصة عينة الدراسة (جامعة الشام الخاصة - جامعة المنارة الخاصة - جامعة الأندلس الخاصة)

1/1/3 جامعة الأندلس الخاصة: نشأتها، وأهدافها.

جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية هي جامعة سورية خاصة، وهي ثمرة عمل مجموعة من الأطباء السوريين في المهجر وتقع في مدينة القدموس الواقعة في محافظة طرطوس، أُسست عام 2005.

يهدف أصحاب هذا المشروع التعليمي المتخصص إلى تعميق التواصل بين المصادر العلمية المتطورة في مجال العلوم الطبية من أجل رفع مستوى الصحة العامة من خلال الأداء العلمي للجامعة ومن خلال التدريس باللغتين العربية والأجنبية.

تهدف الجامعة إلى تحقيق التقدم في مجالات العلم والتقانة والممارسة الطبية والمساندة، لتحقيق أهداف الحضارة الإنسانية ونشرها وتطورها. كما تهدف إلى تحسين مستوى الخدمات الطبية المقدمة للمرضى في سورية، فضلاً عن تشجيع البحث العلمي عن طريق التعاون مع مركز الأبحاث العلمية، إلى جانب تبادل الخبرات والمعلومات وتطويرها واستقطاب العقول المهاجرة.

2/1/3 جامعة الشام الخاصة: نشأتها، وأهدافها:

تُعد جامعة الشام الخاصة من المؤسسات التعليمية الخاضعة لإشراف وزارة التعليم العالي في الجمهورية العربية السورية، أُسست بموجب المرسوم التشريعي رقم 97 تاريخ 2011/7/28 لتكون مؤسسة رائدة في التعليم العالي، رافدة له في المجالات العلمية المتقدمة والمتطورة، ومن أجل تحقيق أهدافها، فإنها تتواصل مع القطاعات الحكومية والخاصة المختلفة بغرض المساهمة في التنمية المستدامة لهذه القطاعات، تهدف الجامعة إلى إعداد أطر بشرية مؤهلة ومتخصصة في حقول



المعرفة الحديثة، وتشجيع البحث العلمي، ونشر المعرفة، وتوسيع التعاون مع الجامعات العربية والعالمية لتبادل الخبرات والتجارب، وتأهيل خريجيها وتمكينهم من الالتحاق بالدراسات العليا بعد إكمال دراستهم الجامعية الأولى. تُطبق الجامعة نظام الساعات المُعتمدة لكونه نظاماً مرناً، ويُراعي الفروق الفردية للطلاب حيث يسمح للطلاب بحرية اختيار المقررات التي يرغب بدراستها في كل فصل دراسي.

3/1/3 جامعة المنارة الخاصة: نشأتها وأهدافها:

أُسست جامعة المنارة الخاصة بالمرسوم رقم 108 تاريخ 31 آذار عام 2016 ، ومقرها الرئيس في طرطوس، والمقر الحالي المؤقت في اللاذقية. تهدف الجامعة إلى الإسهام في رفع مستوى التعليم العالي في سورية إلى جانب الجامعات الحكومية والخاصة الأخرى من خلال تقديم تعليم نوعي من شأنه زيادة فرص التعلم، وفسح المجال أمامهم باستكمال تحصيلهم العالي، في اختصاصات متطورة ومواكبة لأحدث مجالات التعليم والتأهيل على المستوى الوطني والدولي. وتعتمد العملية التدريسية في الجامعة على اتباع المنهجيات التعليمية والنظرية والتطبيقية الحديثة مرتكزة على أساليب متطورة في طرائق التعليم والتدريب.

2/3 المعلومات التي يتم إدارتها:

1/2/3 المعلومات الخاصة بأعضاء الهيئة التدريسية.

تتم عملية إدارة المعلومات الخاصة بأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الثلاث عينة الدراسة من خلال موقع موحّد تابع لوزارة التعليم العالي، يتم من خلاله إدارة وتنظيم الملفات والمعلومات الخاصة بأعضاء الهيئة التدريسية، حيثُ يتم استخدام موقع مبني على قاعدة بيانات مُخزّن على سيرف محلي لوزارة التعليم العالي، يربط كل قواعد بيانات الجامعات الخاصة في قاعدة بيانات مركزية في الوزارة.

وفيما يلي سيتم عرض الواجهات الخاصة بالموقع كنموذج لكيفية إدارة المعلومات الخاصة بأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الأندلس الخاصة:





شكل (1) يُوضح واجهة موقع الجامعات الخاصة السورية

تُمثل هذه الصفحة الواجهة الرئيسية لإدخال بيانات أعضاء الهيئة التدريسية، حيث يتم إدخال بيانات أعضاء الهيئة التعليمية من حملة (الدكتوراه – الماجستير – إجازة جامعية) بالإضافة إلى المُكلفين بتدريس المقررات (نظري – عملي) ولكل كلية على حدة.

ومن خلال واجهة الموقع يتم الوصول إلى واجهة الدخول الرئيسية التالية من قبل الأشخاص المسموح لهم فقط باستخدام هذا الموقع والعمل عليه.



شكل (2) يُوضح واجهة الدخول للموقع

من خلال هذه الواجهة يتم الدخول إلى الموقع من قبل مدير الشؤون الإدارية، أو رؤساء الدوائر باستخدام اسم المُستخدم وكلمة مرور خاصة بكل جامعة خاصة، وعند الضغط على تسجيل الدخول تظهر الواجهة التالية:



[illegible]

شكل (3) يوضح البيانات الشخصية التي يتم إدخالها لعضو الهيئة التدريسية

يتم من خلال هذه الواجهة تحديد البيانات الشخصية الخاصة بـعضو الهيئة التدريسية، حيثُ تضم عدة حقول، (الكلية - التخصص - الاسم الثلاثي - الرقم الوطني - الإجازة - نوع الشهادة (ماجستير-دكتوراه) - المرتبة العلمية - نوع العقود - الجهة الحكومية التابع لها - تاريخ إجراء العقد وغيرها...) بالإضافة إلى تحميل الصورة الشخصية الخاصة به. وتُحفظ هذه البيانات ضمن ملف في مجلد خاص يحمل اسم الكلية التابع لها عضو الهيئة التعليمية. ويتم إدخال هذه البيانات بشكل يدوي، بالإضافة إلى إرفاق مستندات بالمسح الضوئي.

بعد إدخال البيانات الخاصة بعضو الهيئة التدريسية تظهر الواجهة التالية:

[illegible]

شكل (4) يوضح المقررات التي يقوم بتدريسها عضو الهيئة التعليمية



تُوضح هذه الواجهة اسم المقررات التي يقوم بتدريسها عضو الهيئة التدريسية ، وعند الضغط على اسم المقرر تظهر بيانات خاصة به مثل (نمط تدريس المقرر - عدد الساعات النظرية - عدد الساعات العملية - الساعة - اسم القاعة - مكان القاعة - مدة المحاضرة)

وحتى يتم استرجاع الملف الخاص بعضو الهيئة التدريسية يتم تحديد اسم الكلية أو التخصص كما في الواجهة التالية:

موقع الجامعات الخاصة السورية
بدء انقزال بيانات أعضاء الهيئة التدريسية للعام الدراسي 2022 - 2023 حتى 2022/11/01

جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية

بيانات أعضاء الهيئة التدريسية	استعراض البيانات	الخطوة الرئيسية	البرنامج التدريسي المستعرض	الكلية الانتخابية	المحاضرة	بيانات الطالب	تعليمات ادخال البيانات
حدد الكلية أو التخصص							
الكلية الطبية كلية طب البشري							
الاسم الثلاثي الرقم الوطني							

شكل (5) يُوضح تحديد اسم الكلية للوصول لملف عضو الهيئة التدريسية

بعد تحديد اسم الكلية أو التخصص تظهر واجهة المجلد الخاصة بالكلية التي تمّ تحديدها:

موقع الجامعات الخاصة السورية
بدء انقزال بيانات أعضاء الهيئة التدريسية للعام الدراسي 2022 - 2023 حتى 2022/11/01

جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية

بيانات أعضاء الهيئة التدريسية	استعراض البيانات	الخطوة الرئيسية	البرنامج التدريسي المستعرض	الكلية الانتخابية	المحاضرة	بيانات الطالب	تعليمات ادخال البيانات
البيانات المدخلة							
التخصص العام	الأجزاء	المجستير	الدكتوراه	نوع الوظيفة	المؤسسة	نوع العقد (التفرغ)	الجامعة
الطب البشري	الطب البشري	طب الأطفال	طب الأطفال	إعارة	مدرس	كثي	جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية
الطب البشري	الطب البشري	لا يوجد	طب البشري علم الأنسجة	لا يحتاج	مدرس	كثي	جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية
الطب البشري	الطب البشري	لا يوجد	طب البشري اختصاص جراحة عظمية	لا يحتاج	مدرس	كثي	جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية
الغذائية	الغذائية	لا يوجد	غذائية للزور وتطبيقاته	لا يحتاج	استاذ	كثي	جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية
الطب البشري	الطب البشري	لا يوجد	الطب البشري اختصاص الصحة العامة	إعارة	مساعد	كثي	جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية
الهندسة الزراعية	الهندسة الزراعية	لا يوجد	الغذائية الحيوانية	446 تاريخ 21 2005.2	مدرس	كثي	جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية
الطب البشري	الطب البشري	الامراض العصبية	الطب البشري الامراض العصبية	لا يحتاج	مدرس	كثي	جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية
الطب البشري	الطب البشري	أمراض سرطانية،مماواة وعلاج	بيولوجيا جزئية وخلاوية/علم الأدوية	إجازة يلا راتب	مدرس	كثي	جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية

شكل (6) يُوضح واجهة المجلد الخاص بالكلية التي تحتوي على ملف عضو الهيئة التدريسية

من خلال هذه الواجهة يتم عرض ملفات جميع أعضاء الهيئة التدريسية في الكلية المحددة ويتم البحث من خلالها للوصول إلى الملف المطلوب، والضغط على زر عرض الملف، فيظهر الملف المراد الوصول إليه كما في الشكلين التاليين:



[illegible]

شكل (7) يُوضح واجهة ملف المدرس

[illegible]

شكل (8) يوضح واجهة الملف المُسترجع لعضو الهيئة التدريسية

من خلال استعراض واجهات الموقع الخاص بإدارة وتنظيم المعلومات التابعة لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة نجد أنَّ الموقع يتمتع بعدة مزايا منها إمكانية استعراض البيانات المُدخلة لأي عضو هيئة تدريسية، مع إمكانية إجراء تعديلات على بياناتهم (حذف - إضافة - تعديل)، ومن سلبياته أنَّ عملية الوصول إلى الملف المطلوب يستغرق وقت إضافي، وعملية البحث باسم عضو الهيئة التدريسية أو رقمه الوطني غير مُتاحة حيث كان من شأنها تسريع عملية البحث والاسترجاع.



بالنسبة لإدارة وتنظيم المعلومات المتعلقة بأعضاء الهيئة التدريسية بالشكل التقليدي تتم من خلال قسم الموارد البشرية في كل جامعة ، وسيتم توضيح ذلك لاحقاً.

2/2/3 المعلومات والوثائق الخاصة بالطلبة والعاملين.

يتم إدارة وتنظيم المعلومات الخاصة بالطلبة والعاملين بالشكل التقليدي في مديريات الجامعات الخاصة وفق ما يلي:

1/2/2/3 إدارة المعلومات والوثائق في مديريات جامعة الأندلس الخاصة:

مديرية شؤون الطلاب: تعتمد المديرية في إدارة وتنظيم معلوماتها بالشكل التقليدي على أضيابير خاصة بالطلاب، فكل طالب إضبارة خاصة به تحتوي على (طلب انتساب - نشرة مالية - صور شخصية - صورة عن الهوية - الشهادة الأصلية) تُرتب هذه الأضيابير في كل عام حسب السنة الدراسية ومن ثم حسب الترتيب الأبجدي.

مديرية الامتحانات: الوثائق الموجودة في مديرية الامتحانات هي عبارة عن (الصحف الامتحانية للطلاب - نتائج المقررات الدراسية - القرارات والتعاميم من وزارة التعليم العالي فيما يخص دائرة الامتحانات) تكون مرتبة ضمن مجلدات حسب الأعوام الدراسية والفصول.

بالنسبة للوثائق الواردة والصادرة تُنظم برقم وتاريخ، وتُحفظ نسخة ورقية ونسخة إلكترونية منها.

مديرية الشؤون المالية: الوثائق التي تُدار في القسم المالي (فواتير - ضبوط الاستلام - طلبات الشراء - قرارات لجان - قرارات مالية - نتائج جرد - أوامر صرف - أوامر دفع - أوامر قبض وغيرها) لكل نوع منها إضبارة خاصة به مرتبة حسب التاريخ السنوي وضمن الإضبارة مرتبة حسب التاريخ اليومي.

بالنسبة للوثائق الواردة والصادرة تُرتب حسب تاريخ ورودها أو تاريخ صدورها وفق تسلسل خاص.

مديرية التقنيات: الوثائق الموجودة في مديرية التقنية عبارة عن قرارات إدارية تُرتب ضمن مصنفات حسب النوع والتاريخ السنوي ثم حسب تسلسل الورود.

مديرية الموارد البشرية: تعتمد مديرية الموارد البشرية في إدارة معلوماتها الخاصة بالعاملين الإداريين والعلميين بالشكل التقليدي على ملفات خاصة بكل موظف، تكون مرتبة حسب الكليات، فكل كلية لها درج خاص بها، إذ يندرج ضمن الدرج الواحد أسماء الموظفين في كل كلية (كلية طب الأسنان مثلاً تُرتب أسماء العاملين حسب العمل الإداري)، أو أسماء العاملين العلميين في ملف خاص بكل عامل.



وهناك ملفات خاصة بتأمينات الموظفين ضمن درج واحد مرتبة حسب التاريخ السنوي.

وملفات خاصة بالموظفين المُنتسبين لنقابة المُعلمين، وتنقلات الموظفين، وقرارات الانتقال، كل منها مُرتبة ضمن درج خاص بها حسب التاريخ السنوي أيضاً، إذ يوجد لصاقة على الدرج يُكتب عليها تنقلات الموظفين في عام 2019 مثلاً.

الديوان: يعتمد رئيس قسم الديوان في إدارة معلوماته بالشكل التقليدي على مجلدات مُرتبة حسب النوع، وتاريخ الورود للجامعة.

نوع الوثائق الموجود في الديوان (وثائق وزارية واردة من وزارة التعليم العالي - بريد واصل من وزارات أخرى "بريد خارجي" - بريد داخلي خاص بأقسام الجامعة - قرارات إدارية - براءات ذمة للطلاب المتخرجين - ملفات التأمين للموظفين) بالإضافة إلى وجود نسخة من ذاتيات الموظفين محفوظة بأضابير خاصة بهم.

مركز ضمان الجودة: الوثائق التقليدية عبارة عن استبيانات للطلبة، واستبانات لأعضاء الهيئة التدريسية وقرارات، وكتب وزارية تُؤرشف ضمن أضابير خاصة بكل منها حسب الفصل الدراسي والعام والتاريخ اليومي. وتُجرى تقييمات لمدى ملائمة المواد المكتبية للطلبة، وحفظ هذه التقييمات وأرشفتها والعمل على نتائجها.

2/2/2/3 إدارة المعلومات والوثائق في مديريات جامعة الشام الخاصة:

مديرية شؤون الطلاب: تعتمد المديرية في إدارة وتنظيم معلوماتها الخاصة بالطلبة على مصنفات فلكل طالب مُصنف خاص به تُحفظ بداخله الأوراق الثبوتية الخاصة بالطالب مع صورة عن الهوية وصورة شخصية. وتُرتب المصنفات في خزائن مع وجود لصاقات خارجية تُوضح آلية الترتيب الهجائي للأسماء.

دائرة الامتحانات: بعد أن يتم تسجيل الطلاب وإدخال معلوماتهم على نظام الأوتوماتا يتم تدوين المعلومات الخاصة بكل طالب في صحيفة تحتوي على سنواته الأربع وتتضمن كل ورقة المعلومات الآتية الخاصة بالطالب (اسم الطالب - رقمه الجامعي - الأم - مكان الولادة - الجنسية - عنوان السكن - سنة القبول في الكلية - الشهادة الثانوية - ملاحظات) بالإضافة إلى تفصيل السنوات الدراسية مثلاً السنة الأولى (مواد السنة الأولى - المادة - الدرجة (معدل التقدير) - حقل الملاحظات).

وفي نهاية السنوات يُوجد المجموع الكلي للساعات المعتمدة والمعدل التراكمي.



الوثائق التي تُحفظ في دائرة الامتحانات عبارة عن صحف خاصة بالطلاب بالإضافة إلى وجود أرشيف تقليدي للبريد الصادر والوارد الخاص بالامتحانات تُرتب في أظاير وفق التاريخ اليومي، أيضاً يوجد بوكسات بيضاء يتم فيها أرشفة الأوراق الامتحانية.

القسم المالي: الأرشيف التقليدي عبارة عن وثائق ومعلومات خاصة بالطلبة تُرتب في أظاير على أساس اليوميات مثلاً 2022/4/25 تُكتب أسماء الطلاب المُدخلة في هذا اليوم.

وهذه الأظاير عبارة عن مذكرات إدخال ومذكرات إخراج مُرتبة حسب رقم المذكرة وتاريخها. إلى جانب ذلك يوجد قرارات خاصة بمكافآت للنشاط العلمي لأعضاء الهيئة التعليمية بالإضافة إلى فواتير خاصة بالحسابات وأوامر الصرف والدفع تُحفظ في سجلات خاصة بها.

المعلوماتية: تُحفظ جميع الأوراق بسجلات خاصة حسب نوعها سواء لكتب أو لطلبات شراء الأجهزة والمعدات أو تقارير، فضلاً عن رفعها بنسخ إلكترونية على المُخدم الخاص بالجامعة.

قسم الموارد البشرية: تعتمد مديرية الموارد البشرية في تنظيم معلوماتها بالشكل التقليدي سواء أكانت (عقود عاملين إداريين أو علميين - مباشرات موظفين جدد - عقود موظفين - إجازات موظفين وغيرها..) على مجلدات، كل مجلد مُرتب حسب التسلسل الزمني بالأعوام، وضمن المجلد يُرتب حسب التاريخ الشهري واليومي، إلى جانب ذلك يوجد مصنفات خاصة بالموظفين، يحتوي كل مصنف على المعلومات الشخصية الخاصة به تكون مرتبة وفق الترتيب الهجائي.

الديوان: تُنظم الوثائق بالشكل التقليدي وفق مجلدات مُرتبة حسب نوع المجلد وتاريخه السنوي؛ ضمن المجلد تُرتب حسب تاريخ الورود.

المعلومات التي يتم ترتيبها في المجلدات (عقود - وارد كليات - عقود عاملين إداريين - قرارات مجلس جامعة - قرارات إدارية لعام 2020 مثلاً - قرارات جامعة تشرين - قرارات مجلس تعليم عال - مذكرات داخلية عقود دكاترة - صادر رئيس جامعة وغيرها..)

مركز ضمان الجودة: المعلومات التي يتم التعامل معها عبارة عن (قرارات وزارية -0 كتب داخلية - كتب خارجية - استبيانات للطلبة - استبيانات لأعضاء الهيئة التدريسية - صادر ووارد ضمن الجامعة - صادر ووارد من خارج الجامعة وغيرها...) تكون هذه الوثائق مُرتبة ضمن أظاير حسب الجهة المُرسلة، ومن ثمّ حسب التسلسل الزمني (تسلسل الورود بالتاريخ).



3 /2/2/3 إدارة المعلومات والوثائق في مديريات جامعة المنارة الخاصة:

مديرية شؤون الطلاب: تعتمد المديرية في إدارة وتنظيم معلوماتها الخاصة بالطلبة على أضاير، فكل طالب إضارة خاصة به منذ بداية تسجيله، يتم الترتيب ضمن خزائن حسب الأعوام الدراسية، واختصاص الطلاب، ومن ثم وفق الترتيب الهجائي.

مديرية الامتحانات: تُرتب الوثائق التقليدية وتُنظَّم (الدفاتر الامتحانية - الأسئلة الامتحانية - التفقدات الامتحانية - تقارير امتحانية - سلالم تصحيح وغيرها..) ضمن مجلدات حسب النوع والعام الدراسي والفصل.

مديرية المالية: الوثائق التي يتم إدارتها وتنظيمها (فواتير - طلبات شراء - محاضر استلام - مذكرات إدخال - رواتب الموظفين وغيرها..) تكون مرتبة ضمن مجلدات حسب النوع والتاريخ.

مديرية التقنية: بالنسبة للوثائق الموجودة فيه عبارة عن (بريد صادر - بريد وارد - مذكرات وكتب داخلية - أوراق المستلزمات - طلبات شراء - طلبات صيانة) يتم حفظها في مجلدات وفق التاريخ اليومي والشهري والسنوي وحسب النوع.

مديرية الموارد البشرية: الوثائق التي يتم تنظيمها في المديرية (عقود الموظفين - عاملين علميين - الرواتب والأجور - الاستقالات - التأمينات وغيرها..) لكل مديرية من مديريات الجامعة يوجد مجلدات خاصة بها مرتبة وفق السنة، مثلاً مجلد خاص باستقالات الموظفين في مديرية شؤون الطلاب لعام 2022، وضمن المجلد الواحد يتم الترتيب وفق التاريخ اليومي.

الديوان: الوثائق التي يتم إدارتها وتنظيمها في الديوان (قرارات - مذكرات إدارية - طلبات شراء - كتب وزارية - عقود - مذكرات داخلية ضمن الجامعة) تكون مرتبة ضمن سجلات حسب نوع السجل وتاريخ وروده للجامعة.

إلى جانب ذلك يوجد دفتر للأوراق الصادرة مُرتبة وفق ما يأتي (الرقم المتسلسل - التاريخ - المكان الذي كُتبت إليه الخلاصة - ملاحظات) ويوجد دفتر للأوراق الواردة.

مديرية الاعتمادية والجودة: الوثائق الموجودة عبارة عن تقييمات لأعضاء الهيئة التدريسية - تقييمات للموظفين - تقييمات للمقررات - تقييم للأنشطة الطلابية - تقييم لأداء الخريجين - تقييم لرضا العاملين الإداريين). محفوظة في مجلدات حسب النوع والتاريخ والعام الدراسي.



والجدول الآتي يوضح نوع الوثائق في مديريات الجامعات الخاصة:

جدول (2) يوضح نوع الوثائق في مديريات وأقسام الجامعات الخاصة

الأقسام	جامعة الأندلس الخاصة	جامعة الشام الخاصة	جامعة المنارة الخاصة
نوع الوثائق	نوع الوثائق	نوع الوثائق	نوع الوثائق
مديرية شؤون الطلاب	أضابير خاصة بالطلاب	مصنفات خاصة بالطلاب	أضابير خاصة بالطلبة
الامتحانات	صحف امتحانية - نتائج مقررات	صحف خاصة بالطلاب - بوكسات بيضاء للأوراق الامتحانية	دفاتر امتحانية - أسئلة وتفقدات امتحانية - سلاسل تصحيح
القسم المالي	فواتير - طلبات شراء - أوامر صرف - قرارات مالية - رواتب	فواتير خاصة بالحسابات وأوامر الصرف والدفع - رواتب	فواتير - طلبات شراء - محاضر استلام - رواتب موظفين
المعلوماتية	طلبات شراء - قرارات إدارية	طلبات شراء أجهزة ومعدات - وقرارات إدارية	بريد صادر ووارد - طلبات شراء - طلبات صيانة
الموارد البشرية	ملفات خاصة بالموظفين	مصنفات تضم عقود موظفين - إجازات - مباشرات عمل	عقود موظفين - رواتب - أجور - استقالات وتأمينات
الديوان	وثائق إدارية - بريد صادر ووارد	عقود - وارد كليات - صادر ووارد	قرارات ومذكرات إدارية - دفتر صادر ووارد
مركز ضمان الجودة	استبيانات للطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية وقرارات وكتب وزارية	قرارات وزارية - كتب داخلية وخارجية - استبيانات للطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية	تقييمات الموظفين - تقييمات المقررات - تقييم الأنشطة الطلابية - تقييم رضا العاملين.

من خلال ما تقدم ذكره نستعرض آلية ترتيب الوثائق في الجدول الآتي:



جدول (3) يُوضح كيفية ترتيب مصادر المعلومات بالشكل التقليدي

جامعة المنارة الخاصة						جامعة الشام الخاصة						جامعة الأندلس الخاصة						المديريات
تاريخ الورود	زمني			نوع الوثيقة	هجائي	تاريخ الورود	زمني			نوع الوثيقة	هجائي	تاريخ الورود	زمني			نوع الوثيقة	هجائي	
	يوم	شهر	عام				يوم	شهر	عام				يوم	شهر	عام			
—	—	—	✓	—	✓	—	—	—	—	—	✓	—	—	—	—	—	✓	مديرية شؤون الطلاب
—	—	✓	✓	✓	—	—	✓	✓	✓	✓	—	—	—	—	✓	✓	—	الامتحانات
—	—		✓	✓	—	—	✓	—	✓		—	—	✓	—	✓	—	—	القسم المالي
—	✓	✓	✓	✓	—	—	—	—		✓	—	—	—	—	✓	✓	—	المعلوماتية
—	✓	✓	✓	—	—	—	—	—	✓	—	✓	—	—	—	✓	—	—	الموارد البشرية
✓	—	—	—	✓	—	—	—	—	✓	✓	—	✓		—		✓		الديوان
—	—	✓	✓	✓	—	✓	—	—	—	—	—	—	✓	—	✓	—	—	ضمان الجودة



3/3 نظم المعلومات المستخدمة في إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة:

1/3/3 نظام المعلومات Automata المطبق في الجامعات لإدارة معلوماتها، وواجهة العرض الخاصة

بالمستخدمين الطلبة الليرناتا Lernata.

- يُعتبر نظام المعلومات الـ Automata نظام تعليمي مستقل، يهدف النظام إلى :
- إعداد الكوادر العلمية والإدارية القادرة على تنفيذ خطط الدولة في المجالات المختلفة.
- المساهمة في الأبحاث العلمية والاجتماعية.
- الخدمات التي تقدمها الجامعة للمجتمع.

مكونات نظام الـ Automata للجامعات:

جدول (4) يوضح مكونات نظام المعلومات "الأوتوماتا"

المدخلات	المعالجة	المخرجات
أعضاء الهيئة التدريسية والمحاضرون والمعيدون.	تدريس المناهج	المتخرجون
الطلاب	تقويم الطلاب	البحوث
الإداريون والفنيون والعاملون	إعداد البحوث والتجارب العلمية	الخدمات التعليمية والثقافية والاجتماعية التي تقدمها الجامعة للمجتمع.
المناهج الدراسية	ما يرتبط بالأمور السابقة من أعمال إدارية وفنية متعددة	-
المختبرات والأجهزة والمعدات اللازمة للتدريس	-	-
الموارد اللازمة لسير العمل في الجامعة	-	-
القرارات والأوامر الناعمة	-	-



✓ آلية عمل نظام المعلومات الـ AUTOMATA

تعتمد الجامعات الثلاث عينة الدراسة على نظام المعلومات الأوتوماتا AUTOMATA في إدارة معلوماتها بالشكل الآلي، ويتكون النظام من عدة واجهات، كل واجهة خاصة بقسم معين، تُستعمل الواجهة من قبل رئيس القسم المختص من خلال اسم مستخدم وكلمة مرور خاصة به.

أ-الواجهة الخاصة بمديرية شؤون الطلاب:

بعد تسجيل الطالب في قسم التسجيل والقبول، وإدخال المعلومات الشخصية للطالب على نظام الأوتوماتا تُحول المعلومات التي حُفِظَتْ إلى شؤون طُلاب كل كلية حسب الاختصاص، (مثلاً شؤون طلاب كلية طب الأسنان) " في حال كان الطالب مستجداً، أما إذا كان الطالب غير مستجد يُسجَل عبر برنامج الليرناتا، فتظهر المعلومات مباشرة على نظام الأوتوماتا".

وبعد أن يُدخل رئيس القسم المسؤول في مديرية شؤون الطلاب اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به على نظام الأوتوماتا تظهر البوابة الخاصة به التي تمثل الواجهة الأساسية لعمل قسمه. وتتضمن عدّة أيقونات (أيقونة لتسجيل الطلاب الجدد - وأيقونة لأسماء جميع الطلاب المُسجلين في الجامعة)

ويُمكن من خلال هذه البوابة الحصول على تقارير وإحصائيات حول أعداد الطلاب في أي فصل أو في العام الكامل - الطلاب القبولين حسب التاريخ - تغيرات حالة الطالب - قبول الطلاب في العام الدراسي الحالي.

بالإضافة إلى تزويد رئيس القسم بتقرير، وإحصائيات عن نسبة قبول الطلاب في كل كلية للعام الدراسي، كما هو موضَّح في الشكل الآتي:



تقارير واحصائيات

- تقرير طلاب الجامعة العام (آخر فصل طهون)
- تقرير طلاب الجامعة العام (جميع الفصول)
- احصائيات عن الطلاب
- الطلاب المقبولين بحسب التاريخ
- سجل تغيرات حالة الطالب
- تقرير قبول الطلاب للعام الدراسي الحالي

نسخة قبول الطلاب للعام الدراسي 2022/2021

#	الكلية	أعداد الطلاب المتقدمين	أعداد الطلاب المقبولين	النسبة
1	كلية الطب البشري	354	224	63.28
2	كلية طب الأسنان	358	201	56.15
3	كلية الصيدلة	281	183	65.12
4	كلية الهندسة الطبية	516	291	56.40
5	كلية التمريض	137	76	55.47
6	كلية إدارة المشافي	198	49	24.75
	الإجمالي	1,844	1,024	55.53

قبول الطلاب

- تسجيل طالب جديد
- الطلاب قيد التسجيل (قبول مباشر)
- الطلاب المتقدمون (قبول مباشر)
- الطلاب قيد التسجيل (مفاضلة)
- الطلاب المتقدمون (مفاضلة)
- الطلاب المقبولون (خطابات القبول - تأجيل القبول) (1024)
- الطلاب غير المقبولين
- طلاب الجامعة

عمليات استثنائية

- الوثائق المرفوعة
- الوثائق المطلوبة
- تغيير بيانات التسجيل
- السماح بعض العمليات استثنائياً
- منع بعض العمليات استثنائياً

تقارير للوزارة

- أعداد الطلاب حسب الحالة
- أعداد الطلاب بحسب المستوى
- أعداد الطلاب بحسب الجنسية
- أعداد الطلاب بحسب الجنسية و مستجد قديم
- أعداد الطلاب الجدد/القديم...

شكل (9) يوضح الواجهة الخاصة بمديرية شؤون الطلاب في نظام المعلومات الأتوماتا automata

عند الضغط على أيقونة تسجيل طالب جديد تظهر نافذة (ملف الطالب) وتحتوي على (المعلومات الشخصية للطلاب - ومعلومات الاتصال - والمعلومات الأكاديمية - ومعلومات التسجيل - الوثائق المطلوبة)

تُدوّن معلومات القبول (الفصل والسنة) والمعلومات الشخصية الخاصة بالطالب (اسم الطالب - الكنية - اسم الأب - اسم الأم - مكان الميلاد) تدون هذه المعلومات باللغتين العربية والإنكليزية، مع إرفاقها بصورة شخصية للطالب.

بالنسبة لمعلومات الاتصال يُسجل من خلالها عنوان الطالب بالتفصيل، رقم الهاتف، والمحمول، والبريد الإلكتروني؛ من أجل التواصل مع الطالب عند الزوم.

المعلومات الشخصية

معلومات القبول

فصل القبول: الفصل الثاني 2022/2021

صورة الطالب



صورة الطالب

المعلومات الأساسية (إنكليزي)		المعلومات الأساسية (عربي)	
الاسم الأول (إنكليزي):	Emad	الاسم الأول (عربي):	عماد
الكنية (إنكليزي):	Al Daas	الكنية (عربي):	الدعاس
اسم الأب (إنكليزي):	Ahmad	اسم الأب (عربي):	أحمد
اسم الأم (إنكليزي):	Lamea	اسم الأم (عربي):	لعميا
اسم الجد (إنكليزي):		اسم الجد (عربي):	
مكان الميلاد (إنكليزي):		مكان الميلاد (عربي):	حمص

ملف الطالب

عماد احمد الدعاس [92021]

- المعلومات الشخصية
- معلومات الاتصال
- المعلومات الأكاديمية
- معلومات التسجيل
- الوثائق المطلوبة

العمر: 31 سنة

الجنسية: السورية

تاريخ الميلاد: 20/06/1991

الجنس: ذكر

شكل (10) يوضح معلومات تسجيل الطالب على نظام المعلومات AUTOMATA



أما بالنسبة للمعلومات الأكاديمية الخاصة بالطالب يتم تسجيل نوع الشهادة علمي / أدبي - بلد الشهادة - المحافظة - المدينة - الدورة الامتحانية - رقم الشهادة وتاريخها - والمجموع والمعدل.

شكل (11) يوضح المعلومات الأكاديمية الخاصة بتسجيل الطلاب على نظام AUTOMATA

معلومات التسجيل للطلاب تتضمن نمط الدراسة المتبع في الجامعة، وهو (نظام فصلي) وفصل تسجيل الطالب والعام - وتاريخ التسجيل - والتسجيل تم بناءً على شهادة ثانوية أو شهادة معهد أو شهادة جامعية - وهل الطالب مستجد - وتُسجل كلية الطالب، واختصاصه.

شكل (12) يوضح معلومات تسجيل الطلاب على نظام المعلومات AUTOMATA

وتتضمن الوثائق المطلوبة: الوثائق الأساسية المطلوبة لتسجيل الطالب، وهي: (صور شخصية - الشهادة الثانوية الأصلية - صور مصدقة عن الشهادة الثانوية الأصلية - صورة عن الهوية الشخصية أو جواز السفر) ويوجد حقل لوثائق ثانوية إن طُلب. وذلك موضَّح في الشكل الآتي:



الوثائق المطلوبة

الوثائق الأساسية

#	اسم الوثيقة	العدد المطلوب	تتطلب تصديق	العدد الممنوح	مصدقة	ممنوع الفيلون	ممنوع التسجيل	حجب العلامات	ممنوع التخرج	تحميل الملف
1	صورة شخصية	12	☐		☒	☐	☐	☐	☐	غير محقق
2	الشهادة الثانوية الأصلية	1	☐		☒	☐	☐	☐	☐	غير محقق
3	صورة مصدقة عن الشهادة الثانوية الأصلية	6	☐		☒	☐	☐	☐	☐	غير محقق
4	صورة عن الهوية الشخصية أو جواز السفر	2	☐		☒	☐	☐	☐	☐	غير محقق

وثائق إضافية

#	اسم الوثيقة	العدد المطلوب	تتطلب تصديق	ممنوع الفيلون	ممنوع التسجيل	حجب العلامات	ممنوع التخرج	تحميل الملف	حذف
+									

[تعديل](#)
[حذف الوثائق](#)
[طباعة ملف الطالب](#)
[طباعة طلب انساب](#)

ملف الطالب

عماد احمد الدعاس [92021]

- المعلومات الشخصية
- معلومات الاتصال
- المعلومات الأكاديمية
- معلومات التسجيل
- الوثائق المطلوبة

شكل (13) يوضح النافذة الخاصة بتسجيل الطلاب على نظام AUTOMATA

- عند الضغط على أيقونة طلاب الجامعة تظهر أسماء الطلاب المسجلين أو المقبولين أو المتقدمين في كل كلية مع نسبتهم.

نسبة قبول الطلاب للعام الدراسي 2018/2017					نسبة قبول الطلاب للعام الدراسي 2019/2018				
#	الكلية	أعداد الطلاب المقبولين	أعداد الطلاب المتقدمين	النسبة	#	الكلية	أعداد الطلاب المقبولين	أعداد الطلاب المتقدمين	النسبة
1	كلية الطب البشري	264	245	92.80	1	كلية الطب البشري	228	178	78.07
2	كلية طب الأسنان	304	286	94.08	2	كلية طب الأسنان	208	158	75.96
3	كلية الصيدلة	313	294	93.93	3	كلية الصيدلة	219	163	74.43
4	كلية الهندسة الطبية	72	70	97.22	4	كلية الهندسة الطبية	161	134	83.23
5	كلية التمريض	21	20	95.24	5	كلية التمريض	29	25	86.21
6	كلية إدارة المشافي	26	21	80.77	6	كلية إدارة المشافي	22	18	81.82
	الإجمالي	1,000	936	93.60		الإجمالي	867	676	77.97

أعداد الطلاب المتقدمين	1,000
أعداد الطلاب المقبولين	936

أعداد الطلاب المتقدمين	867
أعداد الطلاب المقبولين	676

شكل (14) يوضح النافذة الخاصة بنسبة قبول الطلاب في كل كلية في نظام AUTOMATA

- وعند الضغط على (الطلاب المسجلون) مثلاً تظهر قائمة موضَّح فيها بالتفصيل أسماء جميع الطلاب، وبياناتهم الكاملة (الرقم الجامعي - اسم الطالب - الكلية - الحالة - السنة - اسم الأم - مكان الميلاد - الجنس - الجنسية - نوع الثانوية علمي/أدبي)، كما هي موضحة بالشكل الآتي:



طلاب الجامعة									
الرقم الجامعي	اسم الطالب	الكلية	الحالة الدائمة	المستوى-نهاية	اسم الأم	مكان الميلاد	الجنس	الجنسية	نوع البكالو
215052	جعفر ياسر سعود	كلية التمريض	مقبول	السنة الأولى	سمارا خضور	بارباجا	ذكر	السورية	شهادة ثان
215048	احمد مفيد الموسوي	كلية التمريض	مقبول	السنة الأولى	فريم الحسين	المسيطرة	ذكر	السورية	شهادة ثان
215001	زينا نزار صالح	كلية التمريض	مقبول	السنة الأولى	سامية بلال	الحاظريه	أنثى	السورية	شهادة ثان
215033	اسماء عصام قاسم	كلية التمريض	مقبول	السنة الأولى	قريده قاسم	الكرك	أنثى	السورية	شهادة ثان
215009	ريم محمد عمران	كلية التمريض	مقبول	السنة الأولى	عبداء علي	حداده	أنثى	السورية	شهادة ثان
215006	زينه رفيق العلي	كلية التمريض	مقبول	السنة الأولى	رايعه	التياحه	أنثى	السورية	شهادة ثان
215043	ريان عاطف الشغري	كلية التمريض	مقبول	السنة الأولى	اسماء الشغري	بيشه	أنثى	السورية	شهادة ثان
215019	بشرى عيد الرحمن الشغري	كلية التمريض	مقبول	السنة الأولى	حليمه الزهرس	بيشه	أنثى	السورية	شهادة ثان
215065	محمد مصطفى أعجه	كلية التمريض	مقبول	السنة الأولى	عبر عوض	كفرميد	ذكر	السورية	شهادة ثان
215014	سالي انور احمد	كلية التمريض	مقبول	السنة الأولى	نجاحه صغير	الطواحين	أنثى	السورية	شهادة ثان
215005	بنول يسام رينه	كلية التمريض	مقبول	السنة الأولى	صفاء عادل	باتباس	أنثى	السورية	شهادة ثان
215034	رغد يسام مولا	كلية التمريض	مقبول	السنة الأولى	هشامه احمد	الطواحين	أنثى	السورية	شهادة ثان
215022	كندة ابيس خضور	كلية التمريض	مقبول	السنة الأولى	نوال خضور	الطواحين	أنثى	السورية	شهادة ثان
215004	سميرين حكمت ميهوب	كلية التمريض	مقبول	السنة الأولى	نسرين عيسى	حداده	أنثى	السورية	شهادة ثان
215039	هديل احمد سلاحي	كلية التمريض	مقبول	السنة الأولى	اميره شلهور	الشمويه	أنثى	السورية	شهادة ثان

شكل (15) يوضح قائمة الأسماء المسجلون في الجامعة وفق نظام AUTOMATA

وعند الضغط على حالات الطلاب تظهر الطلبات الآتية (طلبات إيقاف تسجيل المقدمة من الطلاب - طلبات الانسحاب من الجامعة - طلبات إعادة ارتباط - طلبات إعادة انتظام للمستنفذين - طلبات سحب وثائق)،

الطلبات
• طلبات إيقاف تسجيل • طلبات الانسحاب من الجامعة • طلبات إعادة ارتباط • طلبات إعادة انتظام • طلبات سحب الوثائق
القرارات
• قرارات ترقي القيد لفصل واحد

شكل (16) يوضح الواجهة الخاصة بحالات تسجيل الطلاب في نظام AUTOMATA

يُسجل الطالب طلبه من خلال الواجهة الخاصة به عبر نظام الليرناتا، ويظهر طلبه عند الموظف المختص من خلال نافذة نظام الأوتوماتا.

ب-الواجهة الخاصة بمديرية الامتحانات:

بعد أن يُدخل رئيس القسم المسؤول في مديرية الامتحانات اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به على نظام الأوتوماتا تظهر البوابة الخاصة به التي تمثل الواجهة الأساسية لعمل قسمه. وتتضمن عدّة أيقونات (إعدادات - العلامات - عمليات متممة - التقارير - الإحصائيات).



عند الضغط على الإعدادات يتم الدخول إلى ملف الطالب الرئيس الي يتضمن (الرقم الجامعي - اسم الطالب - الكلية - الاختصاص - عدد ساعات الاختصاص)

من نافذة علامات الطلاب القديمة يتم الحصول على علامات الطلاب القديمة في سنوات دراسته.

عند الضغط على أيقونة العلامات تظهر عدّة خيارات:

تحديد الاختبارات: أي تحديد (درجة أعمال الطالب "وظائف واختبارات" - الامتحان العملي - الامتحان النظري)

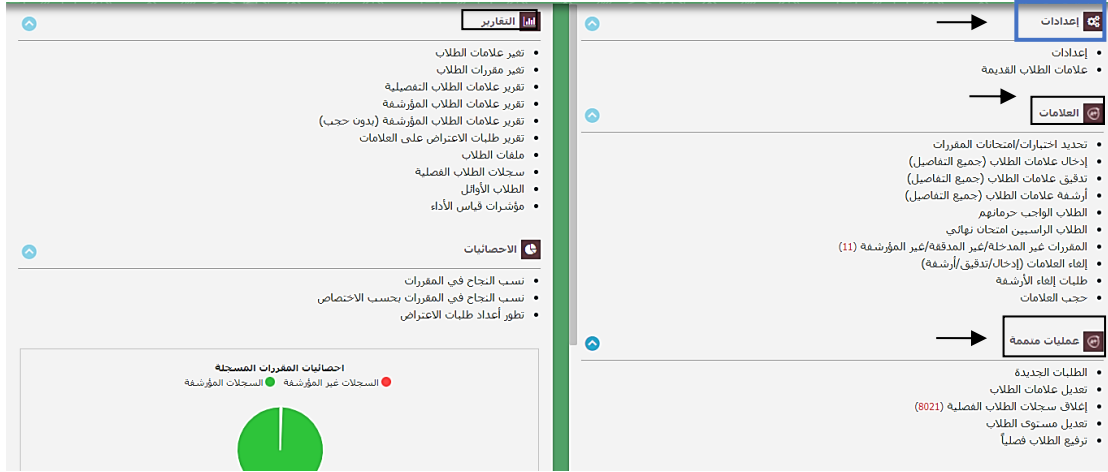
إدخال علامات الطالب : مثلاً يُكتب الاختصاص طب الأسنان السنة الخامسة، ومن ثمّ إدخال البيانات الآتية (الرقم الجامعي - اسم الطالب - درجة أعمال - امتحان عملي - امتحان نظري - المجموع - التقدير) ثمّ يُضغط على حفظ.

يتم في هذه الأيقونة أيضاً تدقيق علامات الطلاب (تدقيق لعملية الإدخال الحاصلة) وأرشفتها، وتحديد أسماء الطلاب الواجب حرمانهم من تقديم الامتحان، والراسبين في الامتحان النهائي. أما بالنسبة لأيقونة العمليات المتممة عندما يُضغط على الطلبات الجديدة تظهر الاعتراضات التي يقدمها الطلاب.

بعد الانتهاء من إجراءات الاعتراض تُعدّل علامة الطالب في حالة استفاد الطالب من الاعتراض.

ويتم الحصول من الواجهة الرئيسة أيضاً على تقارير مفصلة عن عدد الطلاب المسجلين في كل مقرر، وعلاماتهم وأسماء الطلاب الأوائل. بالإضافة إلى إمكانية الحصول على إحصائيات عن نسب نجاح الطلاب في المقررات ، وإحصائيات الطلاب بحسب الحالة (دراسة عملية - دراسة نظرية). كل ماسبق موضّح في الصورة الآتية:



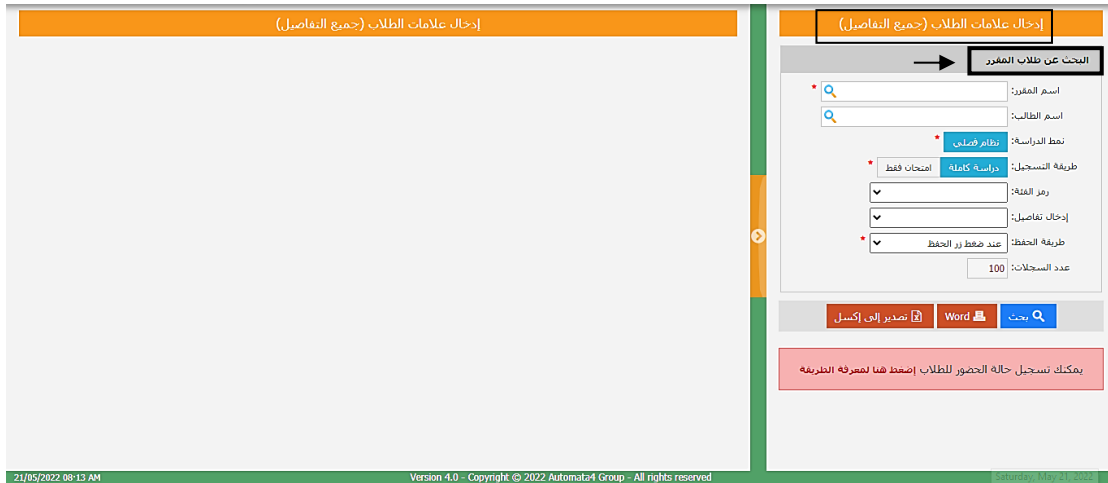


شكل (17) يوضح الواجهة الخاصة بمديرية الامتحانات وفق نظام AUTOMATA

الشكل الآتي يوضح كيفية البحث عن علامات الطلاب باسم المقرر أو اسم الطالب)

بعد إجراء عملية البحث يتم الحصول على البيانات الآتية:

(اسم المقرر - اسم الطالب - نمط الدراسة) (نظام فصلي أو نظام ساعات) - طريقة التسجيل - رمز الفئة - عدد السجلات).



شكل (18) يوضح كيفية البحث عن علامات الطلاب وفق اسم المقرر أو اسم الطالب



الشكل الآتي يتم من خلاله تغيير المرشد الأكاديمي للطالب، فالتأجيل القليلة يُخضع للمرشد أكاديمي

بالإضافة إلى تقديم الطالب طلبات (تأجيل القبول - إلغاء أول فصل - إلغاء القبول - إيقاف تسجيل - إلغاء تسجيل مقررات - إلغاء انتساب للجامعة - سحب وثائق)

من أيقونة الوثائق يتم الحصول على وثائق الطلاب المتخرجين وغير المتخرجين . وفق الأعوام الدراسية والفصل الدراسي ودفعة التخرج وقرار التخرج من خلال تدوين اسم الطالب والمعدل والتاريخ.

يتم من خلال هذه النافذة الحصول على تقارير بأسماء الطلاب المتوقع تخرجهم - الطلاب الواجب تخرجهم - الطلاب الواجب عدهم منقطعين ...



شكل (21) يوضح النافذة التي يتم من خلالها الحصول على وثائق الطلاب وتقديم الطلبات وفق نظام AUTOMATA



ج-الواجهة الخاصة بمديرية الموارد البشرية

بعد تسجيل اسم المستخدم، وكلمة المرور الخاصة برئيس القسم المسؤول في مديرية الموارد البشرية تظهر البوابة الآتية التي تتضمن أيقونتين هما: (الهيكلية الإدارية – ونافاذة الموظفين)

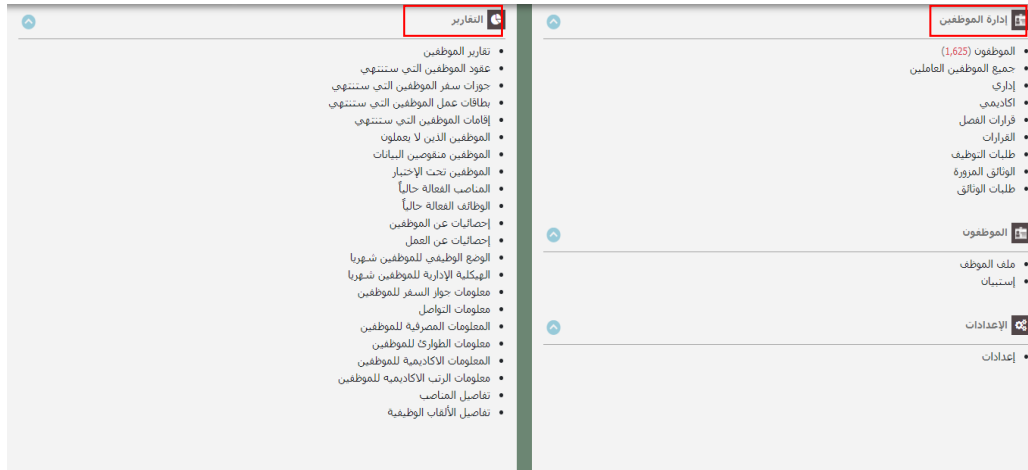


شكل (22) يوضح النافذة الخاصة بالهيكلية الإدارية لنظام المعلومات الـ automata

بالنسبة لأيقونة الهيكلية الإدارية عند الضغط عليها تظهر نافذة هيكلية المؤسسة، من خلالها تُنزل جميع أقسام الكليات في الجامعة، ومهمة هذه النافذة عندما يُضاف اسم موظف جديد يُحدد مكان عمله حسب الكليات الموجودة في الجامعة، أيضاً في حال انتقل موظف من قسم إلى قسم ثانٍ يُعدّل وفق صفحته الشخصية من خلال نافذة الهيكلية.

أما بالنسبة لأيقونة الموظفين: عند الضغط عليها تظهر نافذة إدارة الموظفين، وتتضمن أسماء جميع الموظفين العاملين في الجامعة، ويُمكن من خلالها الحصول على تقارير جاهزة عن الموظفين الحاليين، وعقود الموظفين من سنتين، والموظفين تحت الاختبار، وغيرها من التقارير. كما هو موضح في الصورة الآتية:





شكل (23) يوضح النافذة الخاصة بإدارة الموظفين في نظام المعلومات الـ automata

أيضاً يُمكن الحصول من خلال نافذة إدارة الموظفين على تقارير خاصة بـ (دوام الموظفين - العطل الرسمية للموظفين - غيابهم وإجازاتهم، وغيرها من التقارير)

وعند الضغط على ملف الموظف تظهر صفحة تحتوي على الملف الشخصي للموظف، ويحتوي على المعلومات الأساسية الخاصة بكل موظف، وهي: (اسم الموظف - الكنية - اسم الأب واسم الأم - مكان الولادة وتاريخها - العمر والجنس والجنسية، فضلاً عن جميع المعلومات الخاصة بالهوية الشخصية للموظف، وتكون هذه البيانات مرفقة بالصورة الشخصية للموظف).

ويُسمى هذا الملف بطاقة عمل الموظف، ويُشبه البطاقة الذاتية التقليدية الخاصة بكل موظف.

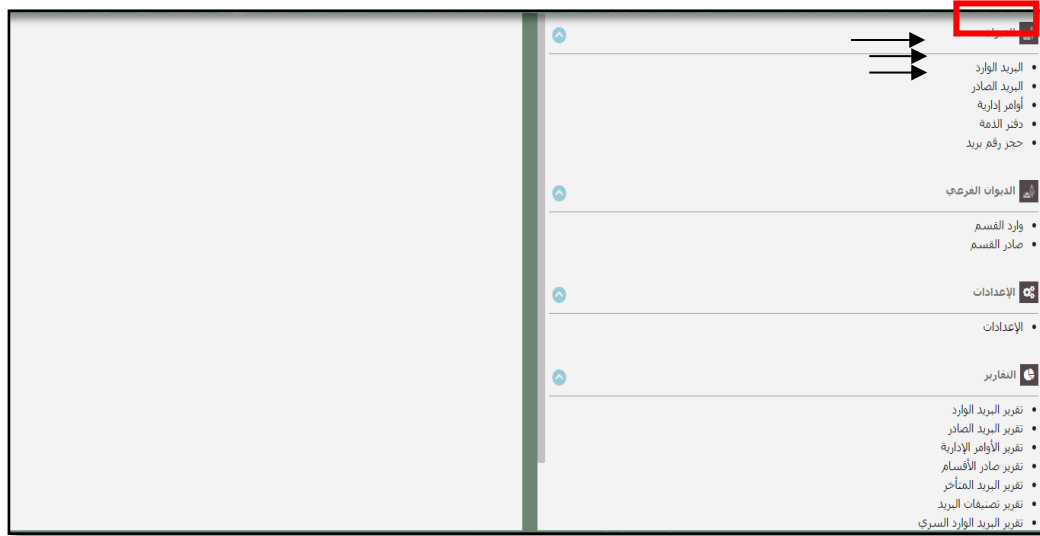
وبعد الانتهاء من تقييد المعلومات الخاصة بالموظف يُنقر على مربع (حفظ وإضافة جديد)

شكل (24) يوضح النافذة الخاصة بـ الملف الشخصي للعاملين في نظام المعلومات الـ automata



د-الواجهة الخاصة بالديوان

- يعتمد الديوان واجهة خاصة به ضمن نظام المعلومات المعتمد في الجامعة، يُسجّل اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة برئيس القسم المسؤول، فتظهر نافذة الديوان التي تتضمن (البريد الوارد - البريد الصادر - وأوامر إدارية) فضلاً عن الديوان الفرعي، وهو وارد وصادر من قسم معيّن.
- يمكننا هذه النافذة من إمكانية الحصول على تقارير جاهزة عن كامل البريد الوارد والبريد الصادر وتقارير عن الأوامر الإدارية إلى جانب تقارير وارد وصادر الكليات، كما هو موضح في الصورة الآتية:



شكل (25) يوضح النافذة الخاصة بالديوان ضمن نظام المعلومات الـ automata

عند الضغط على البريد الوارد تظهر النافذة الآتية التي تتضمن نوع البريد (وارد - صادر) رقم البريد (الرقم الخاص بالبريد) التاريخ (يتم تحديد تاريخ صدور البريد - وتاريخ وصوله للجامعة) مصدر البريد (يتم تحديد اسم الجهة الخارجية المُرسلة للبريد وزارة التعليم العالي مثلاً) الموضوع (خلاصة الموضوع وثيقة مزورة مثلاً) المرفقات (صورة عن البريد) تم إغلاق الموضوع (أي تم وصول البريد) استلام باليد (نعم - لا) ..



شكل (26) يوضح النافذة الخاصة بالبريد الوارد ضمن نظام المعلومات الـ automata

بعد إدخال المعلومات الخاصة بالبريد الوارد يُضغَط على مربع "حفظ" من خلاله يُحفظ البريد بالديوان فقط. أو يُضغَط على مربع "حفظ وتحويل" من خلاله تُحفظ نسخة بالديوان وتحوَّل نسخة إلى رئيس القسم المعني بالبريد. كما هو موضَّح بالصورة الآتية:

شكل (27) يوضح المعلومات الأساسية بالنسبة للبريد الوارد ضمن نظام المعلومات الـ automata

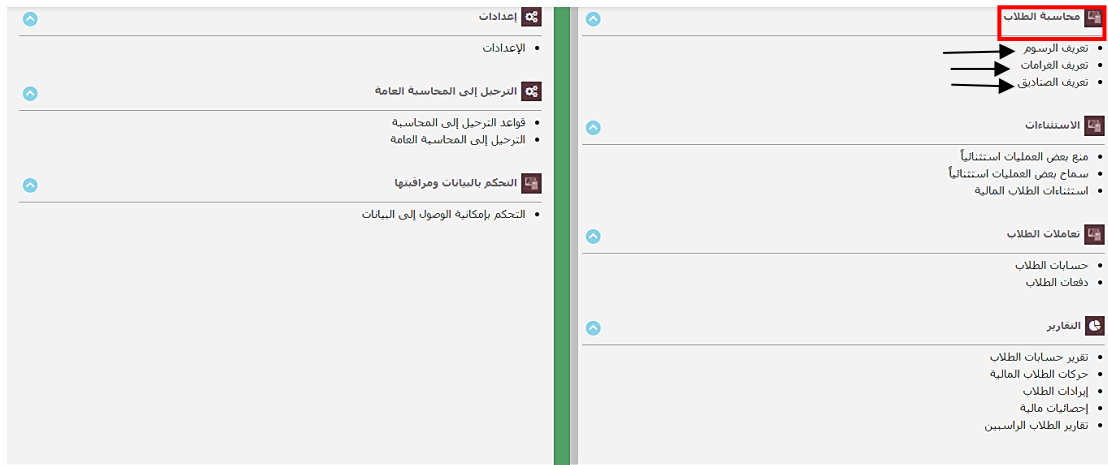
يُتيح استعمال نظام المعلومات الأوتوماتا في الديوان إمكانية البحث عن أي نوع من التقارير إما باسم التقرير أو بتاريخه، ومن مزاياه: سهولة البحث، والاسترجاع، واختصار الوقت، واختصار الورق، وتشجيع استخدام الحاسب.



هـ-الواجهة الخاصة بمديرية المالية:

يعتمد القسم المالي واجهة خاصة به ضمن نظام المعلومات الأكاديمي المعتمد في الجامعة، فبعد تسجيل اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة برئيس القسم المسؤول، فتظهر نافذة **محاسبة الطلاب** تشمل على تعريف الرسوم (أي تعريف الأقساط)، وتعريف الغرامات (غرامات الطالب المالية)، وتعريف الصناديق إذ تشتمل على حركة صندوق (عندما يُسدد الطالب الرسوم في الجامعة) حركة مصرف (عندما يُسدد الطالب الرسوم لبنك)

تكون بيانات الطالب جاهزة من خلال تنزيلها من قبل شؤون الطلاب.

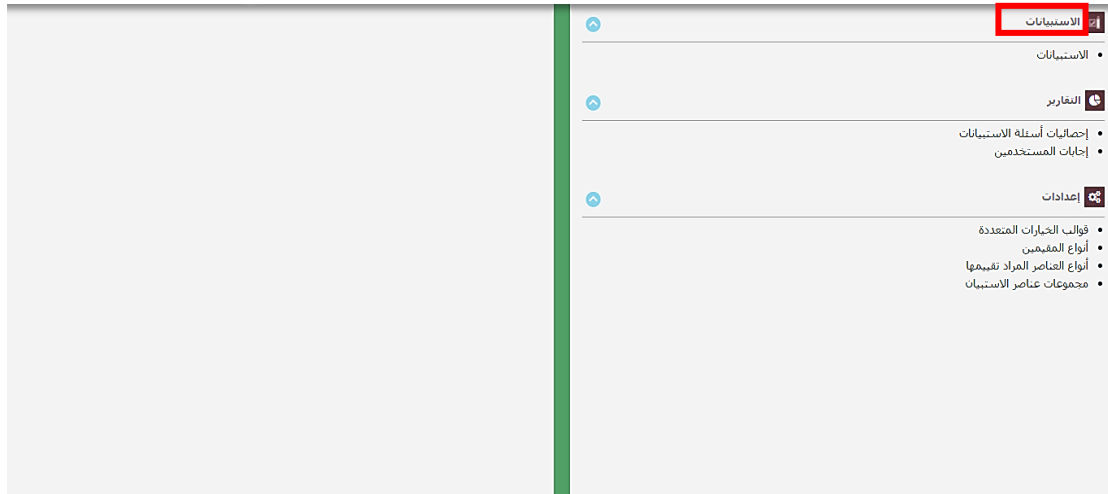


شكل (28) يوضح النافذة الخاصة بمديرية المالية ضمن نظام المعلومات الـ automata

و-الواجهة الخاصة بإدارة الجودة:

بعد إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة برئيس القسم المسؤول عن الجودة تظهر النافذة الآتية التي تُمثل **استبيانات** تقييمية لجودة العمليات، وجودة الأعمال الإدارية، والعلاقة بين المديريات في الجامعة، والفائدة من المقررات الدراسية، وتقييمات لأعضاء الهيئة التدريسية، وتقييمات للطلاب، تقييم الطالب للمدرس، تقييم مدى توفر مصادر المعلومات في أيدي الطلبة، تقييم رضا العاملين الإداريين والأكاديميين، وتقييم مدى ملائمة المواد المكتبية للطلبة، والأنشطة الطلابية، وتقييم مفاضلة تسجيل الطلاب؛ فضلاً عن تقييم جميع الأنشطة والعمليات والخدمات في الجامعة، وإجراء تقويم عليها.

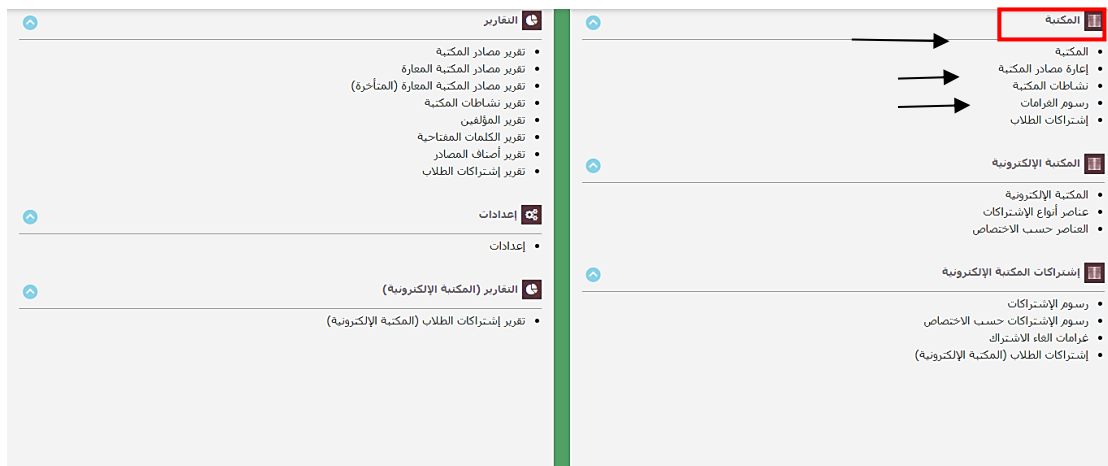




شكل (29) يُوضح الواجهة الخاصة بإدارة الجودة في نظام المعلومات الـ automata

ز- الواجهة الخاصة بالمكتبة:

يُدَوّن من خلال البوابة الخاصة بأمين المكتبة في الجامعة مصادر المعلومات الموجودة في المكتبة وفق ما يُسمى فهرس محوسب، وتنظيم إعاره مصادر المعلومات؛ حيث يُدَوّن اسم المُستعير وبيانات الكتب التي قام باستعارتها؛ فضلاً عن تنظيم نشاطات زوار المكتبة والمستفيدين منها مع وضع توقيت للدخول والخروج.



شكل (30) يُوضح النافذة الخاصة بالمكتبة ضمن نظام المعلومات الـ automata



مما سبق، ومن خلال عرض الواجهات الخاصة بنظام المعلومات الأوتوماتا نجد أنه نظام معلومات حديث ومتطور، يتمتع بواجهات سهلة الاستعمال تُدار من خلال جميع المعلومات الخاصة بالجامعات سواء المعلومات التعليمية أم الإدارية، والمعلومات الخاصة بالطلبة المستفيدين، فضلاً عن إدارة المجموعات المكتبية. ويوفر إمكانات البحث والاسترجاع واختصار الوقت، ويمكن من خلاله الحصول على تقارير جاهزة عن الطلاب والموظفين.

إلا أن واجهة نظام الأوتوماتا الخاصة بالمكتبة لا تلبي جميع الاحتياجات المكتبية من خدمات وعمليات وفنية ونشاطات وغيرها، وبالتالي فإننا نجد أنه من الضروري اعتماد المكتبات على نظام كوها لإدارة المكتبات إلى جانب واجهة الأوتوماتا الخاصة بالمكتبة وذلك حتى يتم القيام بالأعمال وتقديم الخدمات بالشكل الأمثل.



❖ واجهة العرض الخاصة بالمستفيدين الطلبة الليرناتا LEARNATA.

يُعتبر برنامج الليرناتا LEARNATA بوابة إلكترونية خاصة بتسجيل الطلاب في الجامعات الخاصة.

يتم الدخول إلى الرابط الآتي my.aspu.edu.sy من خلال متصفح Google Chrome والقيام بتسجيل اسم المستخدم وكلمة المرور، أو يقوم مدير النظام الأكاديمي بإنشاء حساب للطلاب عبر البرنامج .
يُعد برنامج الليرناتا واجهة لعرض المعلومات المدخلة على نظام الأوتوماتا، فهو انعكاس لما هو موجود على الأوتوماتا.

يُسهل برنامج الليرناتا التعاملات في النظام الجامعي، فمن خلاله يُزوّد المستفيدون بأكبر قدر من المعلومات؛ مع إمكانية التحقق من صحتها ودقتها.

التطبيق موجه لمساعدة الطلاب، حيث يُمكنهم من التسجيل على المقررات، وعرض جدول الامتحانات، وكشف حساب الطالب، فضلاً عن إمكانية الحصول على كشف علامات للطلاب في أي لحظة.

يستطيع الطالب التسجيل على المواد من بعد الفصل الأول عبر الليرناتا.

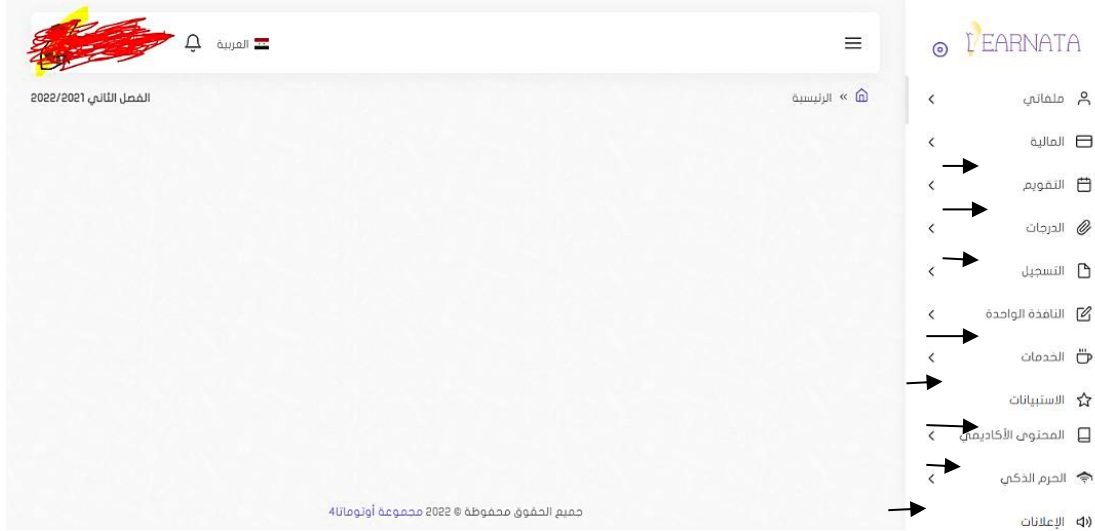
التطبيق يدعم اللغتين العربية والأجنبية.



واجهات برنامج LEARNATA

الواجهة الرئيسية

بعد كتابة اسم المستخدم الخاص بالطالب والرقم السري، تظهر الواجهة الرئيسية لصفحته والتي تتضمن: ملفاته الخاصة - المالية - التقويم - الدرجات - التسجيل - النافذة الواحدة - الخدمات - الاستبانة - المحتوى الأكاديمي.



شكل (31) يوضح الواجهة الرئيسية لبرنامج الليرناتا

عند الضغط على ملفاتي، يظهر الملف الشخصي للأكاديمي للطالب الذي يتضمن بيانات الطالب، مثل:

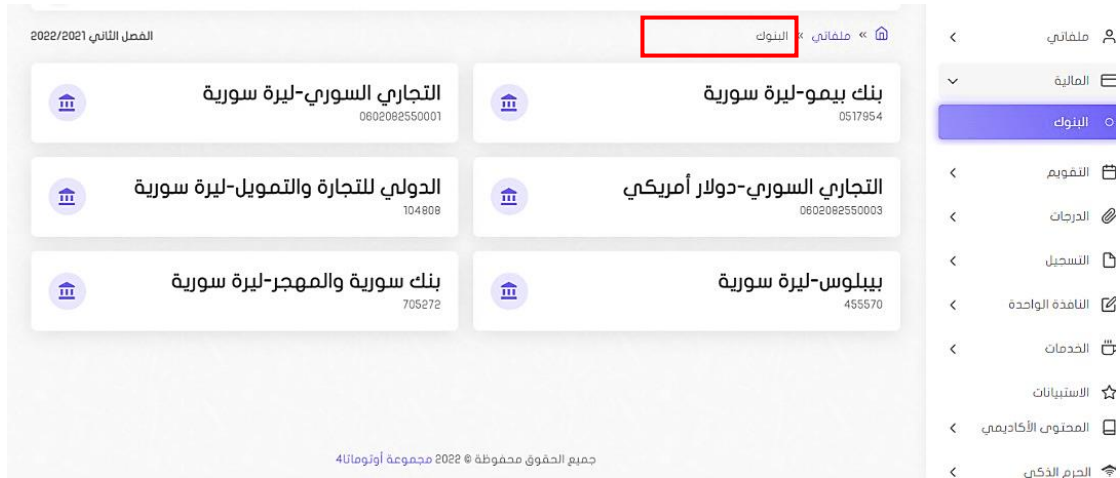
الرقم الجامعي - الكلية - السنة - حالة الطالب - وعدد ساعاته المنجزة.



شكل (32) يوضح الملف الشخصي للطالب عبر برنامج الليرناتا



عند الدخول إلى النافذة المالية تظهر أسماء البنوك التي تتعامل معها الجامعة مع أرقام حسابات. والتي يقوم الطالب من خلالها بتسديد رسوم الجامعة.

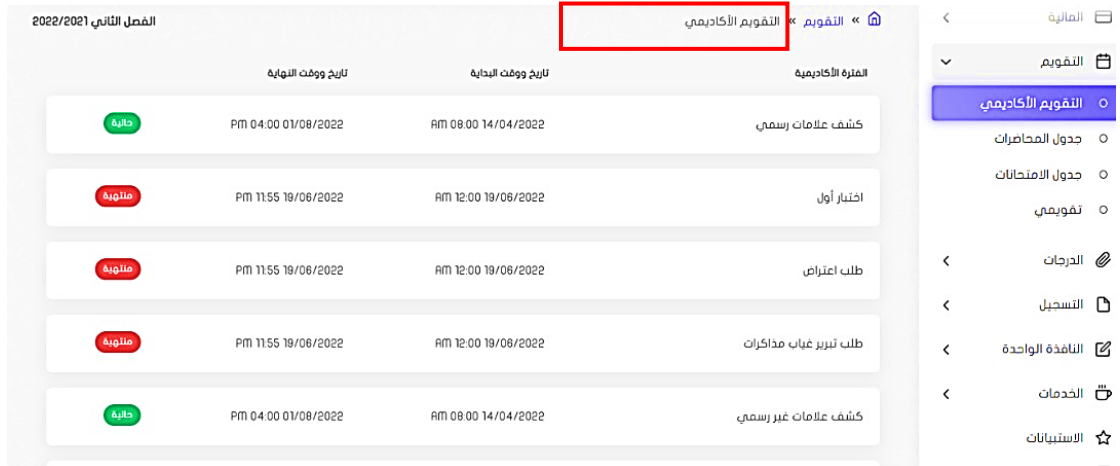


شكل (33) يُوضح نافذة البنوك التي تظهر للطالب عبر برنامج الليرناتا

أما بالنسبة لنافذة التقويم يظهر فيها التقويم الأكاديمي، ويحتوي على الفترات الرسمية الأكاديمية للاختبارات ومواعيد الاعتراضات.

وجداول المحاضرات يحتوي على برنامج الدوام.

وجداول الامتحانات فيه برنامج الامتحان.



شكل (34) يُوضح نافذة التقويم الأكاديمي للطالب عبر برنامج الليرناتا



بالنسبة للدرجات تتضمن حالة الطالب عبر الفصول (الدائمة والمؤقتة) والمعدل (الفصلي والتراكمي) والساعات المنجزة، وإن وجدت ملاحظات.

الفصل	الحالة الدائمة	الحالة المؤقتة	المعدل الفصلي	المعدل التراكمي	الساعات المنجزة	ملاحظات
			PTS	%	فصلياً	تراكمياً
إجازة في طب الأسنان (جديدة) (182143)						
الفصل الأول 2018/2019	مقبول	مسجل	60.14	136	13	لا يوجد إنذار
الفصل الثاني 2018/2019	مقبول	مسجل	68.43	227	14	لا يوجد إنذار
الفصل الصيفي 2018/2019	مقبول	مسجل	66.00	2.13	6	لا يوجد إنذار
الفصل الأول 2019/2020	مقبول	مسجل	63.78	2.10	18	لا يوجد إنذار
الفصل الثاني 2019/2020	مقبول	مسجل	69.13	2.40	31	لا يوجد إنذار
الفصل الأول 2020/2021	مقبول	مسجل	72.00	2.42	12	لا يوجد إنذار
الفصل الثاني 2020/2021	مقبول	مسجل	69.77	2.46	17.5	لا يوجد إنذار
الفصل الأول 2022/2021	مقبول	مسجل	67.27	2.22	15	لا يوجد إنذار
الفصل الثاني 2022/2021	مقبول	مسجل	0.00	0.00	0	لا يوجد إنذار

شكل (35) يُوضح نافذة تُوضح حالة الطالب عبر الفصول ومعدلاته

يستطيع الطالب من خلال هذه النافذة الحصول على كشف علامات للفصل الحالي يتضمن (اسم المقرر - رمز المقرر - عدد الساعات - مجموع العلامات - والتقدير)

تقدير العلامات

F راسب أقل من 60
A+ ممتاز مرتفع من 95 إلى 100
A ممتاز من 90 إلى 94
B+ جيد جداً مرتفع من 85 إلى 89
B جيد جداً من 80 إلى 84
C+ جيد مرتفع من 75 إلى 79
C جيد من 70 إلى 74
D+ مقبول مرتفع من 65 إلى 69
D مقبول من 60 إلى 64



الفصل الثاني 2022/2021

كشف علامات الفصل الحالي

الدرجة	الاسم المقرر	رمز المقرر	عدد الساعات	تفاصيل		المخلص		الدرجة
				1	2	الامتحان النهائي	المجموع	
F	التشريح المرضي الخاص بالفم	23211	4	14 من 25	7 من 15	21 من 40	37 من 60	58
C	التخدير والفم	24131	3	24 من 35	11 من 15	35 من 50	32 من 50	67
C	علم النسخ حول السنينة	24141	4	26 من 35	9 من 15	35 من 50	30 من 50	65
B-	التقويضات السنينة الثابتة III	24211	4	32 من 35	14 من 15	46 من 50	30 من 50	76
C	التقويضات السنينة المتحركة IV	24221	4	24 من 35	14 من 15	38 من 50	28 من 50	66
B-	مداواة الأسنان اللينة II	24231	4	32 من 35	12 من 15	44 من 50	33 من 50	77
C	تقويم الأسنان والفكين I	24241	4	29.5 من 35	12.5 من 15	42 من 50	24 من 50	66
B-	طب أسنان أطفال I	24251	4	32 من 35	14 من 15	46 من 50	33 من 50	79
C+	التخدير والفم II	24261	3	28 من 35	12 من 15	40 من 50	30 من 50	70
C+	أمراض الفم والأسنان II	24271	3	28 من 35	4 من 15	32 من 50	39 من 50	71

شكل (36) يُوضح نافذة تُوضح كشف علامات للطلاب عبر برنامج الليرناتا

يستطيع الطالب الحصول على كشف علامات أي فصل خلال مسيرة دراسته الجامعية، والمثال الآتي يوضح ذلك:

الفصل الثاني 2022/2021

كشف علامات حسب الفصل

الفصل الأول 2018/2019

الدرجة	الاسم المقرر	رمز المقرر	عدد الساعات	تفاصيل		المخلص		الدرجة
				1	2	الامتحان النهائي	المجموع	
C	المعلوماتية في طب الأسنان	21111	3	14 من 20	13 من 20	27 من 40	40 من 60	67
C-	الفيزياء الطبية	21121	3	13 من 20	12 من 20	25 من 40	35 من 60	60
F	الكيمياء الحيوية I	21131	3	18 من 20	10.5 من 20	26.5 من 40	27 من 60	54

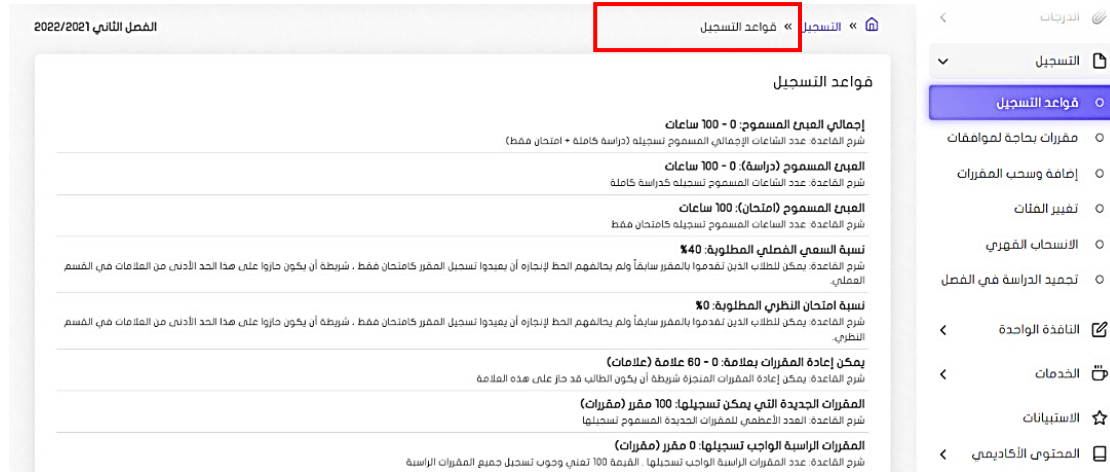
شكل (37) يُوضح نافذة كشف علامات الطالب في فصل محدد

من خلال نافذة قواعد التسجيل يُسجل الطالب المقررات التي يرغب بدراستها وتقديم امتحان بها.

ملحوظة: تُحدّد مدة زمنية لتسجيل الطلاب، وعند التأخير تترتب عليهم غرامات مالية.

كما يُمكن للطلاب تغيير فئة العملي، وإيقاف تسجيله لمدة فصل.

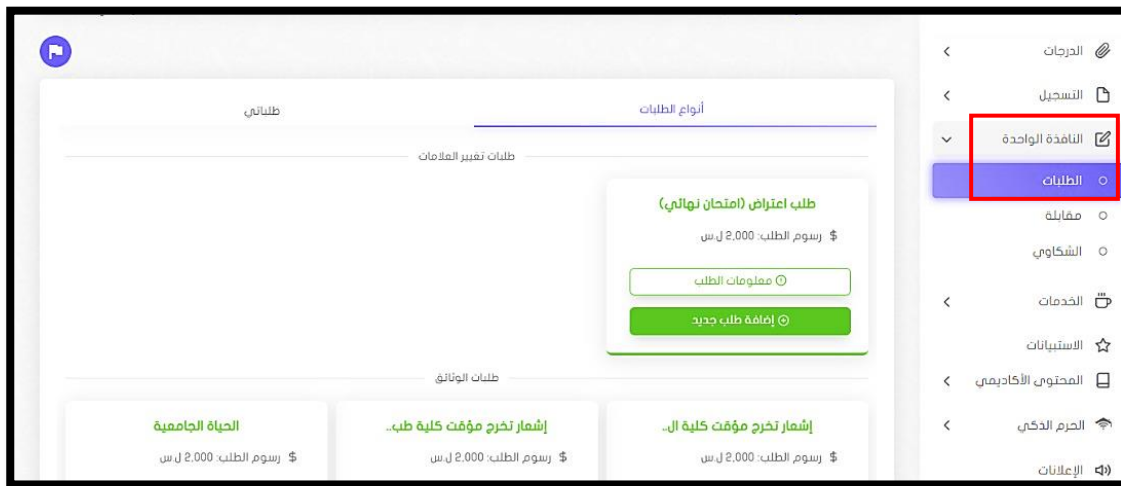




شكل (38) يوضح نافذة قواعد التسجيل للطالب عبر برنامج الليرناتا

تتضمن النافذة الواحدة الحصول على طلبات اعتراض أو طلبات وثائق، مثل: إشعار تخرج، حياة جامعية، كشف علامات، وثيقة تأجيل خدمة، وثيقة دوام .

المقابلة والشكاوي: غير مُفعّل.



شكل (39) يوضح النافذة الواحدة الخاصة بالطالب عبر الليرناتا

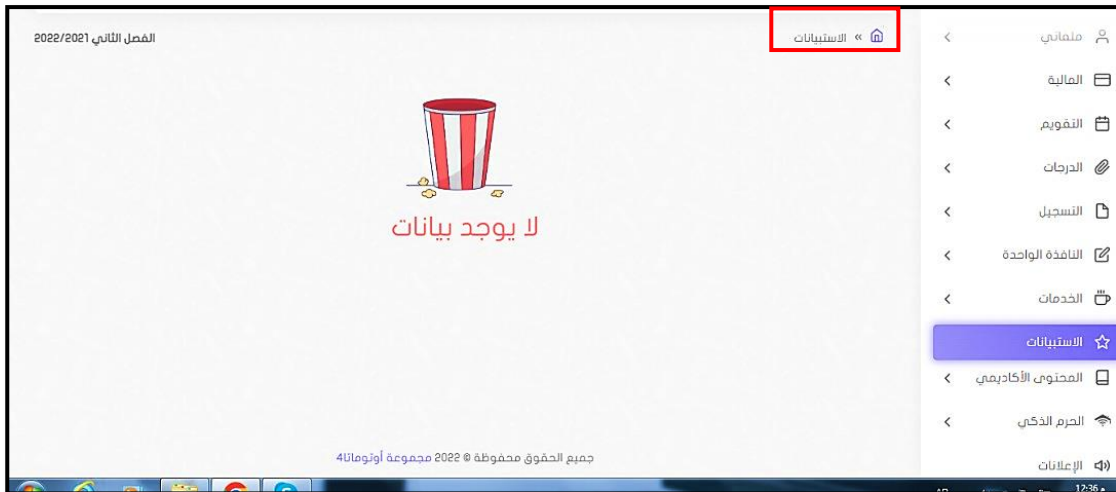
من خلال نافذة الخدمات يُمكن للطالب الاشتراك بالنقل، والتسجيل على سكن، والتسجيل على مواد الأسنان بالنسبة لاختصاص العيادات.





شكل (40) يُوضح نافذة الخدمات الخاصة بالطالب عبر برنامج الليرناتا

نافذة الاستبيانات خاصة بتقويمات أعضاء الهيئة التدريسية والفنية للطلاب؛ حيث تُرسل استبيانات، ويقوم الطلاب بتعبئتها وإرسالها.

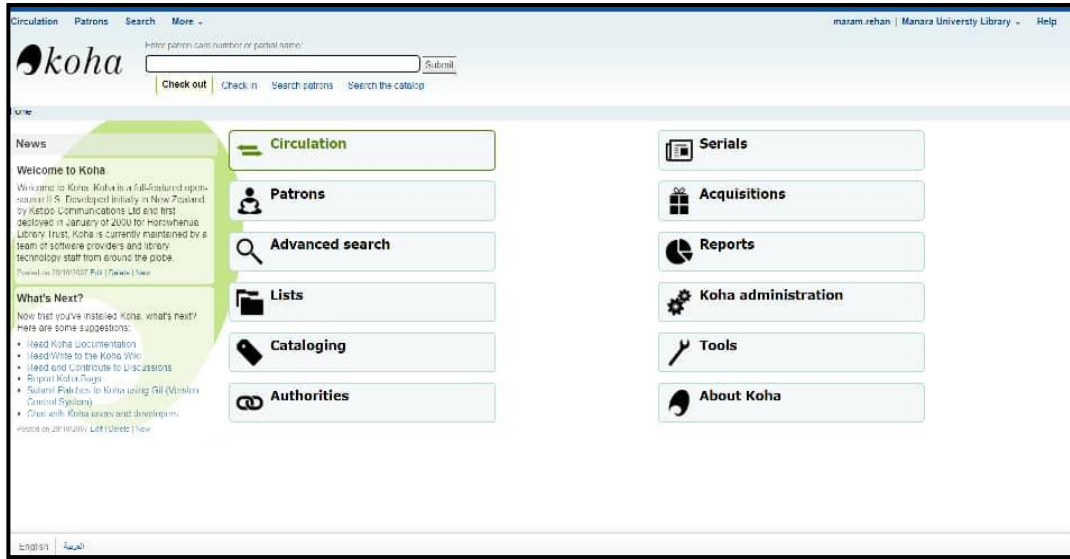


شكل (41) يُوضح نافذة الاستبيانات الخاصة بالطالب عبر برنامج الليرناتا



3/3/3 نظام كوها Koha لإدارة المكتبات:

يُعتبر نظام كوها نظام آلي مُتكامِل ومجاني لإدارة المكتبات، يخضع لاتفاقية البرمجيات مفتوحة المصدر في المكتبات، ويُستخدم من جانب عدد كبير من المكتبات. كما أنه يحتوي على مجموعة من الأنظمة الفرعية الوظيفية حيث يختص كل نظام فرعي بوظيفة أساسية من وظائف المكتبة، وتشترك الأنظمة الفرعية في قاعدة بيانات بيليوغرافية واحدة. وتمثّل الواجهة الآتية النظم الفرعية التابعة لنظام كوها:



شكل (42) يوضح النظم الفرعية التابعة لنظام كوها

تُستخدم النظم الفرعية الخاصة بنظام كوها في كافة الإجراءات المكتبية، حيث تقوم المكتبات بحوسبة مختلف إجراءاتها وأعمالها بدءاً من نظام التزويد حتى وصول المصدر إلى المستفيد. وتتمثل النظم الفرعية بما يلي:

- 1- **التزويد:** حيث يمكن نظام كوها المستفيد من إمكانية تقديم اقتراح لشراء كتاب عن طريق OPAC، ويوفر إمكانية إرسال أوامر الشراء والطلبات إلكترونياً من وإلى الموردين، كما يتيح إمكانية إدخال ومتابعة أوامر الشراء، ويحتوي على بيانات ومعلومات خاصة بالمستفيدين المشتركين في المكتبة.
- 2- **نظام الفهرسة:** يمكن من خلال نظام كوها إمكانية فهرسة مختلف أنواع مصادر المعلومات من خلال تحديد نوع الوعاء المطلوب فهرسته في بطاقة إدخال البيانات. ويوفر نظام الفهرسة إمكانية استيراد وتصدير التسجيلات البيليوغرافية في صيغة مارك.
- 3- **نظام الدوريات:** يتم استخدام واجهة الدوريات في نظام كوها لتتبع المجلات والصحف التي تصل إلى المكتبة بشكل مُنظم.



4- نظام الإعارة: يُوفر النظام إمكانية إضافة الكتب أو أي مادة موجودة في النظام إلى سلة خاصة بالمستفيد لغرض جمع كل ما يهم المستفيد من الكتب وذلك بعد الاطلاع على المعلومات الببليوجرافية الخاصة بالكتاب ليتمكن من استعارتها. كما يُمكن النظام من إمكانية حجز الكتاب في حالة رغبة المستفيد بذلك، ويوفر إمكانية التعرف على الكتب المُعارة أو المحجوزة لشخص آخر. بالإضافة لحجز المصادر عبر موقع المكتبة، وإرسال إشعارات التأخير بصورة آلية عبر البريد الإلكتروني للمستعير.

5- التقارير: يحتوي نظام كوها على مجموعة من النماذج الجاهزة لإعداد تقارير إحصائية لكل موضوع يُراد عمل تقرير عنه، مثلاً عمل تقرير عن (التزويد ، المستفيد ، الإعارة ، الدوريات ، الحجز ، المواد المُعارة ، والمواد المفقودةالخ) ويكون ذلك واضح في واجهة التقارير.

6- البحث في الفهرس العام: يُتيح البحث في الفهرس المجموعات المتوفرة في المكتبة، من خلال عدّة نقاط إتاحة، وبذلك يُتيح للمستخدم الدخول إلى حسابه عن طريق اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة به. وهناك نوعين من البحث :

أ- البحث البسيط: يُقدم يقوم المستفيد بالبحث في الفهرس عن المصادر التي يحتاجها، ويُمكن البحث بالمؤلف، العنوان، الموضوع.

ب- البحث المتقدم: يُتيح النظام للمستفيد إمكانية البحث المتقدم في بعض الحالات التي لا يكون البحث البسيط كافياً للوصول لوعاء معين، ويتم البحث في نفس قائمة خيارات البحث في شاشة البحث البسيط (العنوان، المؤلف، الموضوع، الناشر) بالإضافة إلى بعض الاختيارات الأخرى كالبحث بالرقم المعياري والبحث باسم المؤسسة أو المؤتمر وغيرها. (الطائي، سلمان، 2017، ص9-10)



4/3 الاستبانة الموجه لرؤساء الأقسام والمديريات في الجامعات الخاصة.

نظراً لأهمية الاستبانة كأداة للوصول إلى نتائج مهمة، فقد تم إعداد استبانة شاملة تتضمن محاور عدة كما هو وارد أدناه. وقد عُرضت الاستبانة على عدة محكمين هم د.أحمد علي - د.عبد المجيد مهنا - د مؤمنة الحواسلي.

ووزعت الاستبانة على مجتمع الدراسة المتمثل برؤساء الأقسام والمديريات في الجامعات الخاصة عينة الدراسة، واختيرت عينة قصدية تمثلت ب 21 مبحوثاً من ثلاث جامعات.

وبلغ عددهم سبع مديريات في كل جامعة، وهي: (مديرية شؤون الطلاب - الامتحانات الموارد البشرية - التقنية - القسم المالي - الديوان - مركز ضمان الجودة)

تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبانة وفق الآتي:

أ- بالنسبة لأسئلة الاختيار من متعدد (والتي يمكن للمبحوث أن يختار فيها خياراً واحداً أو أكثر) تم حساب النسب المئوية عدد الاستجابات لكل خيار على مجموع التكرارات ضرب مئة ولكل جامعة على حدة، وفق المعادلة الآتية :

النسبة المئوية = عدد الاستجابات على الاختيار $\times 100$ / مجموع التكرارات

ب- أما في الأسئلة التي كانت اختياراتها محدودة بانتقاء خيار واحد (بديل واحد) من مجموع البدائل المتاحة (موافق بشدة - موافق - غير موافق - غير موافق بشدة) فتم حساب النسب المئوية للاستجابات وفق المعادلة الآتية:

النسبة المئوية = عدد الاستجابات على الاختيار $\times 100$ / 7

حيث إن 7 هو عدد أفراد العينة في كل جامعة من الجامعات الثلاث عينة الدراسة.



1/4/3 تحليل محاور الاستبانة:

المحور الأول: بيانات شخصية

1- الجنس:

يوضح الجدول الآتي متغيرات الجنس لدى أفراد العينة في الجامعات عينة الدراسة:

جدول (5) يوضح متغيرات الجنس لدى أفراد العينة

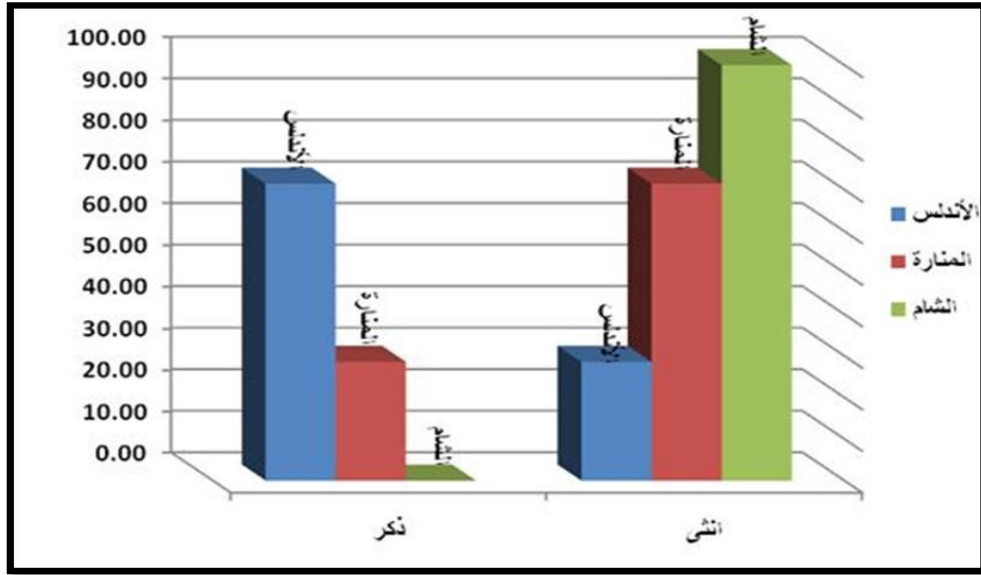
الجنس	الأندلس		المنارة		الشام		المجموع	المقدار %
	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %		
ذكر	5	71.43	2	28.57	0	0.00	7	33.33
أنثى	2	28.57	5	71.43	7	100.00	14	66.66
المجموع	7	100	7	100	7	100	21	100

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنَّ نسبة المبحوثين الذكور كانت مرتفعة في جامعة الأندلس؛ إذ بلغت نسبتهم 71.43%، مقارنة بنسبة الإناث التي بلغت 28.57%.

بالنسبة لجامعتي المنارة والأندلس فقد كانت نسبة المبحوثين الإناث هي الغالبة، فقد بلغت في جامعة المنارة الخاصة 71.43%. في حين بلغت في جامعة الشام الخاصة 100.00%.

من خلال الجدول السابق نلاحظ ارتفاع نسبة الموظفين الذكور في جامعة الأندلس، وارتفاع نسبة الموظفين الإناث في جامعتي الشام والمنارة الخاصة والشكل الآتي يوضح ذلك:





شكل (43) يوضح متغيرات الجنس لدى أفراد العينة

2- الدرجة العلمية:

نستعرض من خلال الجدول الآتي إجابات أفراد العينة حول تحصيلهم العلمي:

جدول (6) يوضح التحصيل العلمي لدى أفراد العينة

الأندلس		المنارة		الشام		الدرجة العلمية
العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	
2	28.57	1	14.29	0	0	دكتوراه
0	0	0	0	2	28.57	ماجستير
5	71.43	5	71.43	5	71.43	إجازة جامعية
0	0	0	0	0	0	معهد متوسط
0	0	1	14.29	0	0	ثانوية
7	100	7	100	7	100	المجموع

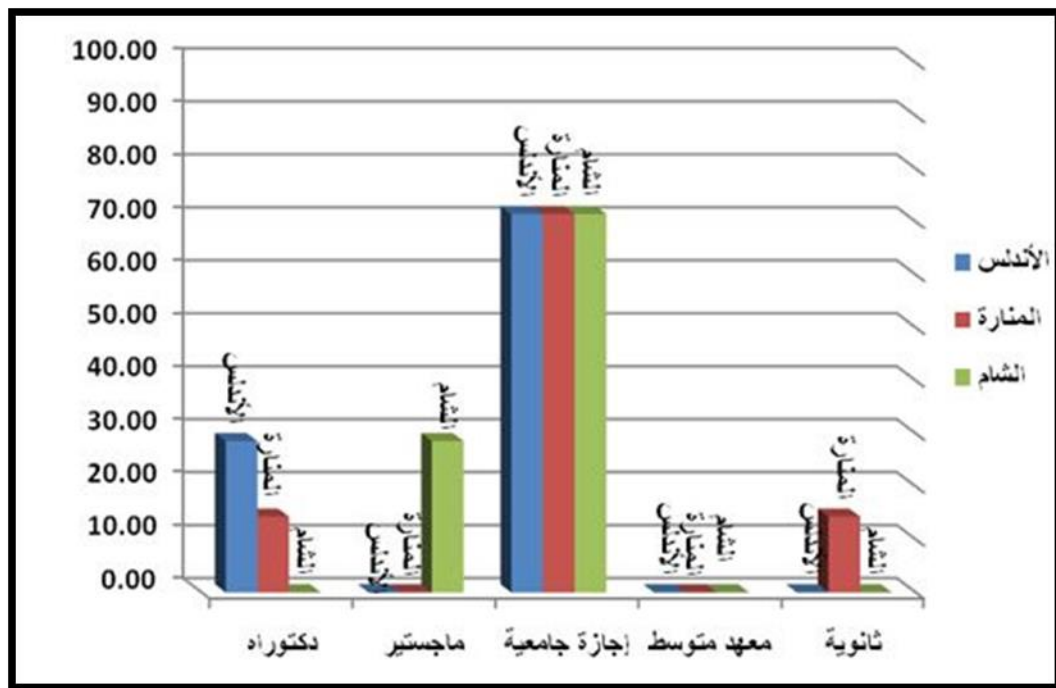
يتضح من خلال استقراء بيانات الجدول السابق أنَّ الدرجة العلمية لرؤساء الأقسام في جامعة الأندلس الخاصة تتراوح بين درجة الدكتوراه بنسبة 28.57%، والإجازة الجامعية 71.43%.



بالنسبة لجامعة المنارة الخاصة تتراوح بين الدكتوراه بنسبة 14.29%، والإجازة الجامعية بنسبة 71.43%، والثانوية بنسبة 14.29% لقسم الديوان.

وفيما يخص جامعة الشام الخاصة تراوحت الشهادات بين الماجستير بنسبة 28.57%، والإجازة الجامعية بنسبة 71.43%.

وهذا يدل أنَّ رؤساء الأقسام العاملين في الجامعات الخاصة يحملون شهادات علمية تمكنهم من إنجاز أعمالهم بكفاءة عالية، ومن خلال دراسة الواقع لُحِظَ أنَّ قسماً كبيراً منهم الآن في مرحلة الدراسات العليا لتطوير خبراتهم وشهاداتهم. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (44) يوضح التحصيل العلمي لدى أفراد العينة



3- درجة إتقان اللغة الإنكليزية:

لمعرفة درجة إتقان اللغة الإنكليزية لدى أفراد العينة نستعرضها في الجدول الآتي:

جدول (7) يوضح درجة إتقان اللغة الإنكليزية لدى أفراد العينة

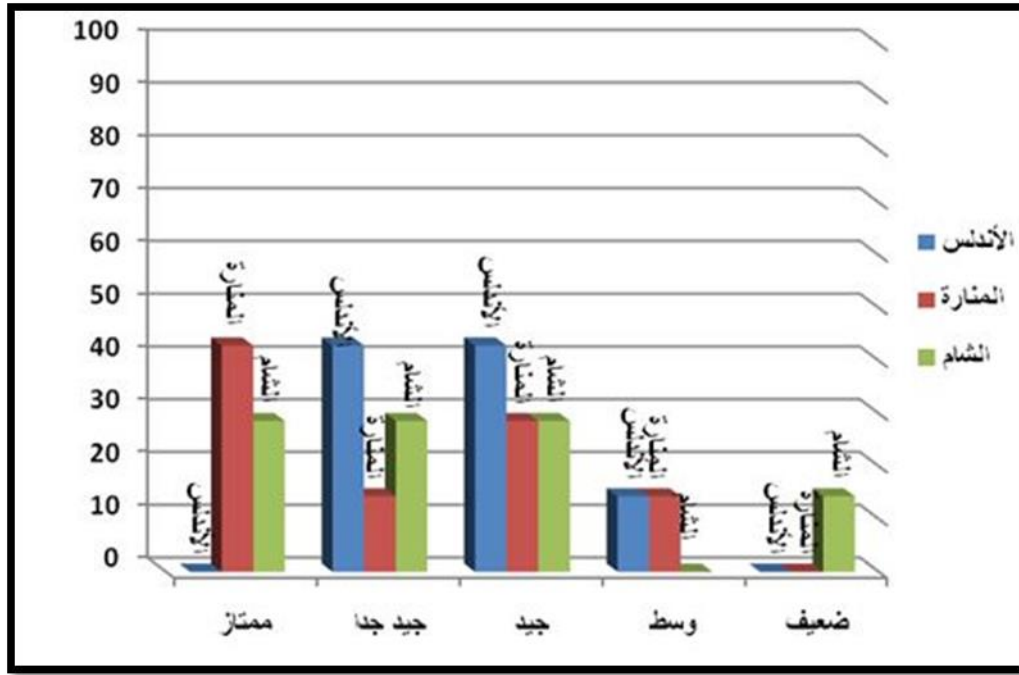
الأندلس		المنارة		الشام		درجة إتقان اللغة الانكليزية
العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	
0	0	3	42.86	2	28.57	ممتاز
3	42.86	1	14.29	2	28.57	جيد جداً
3	42.86	2	28.57	2	28.57	جيد
1	14.29	1	14.29	0	0	وسط
0	0	0	0	1	14.29	ضعيف
7	100	7	100	7	100	المجموع

من خلال الاطلاع على بيانات الجدول السابق نجد أن مستوى اللغة للعاملين في جامعة الأندلس يتراوح بين الجيد والجيد جداً بنسبة بلغت 42.86%، والوسط بنسبة 14.29%.

وفي جامعة المنارة كانت نسبة إتقان اللغة ممتازة بلغت 42.86%، في حين بلغت في جامعة الشام الخاصة 28.57% للممتاز والجيد والجيد جداً، ونسبة 14.29% للضعيف.

مما سبق نجد أن العاملين على سوية جيّدة بإتقانهم اللغة الانكليزية في الجامعات الثلاث؛ مما يُساعدهم على إنجاز جميع المهام التي تُوكل إليهم. والشكل الآتي يوضّح ذلك:





شكل (45) يُوضح درجة إتقان اللغة الإنكليزية لدى أفراد العينة

4- التقدم الوظيفي:

يوضح الجدول الآتي التقدم الوظيفي للعاملين:

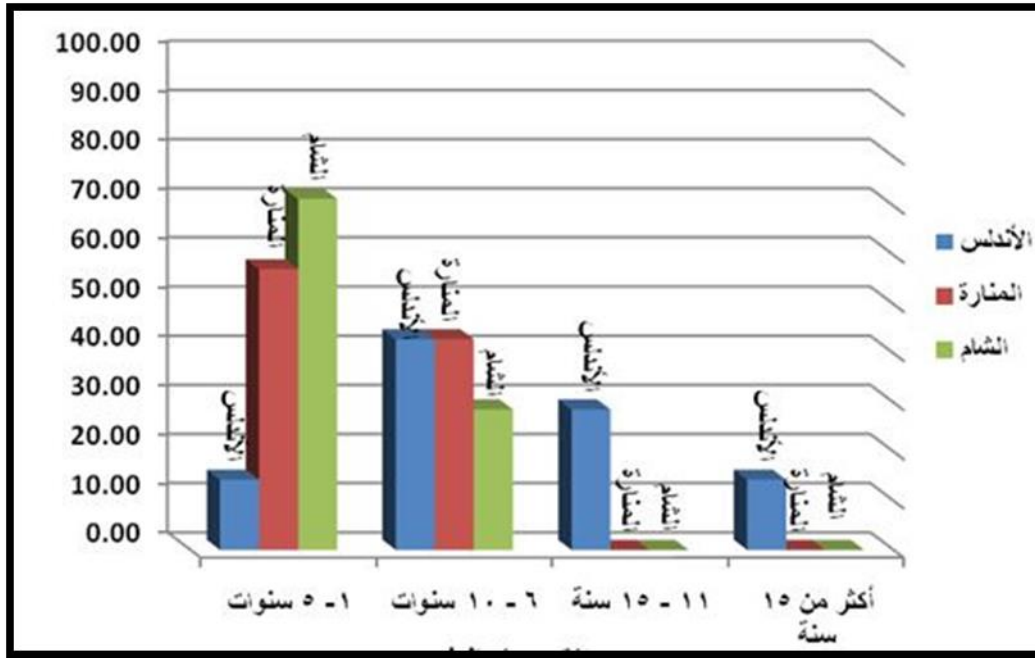
جدول (8) يُوضح التقدم الوظيفي للعاملين

الأندلس		المنارة		الشام		التقدم الوظيفي
العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	
1	14.29	4	57.14	5	71.43	5 - 1 سنوات
3	42.86	3	42.86	2	28.57	6 - 10 سنوات
2	28.57	0	0	0	0	11 - 15 سنة
1	14.29	0	0	0	0	أكثر من 15 سنة
7	100	7	100	7	100	المجموع

يتبين مما سبق أنَّ العاملين في جامعة الأندلس الخاصة يتراوح قديمهم من سنة حتى أكثر من 15 سنة، بينما يتراوح قدم العاملين في جامعتي المنارة والشام الخاصة من سنة حتى 10 سنوات.



وإنَّ القدم الوظيفي للعاملين يكسبهم خبرات كثيرة في مجال عملهم، ويجعل فهمهم لطبيعة الأعمال التي يقومون بها أوسع وأشمل. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (46) يوضح القدم الوظيفي للعاملين

5- المنصب الإداري:

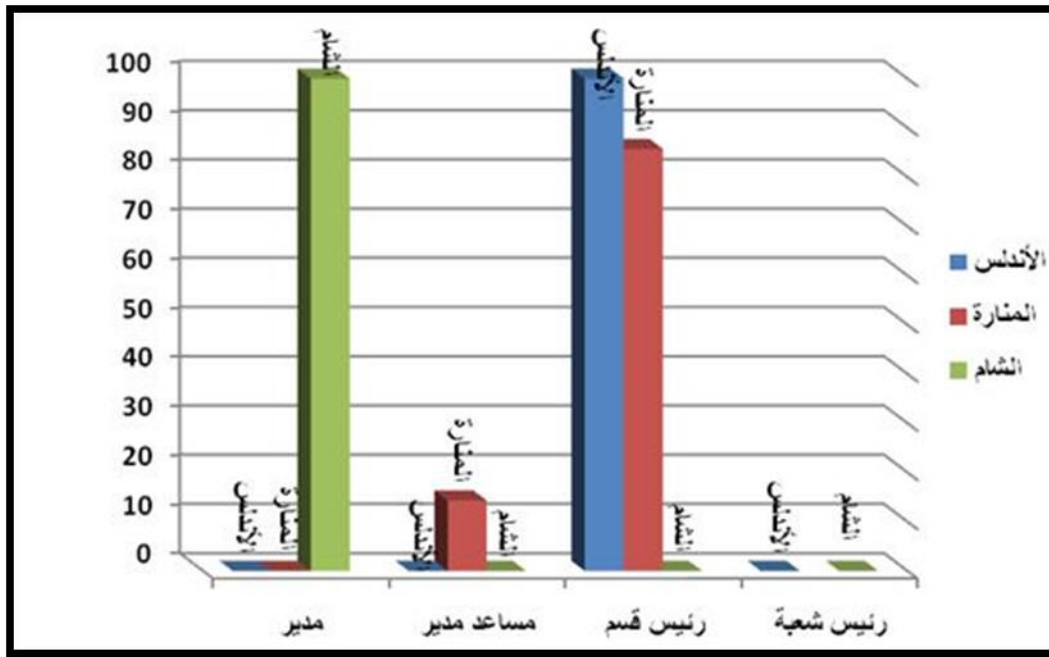
يتبين من خلال الجدول الآتي المنصب الوظيفي الذي يشغله كل من المبحوثين عينة الدراسة:

جدول (9) يوضح المنصب الوظيفي للمبحوثين

المنصب الإداري		الأندلس		المناصرة		الشام	
العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %
0	0	0	0	0	0	7	100
0	0	0	0	1	14.29	0	0
7	100	6	85.71	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
7	100	7	100	7	100	7	100



من خلال الجدول السابق نجد أنَّ المنصب الإداري الذي يشغله كل من المبحوثين يتراوح بين رئيس قسم في جامعة الأندلس الخاصة بنسبة 100%، وبلغت النسبة في جامعة المنارة الخاصة 85,71% ونسبة مساعد المدير فيها 14,29%، في حين بلغت نسبة المدير في جامعة الشام الخاصة 100%. حيث نلاحظ تبايناً في مسميات المناصب الإدارية في الجامعات الثلاث للأشخاص القائمين على المهام نفسها، بمعنى أنَّه في جامعة الأندلس والمنارة الخاصة المبحوثون رؤساء أقسام فالجامعة مُقسمة إلى أقسام، وفي جامعة الشام الخاصة المبحوثين هم مديرون فالجامعة مُقسمة إلى مديريات، وهم يقومون بآلية العمل نفسها، والمهام نفسها، والاختلاف فقط في المسمى الوظيفي.



شكل (47) يُوضح المنصب الوظيفي للمبحوثين



المحور الثاني: إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة:

1- أنواع المعلومات التي يتم التعامل معها في الجامعة:

لمعرفة أنواع المعلومات التي يتم التعامل معها في الجامعات الخاصة موضوع الدراسة نستعرض الإجابات في الجدول الآتي:

جدول (10) يوضح أنواع المعلومات في الجامعات

أنواع المعلومات	الأندلس		المنارة		الشام	
	التكرار	المقدار %	التكرار	المقدار %	التكرار	المقدار %
معلومات تربوية	1	8.33	0	0	1	9.09
معلومات توجيهية	2	16.67	4	40	1	9.09
معلومات تعليمية	5	41.67	4	40	5	45.45
معلومات إنجازية	4	33.33	2	20	4	36.36
المجموع	12	100	10	100	11	100

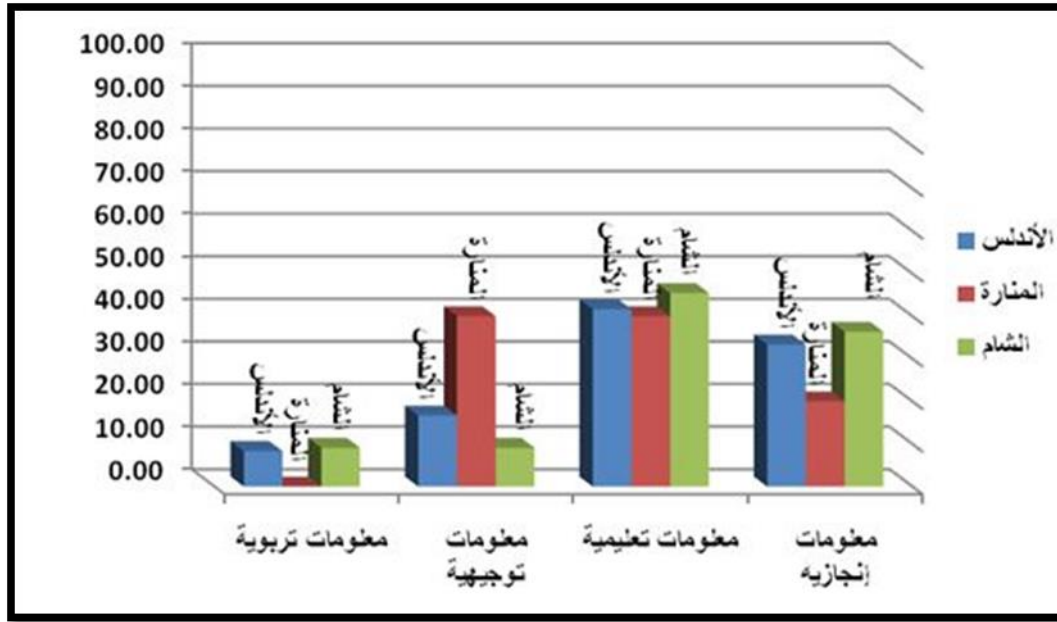
من خلال الجدول السابق نجد أنَّ نسبة المعلومات التعليمية في جامعة الأندلس كانت مرتفعة، وقد بلغت % 41.67 ، وبلغت نسبة المعلومات الإنجازية 33.33% ، في حين بلغت نسبة المعلومات التربوية أدنى نسبة وبلغت 8.33%.

أما بالنسبة لجامعة المنارة الخاصة كانت النسبة المرتفعة لديها في التعامل مع المعلومات التعليمية والتوجيهية، وبلغت 40%، وبلغت نسبة المعلومات الإنجازية 20% ، والمعلومات التربوية 0%.

أيضاً كانت نسبة المعلومات التعليمية مرتفعة في جامعة الشام الخاصة وبلغت 45.45% ، في حين بلغت نسبة المعلومات الإنجازية 36.36% ، والمعلومات التوجيهية والتربوية بلغت أدنى نسبة 9.09%

نجد أنَّه من الطبيعي أن تتفوق نسبة المعلومات التعليمية والإنجازية على المعلومات التوجيهية والتربوية باعتبار أنَّ مجتمع الدراسة هو المؤسسات التعليمية التي تعتمد على تعليم الطلبة، وإنجاز الأعمال والمهام الخاصة بهم. والشكل الآتي يوضح ذلك:





شكل (48) يوضح أنواع المعلومات في الجامعات

2- أشكال المعلومات التي يتم التعامل معها:

من خلال طرح هذا السؤال نستعرض الإجابات في الجدول الآتي:

جدول (11) يوضح أشكال المعلومات في الجامعات

الشمس		المنارة		الأندلس		أشكال المعلومات
المقدار %	التكرار	المقدار %	التكرار	المقدار %	التكرار	
35.29	6	21.43	3	31.25	5	نصية
11.76	2	7.14	1	12.5	2	صور
23.53	4	42.86	6	31.25	5	أرقام ونسب مئوية وإحصاءات
29.41	5	28.57	4	25	4	جداول ورسوم بيانية
100	17	100	14	100	16	المجموع

يتبين مما سبق نتيجة التحليل الإحصائي في الجدول السابق:

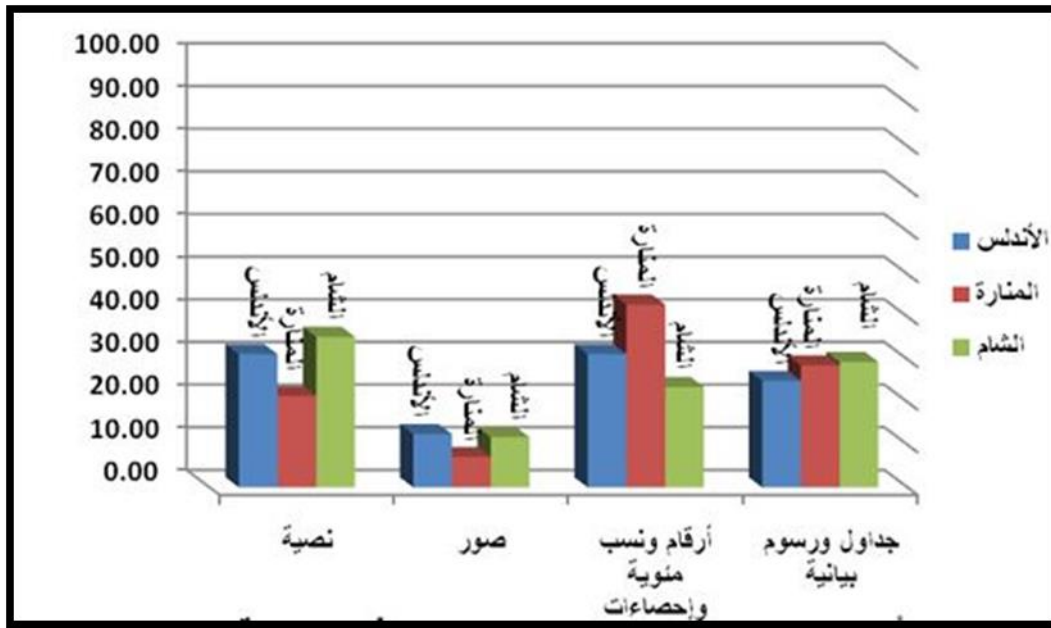
في جامعة الأندلس كانت النسبة مرتفعة في التعامل مع الأرقام والإحصائيات والنصوص، وقد بلغت 31.25% وكانت نسبة التعامل مع الرسوم البيانية 25%، في حين كانت النسبة منخفضة في التعامل مع الصور، وبلغت 12.5%.



وفي جامعة المنارة كانت النسبة المرتفعة أيضاً في التعامل مع الأرقام والإحصائيات، وقد بلغت 42.86%، والنسبة المنخفضة هي 7.14% في تعاملها مع الصور.

أما بالنسبة لجامعة الشام الخاصة، فقد بلغت نسبة التعامل مع النصوص أعلى نسبة، وهي 35.29%، والنسبة المنخفضة 11.76% في تعاملها مع الصور.

ويعود السبب في ذلك إلى استخدام الجامعات الثلاث "نظام الأوتوماتا AUTOMATA" الذي يعتمد وبصورة كبيرة على الأرقام والجداول والنصوص في إدارة المعلومات الخاصة بهم؛ للحصول على إحصائيات نهائية منها، وسيتم الحديث عنه ضمن الدراسة العملية. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (49) يوضح أشكال المعلومات في الجامعات



3- مصادر المعلومات الموجودة في الجامعة:

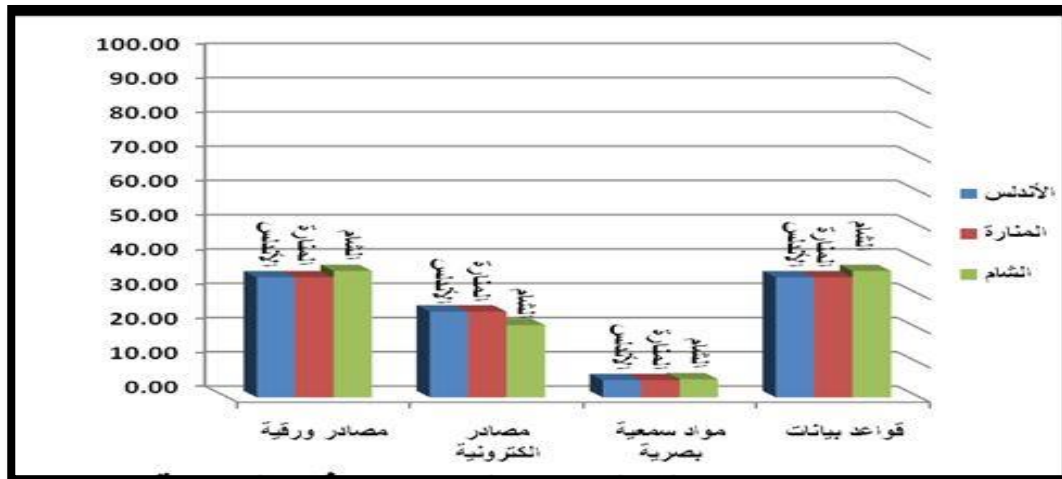
من خلال هذا السؤال يُمكن التعرف إلى مصادر المعلومات الموجودة في الجامعات وفق الإجابات الآتية:

جدول (12) يُوضح مصادر المعلومات الموجودة في الجامعات

مصادر المعلومات	الأندلس		المنارة		الشام	
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
مصادر ورقية	35	7	35	7	36.84	7
مصادر الكترونية	25	5	25	5	21.05	4
مواد سمعية بصرية	5	1	5	1	5.26	1
قواعد بيانات	35	7	35	7	36.84	7
المجموع	100	20	100	20	100	19

يتضح من خلال استقراء بيانات الجدول السابق أنَّ نسبة مصادر المعلومات الورقية الموجودة في جامعة الأندلس الخاصة كانت مرتفعة، وقد بلغت 35%، والمصادر الإلكترونية 25%، في حين كانت نسبة المواد السمعية والبصرية منخفضة بلغت 5%.

وبلغت نسبة المصادر الورقية أعلى نسبة في كل من جامعة الشام 35%، والمنارة الخاصة 36.84%، في حين بلغت نسبة المواد السمعية والبصرية أدنى نسبة في جامعة المنارة 5%، وفي جامعة الشام الخاصة 5.26%. مما سبق نجد تنوع أشكال مصادر المعلومات التي تعتمد عليها الجامعات الخاصة في إدارة معلوماتها بين مصادر تقليدية وإلكترونية وقواعد بيانات ومواد سمعية وبصرية. وهذا التنوع يؤدي إلى تلبية احتياجات المستخدمين المعرفية بجميع الأشكال، وبمختلف الوسائط. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (50) يُوضح مصادر المعلومات الموجودة في الجامعات



4- المعلومات التي يتم التعامل معها وفق الخطط التي تم وضعها:

بعد طرح السؤال الآتي جاءت الإجابات؛ وفق ما يأتي:

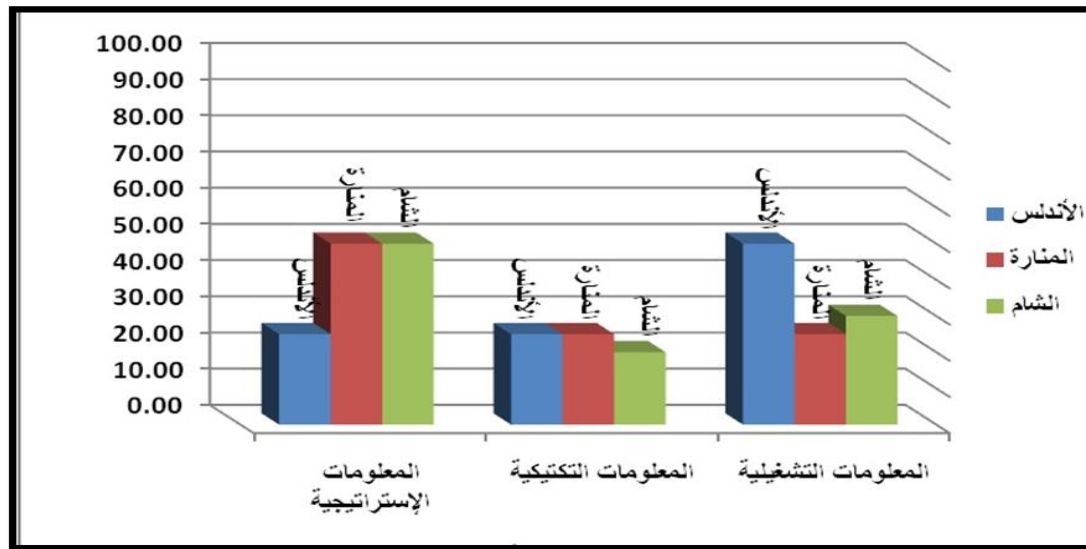
جدول (13) يوضح المعلومات التي يتم التعامل معها وفق الخطط الموضوعية

المعلومات التي يتم التعامل	الأندلس		المنارة		الشام	
	التكرار	المقدار %	التكرار	المقدار %	التكرار	المقدار %
المعلومات الاستراتيجية	2	25.00	6	50.00	5	50.00
المعلومات التكتيكية	2	25.00	3	25.00	2	20.00
المعلومات التشغيلية	4	50.00	3	25.00	3	30.00
المجموع	8	100	12	100	10	100

نلاحظ من خلال إجابات العينة في جامعة الأندلس الخاصة أن المعلومات التشغيلية بلغت أعلى نسبة، وهي 50.00%، والمعلومات الاستراتيجية والتكتيكية بلغت نسبتها 25.00%.

في حين بلغت المعلومات الاستراتيجية أعلى نسبة في كل من جامعتي المنارة والشام الخاصة، وبلغت 50.00%.

مما سبق نجد أن الاعتماد الأساسي في جامعة المنارة والشام الخاصة كان على المعلومات الاستراتيجية؛ وذلك لأنها تقوم بوضع خطط استراتيجية بعيدة المدى، في حين كان الاعتماد الأساسي في جامعة الأندلس على المعلومات والخطط التشغيلية التي تُوزع من خلالها الأدوار والمهام شهرياً أو يومياً، ومتابعة التنفيذ، وحل المشاكل التي تعوق التنفيذ، والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (51) يوضح المعلومات التي يتم التعامل معها وفق الخطط الموضوعية



5- الأساليب المتبعة في عملية إدارة وتنظيم المعلومات:

من خلال هذا السؤال يُمكن معرفة الأساليب التي تعتمد عليها الجامعات في إدارة معلوماتها وفق الإجابات الآتية:

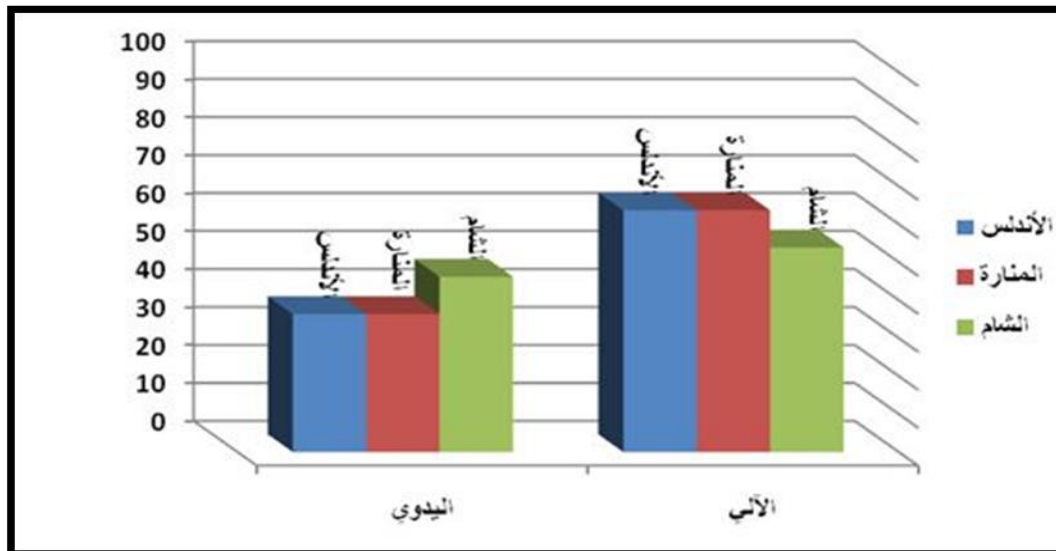
جدول (14) يوضح الأساليب المتبعة في عملية إدارة المعلومات

الأساليب المتبعة في عملية إدارة المعلومات	الأندلس		المنارة		الشام	
	التكرار	المقدار %	التكرار	المقدار %	التكرار	المقدار %
اليدوي	4	36.36	4	36.36	6	46.15
الآلي	7	63.64	7	63.64	7	53.85
المجموع	11	100	11	100	13	100

يتبين مما سبق نتيجة التحليل الإحصائي في الجدول أنَّ نسبة الاعتماد على الأسلوب الآلي في كل من جامعتي الأندلس والمنارة كانت مرتفعة، وقد بلغت 63.64%. في حين كانت نسبة الاعتماد على الأسلوب اليدوي 36.36%.

أما بالنسبة لجامعة الشام الخاصة بلغت نسبة الاعتماد على الأسلوب الآلي 53.85%، وعلى الأسلوب اليدوي 46.15%.

ويعود السبب في ارتفاع نسبة اعتماد الجامعات الثلاث على الأسلوب الآلي لوجود نظام معلومات آلي مُتكامل يعمل على إدارة معلوماتها المختلفة وتنظيمها "نظام الأوتوماتا AUTOMATA" وبالدرجة الثانية يُعتمد على الأسلوب اليدوي؛ حيث يوجد أرشيف تقليدي بكل قسم لتنظيم المعلومات الخاصة به. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (52) يوضح الأساليب المتبعة في عملية إدارة المعلومات



6- الجهات المسؤولة عن عملية إدارة المعلومات في الجامعة:

لمعرفة الجهات المسؤولة عن عملية إدارة المعلومات في الجامعة نستعرض الإجابات وفق ما يأتي:

جدول (15) يوضح الجهات المسؤولة عن عملية إدارة المعلومات في الجامعة

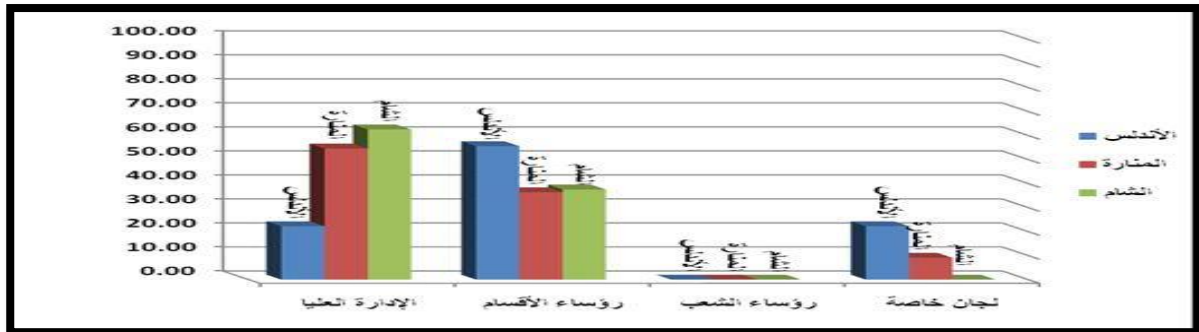
الجهات المسؤولة عن عملية إدارة المعلومات		الأندلس		المنارة		الشام	
التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
2	22.22	6	54.55	5	62.50		
5	55.56	4	36.36	3	37.50		
0	0	0	0	0	0		
2	22.22	1	9.09	0	0		
9	100	11	100	8	100		

يوضح الجدول السابق أن الجهة المسؤولة عن عملية إدارة المعلومات في جامعة الأندلس الخاصة رؤساء الأقسام وبلغت نسبتهم 55.56%، وبلغت نسبة الإدارة العليا ووجود لجان خاصة 22.22%.

وفي جامعة المنارة الخاصة كانت الإدارة العليا هي المسؤولة بنسبة مرتفعة بلغت 54.55%، وبلغت نسبة رؤساء الأقسام 36.36%، ووجود لجان خاصة 9.09%.

أما بالنسبة لجامعة الشام الخاصة كانت الإدارة العليا هي المسؤولة عن عملية إدارة المعلومات وقد بلغت نسبة الاعتماد عليها 62.50%. ونسبة الاعتماد على رؤساء الأقسام 37.50%.

مما سبق نجد أن جميع الأقسام والمديريات في الجامعات الخاصة لها إدارة عليا تتبع لها إدارياً تتمثل برئيس الجامعة ونائب رئيس الجامعة لشؤون الطلاب والشؤون الإدارية، ونائب رئيس الجامعة للشؤون العلمية، وأمين الجامعة، حيث يتم التعاون والتنسيق فيما بينهم في رسم آلية إدارة المعلومات، واختصت جامعة الأندلس بوجود لجان خاصة تشكلها في حال وجود مشاكل تعترض عملية إدارة المعلومات. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (53) يوضح الجهات المسؤولة عن عملية إدارة المعلومات في الجامعة



7- المهارات التي يمتلكها الأشخاص القائمون على عملية إدارة المعلومات هي حصيلة:

من خلال طرح هذا السؤال نستعرض الإجابات في الجدول الآتي:

جدول (16) يوضح مهارات الأشخاص القائمون على إدارة المعلومات

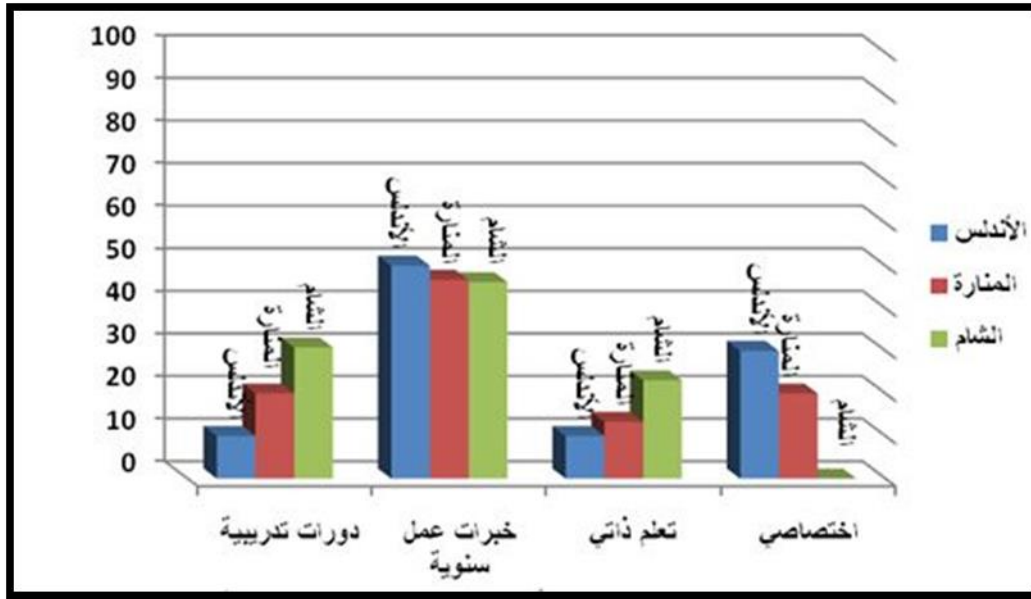
مصدر المهارات	الأندلس		المنارة		الشام	
	التكرار	المقدار %	التكرار	المقدار %	التكرار	المقدار %
دورات تدريبية	1	10.00	3	20.00	4	30.77
خبرات عمل سنوية	5	50.00	7	46.67	6	46.15
تعلم ذاتي	1	10.00	2	13.33	3	23.08
اختصاصي	3	30.00	3	20.00	0	0
المجموع	10	100	15	100	13	100

نلاحظ من خلال الاطلاع على بيانات الجدول أنَّ المهارات التي يمتلكها الأشخاص القائمون على عملية إدارة المعلومات في جامعة الأندلس الخاصة يعود مصدرها الأساسي لوجود خبرات عمل سنوية وذلك بأعلى نسبة بلغت 50.00% تليها وجود اختصاصيين بإدارة المعلومات بنسبة 30.00%، وبلغت نسبة الاعتماد على الدورات التدريبية والتعلم الذاتي 10.00%.

أما بالنسبة لجامعة المنارة الخاصة بلغت نسبة الاعتماد على خبرات العمل السنوية 46.67%، ونسبة الاعتماد على الدورات التدريبية ووجود الاختصاصيين 20.00%، والتعلم الذاتي بلغت نسبته 13.33%. وفي جامعة الشام الخاصة كانت نسبة الاعتماد على خبرات العمل السنوية مرتفعة أيضاً بلغت 46.15%، ونسبة الاعتماد على الدورات التدريبية 30.77%، والتعلم الذاتي 23.08%.

وهذا يدل على وجود ضعف في الدورات التدريبية التي يخضع لها القائمون على عملية إدارة المعلومات وخصوصاً في جامعتي الأندلس والمنارة الخاصة، والاعتماد الأساسي في الجامعات الثلاث يتمحور حول تراكم خبرات العمل خلال السنوات. والشكل الآتي يوضح ذلك:





شكل (54) يوضح مهارات الأشخاص القائمين على إدارة المعلومات

8- توفر الجامعة الدعم المالي الكافي للنهوض بعملية إدارة المعلومات فيها:

جاءت الإجابات على هذا التساؤل وفق ما يأتي:

جدول (17) يوضح الدعم المالي الذي توفره الجامعات لعملية إدارة المعلومات

توفر الجامعة الدعم المالي الكافي للنهوض بعملية إدارة المعلومات فيها		الأندلس		المنارة		الشام	
الموافق بشدة	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد
أوافق بشدة	3	42.86	5	71.43	1	14.29	
أوافق	4	57.14	1	14.29	5	71.43	
لا أوافق	0	0	1	14.29	1	14.29	
لا أوافق بشدة	0	0	0	0	0	0	
المجموع	7	100	7	100	7	100	

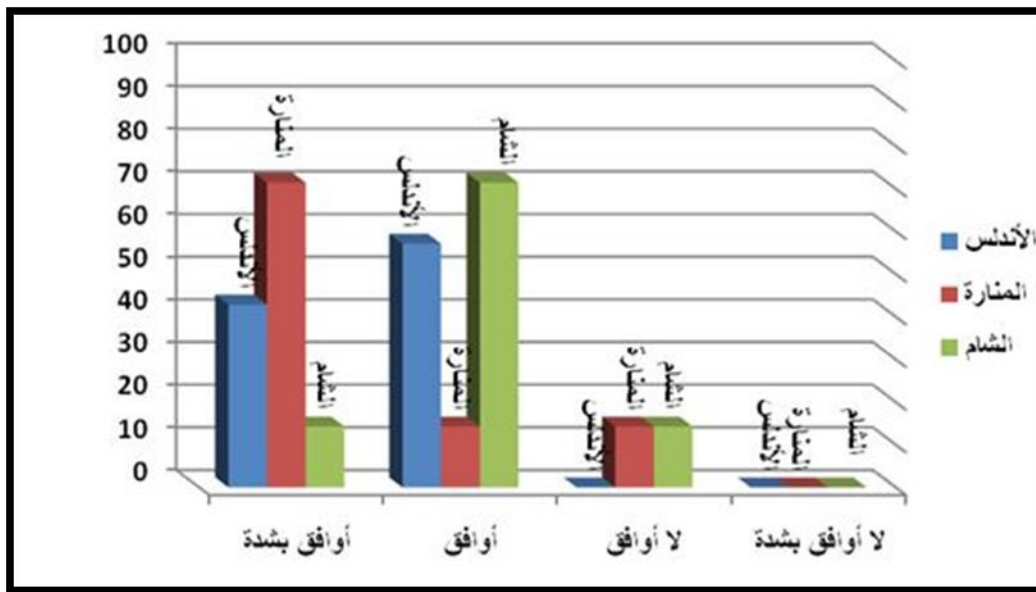
يتبين لنا من الجدول السابق المتعلق بتوفير الجامعات للدعم المالي الكافي للنهوض بعملية إدارة المعلومات فيها أن نسبة الموافقة كانت مرتفعة في جامعة الأندلس الخاصة بلغت 57.14%، وبلغت نسبة الموافقة بشدة 42.86%، في حين كانت نسبة عدم الموافقة 0%.



أما في جامعة المنارة الخاصة بلغت نسبة الموافقة بشدة 71.43%، في حين بلغت نسبة عدم الموافقة 14.29%، وهي تعود لمديرية الامتحانات فيها.

كما بلغت نسبة الموافقة في جامعة الشام الخاصة 71.43%. وبلغت نسبة عدم الموافقة 14.29%، وهي تعود للقسم المالي. ويعود السبب في عدم الموافقة نتيجة حاجة بعض المديريات لدعم مالي أكبر لإتمام أعمالها.

مما سبق ومن خلال دراسة الواقع نجد أنَّ الجامعات تُوفّر الدعم المالي اللازم؛ وذلك من خلال توفير أجهزة الحواسيب اللازمة للعمل على النظام، كما توفر السجلات والأضابير التي تحتاج إليها الأقسام المختلفة لتنظيم معلوماتها، ولكن لاحظت الباحثة وجود بعض النقص في الحواسيب المخصصة للعمل في جامعتي الأندلس والشام الخاصة. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (55) يوضح الدعم المالي الذي توفره الجامعات لعملية إدارة المعلومات



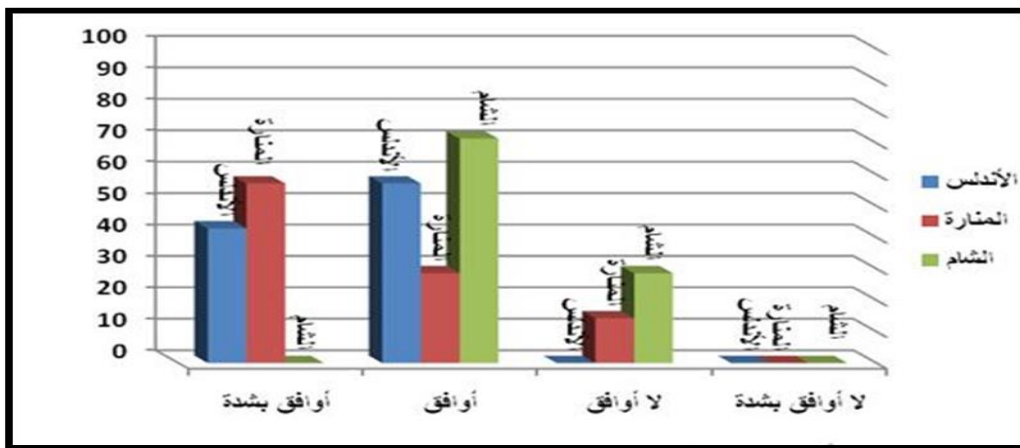
9- يتم اتباع أسلوب المكافآت والحوافز للعاملين القائمين على عملية إدارة المعلومات

نستعرض الإجابات على هذا التساؤل فيما يأتي:

جدول (18) يوضح اتباع الجامعات أسلوب المكافآت للعاملين القائمين على عملية إدارة المعلومات

الأندلس		المنارة		الشام		يتم اتباع أسلوب المكافآت والحوافز للعاملين القائمين على عملية إدارة المعلومات
العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	
3	42.86	4	57.14	0	0.00	أوافق بشدة
4	57.14	2	28.57	5	71.43	أوافق
0	0	1	14.29	2	28.57	لا أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق بشدة
7	100	7	100	7	100	المجموع

يتضح من خلال استقراء بيانات الجدول السابق أنَّ الجامعات الخاصة تعتمد على أسلوب المكافآت والحوافز للعاملين القائمين على عملية إدارة المعلومات فيها بنسبة موافقة مرتفعة بلغت في جامعتي الأندلس والمنارة الخاصة 57.14%، وفي جامعة الشام الخاصة 71.43%. وبلغت نسبة عدم الموافقة في جامعة المنارة 14.29% وهي تعود لمديرية الامتحانات، وفي جامعة الشام الخاصة 28.57%، وتعود عدم الموافقة للقسم المالي، ودائرة التقنيات. وقد يعود السبب في عدم الموافقة نظراً لوجود مديريات لم تتلقى المكافآت المناسبة لطبيعة عملها، وأنَّ الجهد المبذول في هذه المديريات لا يتناسب مع ما يتم الحصول عليه من مكافآت وحوافز. حيث تعتمد الجامعات الخاصة على تقديم مكافآت وحوافز للعاملين من أجل تعزيز الشعور لديهم بالرضا الوظيفي، وبذل كل جهد لتتم عملية إدارة المعلومات بأنسب شكل ممكن. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (56) يوضح اتباع الجامعات أسلوب المكافآت للعاملين القائمين على عملية إدارة المعلومات



10- توفر إدارة المعلومات الأمان والسرية للمعلومات المتداولة:

من خلال طرح السؤال الآتي على مجموعة الباحثين وردت الإجابات كما هو موضح في الجدول الآتي:
جدول (19) يُوضح مدى توفير عملية إدارة المعلومات الأمان والسرية للمعلومات المتداولة

توفر إدارة المعلومات الأمان والسرية للمعلومات المتداولة		الأندلس		المنارة		الشام	
		العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %
أوافق بشدة		5	71.43	5	71.43	2	28.57
أوافق		2	28.57	2	28.57	4	57.14
لا أوافق		0	0	0	0	1	14.29
لا أوافق بشدة		0	0	0	0	0	0
المجموع		7	100	7	100	7	100

من خلال الاطلاع على بيانات الجدول السابق يتبين أنَّ عملية إدارة المعلومات التي تتم في الجامعات الخاصة عينة الدراسة توفر الأمان والسرية للمعلومات المتداولة بنسبة موافقة مرتفعة بلغت 71.43% في كل من جامعتي الأندلس والمنارة الخاصة، ونسبة 57.14% في جامعة الشام الخاصة. وبلغت نسبة عدم الموافقة في جامعتي الأندلس والمنارة الخاصة 0%، في حين بلغت في جامعة الشام الخاصة 14.29% في مديرية الموارد البشرية. مما سبق نجد أنَّ عملية إدارة المعلومات التي تتم في الجامعات الخاصة موضوع الدراسة سواء بالشكل الآلي أو بالشكل التقليدي تُساعد على توفير الحماية والسرية سواء من العبث بها أو غير ذلك. فمثلاً لحماية المعلومات بالشكل الآلي يوجد اسم مستخدم وكلمة سر خاصة بكل موظف يعمل على نظام المعلومات التي تعتمد عليها الجامعات عينة الدراسة "الأوتوماتا"؛ مما يساهم في تحقيق الأمان والسرية للمعلومات ويحدُّ من تسريبها. والشكل الآتي يوضح ذلك:

Category	الأندلس (%)	المنارة (%)	الشام (%)
أوافق بشدة	71.43	71.43	28.57
أوافق	28.57	28.57	57.14
لا أوافق	0	0	14.29
لا أوافق بشدة	0	0	0

شكل (57) يُوضح مدى توفير عملية إدارة المعلومات الأمان والسرية للمعلومات المتداولة

11- تساعد عملية إدارة المعلومات على تزويد الإدارة بالمعلومات ذات العلاقة بالمشكلات التي تواجه العاملين وعلاجها:

تُشير الإجابات المطروحة في الجدول إلى ما يأتي:

جدول (20) يوضح دور عملية إدارة المعلومات بتزويد الإدارة بالمعلومات ذات العلاقة بمشكلات العاملين

إدارة المعلومات تزود الإدارة بالمعلومات ذات العلاقة بمشكلات العاملين وعلاجها		الأندلس		المنارة		الشام	
العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %
3	42.86	3	42.86	3	42.86	3	42.86
2	28.57	4	57.14	4	57.14	4	57.14
2	28.57	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
7	100	7	100	7	100	7	100

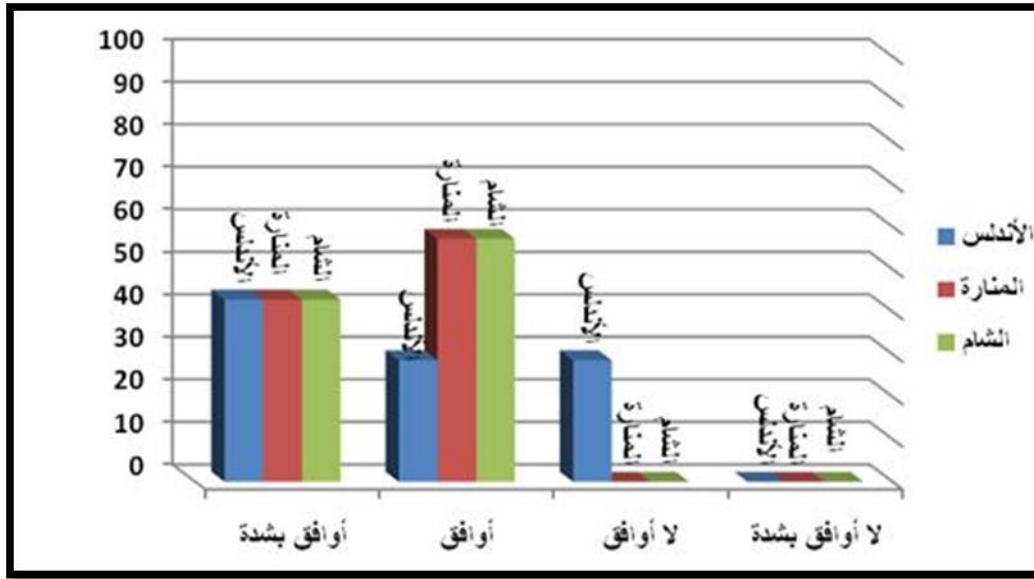
يوضح الجدول السابق أنَّ نسبة موافقة أفراد عينة الدراسة على الدور التي تؤديها إدارة المعلومات في تزويد الإدارة بالمعلومات ذات الصلة بالمشكلات التي قد تطرأ كانت مرتفعة، وقد بلغت نسبة الموافقة بشدة في الجامعات الثلاث عينة الدراسة 42.86%، وبلغت نسبة الموافقة في جامعة الأندلس 28.57%، وفي جامعتي المنارة والشام الخاصة 57.14%.

في حين بلغت نسبة عدم الموافقة في جامعة الأندلس 28.57%، وفي جامعتي المنارة والشام الخاصة 0%. وتعود نسبة عدم الموافقة لمديرية شؤون الطلاب، ودائرة التقنيات، وقد يعود السبب لأنَّ عملية إدارة المعلومات لا تتم بالشكل الصحيح الذي يُمكن مُتخذ القرار من تحقيق الغرض الأساسي منها مما يعني أنَّ هناك حاجة لمعرفة المشكلة التي تُعاني منها الأقسام.

ويدل ذلك على قيام الموظفين بتدوين المشاكل التي تواجههم، أثناء حفظ المعلومات سواء بالشكل الآلي أو بالشكل التقليدي وتزويد الإدارة العليا بها لتقديم الحل المناسب لمشاكلهم.

والشكل الآتي يوضح ذلك:





شكل (58) يوضح دور عملية إدارة المعلومات بتزويد الإدارة بالمعلومات ذات العلاقة بمشكلات العاملين

12- تؤدي عملية إدارة المعلومات إلى السيطرة على أصول المعلومات (سجلات مكتوبة ... بيانات ... صور ... تسجيلات):

جاءت الإجابات عن هذا التساؤل وفق ما يأتي:

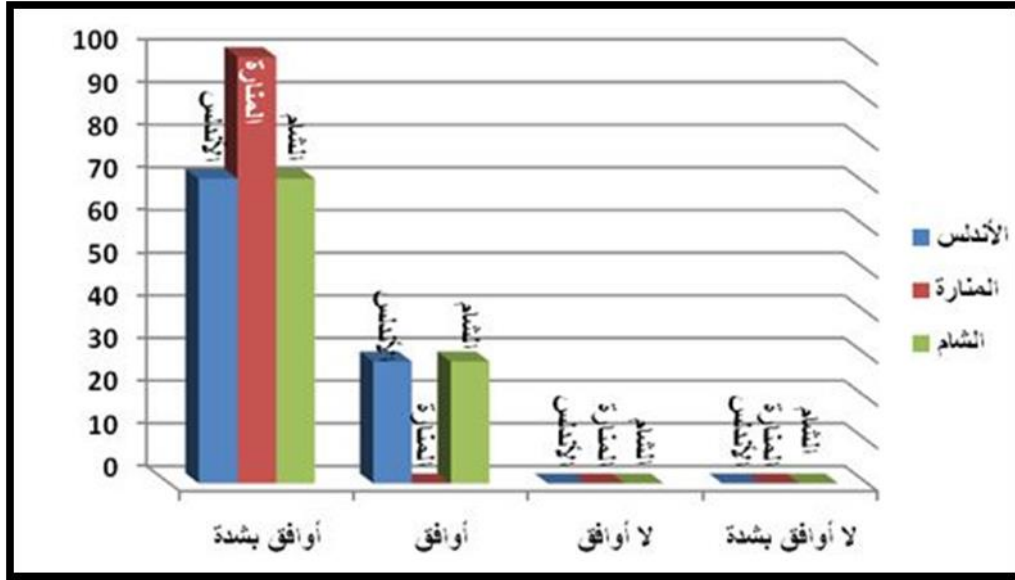
جدول (21) يوضح دور عملية إدارة المعلومات في السيطرة على أصول المعلومات

الأندلس		المنارة		الشام		تؤدي عملية إدارة المعلومات إلى السيطرة على أصول المعلومات
العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	
5	71.43	7	100	5	71.43	أوافق بشدة
2	28.57	0	0	2	28.57	أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق بشدة
7	100	7	100	7	100	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن عملية إدارة المعلومات تُساعد في السيطرة على جميع أصول المعلومات (سجلات مكتوبة - صور - بيانات وغيرها) وذلك بنسبة موافقه بلغت في جامعتي الأندلس والشام الخاصة 71.43%، وفي جامعة المنارة الخاصة بلغت نسبة الموافقة 100%. في حين بلغت نسبة عدم الموافقة في الجامعات الثلاث عينة الدراسة 0%.



مما سبق نجد أنَّ القائمين على عملية إدارة المعلومات في الجامعات عينة الدراسة يدوّنون المعلومات ويحفظونها وينظمونها بغض النظر عن نوعها سواء أكانت تسجيلات صوتية أم بيانات أم غير ذلك. والشكل الآتي يوضّح ذلك:



شكل (59) يوضح دور عملية إدارة المعلومات في السيطرة على أصول المعلومات

13- تعمل إدارة المعلومات على إنجاز الأنشطة والمهام ومتابعة عمليات الإدارة المختلفة بأقل وقت وجهد:

لمعرفة إذا كانت عملية إدارة المعلومات المتبعة في الجامعات عينة الدراسة تعمل على إنجاز الأنشطة والمهام بأقل وقت وجهد نستعرض الإجابات في الجدول الآتي:

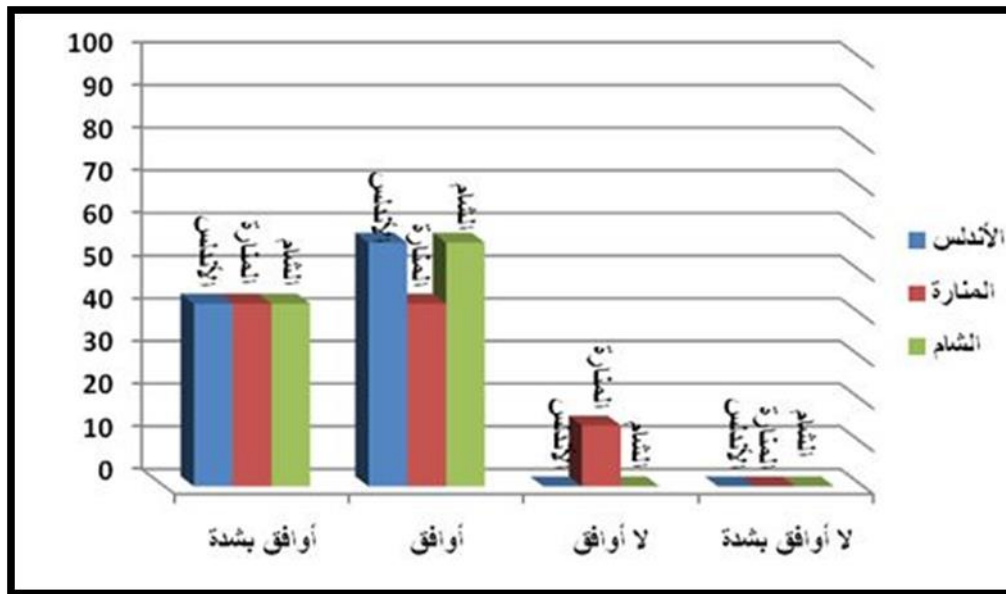
جدول (22) يوضح دور عملية إدارة المعلومات في إنجاز المهام والأنشطة بأقل وقت وجهد

الشام		المنارة		الأندلس		تعمل إدارة المعلومات على إنجاز الأنشطة والمهام ومتابعة عمليات الإدارة المختلفة بأقل وقت وجهد
العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	
3	42.86	3	42.86	3	42.86	أوافق بشدة
4	57.14	3	42.86	4	57.14	أوافق
0	0	1	14.29	0	0	لا أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق بشدة
7	100	7	100	7	100	المجموع



يتبين مما سبق في الجدول أنَّ نسبة موافقة أفراد عينة الدراسة على الدور الذي تؤديه عملية إدارة المعلومات في إنجاز الأعمال والأنشطة ومتابعة العمليات بأقل وقت وجهد ممكن كانت مرتفعة، وقد بلغت نسبتها 42.86%، في حين بلغت نسبة عدم الموافقة 14.29% في جامعة المنارة الخاصة، و 0% في جامعتي الأندلس والشام الخاصة. وتعود نسبة عدم الموافقة في جامعة المنارة الخاصة لمديرية الامتحانات، فهي ترى أنه على الرغم من وجود تنظيم في عملية إدارة المعلومات إلا أنها وبسبب طبيعة عملها تحتاج لوقت وجهد كبيرين من الموظفين العاملين في المديرية.

وهذا يدل على الوقت والجهد الي توفره عملية إدارة المعلومات على الموظفين في أداء أعمالهم والمهام الموكلة لهم. فمن خلال تنظيم المعلومات يكون من السهل الرجوع إليها أو البحث عن أي معلومات يحتاج إليها الموظف بسرعة وفي أي وقت. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (60) يوضح دور عملية إدارة المعلومات في إنجاز المهام والأنشطة بأقل وقت وجهد



14- توفر عملية إدارة المعلومات، المعلومات الدقيقة لصناع القرار:

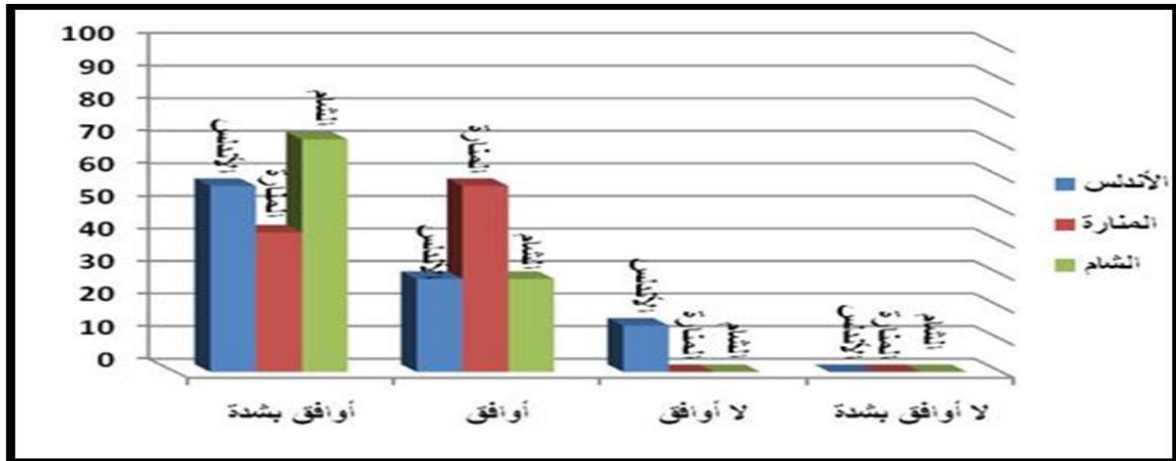
من خلال طرح هذا السؤال نستعرض الإجابات في الجدول الآتي:

جدول (23) يوضح دور عملية إدارة المعلومات في توفير المعلومات لصانع القرار

الشام		المنارة		الأندلس		توفر عملية إدارة المعلومات، المعلومات الدقيقة لصناع القرار
المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	
71.43	5	42.86	3	57.14	4	أوافق بشدة
28.57	2	57.14	4	28.57	2	أوافق
0	0	0	0	14.29	1	لا أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق بشدة
100	7	100	7	100	7	المجموع

يتبين مما سبق نتيجة التحليل الإحصائي في الجدول السابق أن نسبة موافقة أفراد عينة الدراسة على الدور الذي تقوم به عملية إدارة المعلومات في توفير المعلومات المناسبة، وفي الوقت المناسب لصانع القرار كانت بنسبة موافقة بشدة مرتفعة، وقد بلغت في جامعة الأندلس الخاصة 57.14%، وفي جامعة المنارة 42.86%، وبلغت 71.43% في جامعة الشام الخاصة. في حين بلغت نسبة عدم الموافقة 14.29% وهي تعود لجامعة الأندلس الخاصة في مديرية الجودة فهي تحتاج لوقت أكبر لتنظيم المعلومات الناتجة عن الاستبانات المطروحة. و 0% في جامعتي المنارة والشام الخاصة.

وإن ارتفاع نسبة الموافقة كما هو موضح في الجدول يدل على وجود سياسة واضحة ومدرسة ومخطط لها جيداً، تساعد على إيصال المعلومة المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (61) يوضح دور عملية إدارة المعلومات في توفير المعلومات لصانع القرار



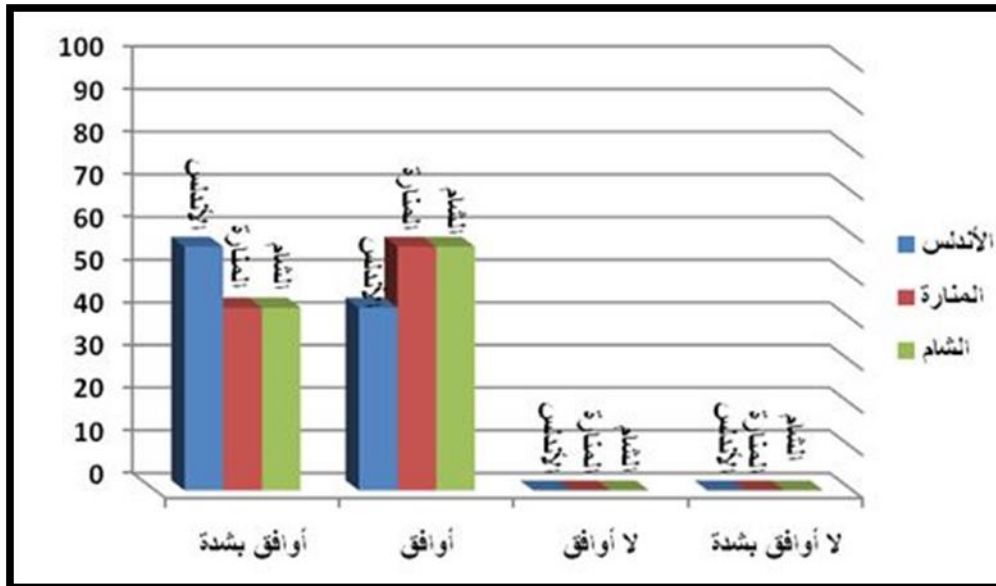
15- تتسم المعلومات المقدمة لصانع القرار بالمصادقية والدقة:

تُشير الإجابات المطروحة في الجدول إلى ما يأتي:

جدول (24) يُوضح مدى مصادقية ودقة المعلومات المقدمة لصانع القرار

الشام		المنارة		الأندلس		تتسم المعلومات المقدمة لصانع القرار بالمصادقية والدقة
المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	
14.29	3	14.29	3	19.05	4	أوافق بشدة
19.05	4	19.05	4	14.29	3	أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق بشدة
100	7	100	7	100	7	المجموع

نُلاحظ من خلال الاطلاع على بيانات الجدول السابق أنَّ نسبة موافقة أفراد عينة الدراسة على دقة المعلومات المقدمة لصانع القرار كانت بنسبة موافقة مرتفعة بلغت 19.05% في جامعة الأندلس، و 14.29% في جامعتي المنارة والشام الخاصة. في حين بلغت نسبة عدم الموافقة في الجامعات الثلاث عينة الدراسة 0.00%. وهذا يدل على دقة العاملين وحرصهم في أثناء العمل؛ لتجنب الأخطاء التي قد يقعون فيها نتيجة السرعة، كما يدل على الأمانة لدى العاملين في الجامعات عند حفظ المعلومة ونقلها حتى تصل بالشكل المطلوب لصانع القرار. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (62) يُوضح مدى مصادقية ودقة المعلومات المقدمة لصانع القرار



16- تُسهم إدارة المعلومات في تحقيق أهداف المؤسسة أو ورسم سياساتها:

لمعرفة إذا كانت عملية إدارة المعلومات المتبعة في الجامعات عينة الدراسة تُسهم في تحقيق أهداف المؤسسة ورسم سياساتها نستعرض الإجابات في الجدول الآتي:

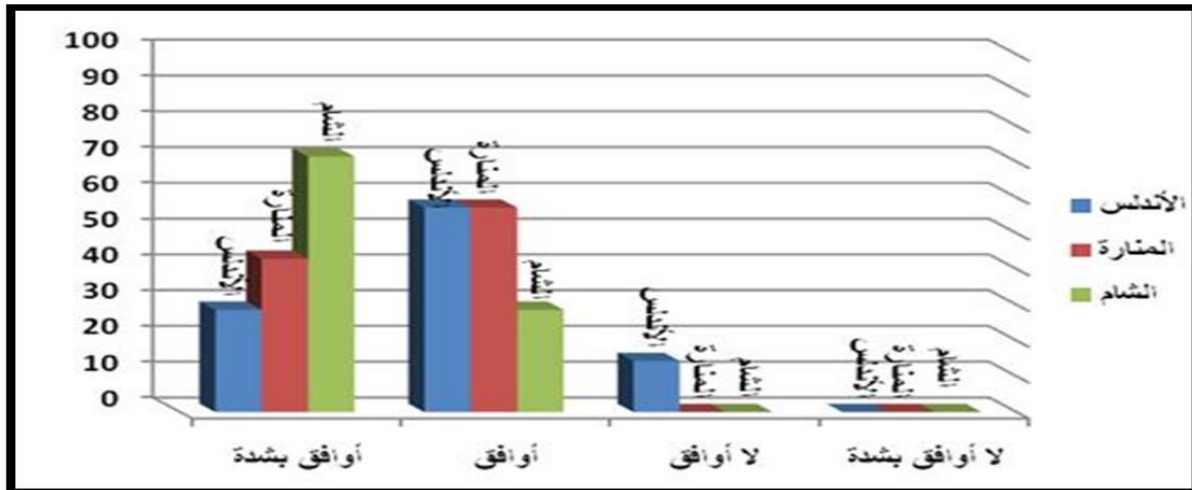
جدول (25) يوضح دور عملية إدارة المعلومات في تحقيق أهداف المؤسسة

الشام		المنارة		الأندلس		تُسهم إدارة المعلومات في تحقيق أهداف المؤسسة، ورسم سياساتها
المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	
71.43	5	42.86	3	28.57	2	أوافق بشدة
28.57	2	57.14	4	57.14	4	أوافق
0	0	0	0	14.29	1	لا أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق بشدة
100	7	100	7	100	7	المجموع

يوضح الجدول السابق أنَّ نسبة موافقة أفراد عينة الدراسة على الدور التي تقوم به عملية إدارة المعلومات في تحقيق أهداف الجامعات، ورسم سياساتها كانت بنسبة موافقه مرتفعة بلغت في جامعتي الأندلس والمنارة الخاصة 57.14%، و 71.43% في جامعة الشام الخاصة.

في حين بلغت نسبة عدم الموافقة 14.29% في جامعة الأندلس في الديوان ، و 0% في جامعتي المنارة والشام الخاصة.

ومن هذه النتيجة نجد أنَّ سياسة إدارة المعلومات المطبقة في جامعتي المنارة والشام الخاصة تستفيد منها الجامعة لتحقيق أغراضها وأهدافها، ووضع خططها، ورسم السياسات الخاصة بها. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (63) يوضح دور عملية إدارة المعلومات في تحقيق أهداف المؤسسة



17- تتجلى الأهمية التي تحققها عملية إدارة المعلومات في الجامعة في:

من خلال هذا السؤال يُمكن معرفة الأهمية التي تحققها إدارة المعلومات في الجامعة وفق الإجابات الآتية:

جدول (26) يوضح أهمية عملية إدارة المعلومات في الجامعات

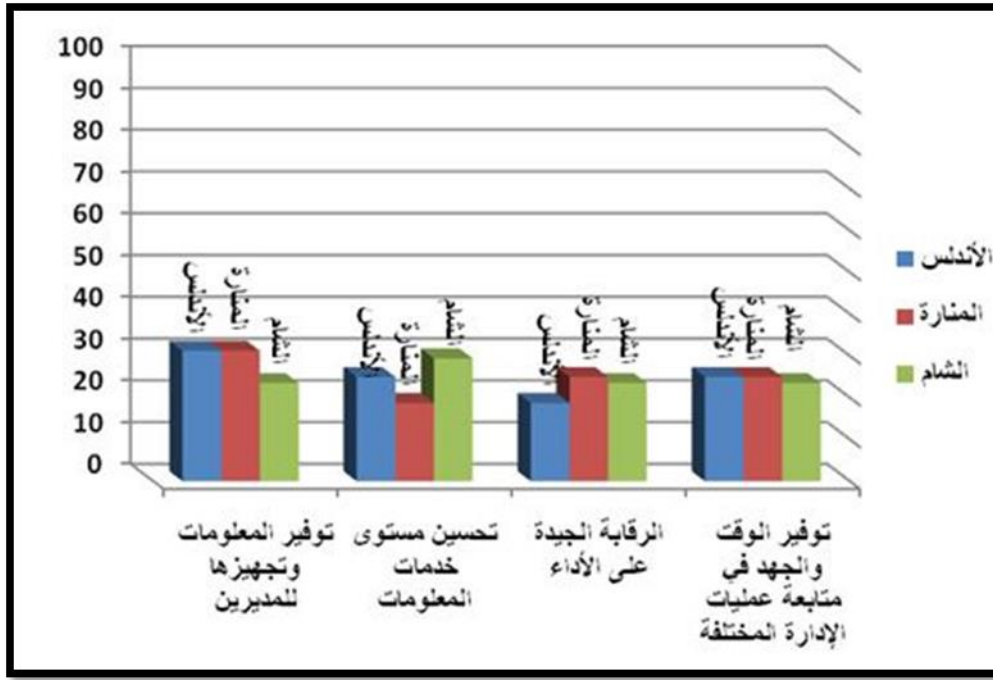
الأندلس		المنارة		الشام		تتجلى الأهمية التي تحققها إدارة المعلومات في الجامعة:
التكرار	المقدار %	التكرار	المقدار %	التكرار	المقدار %	
5	31.25	5	31.25	4	23.53	توفير المعلومات وتجهيزها للمديرين لاستخدامها في اتخاذ القرارات
4	25.00	3	18.75	5	29.41	تحسين مستوى خدمات المعلومات
3	18.75	4	25.00	4	23.53	الرقابة الجيدة على الأداء
4	25.00	4	25.00	4	23.53	توفير الوقت والجهد في متابعة عمليات الإدارة المختلفة
16	100	16	100	17	100	المجموع

من خلال استقراء بيانات الجدول السابق يتبين أنَّ أهمية عملية إدارة المعلومات في جامعة الأندلس الخاصة تكمن بصورة أساسية من خلال توفيرها للمعلومات وتجهيزها للمديرين وذلك بنسبة مرتفعة بلغت 31.25%، كذلك تتجلى أهميتها في تحسين مستوى الخدمات، وتوفير الرقابة بنسبة 25.00%، أما الرقابة على الأداء، فكانت نسبتها 18.75%.

أما بالنسبة لجامعة المنارة الخاصة تركّزت الأهمية أيضاً في توفير المعلومات للمديرين بنسبة 31.25%. والرقابة على الأداء، وتوفير الوقت والجهد بنسبة 25.00%، في حين بلغت نسبة تحسين مستوى خدمات المعلومات 18.75%. وفي جامعة الشام الخاصة بلغت نسبة توفير المعلومات للمديرين، وتوفير الوقت والجهد والرقابة على الأداء 23.53%، في حين بلغت نسبة تحسين مستوى خدمات المعلومات 29.41%.

مما سبق نجد أنَّ لعملية إدارة المعلومات المطبقة في الجامعات الثلاث أهمية كبيرة تظهر من خلال واقع العمل المُنظم والمرسوم بصورة واضحة؛ فهي تُساعد على تجهيز المعلومات، وتقديم إحصائيات مكتوبة تُساعد المديرين في اتخاذ قراراتهم. والشكل الآتي يوضّح ذلك:





شكل (64) يُوضح أهمية عملية إدارة المعلومات في الجامعات

18- تتمثل المشاكل والصعوبات التي تواجه القائمين على عملية إدارة المعلومات في:

من خلال طرح هذا السؤال نستعرض الإجابات في الجدول الآتي:

جدول (27) يُوضح الصعوبات التي تواجه القائمين على عملية إدارة المعلومات

الأندلس		المنارة		الشام		تتمثل المشاكل والصعوبات التي تواجه القائمين على إدارة المعلومات في
الترتيب	المقدار %	الترتيب	المقدار %	الترتيب	المقدار %	
1	8.33	5	45.45	4	50.00	قلة توفر الأجهزة
5	41.67	4	36.36	0	0.00	قلة توفر المؤهلات العلمية المناسبة
4	33.33	0	0	2	25.00	عدم وجود خبرة عملية كافية
2	16.67	2	18.18	2	25.00	عدم وجود استراتيجية واضحة تدعم عملية إدارة المعلومات
12	100	11	100	8	100	المجموع

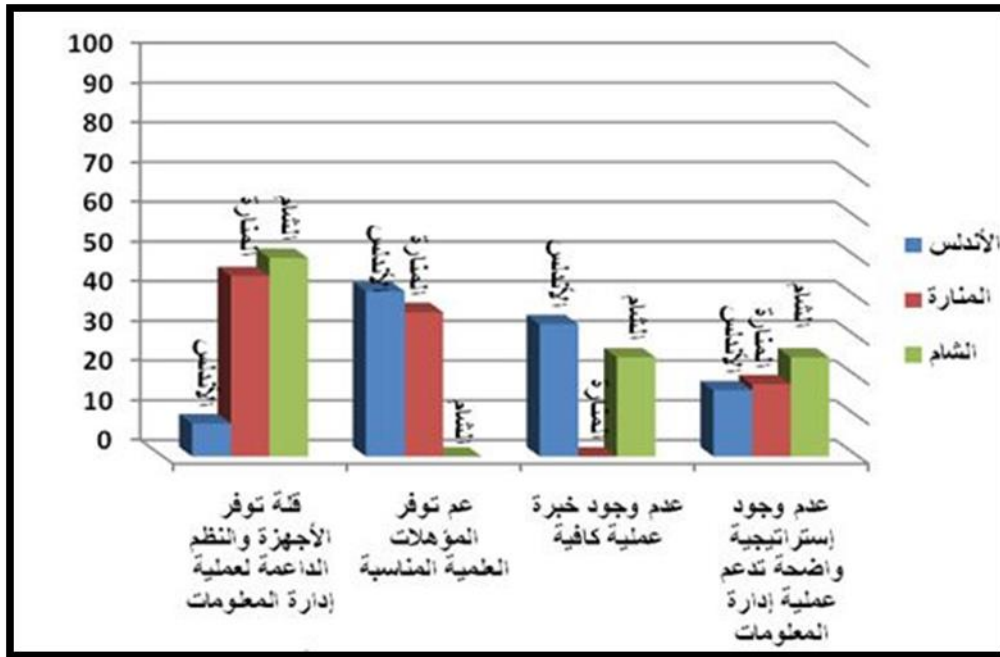
يتبين من الجدول السابق أنَّ المشاكل والصعوبات التي تواجه القائمين على عملية إدارة المعلومات في جامعة الأندلس تتمثل في عدم توفر مؤهلات علمية مناسبة بنسبة تبلغ 41.67%، وعدم وجود الخبرات الكافية بنسبة تبلغ 33.33%.



أما بالنسبة لجامعة المنارة الخاصة تتركز الصعوبات في قلة عدد الأجهزة بنسبة تبلغ 45.45%، وعدم توفر المؤهلات الكافية بنسبة 36.36%.

وفيما يخص جامعة الشام الخاصة تمثلت المشاكل بقلة عدد الأجهزة أيضاً بنسبة تبلغ 50.00%، وعدم وجود الخبرات الكافية والاستراتيجية الواضحة بنسبة 25.00%.

مما سبق نجد أنه على الرغم من كفاءة الأشخاص القائمين على عملية إدارة المعلومات في مديريات الجامعات الخاصة وأقسامها إلا أنهم يواجهون بعض المشاكل كقلة عدد الأجهزة بالنسبة لعدد العاملين، وقلة المؤهلات العلمية للعاملين الجدد في الأقسام، وعدم وجود خبرة عملية كافية لديهم للتعامل مع النظم الحديثة. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (65) يوضح الصعوبات التي تواجه القائمين على عملية إدارة المعلومات



المحور الثالث: تكنولوجيا المعلومات ودورها في إدارة المعلومات

1- التقنيات التي تستخدمها الجامعة في إدارة معلوماتها:

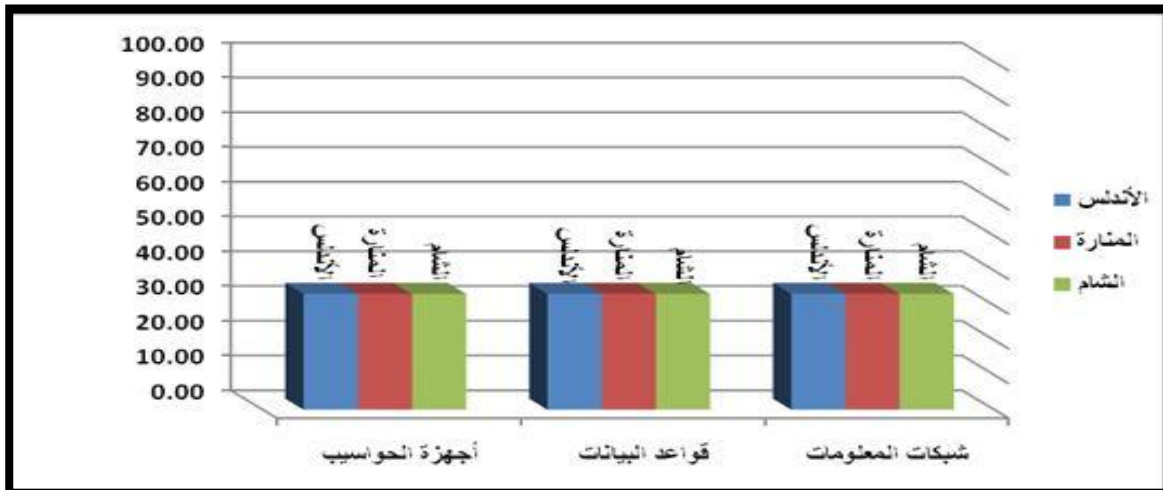
لمعرفة أنواع التقنيات التي تستخدمها الجامعة في إدارة معلوماتها نستعرض الإجابات في الجدول الآتي:

جدول (28) يوضح التقنيات التي تستخدمها الجامعة في إدارة معلوماتها

التقنيات التي تستخدمها الجامعة في إدارة معلوماتها		الأندلس		المنارة		الشام	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
33.33	7	33.33	7	33.33	7	33.33	7
33.33	7	33.33	7	33.33	7	33.33	7
33.33	7	33.33	7	33.33	7	33.33	7
100	21	100	21	100	21	100	21

من خلال الجدول السابق نلاحظ أنَّ الجامعات الخاصة الثلاث تعتمد على أجهزة الحواسيب وقواعد البيانات وشبكات المعلومات في إدارة معلوماتها بنسب متساوية بلغت في كل منها 33.33%. حيث إنَّ كل قسم أو مديرية تمتلك جهاز حاسوب تعمل من خلاله على نظام المعلومات الأوتوماتا، الذي يحتوي على البيانات والمعلومات المُخزنة على قاعدة البيانات الخاصة بهذا النظام.

ويعود السبب في الاعتماد الكبير من قبل الجامعات الثلاث على أجهزة الحواسيب وشبكات المعلومات في إدارة المعلومات؛ لأنها توفر السرعة الفائقة في نقل المعلومات وانتشارها والسرية في تبادل المعلومات. والشكل الآتي يوضِّح ذلك:



شكل (66) يوضح التقنيات التي تستخدمها الجامعة في إدارة معلوماتها



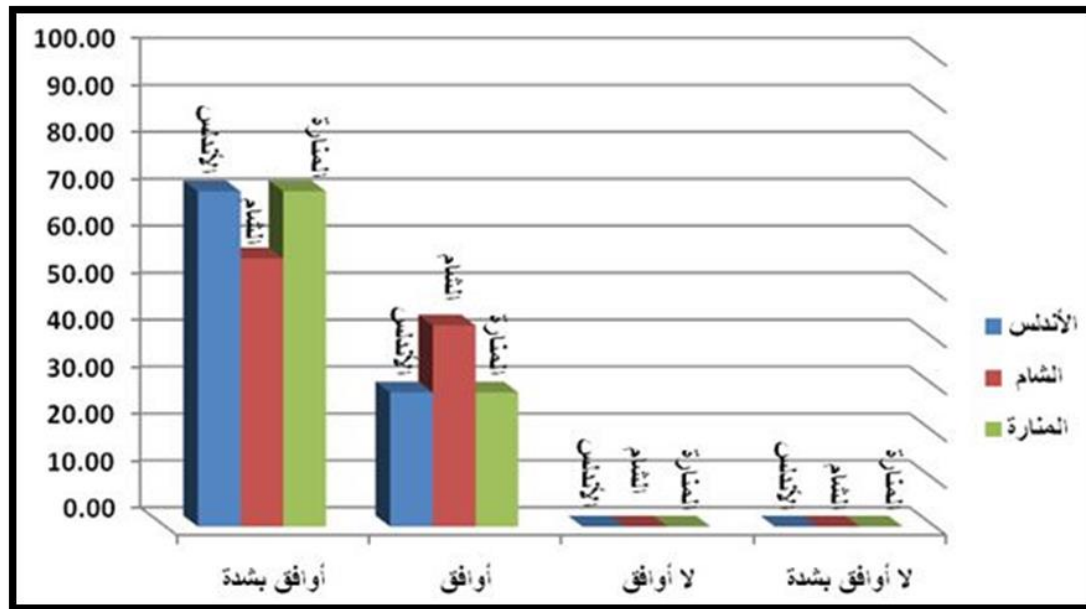
2- تعمل التقنيات المستخدمة على نقل المعلومات وتبادلها داخل الجامعة:

من خلال طرح هذا السؤال نستعرض الإجابات في الجدول الآتي:

جدول (29) يوضح دور التقنيات المستخدمة في عملية نقل المعلومات وتبادلها

تعمل التقنيات المستخدمة على نقل المعلومات وتبادلها داخل الجامعة		الأندلس		الشام		المنارة	
العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %
5	71.43	4	57.14	5	71.43	5	71.43
2	28.57	3	42.86	2	28.57	2	28.57
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
7	100	7	100	7	100	7	100
المجموع							

يتبين مما سبق نتيجة التحليل الإحصائي في الجدول السابق أن نسبة الموافقة بشدة مرتفعة، وبلغت أعظمها في جامعتي الأندلس والمنارة الخاصة بنسبة 71.43%، في حين بلغت في جامعة الشام الخاصة 57.14%. مما سبق نجد أن استمرار العمل وأداء المهام يكون دائماً مرتبطاً بوجود تقنيات تعمل على الاتصال الدائم بين العاملين لنقل المعلومات وتبادلها؛ مما يساعد على تقسيم العمل والوظائف ويحقق الانسجام بين العاملين، ويؤدي إلى التناسق في الأداء. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (67) يوضح دور التقنيات المستخدمة في عملية نقل المعلومات وتبادلها



3- يُسهم استخدام التقنيات الحديثة في السيطرة على الكم الهائل من المعلومات التي تتعامل معها الجامعة:

بعد طرح السؤال الآتي جاءت الإجابات وفق ما يأتي:

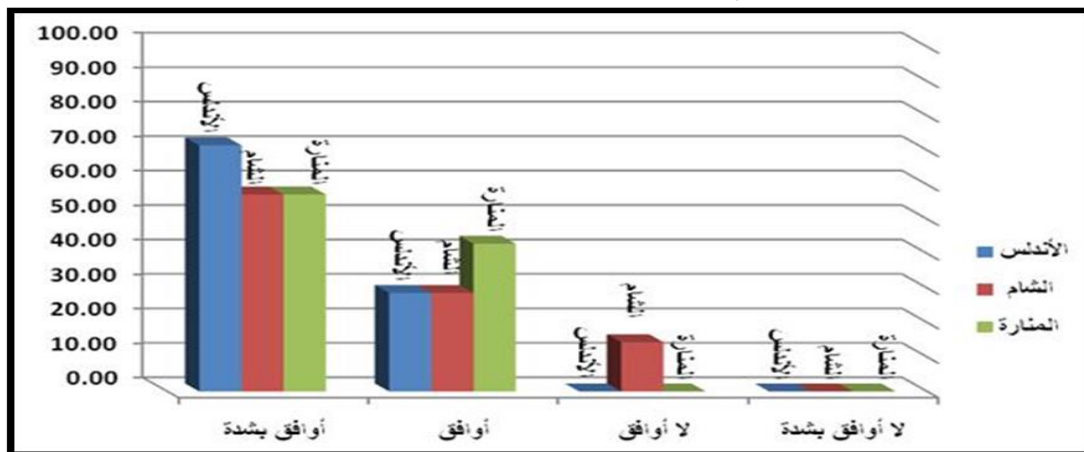
جدول (30) يوضح دور التقنيات الحديثة في السيطرة على المعلومات

استخدام التقنيات الحديثة والسيطرة على المعلومات		الأندلس		الشام		المنارة	
العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %
5	71.43	4	57.14	4	57.14	4	57.14
2	28.57	2	28.57	2	28.57	3	42.86
0	0	1	14.29	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
7	100	7	100	7	100	7	100

يتضح من خلال استقراء بيانات الجدول السابق أنَّ نسبة الموافقة بشدة مرتفعة بلغت أعظمها في جامعة الأندلس الخاصة 71.43%، في حين بلغت في جامعتي الشام والمنارة الخاصة 57.14%.

أما نسبة عدم الموافقة فقد بلغت في جامعة الشام الخاصة 14.29% في مديرية الديوان فهي تحتاج لمزيد من الوقت، ولعدد أكبر من العاملين لاستخدام التقنيات لتنظيم المعلومات، وفي جامعتي الأندلس والمنارة الخاصة بلغت 0%.

ومن هذه النتيجة نجد أنَّ التقنيات الحديثة تعمل على معالجة المعلومات، وبثها، أو تخزينها؛ بغرض تسهيل عملية الوصول إليها، ومن ثمَّ تمتلك قدرة كبيرة للسيطرة على الكم الهائل من المعلومات، واسترجاعها عند الحاجة بسرعة فائقة وبدقة متناهية. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (68) يوضح دور التقنيات الحديثة في السيطرة على المعلومات



4- يُمكن استخدام التقنيات الحديثة من أداء الأعمال والمهام الاستراتيجية والتخفيف من أعباء الأعمال الروتينية:

جاءت الإجابات على هذا التساؤل وفق ما يأتي:

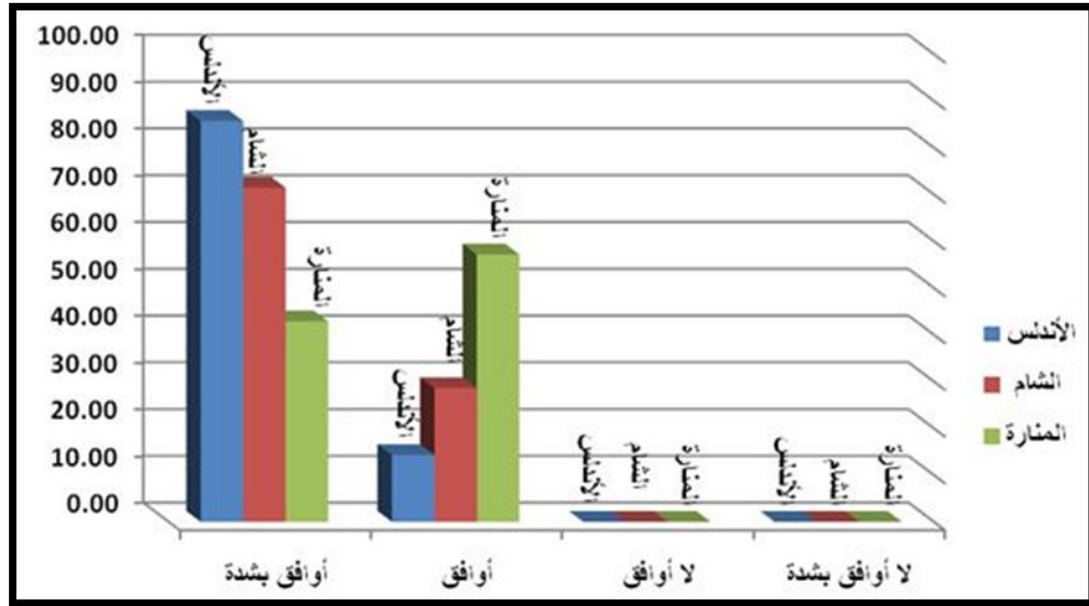
جدول (31) يوضح دور التقنيات الحديثة في التخفيف من أعباء الأعمال الروتينية

يمكن استخدام التقنيات الحديثة من أداء الأعمال والمهام الاستراتيجية		الأندلس		الشام		المنارة	
العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %
6	85.71	5	71.43	3	42.86		
1	14.29	2	28.57	4	57.14		
0	0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0		
7	100	7	100	7	100		

نلاحظ من خلال إجابات عينة الدراسة في الجدول أنَّ نسبة الموافقة بشدة مرتفعة بلغت أعظمها في جامعة الأندلس الخاصة 85.71%، وبلغت في جامعة الشام الخاصة 71.43%، في حين بلغت في جامعة المنارة الخاصة 42.86%.

مما سبق نجد أن استخدام التقنيات الحديثة يُمكن من تنظيم الأعمال والمهام المختلفة وجدولتها وترتيبها، ويُسهّم في التخفيف من الأعمال الروتينية اليومية واختصار الوقت والجهد على الموظفين. والشكل الآتي يوضّح ذلك:





شكل (69) يُوضح دور التقنيات الحديثة في التخفيف من أعباء الأعمال الروتينية

5- تُساعد التقنيات المستخدمة في سرعة إيصال المعلومات إلى المستفيد في الوقت المناسب من خلال إتاحة المعلومات عبر شبكة الإنترنت:

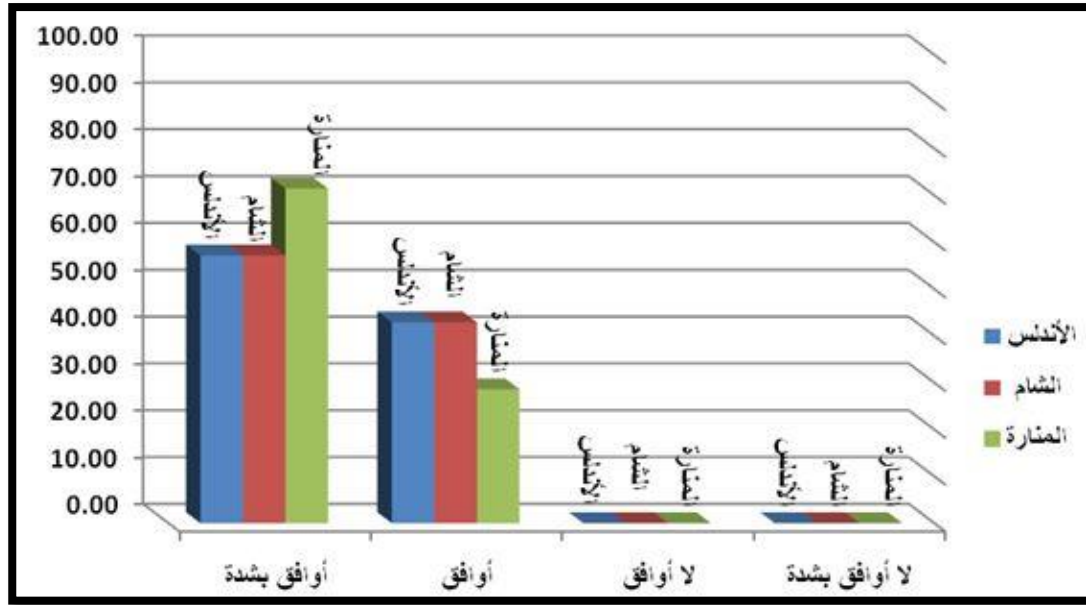
نستعرض الإجابات عن هذا التساؤل فيما يأتي:

جدول (32) يُوضح دور التقنيات الحديثة في سرعة إيصال المعلومات للمستفيد

المنارة		الشام		الأندلس		تساعد التقنيات المستخدمة في سرعة إيصال المعلومات إلى المستفيد
العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	
5	71.43	4	57.14	4	57.14	أوافق بشدة
2	28.57	3	42.86	3	42.86	أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق بشدة
7	100	7	100	7	100	المجموع

يوضح الجدول السابق أنّ درجة الموافقة مرتفعة بلغت أعظمها في جامعة المنارة الخاصة 71.43%، في حين بلغت في جامعتي الأندلس والشام الخاصة 57.14%. أما نسبة عدم الموافقة فقد بلغت 0%. من خلال الأرقام نجد أن الاعتماد على شبكة الإنترنت في إتاحة المعلومات بجميع أنواعها يؤدي إلى إيصالها للمستفيد بأقصر وقت، وأقل جهد، وأكبر فائدة وبأقصى درجة من الكفاءة. والشكل الآتي يوضح ذلك:





شكل (70) يُوضح دور التقنيات الحديثة في سرعة إيصال المعلومات للمستفيد

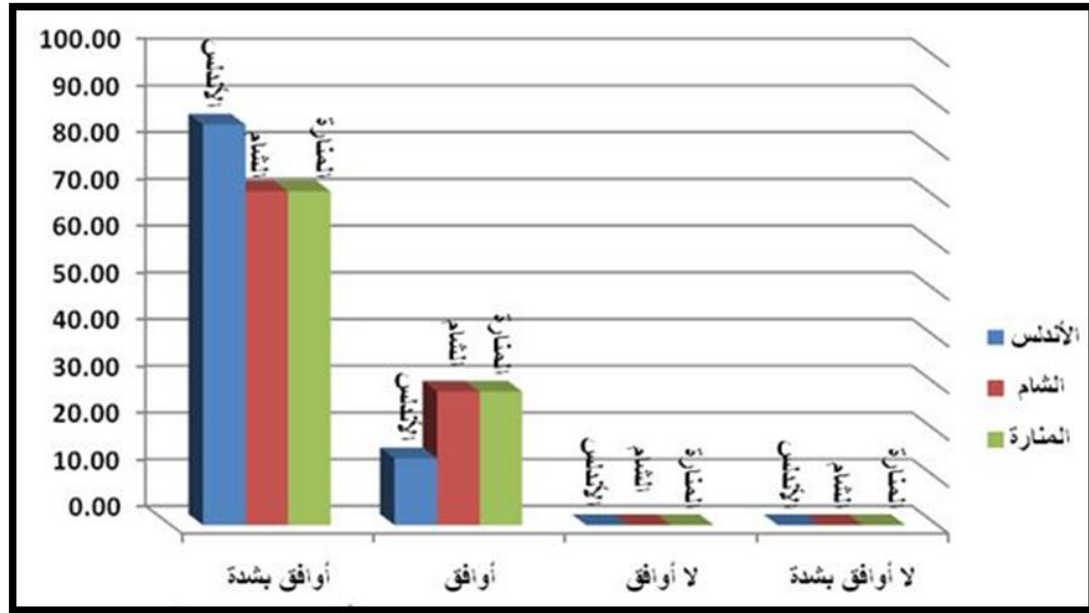
6- تؤدي التقنيات الحديثة إلى تقليص الحيز المكاني الذي يتطلبه تخزين مصادر وأوعية المعلومات: من خلال طرح السؤال الآتي على مجموعة الباحثين وردت الإجابات كما هو موضح في الشكل الآتي: جدول (33) يُوضح دور التقنيات الحديثة في تقليص الحيز المكاني خلال تخزين المصادر

المنارة		الشام		الأندلس		تؤدي التقنيات الحديثة إلى تقليص الحيز المكاني الذي يتطلبه تخزين المعلومات
المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	
71.43	5	71.43	5	85.71	6	أوافق بشدة
28.57	2	28.57	2	14.29	1	أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق بشدة
100	7	100	7	100	7	المجموع

نلاحظ من خلال الاطلاع على بيانات الجدول السابق أنَّ نسبة الموافقة بشدة مرتفعة بلغت أعظمها في جامعة الأندلس الخاصة 85.71%، في حين بلغت في جامعتي الشام والمنارة الخاصة 71.43%. وبلغت نسبة عدم الموافقة في الجامعات الثلاث 0%.

مما سبق نجد أنَّ الاعتماد على التقنيات الحديثة أسهم في توفير الحيز المكاني، والتخلص من مشكلة ضيق المساحات، والتخفيف من أعباء العمل التقليدي. والشكل الآتي يوضح ذلك:





شكل (71) يُوضح دور التقنيات الحديثة في تقليص الحيز المكاني خلال تخزين المصادر

7- تُعزز التقنيات عملية التحكم والرقابة الأولية على الوثائق ومنع تسربها خارج الإدارة:
تُشير الإجابات المطروحة في الجدول إلى ما يأتي:

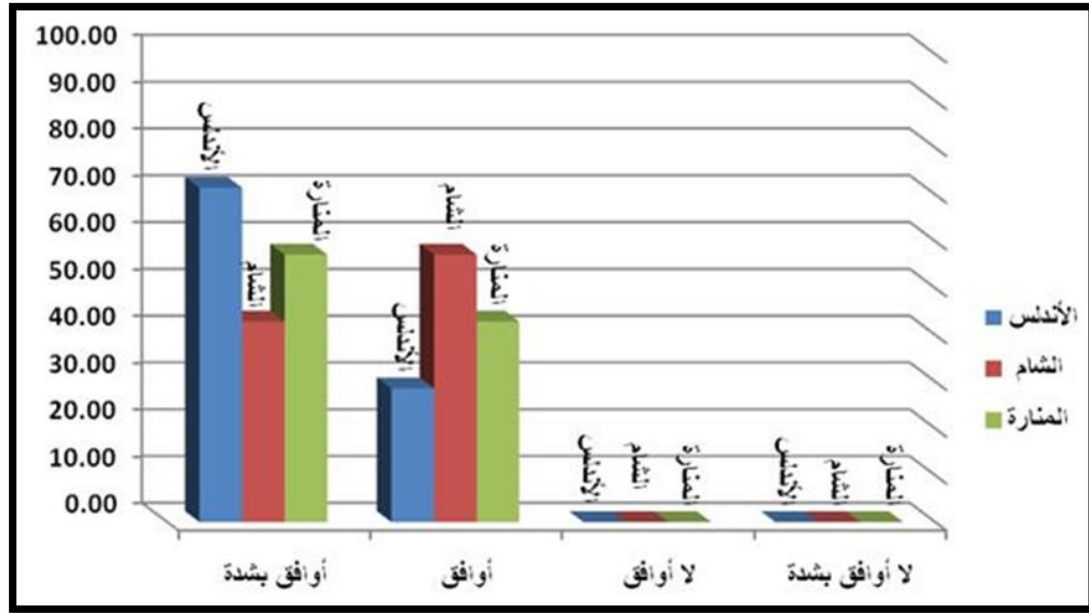
جدول (34) يُوضح دور التقنيات الحديثة في تعزيز عملية الرقابة الأولية على الوثائق

المنارة		الشام		الأندلس		التقنيات الحديثة تُعزز عملية التحكم والرقابة على الوثائق
العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	
4	57.14	3	42.86	5	71.43	أوافق بشدة
3	42.86	4	57.14	2	28.57	أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق بشدة
7	100	7	100	7	100	المجموع

نُلاحظ من خلال الجدول السابق أنّ خيار "أوافق بشدة" حصل على أعلى نسبة موافقة إذ بلغت أعظمها في جامعة الأندلس الخاصة 71.43%، وفي جامعة المنارة الخاصة بلغت النسبة 57.14%، في حين بلغت في جامعة الشام الخاصة 42.86%. وبلغت نسبة عدم الموافقة في الجامعات الثلاث 0%.

ويعود السبب في ذلك إلى اعتماد نظام معلومات "الأوتوماتا" في الجامعات الثلاث عينة الدراسة، ويُحافظ من خلاله على أمن وثائق كل قسم وسريتها، ومنع تسربها أو ضياعها أو العبث بها. والشكل الآتي يوضح ذلك:





شكل (72) يُوضح دور التقنيات الحديثة في تعزيز عملية الرقابة الأولية على الوثائق

8- يوجد لدى الجامعة شبكة داخلية فعالة (انترنت) تسهل عملية تبادل المعلومات بين الأفراد:

جاءت الإجابات على هذا التساؤل وفق ما يأتي:

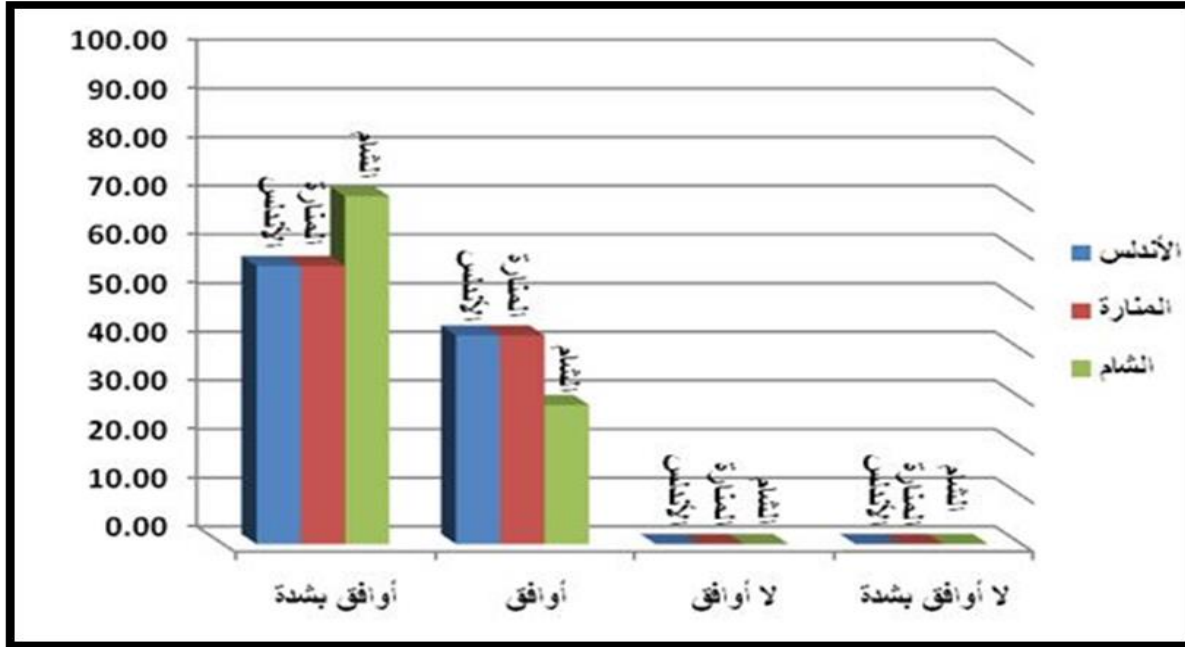
جدول (35) يُوضح وجود شبكة انترنت لدى الجامعات الخاصة عينة الدراسة

المنارة		الشام		الأندلس		توفر شبكة داخلية فعالة (انترنت) لعملية تبادل المعلومات
العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	
5	71.43	4	57.14	4	57.14	أوافق بشدة
2	28.57	3	42.86	3	42.86	أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق بشدة
7	100	7	100	7	100	المجموع

نلاحظ من خلال الاطلاع على بيانات الجدول السابق وجود شبكة انترنت بدرجة موافقة مرتفعة بلغت في جامعة الأندلس والشام الخاصة 57.14%، وبلغت في جامعة المنارة الخاصة 71.43%. في حين بلغت نسبة عدم الموافقة 0%.



ويعود السبب في استعمال الجامعات الثلاث لشبكة الإنترنت لما توفره من مستوى حماية كبيرة للمعلومات المتبادلة من خلالها؛ حيث لا يُمكن الوصول إلى هذه المعلومات إلا من قبل أشخاص معينين. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (73) يُوضح وجود شبكة انترنت لدى الجامعات الخاصة عينة الدراسة

9- تمتلك الجامعة قاعدة بيانات تحتوي على جميع المعلومات الخاصة بها:

من خلال طرح هذا السؤال نستعرض الإجابات في الجدول الآتي:

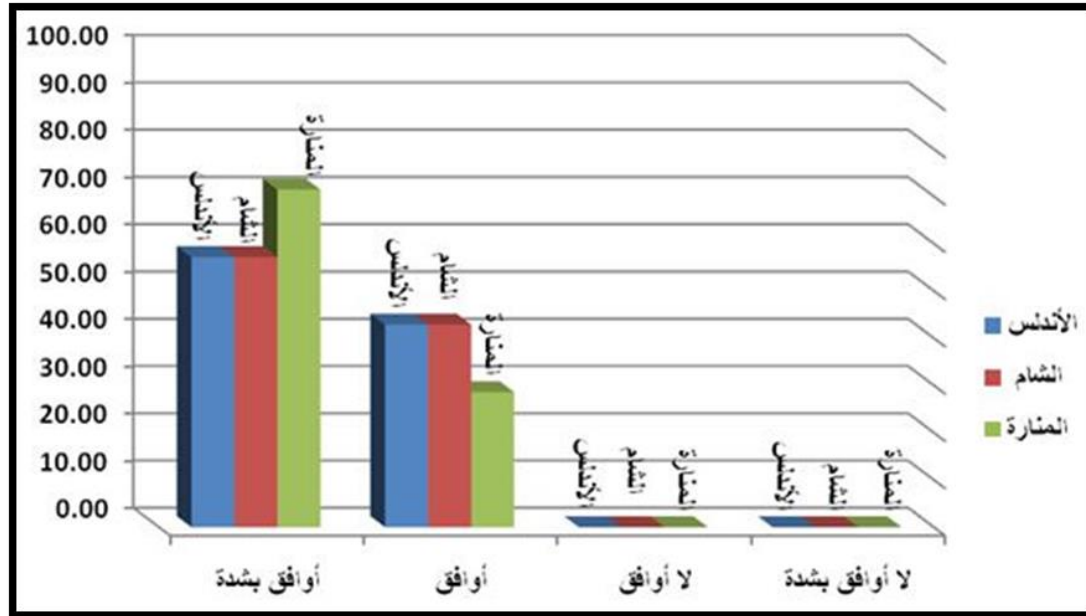
جدول (36) يُوضح امتلاك الجامعات قاعدة بيانات خاصة بها

المنارة		الشام		الأندلس		توفر قاعدة بيانات تحتوي على جميع المعلومات الخاصة بالجامعة
المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	
71.43	5	57.14	4	57.14	4	أوافق بشدة
28.57	2	42.86	3	42.86	3	أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق بشدة
100	7	100	7	100	7	المجموع

يتبين مما سبق أن نسبة الموافقة بشدة مرتفعة بلغت أعظمها في جامعة المنارة الخاصة 71.43%، وبلغت في جامعتي الأندلس والشام الخاصة 57.14%.



حيث تمتلك كل من الجامعات الثلاث عينة الدراسة قاعدة بيانات تحتوي على المعلومات الخاصة بها، وإن استخدام قواعد بيانات يُساعدها على حفظ كميات هائلة من المعلومات، واسترجاعها عند اللزوم بسهولة وبسرعة تامة. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (74) يُوضح امتلاك الجامعات قاعدة بيانات خاصة بها

10- يتم الاعتماد على نظام معلومات في إدارة المعلومات وأداء المهام والأنشطة المختلفة:

جاءت الإجابات على هذا التساؤل وفق ما يأتي:

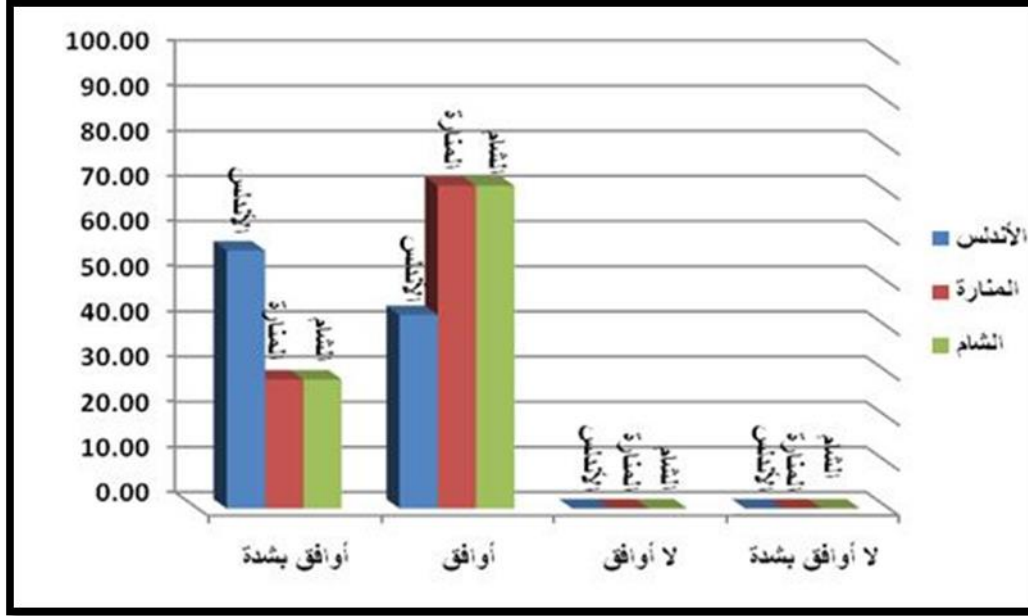
جدول (37) يُوضح اعتماد الجامعات الخاصة على نظام معلومات لإدارة معلوماتها

المنارة		الشام		الأندلس		يتم الاعتماد على نظام معلومات في إدارة المعلومات
العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	
2	28.57	2	28.57	4	57.14	أوافق بشدة
5	71.43	5	71.43	3	42.86	أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق بشدة
7	100	7	100	7	100	المجموع



نلاحظ من خلال الاطلاع على بيانات الجدول السابق اعتماد الجامعات الخاصة عينة الدراسة على نظام معلومات في أداء مهامها، وقد بلغت نسبة الموافقة في جامعة الأندلس الخاصة 57.14%، وبلغت في جامعتي الشام والمنازة الخاصة 71.43%.

حيث تعتمد الجامعات الخاصة كما ذكرنا سابقاً على نظام معلومات الأوتوماتا لإدارة المعلومات الخاصة بها وإنجاز مهامها ووظائفها، وواجهة العرض الخاصة بالطلبة المُستفيدين الليرناتا. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (75) يوضح اعتماد الجامعات الخاصة على نظام معلومات لإدارة معلوماتها

11- يعمل نظام المعلومات المُستخدم على الارتقاء بالأداء وإمداد الإدارة بالمعلومات الدقيقة وبالوقت المناسب:

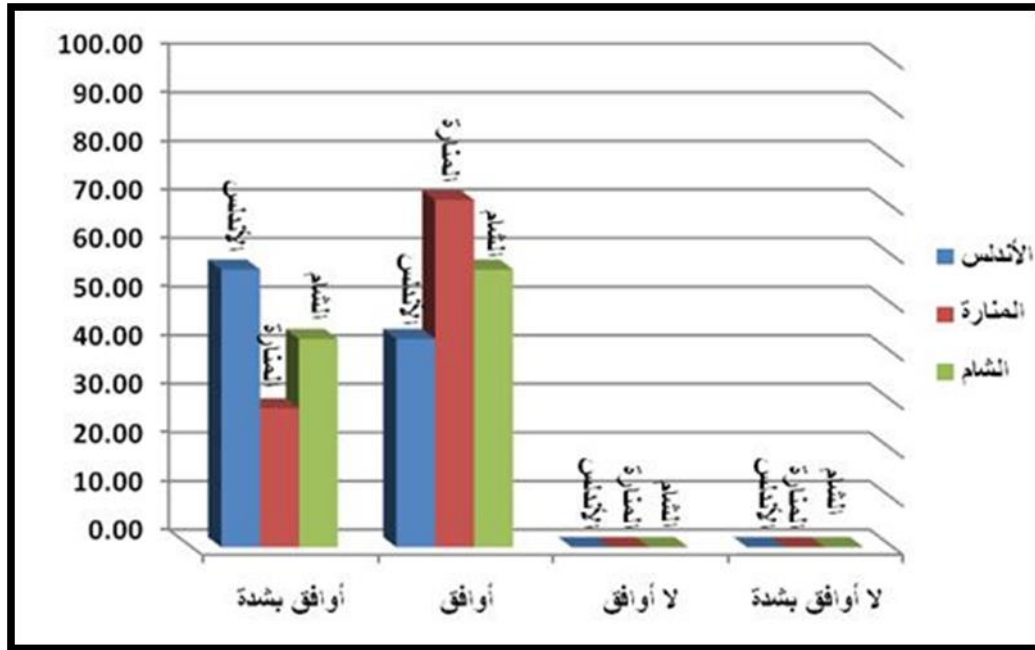
من خلال هذا السؤال جاءت الإجابات وفق ما يأتي:

جدول (38) يوضح دور نظام المعلومات في تزويد الإدارة بالمعلومات الدقيقة

المناورة		الشام		الأندلس		نظام معلومات يرتقي بالأداء ويمد الإدارة بالمعلومات الدقيقة
المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	
42.86	3	28.57	2	57.14	4	أوافق بشدة
57.14	4	71.43	5	42.86	3	أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق بشدة
100	7	100	7	100	7	المجموع



من خلال الاطلاع على بيانات الجدول السابق يتبين أنَّ نسبة الموافقة مرتفعة بلغت أعلاها في جامعة الشام الخاصة 71.43%، وبلغت في جامعة المنارة الخاصة 57.14%، في حين بلغت في جامعة الأندلس الخاصة 42.86%. وبلغت نسبة عدم الموافقة في الجامعات الثلاث 0%. مما سبق نجد أنه يُحفظ من خلال نظام المعلومات البيانات وتُعالج وتُحدث لاسترجاعها في الوقت المناسب لتزويد الإدارة بالمعلومات الدقيقة اللازمة لاتخاذ القرار. والشكل الآتي يوضّح ذلك:



شكل (76) يوضح دور نظام المعلومات في تزويد الإدارة بالمعلومات الدقيقة



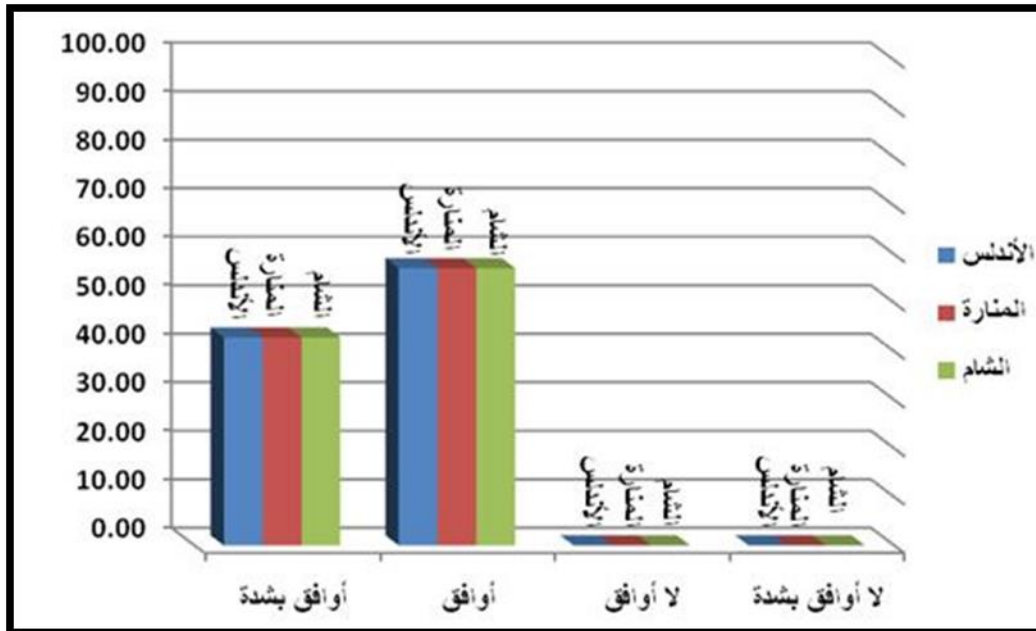
12- يضمن نظام المعلومات التنسيق والانسجام بين الأفراد في بيئة العمل، وتسهيل انسياب المهام بينهم:

من خلال طرح السؤال على مجموعة الباحثين جاءت الإجابات كما يأتي:

جدول (39) يوضح دور نظام المعلومات في تحقيق الانسجام بين الأفراد في بيئة العمل

نظام معلومات يضمن التنسيق والانسجام بين الأفراد في بيئة العمل		الأندلس		الشام		المنارة	
العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %
3	42.86	3	42.86	3	42.86	3	42.86
4	57.14	4	57.14	4	57.14	4	57.14
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
7	100	7	100	7	100	7	100

من خلال استقراء بيانات الجدول السابق يتضح لنا أنَّ نسبة الموافقة بلغت في الجامعات عينة الدراسة 57.14%، في حين بلغت نسبة عدم الموافقة 0%. وهذا يدل على الانسجام والتعاون الكبير بين الأفراد في بيئة العمل من خلال إمكانية تبادل المعلومات فيما بينهم لضمان تدفق وانسياب المعلومات والمهام إلى مراكز الأنشطة المختلفة في الجامعات، والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (77) يوضح دور نظام المعلومات في تحقيق الانسجام بين الأفراد في بيئة العمل



13- يتمتع نظام المعلومات المطبق بالمرونة والديناميكية والكفاءة العالية:

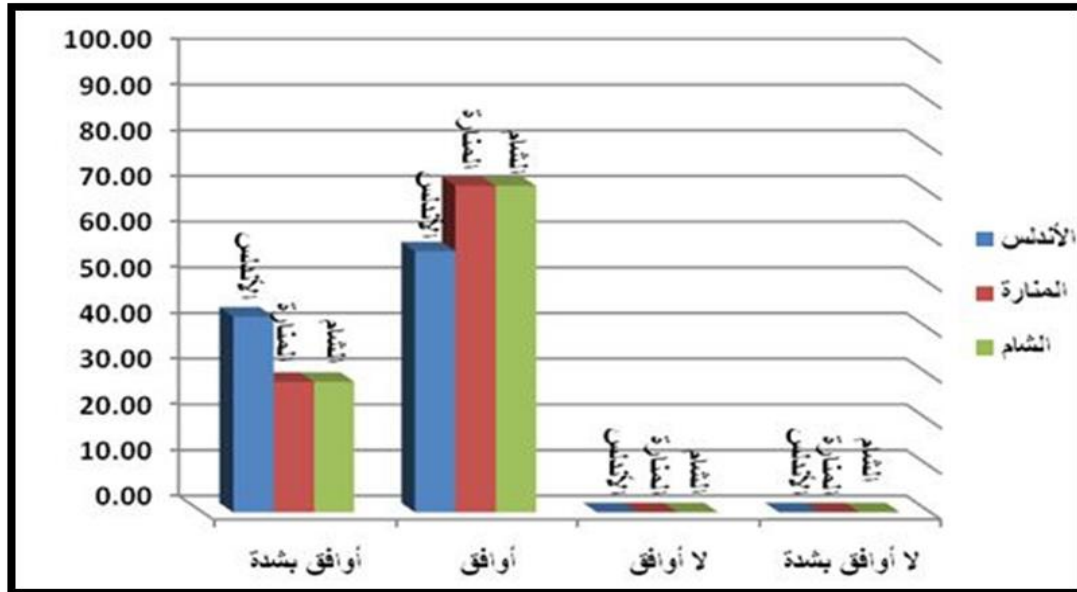
لمعرفة إذا كان نظام المعلومات المطبق يتمتع بالمرونة والديناميكية نستعرض الإجابات فيما يأتي:

جدول (40) يوضح مدى تمتع نظام المعلومات المطبق بالمرونة والديناميكية

نظام معلومات يتمتع بالمرونة والديناميكية والكفاءة		الأندلس		الشام		المنارة	
العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %
3	42.86	2	28.57	2	28.57	2	28.57
4	57.14	5	71.43	5	71.43	5	71.43
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
7	100	7	100	7	100	7	100
المجموع							

يتبين مما سبق نتيجة التحليل الإحصائي في الجدول أن نسبة الموافقة مرتفعة بلغت أعلاها في جامعتي الشام والمنارة الخاصة بنسبة 71.43%، وبلغت في جامعة الأندلس الخاصة 57.14%. في حين بلغت نسبة عدم الموافقة 0%.

وإن ارتفاع نسبة الموافقة يدل على أن نظام المعلومات المطبق يتمتع بمرونة عالية وقابلية كبيرة على تكيف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات، إلى جانب إمكانية الحذف، والإضافة، والتعديل عليها. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (78) يوضح مدى تمتع نظام المعلومات المطبق بالمرونة والديناميكية



14- يُساعد نظام المعلومات على التخلص من الروتين الناتج عن العمل البشري:

بعد طرح السؤال الآتي جاءت الإجابات وفق ما يأتي:

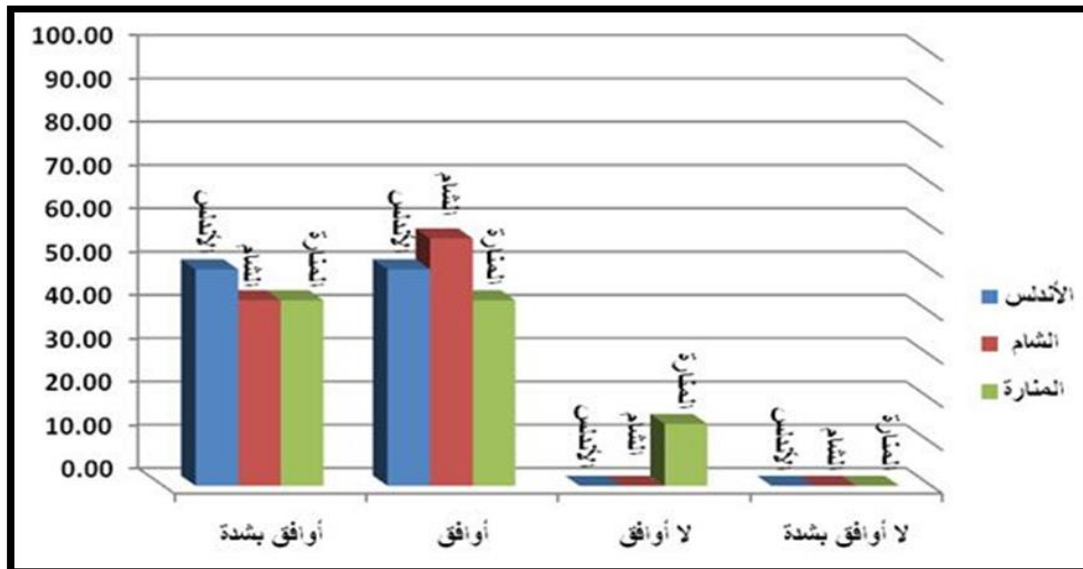
جدول (41) يوضح دور نظام المعلومات في التخلص من روتين العمل البشري

يُساعد نظام المعلومات على التخلص من الروتين		الأندلس		الشام		المنارة	
		العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %
أوافق بشدة		3	42.86	3	42.86	3	42.86
أوافق		4	57.14	4	57.14	3	42.86
لا أوافق		0	0	0	0	1	14.29
لا أوافق بشدة		0	0	0	0	0	0
المجموع		7	100	7	100	7	100

يوضح الجدول السابق أنَّ نسبة الموافقة مرتفعة بلغ أعلاها في جامعة الشام والأندلس الخاصة 57.14%، أما بالنسبة لجامعة المنارة الخاصة بلغت نسبة الموافقة 42.86%، ونسبة عدم الموافقة 14.29% وهي تعود لمديرية الموارد البشرية، إذ ترى أنَّ النظام المُتبّع لا يغنيها عن القيام ببعض الأعمال الروتينية، وعن استخدام السجلات والأضابير الورقية.

مما سبق نجد أنَّ نظام المعلومات يعمل على التخلص من الروتين الناتج عن العمل البشري حيث يتم من خلاله إعداد الاستبانات وتجهيز تقارير وإحصائيات يومية أو شهرية أو فصلية وتزويد الإدارة بها.

والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (79) يوضح دور نظام المعلومات في التخلص من روتين العمل البشري



15- يُساهم نظام المعلومات في تنظيم الأعمال المختلفة والاجتماعات:

جاءت الإجابات على هذا التساؤل وفق ما يأتي:

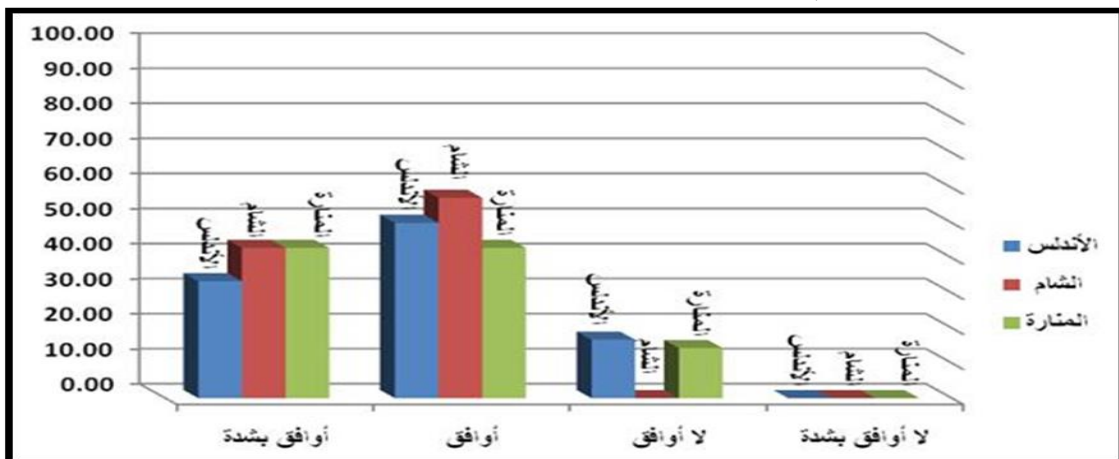
جدول (42) يوضح دور نظام المعلومات في تنظيم الأعمال المختلفة

المنازة		الشام		الأندلس		يُساهم نظام المعلومات في تنظيم الأعمال المختلفة
العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	
3	42.86	3	42.86	2	28.57	أوافق بشدة
3	42.86	4	57.14	4	57.14	أوافق
1	14.29	0	0	1	14.29	لا أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق بشدة
7	100	7	100	7	100	المجموع

نلاحظ من خلال الاطلاع على بيانات الجدول السابق أنّ نسبة الموافقة مرتفعة بلغت أعلاها في جامعة الشام والأندلس الخاصة 57.14%، وبلغت في جامعة المنازة الخاصة 42.86%.

في حين بلغت نسبة عدم الموافقة في مركز ضمان الجودة في جامعة الأندلس، وفي مديرية الامتحانات في جامعة المنازة الخاصة 14.29%. فمن وجهة نظر المبحوث إنّ نظام المعلومات لا يُساهم بشكل كافي في تنظيم الأعمال والاجتماعات، وهذه الإجابات لا تُعد مقياساً مُقارناً بإجابات باقي المبحوثين في دور نظام المعلومات في التأكيد على دوره على تنظيم الأعمال.

من خلال إجابات عينة الدراسة نجد أن نظام المعلومات المطبق يعمل على تنظيم الأعمال المختلفة والاجتماعات وتوفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب، وهذا يدل على تمتعه بكفاءة وفعالية عالية بالشكل الذي يحقق الأهداف المرجوة منه. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (80) يوضح دور نظام المعلومات في تنظيم الأعمال المختلفة



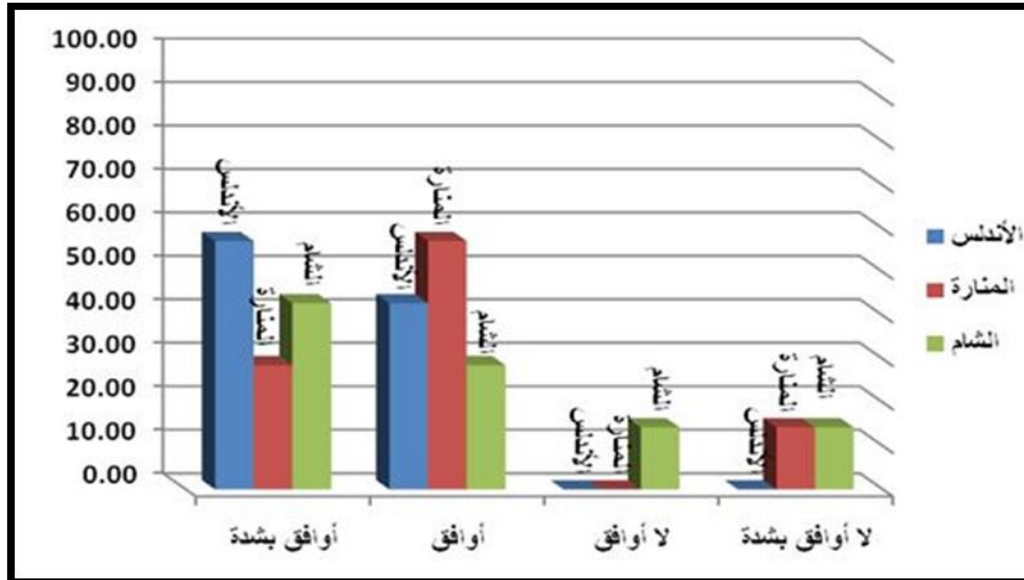
16- يتم تدريب العاملين على كيفية التعامل مع نظام المعلومات الي تعتمد الجامعة:

بعد طرح السؤال الآتي جاءت الإجابات وفق ما يأتي:

جدول (43) يوضح مدى تدريب العاملين على كيفية التعامل مع نظام المعلومات الذي تعتمد الجامعة

الأندلس		الشام		المنارة		يتم تدريب العاملين على كيفية التعامل مع نظام المعلومات الذي تعتمد الجامعة:
العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	العدد	المقدار %	
4	57.14	2	28.57	3	42.86	أوافق بشدة
3	42.86	4	57.14	2	28.57	أوافق
0	0	0	0	1	14.29	لا أوافق
0	0	1	14.29	1	14.29	لا أوافق بشدة
7	100	7	100	7	100	المجموع

يوضح الجدول السابق أنه يتم تدريب العاملين بنسبة موافقة بشدة مرتفعة بلغت في جامعة الأندلس الخاصة 57.14%، وفي جامعة المنارة الخاصة 42.86%، وفي جامعة الشام الخاصة 28.57%. في حين بلغت نسبة عدم الموافقة في كل من جامعتي الشام والمنارة الخاصة 14.29%. وهي تعود لمديرية الامتحانات في الجامعتين؛ حيث لم يُدرَّب جميع الموظفين في المديرية على استخدام النظام المُعتمد. مما يدل على أنَّ الجامعات تسعى إلى تطوير الكفاءات المهنية، وإكساب العاملين مهارات التعامل مع التقنيات والنظم الحديثة. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (81) يوضح مدى تدريب العاملين على كيفية التعامل مع نظام المعلومات الذي تعتمد الجامعة



17- تتجلى الأهمية التي يحققها استخدام نظم المعلومات في الجامعة:

نستعرض الإجابات على هذا التساؤل وفق ما يأتي:

جدول (44) يوضح الأهمية التي يُحققها نظام المعلومات المستخدم

أهمية استخدام نظم المعلومات في الجامعة تتجلى في		الأندلس		الشام		المنارة	
		التكرار	المقدار %	التكرار	المقدار %	التكرار	المقدار %
تسهيل عملية الاتصال والتنسيق وتبادل المعلومات		5	26.32	6	26.09	6	28.57
تسهيل عملية إعداد التقارير		5	26.32	5	21.74	5	23.81
توفير الوقت والجهد		4	21.05	5	21.74	6	28.57
الدقة في إنجاز العمل		5	26.32	7	30.43	4	19.05
المجموع		19	100	23	100	21	100

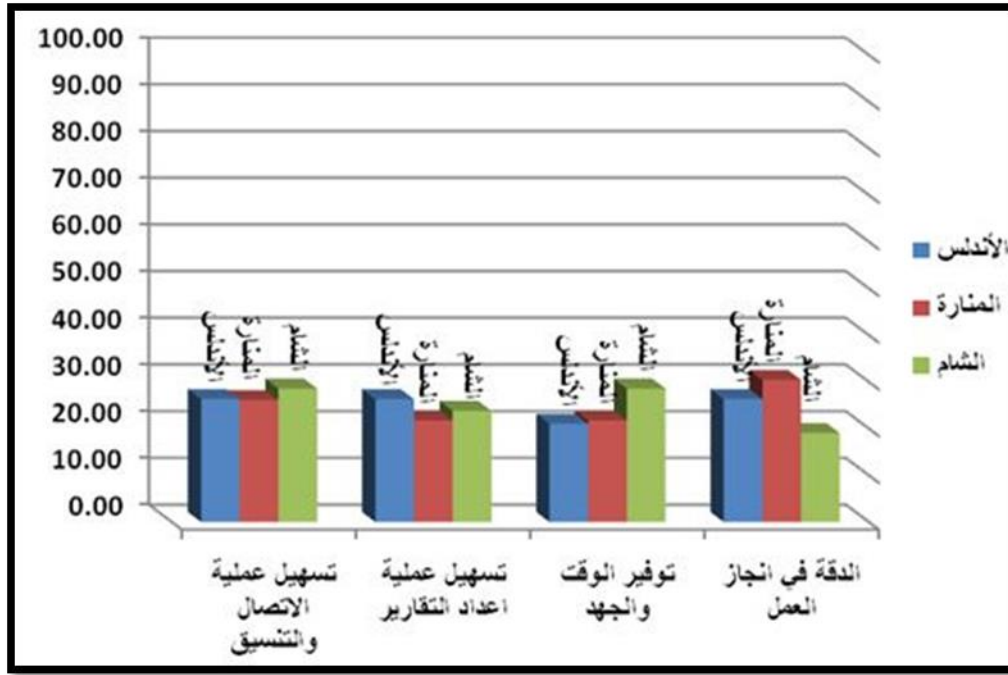
من الجدول السابق نلاحظ أنه تتجلى أهمية نظام المعلومات في جامعة الأندلس بتبادل المعلومات وإعداد التقارير والدقة في إنجاز العمل بنسبة مرتفعة بلغت 26.32%، وبلغت النسبة في توفير الوقت والجهد 21.05%. أما في جامعة الشام الخاصة فقد تجلت الأهمية بالدرجة الأولى بالدقة في إنجاز العمل وقد بلغت النسبة 30.43%، وبالنسبة لتسهيل تبادل المعلومات بلغت النسبة 26.09%، أما نسبة تسهيل عملية إعداد التقارير وتوفير الوقت والجهد فقد بلغت 21.74%.

وفيما يخص جامعة المنارة الخاصة فقد كانت أهمية نظام المعلومات متركزة في تسهيل عملية الاتصال وتوفير الوقت والجهد بنسبة مرتفعة بلغت 28.57%، في حين بلغت نسبة السهولة في إعداد التقارير 23.81%، والدقة في إنجاز العمل 19.05%.

وهذا يدل على الأهمية التي يحققها استخدام نظام المعلومات في إدارة جميع العمليات والأعمال والمعلومات الخاصة بالجامعة من توفير للمعلومات وتسهيل تبادلها، وانتقالها، وحفظها، وإعداد التقارير اللازمة من خلاله، واختصار الوقت مع الدقة في إنجاز المهام. وإنَّ الاختلاف في نسب أهمية نظام المعلومات بين الجامعات الثلاث لا يعني الاختلاف في طبيعة الأعمال، وإنما يعود السبب في الاختلاف إلى مدى تركيز كل جامعة على الاستفادة من نظام المعلومات لديها حسب احتياجاتها والغاية المرجوة منه.

والشكل الآتي يوضح ذلك:





شكل (82) يوضح الأهمية التي يحققها نظام المعلومات المستخدم

18- ما المعوقات التي تواجه القائمين على استخدام نظام المعلومات في إدارة المعلومات:

نستعرض الإجابات على هذا التساؤل وفق ما يأتي:

جدول (45) يوضح المعوقات التي تواجه القائمين على استخدام نظام المعلومات

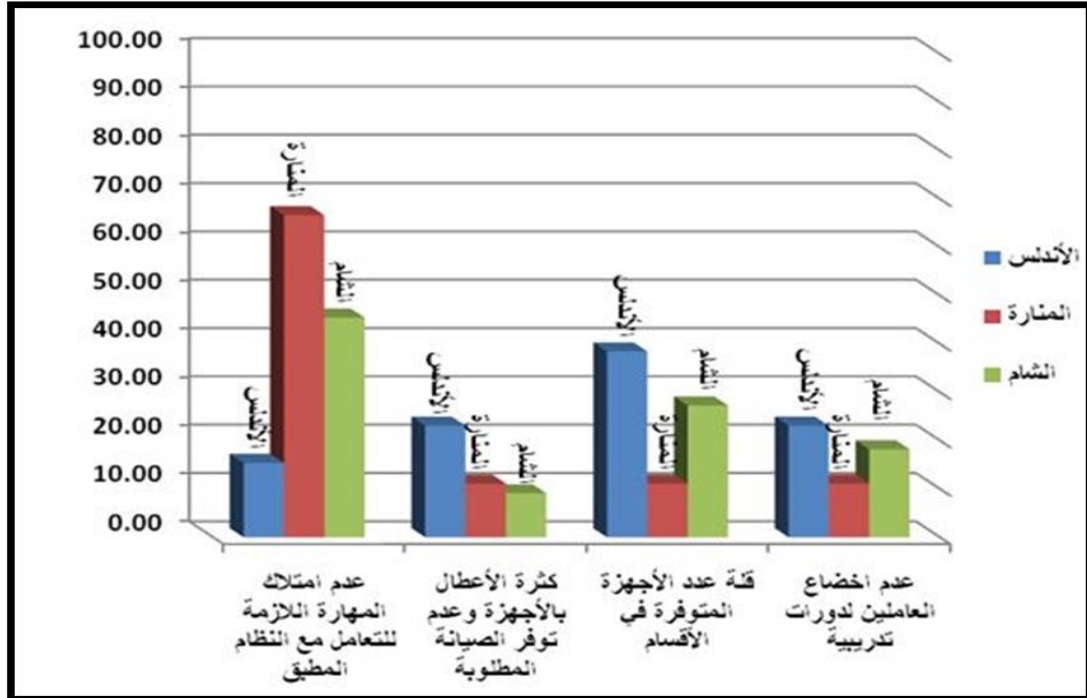
المنارة		الشام		الأندلس		ما المعوقات التي تواجه القائمين على استخدام نظام المعلومات في إدارة المعلومات،
المقدار %	التكرار	المقدار %	التكرار	المقدار %	التكرار	
45.45	5	66.67	6	15.38	2	عدم امتلاك المهارة اللازمة للتعامل مع النظام المطبق
9.09	1	11.11	1	23.08	3	كثرة الأعطال بالأجهزة، وعدم توفر الصيانة المطلوبة
27.27	3	11.11	1	38.46	5	قلة عدد الأجهزة المتوفرة في الأقسام
18.18	2	11.11	1	23.08	3	عدم إخضاع العاملين لدورات تدريبية
100	11	100	9	100	13	المجموع



يتبين لنا من الجدول السابق أنَّ هناك معوقات تواجه القائمين على استخدام نظام المعلومات. ففي جامعة الأندلس بلغت نسبة المعوقات في قلة عدد الأجهزة المتوفرة في الأقسام أعلى نسبة، وهي 38.46%، وعدم إخضاع العاملين للدورات التدريبية، وكثرة الأعطال نسبة 23.08%، في حين بلغت نسبة عدم امتلاك المهارات 15.38%.

أما في جامعة الشام الخاصة بلغت أعلى نسبة للمعوقات في عدم امتلاك المهارات، وهي 66.67%، في حين بلغت نسبة كثرة الأعطال، وقلة عدد الأجهزة والدورات التدريبية 11.11%. وفيما يخص جامعة المنارة الخاصة بلغت نسبة المعوقات أعلاها في عدم امتلاك المهارات أيضاً بنسبة 45.45%، وقلة عدد الأجهزة 27.27%، وعدم إخضاع العاملين للتدريب 18.18%، وكثرة الأعطال 9.09%.

ومن هذه النتائج نجد أنَّه على الرغم من وجود نظام معلومات يتمتع بكفاءة وفعالية عالية فإنَّه يوجد معوقات يواجهها العاملون تحول دون استعماله الأمثل والاستفادة القصوى منه، وتحتاج هذه المعوقات لمتابعة مثل صقل مهارات الموظفين القدامى والجدد حول كيفية التعامل مع نظام المعلومات، وتوفير أجهزة حواسيب تتناسب مع أعدادهم، وإخضاعهم لدورات تدريبية بصورة دورية. وإنَّ الاختلاف في نسبة المعوقات بين الجامعات الثلاث يعود لمهارة وكفاءة العاملين القائمين على استخدامه ومدى خبرتهم في العمل. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (83) يوضح المعوقات التي تواجه القائمين على استخدام نظام المعلومات



18- ما هي مزايا نظام المعلومات المتبع في الجامعة؟ وماهي المشاكل الناجمة عن استخدامه؟

يتمتع نظام المعلومات Automata المطبق في الجامعات الخاصة بعدد من المزايا نوضحها في الجدول الآتي:

جامعة المنارة الخاصة	جامعة الشام الخاصة	جامعة الأندلس الخاصة	مزايا نظام الأوتوماتا Automata
✓	✓	✓	تيسير آلية العمل، ومعاملات الطلاب
✓	✓	✓	السهولة في تبادل المعلومات
✓	✓	✓	الدقة في الحصول على المعلومات
✓	✓	✓	سهولة الحصول على تقارير جاهزة للطلاب والموظفين
✓	✓	✓	كشف الأخطاء وتقليلها
✓	✓	✓	سهولة الإضافة والتعديل والحذف
✓		✓	إجراء تقييمات وتوزيع استبيانات
✓	✓	✓	إمكانات البحث والوصول إلى المعلومات الشخصية لأي طالب أو موظف في أي كلية ضمن الجامعة
✓	✓	✓	اختصار الوقت والورق، وتوفير الجهد



جدول
(46)
يوضح
مزايا نظام

✓	✓	✓	تشجيع استخدام الحاسب
✓	✓	✓	إعداد قوائم صرف وسحب رسوم وغيرها
✓	✓	✓	إمكانية الحصول على نسب النجاح بسهولة
✓	✓	✓	إمكانية استرجاع المعلومات بسهولة

الأوتوماتا Automata

يتضح لنا من خلال ما تقدّم ذكره أنّ نظام المعلومات "الأوتوماتا" هو نظام معلومات آلي حديث ومتطور، جيّد، مُلائم للأهداف التي أُحدثت من أجله، وإن الجامعات الثلاث عينة الدراسة وضعت هذا النظام لأنها تُدرك مزاياه بصورة عامة.

والجدول الآتي يوضح المشاكل الناجمة عن استخدام نظام المعلومات الأوتوماتا في الجامعات الثلاث:

جدول (47) يوضح المشاكل الناجمة عن استخدام نظام المعلومات "الأوتوماتا"

المشاكل الناجمة عن استخدام نظام المعلومات	جامعة الأندلس الخاصة	جامعة الشام الخاصة	جامعة المنارة الخاصة
مشاكل تقنية تتعلق بضعف الشبكة	✓	✓	✓
عدم توفر أجهزة الحواسيب لجميع العاملين	✓		✓
الحاجة لتدريب جميع العاملين في حال غياب الموظف المختص	✓	✓	✓
عدم امتلاك جميع العاملين المهارات اللازمة لكيفية التعامل مع النظام	-	✓	-
عند صدور قرارات تخص الطلبة يتم استغراق وقت حتى يتم تعريفها على النظام	✓	✓	✓



نلاحظ من خلال الاطلاع على الجدول السابق أنَّ المشاكل التي يُعاني منها الموظفون في الجامعات الثلاث عينة الدراسة في التعامل مع نظام المعلومات المُستخدم تتمثل بالتقنيات المرتبطة بتشغيل النظام، والمتمثلة بضعف الشبكة، فضلاً عن الحاجة لتدريب جميع العاملين في حال غياب الموظف المُختص، واستغراق الوقت لتعريف القرارات الجديدة التي تخص الطلبة على النظام، في حين تمثلت المشاكل في جامعة الأندلس والمنازة بعدم توفر أجهزة حواسيب لجميع العاملين، وعدم امتلاك جميع العاملين لمهارات التعامل مع النظام في جامعة الشام الخاصة.

المحور الرابع: تكنولوجيا استراتيجية إدارة المعلومات.

1- تعتمد الجامعة على وضع خطط استراتيجية لإدارة معلوماتها ؟

من خلال طرح هذا السؤال نستعرض الإجابات في الجدول الآتي:

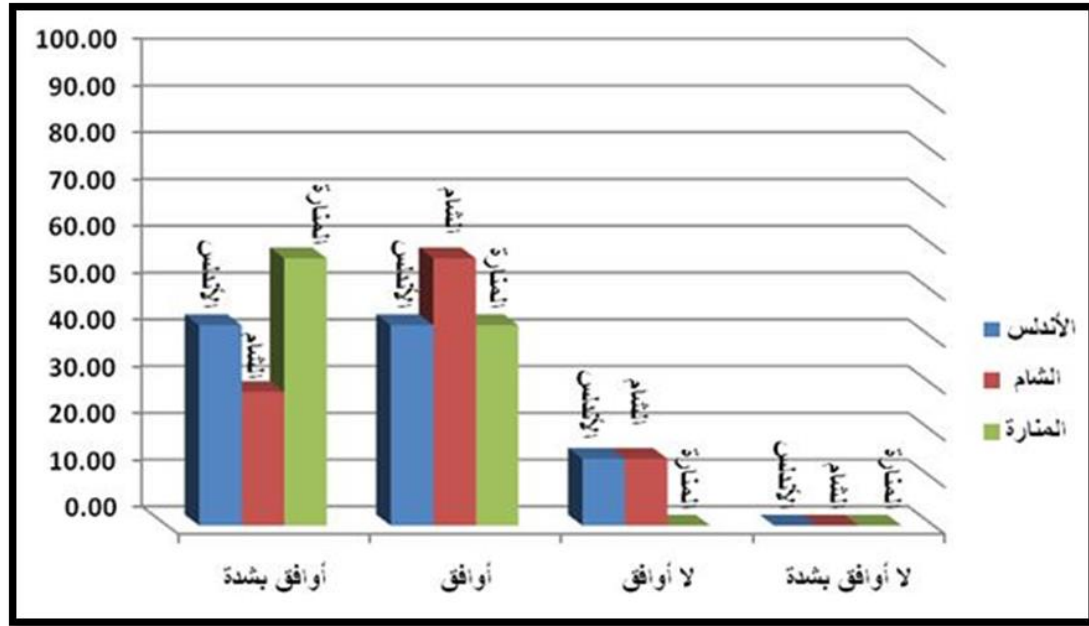
جدول (48) يُوضح اعتماد الجامعات الخاصة على خطط استراتيجية لإدارة معلوماتها

تتعتمد الجامعة على وضع خطط استراتيجية لإدارة معلوماتها		الأندلس		الشام		المنازة	
العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %
3	42.86	2	28.57	4	57.14	4	57.14
3	42.86	4	57.14	3	42.86	3	42.86
1	14.29	1	14.29	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
7	100	7	100	7	100	7	100

يتبين مما سبق نتيجة التحليل الإحصائي في الجدول أنَّ نسبة الموافقة بشدة كانت مرتفعة؛ حيث بلغت أعلاها في جامعة المنازة الخاصة بنسبة 57.14%، وبلغت النسبة في جامعة الأندلس الخاصة 42.86%، وفي جامعة الشام الخاصة 28.57%.

في حين بلغت نسبة عدم الموافقة في جامعتي الأندلس والشام الخاصة 14.86%. وتعود نسبة عدم الموافقة لمركز ضمان الجودة في جامعة الأندلس، ومديرية الموارد البشرية في جامعة الشام الخاصة. مما سبق نجد أنَّ الجامعات الخاصة موضوع الدراسة تعتمد على وضع خطط استراتيجية لإدارة معلوماتها؛ حيث تضع أهدافاً وغايات واقعية تتماشى مع الرؤية والرسالة المحددة، وتعمل الخطط الموضوعة على كشف العقبات، ومحاولة تلafiها. والشكل الآتي يوضح ذلك:





شكل (84) يُوضح اعتماد الجامعات الخاصة على خطط استراتيجية لإدارة معلوماتها

2- يوجد خطة عمل مدروسة من قبل الإدارة العليا للحصول على المعلومات من أجل تحقيق الأهداف والرؤيا المستقبلية للجامعة:

بعد طرح السؤال الآتي جاءت الإجابات وفق ما يأتي:

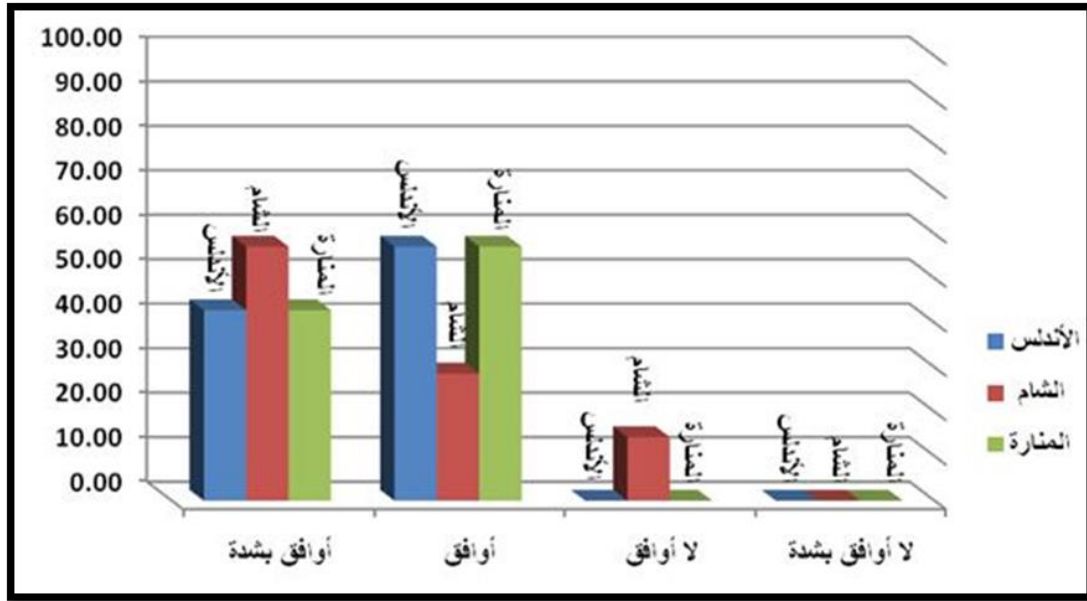
جدول (49) يُوضح اعتماد الجامعات على خطط مدروسة لتحقيق أهدافها

المنارة		الشام		الأندلس		خطة عمل مدروسة للحصول على المعلومات
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	
42.86	3	57.14	4	42.86	3	أوافق بشدة
57.14	4	28.57	2	57.14	4	أوافق
0	0	14.29	1	0	0	لا أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق بشدة
100	7	100	7	100	7	المجموع

يتضح من خلال استقراء بيانات الجدول السابق أنّ نسبة الموافقة مرتفعة بلغت أعلاها في جامعتي الأندلس والمنارة الخاصة بنسبة 57.14%، في حين بلغت نسبة الموافقة في جامعة الشام الخاصة 28.57%، ونسبة عدم الموافقة 14.29%، وهي تعود لمديرية الموارد البشرية.



وهذا يُشير إلى حسن آلية العمل التي تسير عليها الجامعات الخاصة في وضع خطط واضحة لتحقيق أهدافها وإدارة معلوماتها. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (85) يوضح اعتماد الجامعات على خطط مدروسة لتحقيق أهدافها

3- ما هي أنواع الخطط الموضوعية؟

نستعرض الإجابات على هذا التساؤل وفق ما يأتي:

جدول (50) يوضح نوع الخطط التي تعتمدها الجامعات

أنواع الخطط الموضوعية		الأندلس		الشام		المناصرة	
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
خطط قصيرة المدى	5	38.46%	5	30.76%	4	35.29%	6
خطط متوسطة المدى	3	23.07%	3	38.46%	5	35.29%	6
خطط طويلة المدى	5	38.46%	5	30.76%	4	29.41%	5
المجموع	13	100	13	100	13	100	17

يوضح الجدول السابق أنَّ الخطط الموضوعية في الجامعات الخاصة الثلاث موضوع الدراسة تتنوع بين خطط قصيرة المدى ومتوسطة وطويلة المدى، بما يتناسب مع أهدافها الحالية والأهداف المستقبلية التي تسعى إلى تحقيقها. والشكل الآتي يوضح ذلك:



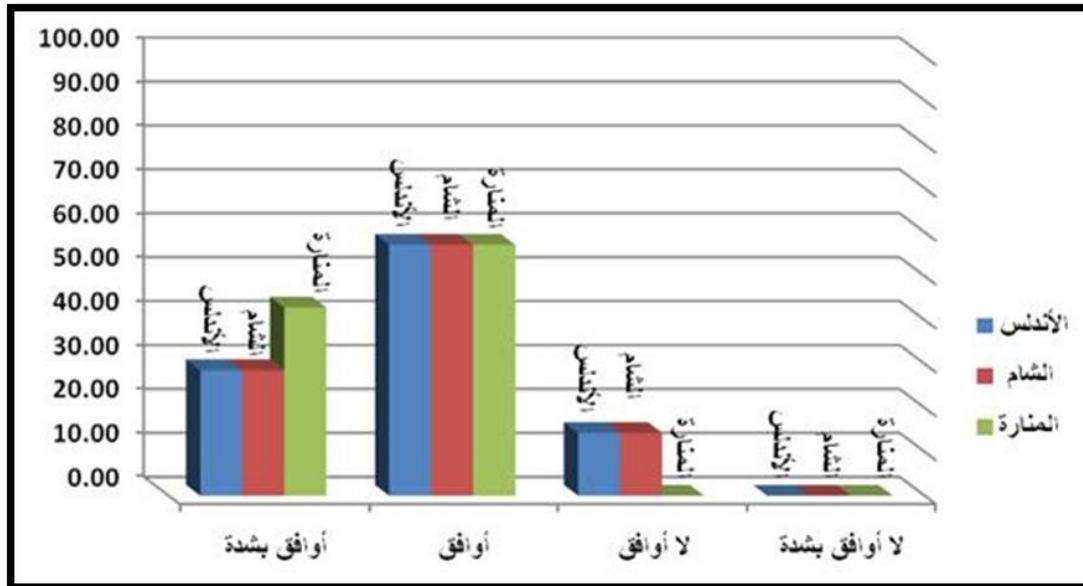
4- تتم دراسة الجدوى للخطط الموضوعية قبل اعتمادها:

تُشير الإجابات المطروحة في الجدول إلى ما يأتي:

جدول (51) يُوضح هل تتم دراسة الجدوى للخطط الموضوعية

الأندلس		الشام		المنارة		تتم دراسة الجدوى للخطط الموضوعة قبل اعتمادها
العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	
2	28.57	2	28.57	3	42.86	أوافق بشدة
4	57.14	4	57.14	4	57.14	أوافق
1	14.29	1	14.29	0	0	لا أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق بشدة
7	100	7	100	7	100	المجموع

من خلال الجدول السابق يتضح أنه تتم دراسة الجدوى للخطط الموضوعية في الجامعات بنسبة موافقة متساوية بلغت 57.14%، في حين بلغت نسبة عدم الموافقة في جامعتي الأندلس والشام الخاصة 14.29%. وهي تعود للديوان في جامعة الأندلس ومديرية الموارد البشرية في جامعة الشام الخاصة. ويعود السبب في ارتفاع نسبة الموافقة إلى ضرورة دراسة الجدوى لجميع الخطط الموضوعية لمعرفة إمكانية تحقيقها وتنفيذها على أرض الواقع قبل البدء بها، والتأكد من أن العائد أكبر مما تحتاجه تنفيذ الخطط من جهود وتكلفة مالية. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (86) يُوضح هل تتم دراسة الجدوى للخطط الموضوعية



5- تُساعد الاستراتيجية المُطبقة على الاستفادة القصوى من كل الخدمات والوظائف التي توفرها التقنيات الحديثة:

جاءت الإجابات على هذا التساؤل وفق ما يأتي:

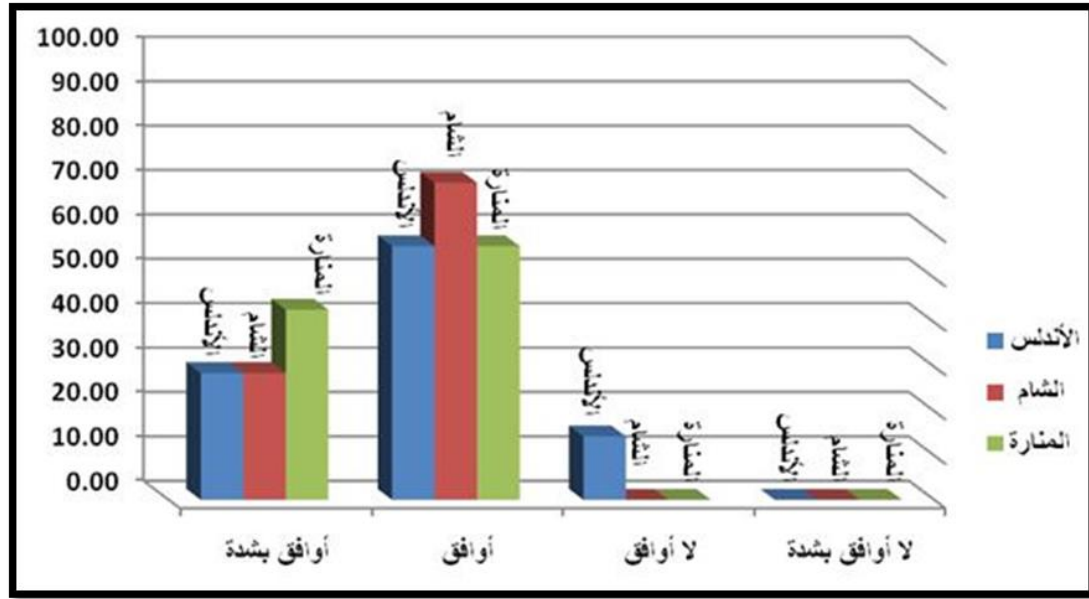
جدول (52) يوضح دور الاستراتيجية المُطبقة على الاستفادة من الخدمات التي توفرها التقنيات

المنازة		الشام		الأندلس		تُساعد الاستراتيجية المُطبقة على الاستفادة القصوى من كل الخدمات التي توفرها التقنيات
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	
42.86	3	28.57	2	28.57	2	أوافق بشدة
57.14	4	71.43	5	57.14	4	أوافق
0	0	0	0	14.29	1	لا أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق بشدة
100	7	100	7	100	7	المجموع

يتبين مما سبق في الجدول أن نسبة الموافقة مرتفعة بلغ أعلاها في جامعة الشام الخاصة 71.43%، وبلغت في جامعتي الأندلس والمنازة الخاصة 57.14%. في حين كانت عدم الموافقة متدنية، واقتصرت على جامعة الأندلس بنسبة 14.29%، في الديوان.

وهذا يدل على وجود كفاءة أثناء وضع خطط واستراتيجيات خاصة بعمل الجامعة للاستفادة من كل ما هو متوفر لديها من تقنيات، وخدمات، ونظم، وأجهزة متطورة. والشكل الآتي يوضح ذلك:





شكل (87) يُوضح دور الاستراتيجية المطبقة على الاستفادة من الخدمات التي توفرها التقنيات

6- تتوفر لدى الجامعة بنية تحتية تكنولوجية تدعم وتُساند أعمال المؤسسة وعملياتها:

لمعرفة هل تتوفر لدى الجامعة بنية تحتية تكنولوجية لإنجاز أعمالها نستعرض الإجابات في الجدول الآتي:

جدول (53) يُوضح مدى توفر بنية تحتية تكنولوجية لإنجاز الأعمال

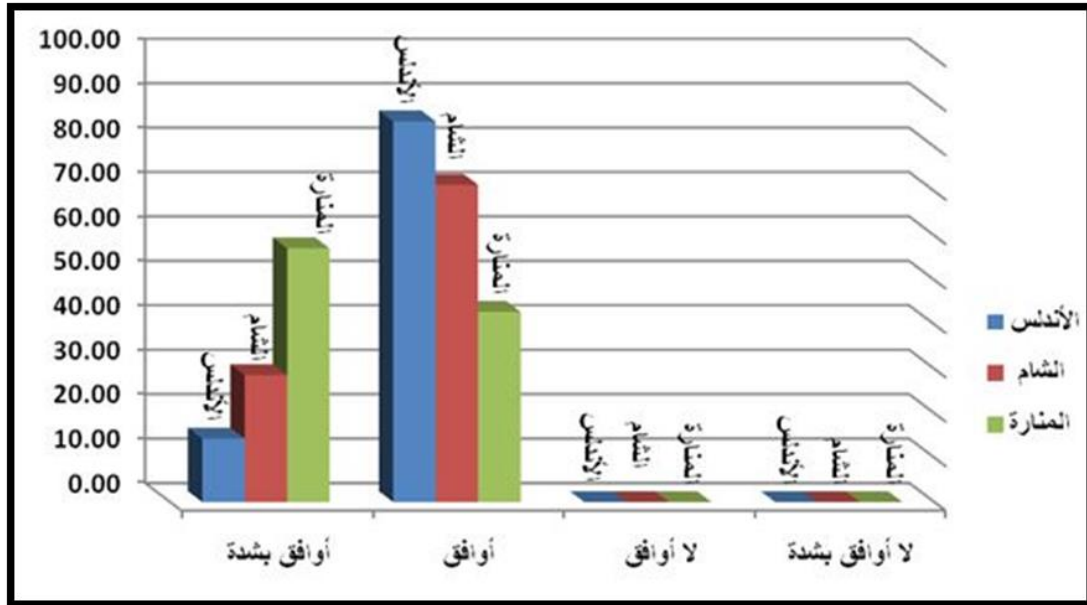
تتوفر بنية تحتية تكنولوجية تدعم وتُساند أعمال المؤسسة		الأندلس		الشام		المنارة	
العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %
1	14.29	2	28.57	4	57.14	0	0
6	85.71	5	71.43	3	42.86	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
7	100	7	100	7	100	7	100

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أنَّ نسبة الموافقة مرتفعة بلغت أعلاها في جامعة الأندلس الخاصة 85.71%، وبلغت في جامعة الشام الخاصة 71.43%، في حين بلغت في جامعة المنارة الخاصة 42.86%. في حين بلغت نسبة عدم الموافقة 0%.

وعلى الرغم من ارتفاع نسبة الموافقة إلا أنَّ الجامعات بحاجة دائماً إلى المزيد من الأجهزة والتقنيات بما يتناسب مع أعداد مستخدميها والعاملين فيها لتقديم خدمات أفضل باستمرار.



وإنَّ ارتفاع نسبة الموافقة كما هو موضح يدل على اعتماد الجامعات على سياسة واضحة وصحيحة، لإنجاز أعمالها، وعملياتها المختلفة من خلال وجود أرضية تقنية متكاملة، تُساعد على أداء مهامها في أسرع وقت وبأقل جهد ممكن. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (88) يوضح مدى توفر بنية تحتية تكنولوجية لإنجاز الأعمال



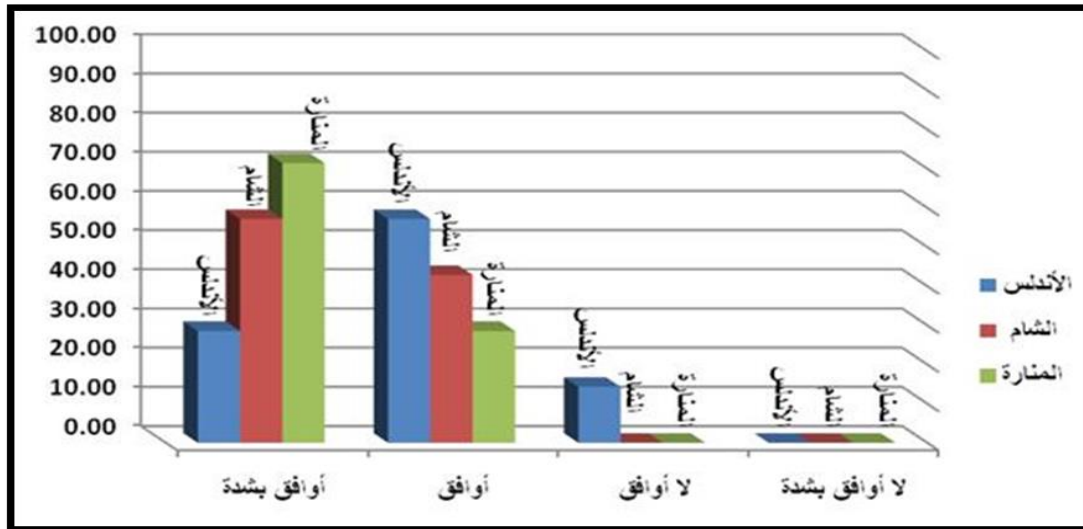
7- تتوفر لدى الجامعة موارد مالية لتطبيق أي برنامج أو نظام يخدم بيئة العمل:

من خلال طرح هذا السؤال جاءت الإجابات كما يأتي:

جدول (54) يُوضح مدى توفر الموارد المالية لأي نظام أو برنامج يخدم العمل

التتوفر لدى الجامعة موارد مالية لتطبيق أي برنامج أو نظام يخدم بيئة العمل		الأندلس		الشام		المنارة	
العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %
2	28.57	4	57.14	5	71.43		
4	57.14	3	42.86	2	28.57		
1	14.29	0	0	0	0		
0	0	0	0	0	0		
7	100	7	100	7	100		

نلاحظ من خلال بيانات الجدول السابق أن نسبة الموافقة بلغت أعلاها في جامعة المنارة الخاصة 71.43%، وبلغت في جامعة الشام الخاصة 57.14%، وفي جامعة الأندلس الخاصة 28.57%. في حين بلغت نسبة عدم الموافقة 14.29% في القسم المالي في جامعة الأندلس الخاصة؛ حيث إنَّ نسبة عدم الموافقة منخفضة نسبياً بالنسبة لجامعة الأندلس، ويعود السبب إلى أنَّ عملية تطبيق أي برنامج أو اعتماده بحاجة إلى مزيد من الدعم المالي لأنَّ الإمكانيات الحالية لا تتناسب مع تكلفة اعتماد أنظمة وبرامج جديدة. وهذا يدل على أنَّ إدارة الجامعة تقدِّم الدعم المالي المناسب لأي نظام معلومات يخدم بيئة العمل؛ مما ينعكس إيجاباً على إدارة معلوماتها وتقديم خدماتها. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (89) يُوضح مدى توفر الموارد المالية لأي نظام أو برنامج يخدم العمل



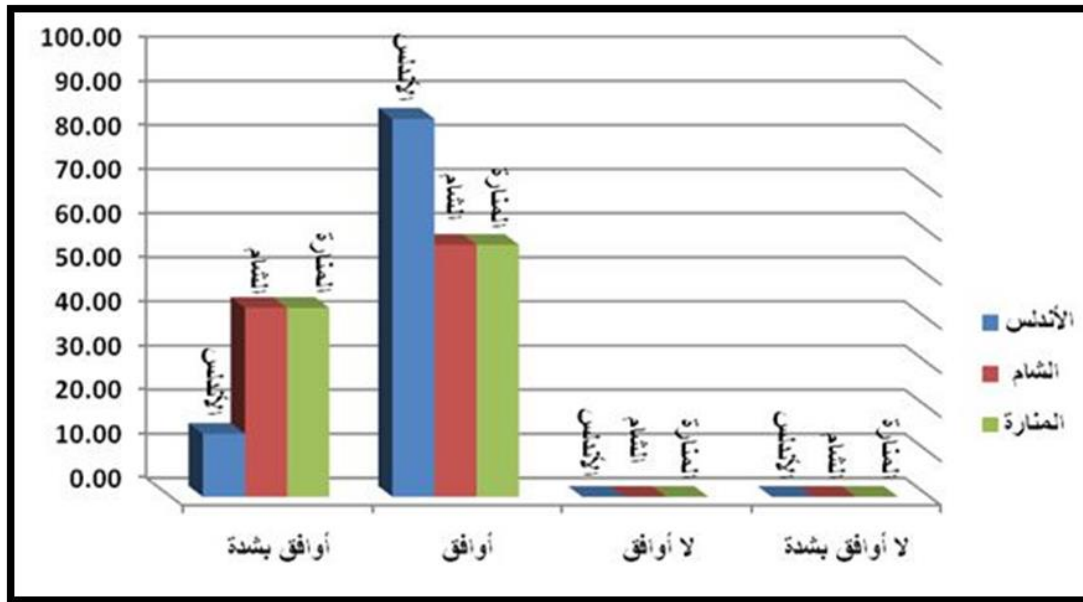
8- تمتلك الجامعة كفاءة إنتاجية في الأجهزة والمعدات والعنصر البشري:

من خلال طرح هذا السؤال وردت الإجابات كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (55) يوضح امتلاك الجامعات كفاءات إنتاجية مختلفة

المنارة		الشام		الأندلس		تمتلك الجامعة كفاءة إنتاجية في الأجهزة والمعدات والعنصر البشري
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	
42.86	3	42.86	3	14.29	1	أوافق بشدة
57.14	4	57.14	4	85.71	6	أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق بشدة
100	7	100	7	100	7	المجموع

يوضح الجدول السابق أنَّ نسبة الموافقة بشدة مرتفعة بلغت أعلاها في جامعة الأندلس الخاصة 85.71%، وبلغت في جامعتي الشام والمنارة الخاصة 57.14%. في حين بلغت نسبة عدم الموافقة 0%. ويدل هذا على الاستثمار الأمثل لعناصر الإنتاج، ولجميع الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلومات المتاحة؛ بهدف الحصول على أقصى نفع منها. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (90) يوضح امتلاك الجامعات كفاءات إنتاجية مختلفة



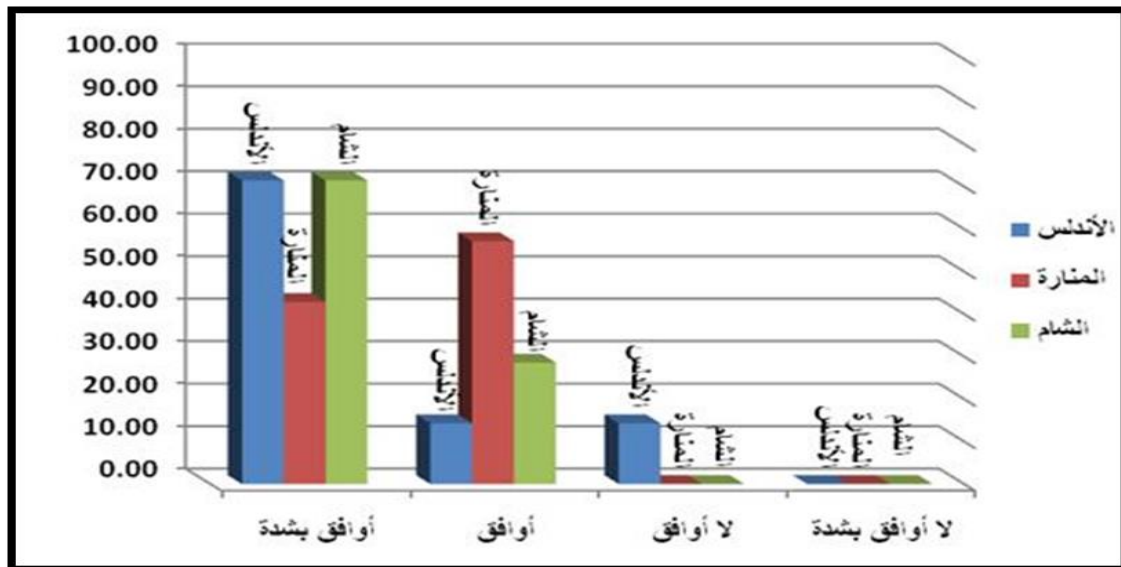
المحور الخامس: تأثير إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة على مكتباتها.

1- تتم عملية إدارة المعلومات في الجامعة بشكل يؤدي إلى رفع كفاءة المكتبات وتطوير أعمالها: من خلال طرح هذا السؤال نستعرض الإجابات في الجدول الآتي:

جدول (56) يُوضح تأثير إدارة المعلومات في رفع كفاءة المكتبات

إدارة المعلومات ترفع كفاءة المكتبات وتطور أعمالها		الأندلس		الشام		المنارة	
العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %
5	71.43	3	42.86	5	71.43	5	71.43
1	14.29	4	57.14	2	28.57	2	28.57
1	14.29	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
7	100	7	100	7	100	7	100

يتبين مما سبق نتيجة التحليل الإحصائي في الجدول أن نسبة الموافقة بشدة كانت مرتفعة حيث بلغت أعلاها في جامعتي الأندلس والمنارة الخاصة بنسبة 71.43%، في حين بلغت النسبة في جامعة الشام الخاصة 42.86%. وبلغت نسبة عدم الموافقة في جامعة الأندلس (مركز ضمان الجودة) 14.29%. وإنَّ ارتفاع نسبة الموافقة دليل على الدور الذي تقوم به عملية إدارة المعلومات في الجامعات في سبيل تطوير كفاءة العمل في المكتبات فيما يخص إدارة المجموعات المكتبية سواء بالشكل الآلي أو بالشكل التقليدي. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (91) يُوضح تأثير إدارة المعلومات في رفع كفاءة المكتبات



2- تتم عملية إدارة المعلومات في الجامعة بشكل يُساعد المكتبة على تحقيق أهدافها:

بعد طرح السؤال الآتي جاءت الإجابات وفق ما يأتي:

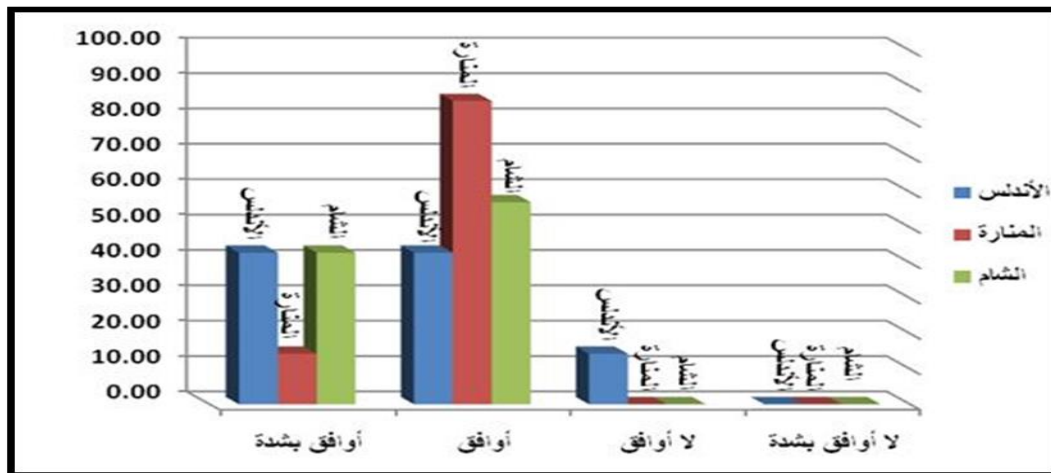
جدول (57) يوضح دور إدارة المعلومات في الجامعة في تحقيق أهداف المكتبة

إدارة المعلومات تُساعد المكتبة على تحقيق أهدافها		الأندلس		الشام		المنارة	
العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %
3	42.86	1	14.29	3	42.86	3	42.86
3	42.86	6	85.71	4	57.14	4	57.14
1	14.29	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
7	100	7	100	7	100	7	100
المجموع							

نلاحظ من خلال إجابات عينة الدراسة في الجدول أنَّ نسبة الموافقة مرتفعة بلغت أعلاها في جامعة الشام الخاصة 85.71%، وبلغت النسبة في جامعتي الأندلس والمنارة الخاصة 42.86%.

في حين بلغت نسبة عدم الموافقة في جامعة الأندلس (مركز ضمان الجودة) 14.29%؛ حيث يرى المبحوث من وجهة نظره أنَّ عملية إدارة المعلومات لا تتم بالشكل الذي يُساعد المكتبة على تحقيق أهدافها، وتحتاج لمزيد من التعاون والتنسيق.

وبناء على هذه النتائج نجد أنَّ السياسة التي تعتمدها إدارة الجامعة في إدارة معلوماتها تسعى إلى تحقيق التكامل بين أهداف الجامعة ورسالتها لأنَّ المكتبات الأكاديمية هي عصب البحث العلمي والعملية التعليمية في الجامعة. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (92) يوضح دور إدارة المعلومات في الجامعة في تحقيق أهداف المكتبة



3- تُسهم إدارة المعلومات في الجامعة بتحقيق التعاون بين القائمين على تنمية المجموعات والمستفيدين لاختيار الموضوعات المناسبة:

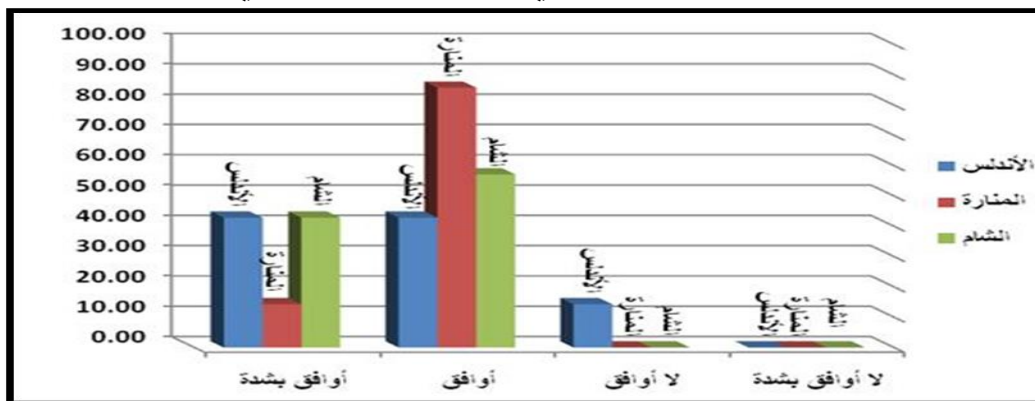
نستعرض الإجابات على هذا التساؤل وفق ما يأتي:

جدول (58) يوضح دور عملية إدارة المعلومات في تحقيق التعاون لاختيار الموضوعات

تُسهم إدارة المعلومات في الجامعة بتحقيق التعاون لاختيار الموضوعات		الأندلس		الشام		المنارة	
العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %
3	42.86	1	14.29	3	42.86	3	42.86
3	42.86	6	85.71	4	57.14	4	57.14
1	14.29	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
7	100	7	100	7	100	7	100
المجموع							

يتضح من خلال استقراء بيانات الجدول السابق وجود تعاون لاختيار الموضوعات بنسبة موافقه مرتفعة بلغت أعلاها في جامعة الشام الخاصة 85.71%، وبلغت النسبة في جامعتي الأندلس والمنارة الخاصة 42.86%. في حين بلغت نسبة عدم الموافقة في جامعة الأندلس (مركز ضمان الجودة) 14.29%. ويعود السبب في ذلك إلى أنَّ عملية اختيار المصادر المكتبية يحتاج لتعاون، ودعم مستمر.

وهذا يدل على أنَّ عملية إدارة المعلومات المُتعلقة بتنمية مجموعات المكتبة تتم بالشكل الصحيح، وذلك لأنَّ عملية تنمية المجموعات هي عملية تعاونية تتم بين القائمين على عملية الاختيار والتزويد وأعضاء الهيئة التدريسية بما يتناسب مع المقررات والمناهج المُعتمدة في الجامعات. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (93) يوضح دور عملية إدارة المعلومات في تحقيق التعاون لاختيار الموضوعات



4- تضمن إدارة المعلومات في الجامعة تنمية المجموعات المكتبية وتنظيمها والحفاظ عليها:

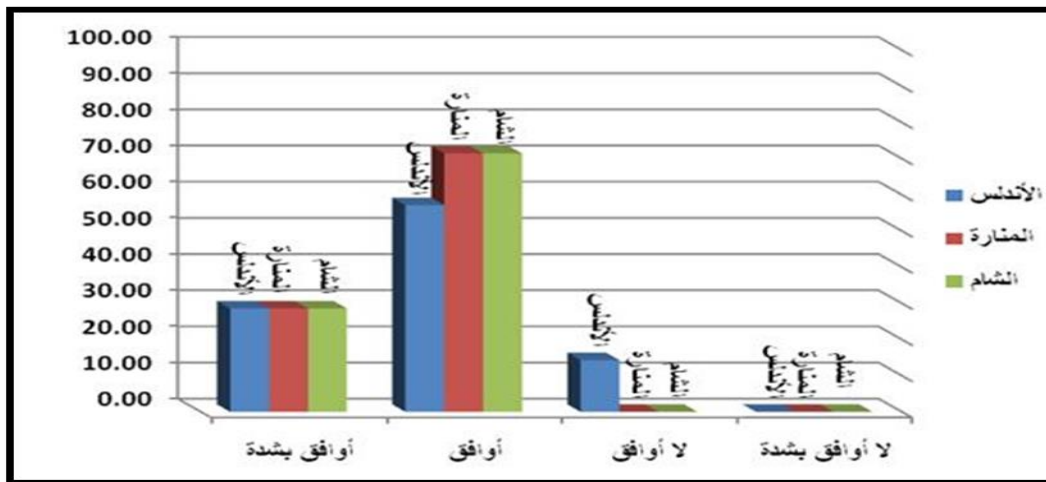
تُشير الإجابات المطروحة في الجدول إلى ما يأتي:

جدول (59) يوضح دور عملية إدارة المعلومات في تنمية المجموعات

إدارة المعلومات تضمن تنمية المجموعات المكتبية وتنظيمها والحفاظ عليها		الأندلس		الشام		المنارة	
العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %
2	28.57	2	28.57	2	28.57	2	28.57
4	57.14	5	71.43	5	71.43	5	71.43
1	14.29	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
7	100	7	100	7	100	7	100

يوضح الجدول السابق أنّ عملية إدارة المعلومات في الجامعات تضمن الحفاظ على المجموعات المكتبية وآلية تنظيمها وكانت نسبة الموافقة مرتفعة بلغت أعلاها في جامعة الشام والمنارة الخاصة 71.43%، وبلغت النسبة في جامعة الأندلس الخاصة 57.14%.

في حين بلغت نسبة عدم الموافقة في جامعة الأندلس (مركز ضمان الجودة) 14.29%، حيث يرى المبحوث أن عملية إدارة المعلومات لا تضمن بصورة كبيرة عملية تنمية المجموعات المكتبية. ويعود السبب في ارتفاع نسبة الموافقة إلى أنّ نظام المعلومات الذي تعتمد الجامعة يتضمن نظاماً فرعياً يتعلق بعملية إدارة المجموعات المكتبية وتنظيمها. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (94) يوضح دور عملية إدارة المعلومات في تنمية المجموعات



5- تتم إدارة المعلومات في الجامعة بالشكل الذي يأخذ بالحسبان رغبات المستفيدين والعاملين فيها أثناء انتقاء المصادر:

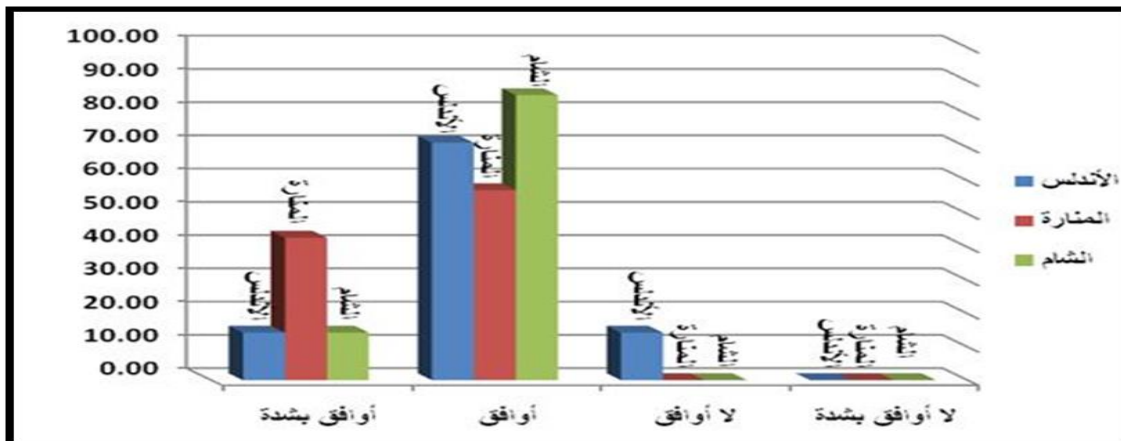
جاءت الإجابات على هذا التساؤل وفق ما يأتي:

جدول (60) يوضح الأخذ برغبات المستفيدين أثناء انتقاء المصادر

تأخذ إدارة المعلومات بالحسبان رغبات المستفيدين والعاملين فيها أثناء انتقاء المصادر		الأندلس		الشام		المنارة	
		النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد
أوافق بشدة		14.29	1	42.86	3	14.29	1
أوافق		71.43	5	57.14	4	85.71	6
لا أوافق		14.29	1	0	0	0	0
لا أوافق بشدة		0	0	0	0	0	0
المجموع		100	7	100	7	100	7

نلاحظ من خلال الاطلاع على بيانات الجدول السابق أنّ نسبة الموافقة بلغت أعلاها في جامعة المنارة الخاصة 85.71% ، وبلغت في جامعة الأندلس الخاصة 71.43%، وفي جامعة الشام الخاصة 57.14%. في حين بلغت نسبة عدم الموافقة في جامعة الأندلس (مركز ضمان الجودة) 14.29%. حيث يرى المبحوث أنه لا يتم الأخذ برغبات المستفيدين إلى درجة كبيرة.

مما سبق نجد أنّ عملية إدارة المعلومات التي تتم في الجامعات هي عملية متكاملة تأخذ بالحسبان رغبات جميع العاملين والمستفيدين عند انتقاء المصادر التي تخدمهم في عملهم لأنّ هدفها الأول والأخير هو تحقيق رضاهم من الخدمات التي تقدمها. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (95) يوضح الأخذ برغبات المستفيدين أثناء انتقاء المصادر



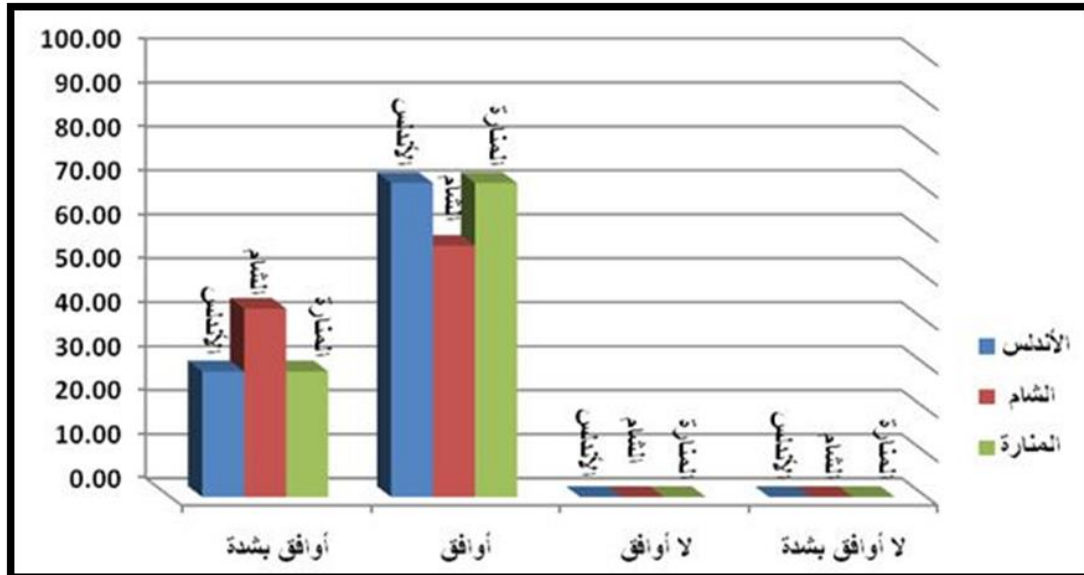
6- تُساعد عملية إدارة المعلومات على كشف مواطن القوة والضعف في المجموعات المكتبية:

لمعرفة هل تُساعد عملية إدارة المعلومات على كشف مواطن الضعف والقوة في المجموعات المكتبية نستعرض الإجابات في الجدول الآتي:

جدول (61) يُوضح دور إدارة المعلومات في كشف مواطن القوة والضعف

تُساعد إدارة المعلومات على كشف مواطن القوة والضعف في المجموعات المكتبية		الأندلس		الشام		المنارة	
		النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد
أوافق بشدة		28.57	2	42.86	3	28.57	2
أوافق		71.43	5	57.14	4	71.43	5
لا أوافق		0	0	0	0	0	0
لا أوافق بشدة		0	0	0	0	0	0
المجموع		100	7	100	7	100	7

يتبين مما سبق في الجدول أن نسبة الموافقة مرتفعة بلغت أعلاها في جامعتي الأندلس والمنارة الخاصة 71.43%، وبلغت النسبة في جامعة الشام الخاصة 57.14%. في حين بلغت نسبة عدم الموافقة 0%. ومن هذه النتيجة نجد أنَّ النظام الفرعي لنظام المعلومات يعمل على معرفة مواطن الضعف في المجموعات المكتبية، ومن ثم يُساعد القائمين على عملية التزويد بالمكتبة باختيار مصادر المعلومات التي يحتاجونها. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (96) يُوضح دور إدارة المعلومات في كشف مواطن القوة والضعف



7- توفر عملية إدارة المعلومات المطبقة الوقت والجهد والتكلفة في العمل المكتبي:

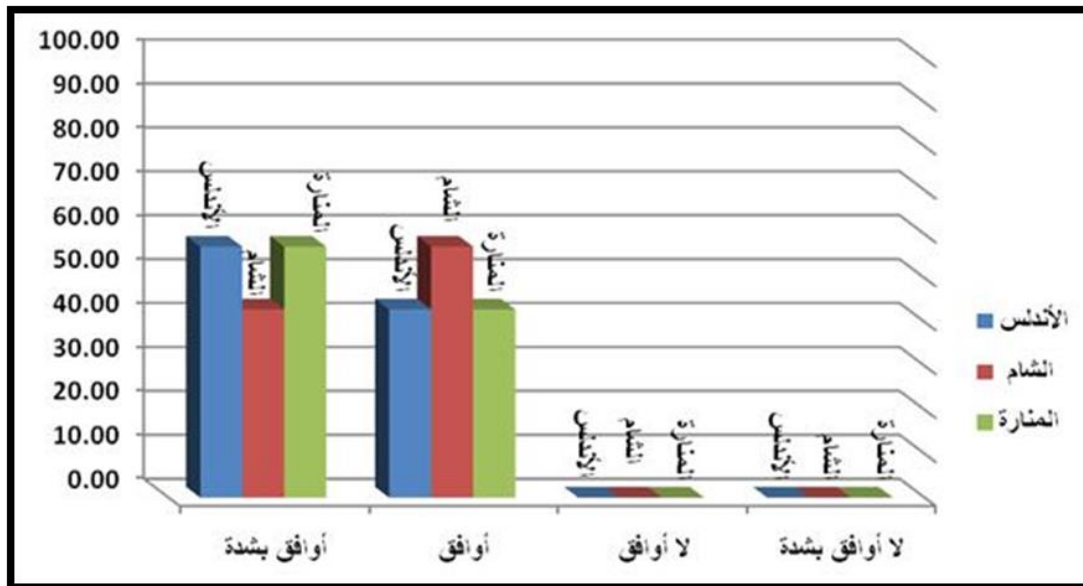
من خلال طرح هذا السؤال جاءت الإجابات كما يأتي:

جدول (62) يُوضح دور عملية إدارة المعلومات في توفير الوقت والجهد في العمل المكتبي

توفر عملية إدارة المعلومات المطبقة الوقت والجهد والتكلفة في العمل المكتبي		الأندلس		الشام		المنارة	
العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %
4	57.14	3	42.86	4	57.14	4	57.14
3	42.86	4	57.14	3	42.86	3	42.86
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
7	100	7	100	7	100	7	100

نلاحظ من خلال بيانات الجدول السابق ارتفاع نسبة الموافقة بشدة حيث بلغت في جامعتي الأندلس والمنارة الخاصة 57.14%، وبلغت في جامعة الشام الخاصة 42.86%.

ويعود السبب في ارتفاع نسبة الموافقة إلى الدور الذي يقوم به النظام المتبع لإدارة المعلومات في الجامعة والمكتبة على توفير وقت العاملين وجهدهم من خلال سهولة إدخال البيانات عليه وسهولة استرجاع المعلومات منه عند الحاجة بالسرعة القصوى. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (97) يُوضح دور عملية إدارة المعلومات في توفير الوقت والجهد في العمل المكتبي



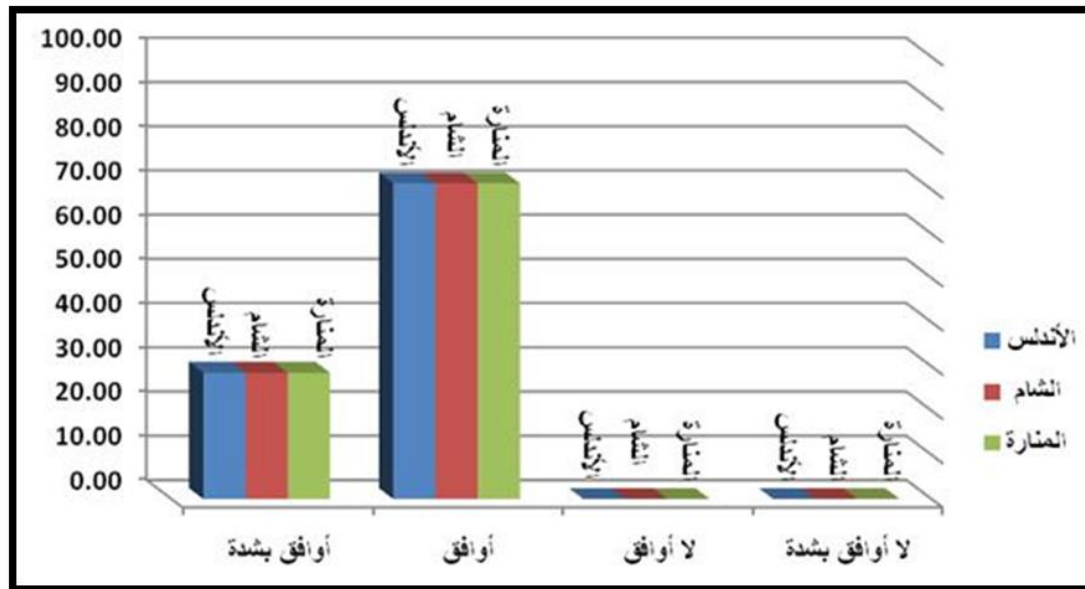
8- تتم إدارة المعلومات في الجامعة بطريقة تحقق رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة:

من خلال طرح هذا السؤال وردت الإجابات كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (63) يُوضح دور إدارة المعلومات بتحقيق رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة

تتم عملية إدارة المعلومات في الجامعة بطريقة تحقق رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة		الأندلس		الشام		المنارة	
العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %
2	28.57	2	28.57	2	28.57	2	28.57
5	71.43	5	71.43	5	71.43	5	71.43
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
7	100	7	100	7	100	7	100

يتبين مما سبق نتيجة التحليل الإحصائي في الجدول السابق أن نسبة الموافقة كانت مرتفعة حيث بلغت في كل من الجامعات الثلاث موضوع الدراسة 71.43%. في حين بلغت نسبة عدم الموافقة 0%. ويعود السبب في ارتفاع نسبة الموافقة إلى أن الهدف الرئيس من عملية إدارة المعلومات المطبقة في الجامعة والمكتبة هو تحقيق رضا العاملين والمستفيدين وتقديم الخدمات في الوقت المناسب لهم. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (98) يُوضح دور إدارة المعلومات بتحقيق رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة



9- تحسّن عملية إدارة المعلومات جودة الخدمات بما يتناسب مع التطورات الحاصلة في المجال:

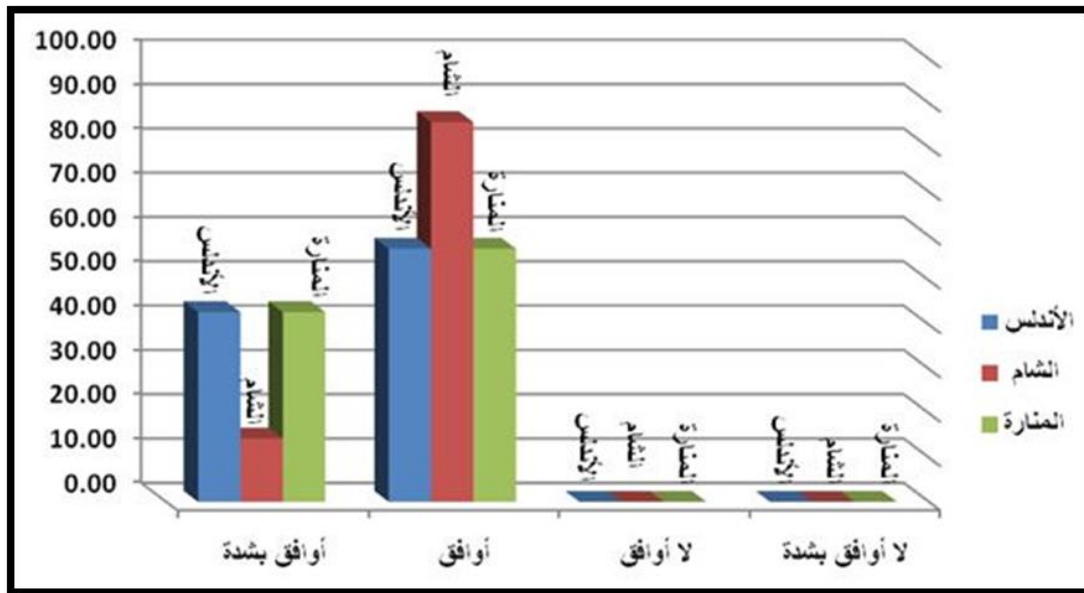
تُشير الإجابات المطروحة في الجدول إلى ما يأتي:

جدول (64) يُوضح دور إدارة المعلومات في تحسين جودة الخدمات بما يتناسب مع التطورات الحاصلة

الأندلس		الشام		المنارة		تحسّن إدارة المعلومات جودة الخدمات بما يتناسب مع التطورات الحاصلة في المجال
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	
42.86	3	14.29	1	42.86	3	أوافق بشدة
57.14	4	85.71	6	57.14	4	أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق بشدة
100	7	100	7	100	7	المجموع

يتضح من خلال استقراء بيانات الجدول السابق أنّ نسبة الموافقة مرتفعة بلغت أعلاها في جامعة الشام الخاصة 85.71%، وبلغت في جامعتي الأندلس والمنارة الخاصة 57.14%.

مما سبق نجد أنّ إدارة المعلومات المطبقة تعمل دائماً على تحسين مستوى وجودة الخدمات التي تقدمها بما يتناسب مع متطلبات المستفيدين ورغباتهم، وبما يتناسب مع التطورات الحاصلة، ومع حاجات المستفيدين المعرفية للوصول إلى كل ما يحتاجون إليه. والشكل الآتي يوضح ذلك:



شكل (99) يُوضح دور إدارة المعلومات في تحسين جودة الخدمات بما يتناسب مع التطورات الحاصلة



10- يأخذ القائمين على عملية إدارة المعلومات بعين الاعتبار رسم السياسات وصياغة الخطط لتطوير واقع المكتبة وتزويدها بالنظم الآلية المتكاملة لتطوير خدماتها:
من خلال طرح هذا السؤال جاءت الإجابات كما يأتي:

جدول (65) يُوضح الأخذ بعين الاعتبار رسم السياسات لتطوير واقع المكتبة

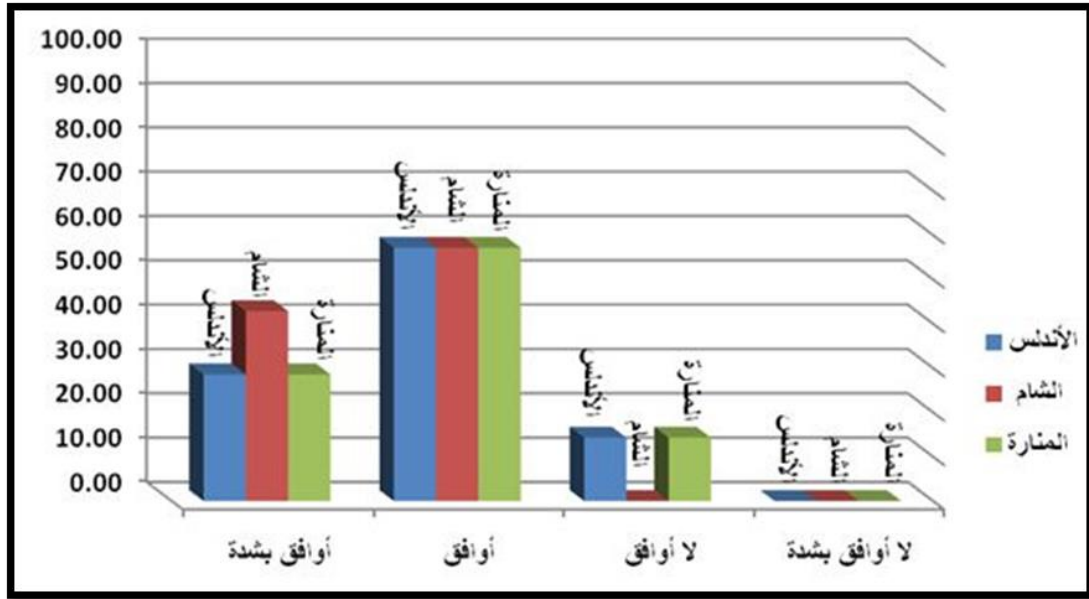
الأندلس		الشام		المنارة		يأخذ القائمين على عملية إدارة المعلومات بعين الاعتبار رسم السياسات وصياغة الخطط لتطوير واقع المكتبة وتزويدها بالنظم الآلية المتكاملة لتطوير خدماتها
العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	
2	28.57	3	42.86	2	28.57	أوافق بشدة
4	57.14	4	57.14	4	57.14	أوافق
1	14.29	0	0.00	1	14.29	لا أوافق
0	0	0	0	0	0	لا أوافق بشدة
7	100	7	100	7	100	المجموع

نلاحظ من خلال إجابات عينة الدراسة في الجدول أنَّ نسبة الموافقة بلغت في كل من الجامعات عينة الدراسة 57.14%، في حين بلغت نسبة عدم الموافقة في جامعتي الأندلس (مركز ضمان الجودة) والمنارة الخاصة 14.29%.

كما لاحظنا فإنَّ المسؤول عن الديوان في جامعة الأندلس الخاصة لا يلمس التأثير الكبير لإدارة المعلومات المطبقة في الجامعة على مكتباتها، ويعود ذلك إلى عدم المعرفة الكافية بتأثير إدارة المعلومات على بيئة عمل المكتبات.

وبناءً على هذه النتائج؛ ودراسة الواقع نجد أنَّ القائمين على عملية إدارة المعلومات في الجامعات يقومون بوضع خطط، ورسم سياسات عمل تشمل واقع العمل المكتبي، وذلك لأنَّ عملية إدارة المعلومات المكتبية تُعد جزءاً من العملية الكبرى التي تتم في الجامعات.
والشكل التالي يوضح ذلك:





شكل (100) يُوضح الأخذ بعين الاعتبار رسم السياسات لتطوير واقع المكتبة

11- كيف يتجلى تأثير عملية إدارة المعلومات المطبقة في الجامعة على مكتبة الجامعة من وجهة نظرك؟

لقد جاءت إجابات المبحوثين على هذا السؤال وفق ما يلي :

أ- تأثير إدارة المعلومات في جامعة الأندلس الخاصة على مكتبة الجامعة:

- ✓ يتجلى التأثير من خلال ربط المكتبة بنظام المعلومات المؤسسي "الأوتوماتا" في الجامعة؛ حيث يوجد نظام فرعي خاص بالمكتبة تُدار من خلاله المعلومات المتعلقة بالمواد المكتبية وبالمستفيدين؛ حيث تُنظم أسماء المستفيدين من المكتبة وتُسجل إعاراتهم، ويُحصل على تقارير حول المصادر المكتبية.
- ✓ يتجلى التأثير أيضاً من خلال التعاون بين أعضاء الهيئة التدريسية وأمناء المكتبات لتزويد المكتبة بمصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين.
- ✓ ومن خلال وجود مكتبة إلكترونية يحصل من خلالها الطالب على الكتب عن بُعد.
- ✓ إلى جانب تطوير جودة الخدمات المقدمة، وتحسين نوعية المصادر الموجودة.



ب- تأثير إدارة المعلومات في جامعة الشام الخاصة على مكتبة الجامعة:

- ✓ لنظام إدارة المعلومات المطبق في جامعة الشام الخاصة تأثير كبير في عمل المكتبة وفعاليتها في الجامعة؛ من خلال تحقيق أهداف المكتبة في إيصال المعلومة المناسبة للمستخدم بأقل وقت وجهد ممكنين؛ فضلاً عن تعليم الطلاب على استخدام التقنيات الحديثة في مجال دراستهم.
- ✓ تُجرى اجتماعات بين الجهة المسؤولة عن المكتبة، وأمين المكتبة مع مجموعة من أعضاء الهيئة التدريسية وإجراء المناقشات حول تزويد المكتبة بالمصادر والمجموعات التي تخدم المستخدمين، ويتم وضع خطط لتطوير الخدمات المقدمة للمستخدمين.
- ✓ يوجّه العاملون في المكتبة إلى توفير مصادر المعلومات التي يحتاجها المستخدمون من المكتبة من طلاب وأعضاء هيئة تدريسية وعاملين، كما يوجهون إلى اتباع كل ما هو حديث لتطبيقه في المكتبة.
- ✓ ويتجلى التأثير أيضاً من خلال رسم السياسات، وصياغة الخطط، وأهمها تزويد المكتبة بحواسيب للطلبة، وربطها بشبكة الإنترنت.

ج- تأثير إدارة المعلومات في جامعة المنارة الخاصة على مكتبة الجامعة:

- ✓ يتجلى التأثير من خلال ربط المكتبة بنظام إدارة المعلومات الموجود في الجامعة؛ الأمر الذي يؤدي إلى اختصار الوقت والجهد في العمل المكتبي اليدوي.
- ✓ إلى جانب تحسين جودة الخدمات حسب التطورات الحاصلة في الجامعة؛ بما يتناسب مع أهدافها.
- ✓ أيضاً من خلال تقديم المقترحات التي من شأنها تحسين نوعية مصادر المعلومات المكتبية وخاصة الأجنبية منها، وزيادة أعداد الحواسيب في قاعة المطالعة للطلبة المستخدمين.



5/3 تحليل أسئلة المقابلات الموجهة لأمناء المكتبات في الجامعات الخاصة.

من خلال الاطلاع على الواقع، وإجراء المقابلات مع أمناء المكتبات في الجامعات الخاصة تمّ التعرف على دورة حياة المعلومات فيها، وكيفية إدارتها، وتنظيمها، والنظم المُستعملة في ذلك، نستعرض الإجابات التي تم الحصول عليها وفق ما يأتي:

المحور الأول: بيانات شخصية

1- المؤهل العلمي:

من خلال إجراء المقابلة مع أمناء مكتبات الجامعات الخاصة تبين لنا أن أمين مكتبة جامعة الشام الخاصة حاصل على شهادة

الماجستير، أما أمناء مكتبات جامعة الأندلس وجامعة المنارة حاصلان على الإجازة الجامعية، وبالنسبة لتخصصاتهم العلمية نستعرضها من خلال الجدول الآتي:

جدول (66) يوضح المؤهل العلمي لأمناء المكتبات

المؤهل العلمي	مكتبة جامعة الأندلس	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة المنارة
متخصص في علم المكتبات	-	✓	✓
غير متخصص	✓	-	-

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أنّ أمنيّ المكتبات في جامعتي الشام والمنارة الخاصة مُتخصصان في علم المكتبات والمعلومات، أما أمانة المكتبة في المكتبة المركزية في جامعة الأندلس الخاصة غير متخصصة في علم المكتبات، وقد خضعت لدورات تدريبية قبل البدء بالعمل في المجال المكتبي. وهذا يدل على وعي الإدارة في كل من جامعتي المنارة والشام بأهمية وجود أمين مكتبة متخصص في المكتبات يساعد على أداء الأعمال، وتُقديم الخدمات على أكمل وجه.



2- درجة إتقان اللغة الإنكليزية:

لمعرفة درجة إتقان اللغة الإنكليزية لدى أفراد العينة نستعرضها في الجدول الآتي:
جدول (67) يُوضح درجة إتقان أمناء المكتبات اللغة الإنكليزية

إتقان اللغة الإنكليزية	مكتبة جامعة الأندلس	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة المنارة
ممتاز	✓	✓	-
جيد جداً	-	-	✓
جيد	-	-	-
وسط	-	-	-
ضعيف	-	-	-

لقد تبين من خلال الجدول السابق أنَّ أمين المكتبة في جامعتي الأندلس والشام الخاصة لغتهم ممتازة لأنَّ أمينة المكتبة في جامعة الأندلس حاصلة على الإجازة في الأدب الإنكليزي، وأمين المكتبة في جامعة الشام الخاصة حاصل على شهادة التوفل المُعترف بها عالمياً، أما بالنسبة لأمين المكتبة في جامعة المنارة الخاصة فكانت درجة إتقان اللغة الإنكليزية جيد جداً.

وإنَّ امتلاك أمين المكتبة للمهارات اللغوية يؤدي دوراً كبيراً في تلبية احتياجات الباحثين المعرفية، فيما يتعلق بإمكانية الوصول إلى مصادر المعلومات ذات الصلة بالاختصاص وبال الحاجة المعرفية، علماً أنَّ أغلب المراجع باللغة الأجنبية، وعدم امتلاك المهارة اللغوية سوف ينعكس على جودة الخدمة، وعدم القدرة على تلبية احتياجاتهم لعدم قدرة أمين المكتبة على معرفة ما تتضمنه المصادر من معلومات تُفيد المستفيد، وتُلبي حاجته.



3- الخبرة باستخدام التقنيات الحديثة:

يتبين من خلال الجدول الآتي الخبرة التي يمتلكها أمناء المكتبات المتعلقة باستخدام التقنيات:

جدول (68) يوضح خبرة أمناء المكتبات باستخدام التقنيات الحديثة

الخبرة باستخدام التقنيات	مكتبة جامعة الأندلس	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة المنارة
ممتاز	—	✓	✓
جيد جداً	—	—	—
جيد	✓	—	—
وسط	—	—	—
ضعيف	—	—	—

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أن خبرة أمناء المكتبات باستخدام التقنيات الحديثة في جامعتي الشام والمنارة الخاصة ممتازة، بينما في جامعة الأندلس الخبرة جيدة.

4- القدم الوظيفي:

يوضح الجدول الآتي القدم الوظيفي للعاملين:

جدول (69) يوضح القدم الوظيفي لأمناء المكتبات

القدم الوظيفي	مكتبة جامعة الأندلس	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة المنارة
1-5 سنة	✓	—	✓
6-10 سنة	—	✓	—
11-15 سنة	—	—	—
أكثر من 15 سنة	—	—	—

يتبين مما سبق أن القدم الوظيفي لأمناء مكتبات جامعة الأندلس وجامعة المنارة الخاصة تتراوح بين ١-٥ سنوات



في حين أن القدم الوظيفي لأمين مكتبة جامعة الشام الخاصة أكثر من ست سنوات، والقدم الوظيفي في المجال المكتبي يُعطيهم خبرة واسعة في فهم طبيعة العمل المكتبي، وآليته.

المحور الثاني: المجموعات المكتبية

1- ماهي أشكال مصادر المعلومات الموجود في المكتبة:

لمعرفة أشكال مصادر المعلومات نستعرض النتائج في الجدول الآتي:

جدول (70) يوضح أشكال مصادر المعلومات في المكتبات المدروسة

أشكال مصادر المعلومات	مكتبة جامعة الأندلس	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة المنارة
كتب	✓	✓	✓
دوريات	✓	✓	✓
رسائل جامعية	✓	✓	—
وثائق المؤتمرات	—	—	—
موارد سمعية وبصرية		✓	✓
مصغرات فلمية	—	—	—
مشاريع تخرج	✓	✓	✓

من خلال الاطلاع على بيانات الجدول السابق يتبين أنّ أشكال مصادر المعلومات تتراوح بين الكتب والدوريات والرسائل الجامعية والمواد السمعية والبصرية ومشاريع التخرج في المكتبات الثلاث عينة الدراسة.

وهذا التنوع في أشكال مصادر المعلومات يغني المجموعات المكتبية، مما يسهم في تلبية احتياجات المستفيدين المختلفة.



2- ما أعداد مصادر المعلومات الموجود في المكتبة:

نستعرض في الجدول الآتي أعداد المصادر كما يأتي:

جدول (71) يُوضح أعداد مصادر المعلومات في المكتبات المدروسة

أعداد المصادر	مكتبة جامعة الأندلس	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة المنارة
مصادر عربية	357	2215	1247
مصادر أجنبية	950	3614	3550
كتب الكترونية	600	5007	2200
دوريات	110	250	85
مشاريع تخرج	190	411	67
المجموع	2207	11497	7149

يتضح من خلال الجدول السابق أن مكتبة جامعة الشام الخاصة تحتوي على أكبر عدد من مصادر المعلومات في حين أن مكتبة جامعة الأندلس تحتوي على أقل عدد. وينبغي أن تزود مكتبة جامعة الأندلس مجموعاتها المكتبية بمزيد من المصادر؛ لإغنائها، وتلبية احتياجات المستفيدين منها.

3- لغات مصادر المعلومات الموجودة في المكتبة باللغة العربية فقط؟ أم أن هناك لغات أخرى؟

لمعرفة لغات المصادر في المكتبات المدروسة نستعرضها في الجدول الآتي:

جدول (72) يُوضح لغات مصادر المعلومات المكتبية

لغات المصادر	مكتبة جامعة الأندلس	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة المنارة
عربي	✓	✓	✓
إنكليزي	✓	✓	✓
فرنسي	—	✓	✓
روسي	—	—	✓



من خلال استقراء بيانات الجدول السابق يتبين تنوع لغات مصادر المعلومات في المكتبات المدروسة؛ حيث تنوعت اللغات بين العربية والإنكليزية والفرنسية والروسية بالنسبة لمكتبة جامعة المنارة الخاصة، واقتصرت المصادر في جامعة الأندلس على اللغتين العربية والإنكليزية. ويعود هذا التنوع لمواكبة التطورات المعرفية، وما يستجد في مجال التخصص العلمي.

4- كيفية تنظيم مصادر المعلومات الموجودة في المكتبة:

جاءت النتائج على هذا السؤال وفق ما يأتي:

جدول (73) يوضح كيفية تنظيم مصادر المعلومات المكتبية

تنظيم المصادر	مكتبة جامعة الأندلس	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة المنارة
الأسلوب اليدوي	✓	✓	✓
الأسلوب الآلي	✓	✓	✓

نلاحظ من خلال الجدول السابق عدم اكتفاء المكتبات المدروسة بأسلوب واحد لتنظيم (فهرسة، تصنيف) مجموعاتهما؛ وإنما تعتمد على الأسلوبين معاً اليدوي والآلي؛ لسهولة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها بأسرع وقت ممكن.

5- ما الصعوبات التي تواجه أمين المكتبة في التعامل مع مصادر المعلومات بمختلف أشكالها؟

من خلال إجراء المقابلات مع أمناء المكتبات وجدنا أن أبرز الصعوبات التي تعاني منها أمانة مكتبة جامعة الأندلس الخاصة وجود مراجع علمية قديمة نوعاً ما، حيث يجب تحديثها؛ بما يتماشى مع المنهج العلمي.

أما بالنسبة لأمين المكتبة في جامعة الشام الخاصة تمثلت الصعوبات بوجود صعوبات مالية في عملية التزويد، وضيق الحيز المكاني لاستيعاب ما يُقتنى من مصادر جديدة.

وفيما يخص أمانة المكتبة في جامعة المنارة الخاصة كان من أبرز الصعوبات صعوبة تحديد المجالات الموضوعية الدقيقة لبعض التخصصات كهندسة العمارة.



المحور الثالث: بناء المجموعات المكتبية، وتنميتها:

1- من يقوم بعملية التزويد التي تعتمد على المكتبة في إغناء مجموعاتها؟

تُشير الإجابات المطروحة في الجدول إلى ما يأتي:

جدول (74) يوضح القائمون على عملية التزويد في المكتبات

مكتبة جامعة المنارة	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة الأندلس	عملية التزويد
✓	✓	✓	أمين المكتبة
✓	✓	✓	أعضاء الهيئة التدريسية
-	-	-	لجنة خاصة بعملية التزويد

من خلال الجدول السابق يتبين أنَّ عملية التزويد في المكتبات المدروسة قائمة على أساس التعاون بين أمين المكتبة وأعضاء الهيئة التدريسية لمعرفة المصادر اللازمة والضرورية بناءً على النقص الموجود في المكتبات والحاجة الفعلية للمصادر المرتبطة بالمقررات المدروسة.

2- ماهي طرائق التزويد التي تعتمد على المكتبة في إغناء مجموعاتها؟

نستعرض الإجابات عن هذا التساؤل في الجدول الآتي:

جدول (75) يوضح طرائق التزويد التي تعتمد على المكتبات لإغناء مجموعاتها

مكتبة جامعة المنارة	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة الأندلس	طرق التزويد
✓	✓	✓	الشراء
-	-	-	التبادل
✓	✓	✓	الإهداء

تُبين نتائج الجدول السابق أنَّه لا يُعتمد على طريقة واحدة لتزويد المكتبات بمصادرهم؛ وإنما تتنوع طرائق التزويد في المكتبات المدروسة بين الشراء الذي يُعد الطريقة الرئيسة للتزويد بالمصادر اللازمة، بالإضافة إلى الإهداء، والتبادل في مكتبة جامعة الشام الخاصة والمكتبات الفرعية الأخرى للجامعة.



3- هل تزود المكتبة بأعداد مصادر المعلومات تتناسب مع أعداد المستفيدين وتخصصاتهم؟

بعد طرح السؤال الآتي جاءت النتائج كما يأتي:

جدول (76) يوضح تزويد المكتبة بأعداد مصادر تتناسب مع أعداد المستفيدين

مكتبة جامعة المنارة	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة الأندلس	تزويد المكتبة بمصادر تتناسب مع أعداد المستفيدين
✓	—	✓	نعم
—	✓	—	لا

من خلال استقراء بيانات الجدول السابق يتضح لنا أنَّ مكتبتي الأندلس والمنارة الخاصة يتم تزويدها بمصادر معلومات تتناسب مع أعداد المستفيدين ومع تخصصاتهم، أما بالنسبة لمكتبة جامعة الشام الخاصة يرى أمين المكتبة أنَّ أعداد المصادر لا تتناسب مع أعداد المستفيدين، وذلك يعود للترايد المستمر لأعداد المستفيدين من الطلبة.

4- هل يُؤخذ بالحُساب آراء الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية عند عملية الاختيار؟

جاءت النتائج على هذا التساؤل وفق ما يأتي:

جدول (77) يوضح الأخذ بعين الاعتبار آراء الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية عند عملية الاختيار

مكتبة جامعة المنارة	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة الأندلس	آراء الطلبة في عملية الاختيار
✓	✓	✓	نعم
—	—	—	لا

من خلال الاطلاع على بيانات الجدول السابق يتبين أنَّه يُؤخذ بآراء الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية عند القيام بعملية الاختيار والتزويد بمصادر المعلومات في المكتبات المدروسة، وذلك حتى تكون تلك المصادر ذات صلة بالمناهج والمقررات الدراسية، ولتخدم العملية البحثية والتعليمية في الجامعات.



5- هل تتم عملية التقييم للمجموعات المكتبية على أساس:

لمعرفة الأساس الذي تقوم عليه عملية تقييم المجموعات المكتبية نستعرض الجدول الآتي:

جدول (78) يُوضح عملية التقييم للمجموعات المكتبية

مكتبة جامعة المنارة	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة الأندلس	تقييم المجموعات
✓	✓	✓	حدثة المجموعات ودقة المعلومات
✓	✓	✓	مدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين
✓	✓	-	مدى استخدام المجموعات من قبل المستفيدين
-	✓	✓	صلاحية المجموعات للاستخدام والتداول
✓	✓	✓	مدى علاقتها بالمناهج التعليمية التي تعتمدها الجامعة

يتبين مما سبق أنَّ عمليات التقييم للمجموعات المكتبية في المكتبات المدروسة متشابهة؛ إذ تناولت عملية التقييم كما هو موضَّح في الجدول حداثة المجموعات، ومدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين، وصلاحيتها للتداول، بالإضافة إلى علاقتها بالمناهج التعليمية المقررة. وبالنسبة للجوانب التي لا تشملها عملية التقييم في مكتبة جامعة الأندلس الخاصة بمدى استخدام المجموعات من قبل الموظفين، وفي مكتبة جامعة المنارة الخاصة لا تشمل عملية التقييم صلاحية المجموعات للاستخدام والتداول.



6- هل يتم صيانة المجموعات المكتبية وتجليدها التي تحتاج إلى ترميم؟

نستعرض الإجابات على هذا التساؤل في الجدول الآتي:

جدول (79) يوضح صيانة وتجليد المجموعات المكتبية

مكتبة جامعة المنارة	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة الأندلس	صيانة المجموعات المكتبية
✓	✓	✓	نعم
—	—	—	لا

نلاحظ من خلال الجدول السابق أنه يتم ترميم المجموعات المكتبية في المكتبات المدروسة بصورة دورية، حيث يُرسل طلب إلى رئاسة الجامعة وتُبلغ عن الكتب التي تحتاج إلى ترميم ويُحوّل الطلب إلى لجنة الشراء ومن ثم إلى مطبعة خارج الجامعة لتتم عملية صيانة الكتب التالفة، والكتب ذات الأغلفة الرقيقة.

7- ما الصعوبات التي تواجه القائمين على عملية بناء المجموعات المكتبية وتنميتها؟

من خلال إجراء المقابلات يتبين أنه من أبرز الصعوبات التي تواجه أمين مكتبة جامعة الأندلس في عملية بناء المجموعات وتنميتها قلة الموارد المالية لاقتناء المصادر الحديثة.

بالنسبة لمكتبة جامعة الشام الخاصة تمثلت الصعوبات بوجود صعوبات مالية أيضاً، وعدم توفر معظم العناوين المطلوبة بسبب العقوبات المفروضة، وصعوبة في التزويد بالنسخ الحديثة من دور نشر داخلية وخارجية.

وفي مكتبة جامعة المنارة الخاصة تمثلت الصعوبات بعدم القدرة على تأمين المراجع والكتب في بعض الحالات؛ بسبب العقوبات المفروضة، وعدم تأمين نسخ كافية من بعض الكتب للطلاب؛ لأن ذلك يحتاج إلى مساحة أكبر وحجم المكتبة لا يسمح باقتناء أكثر من نسخة للمصدر الواحد، بالإضافة إلى قلة الكتب في بعض التخصصات منها اختصاص المسرح.



المحور الرابع: العمليات الفنية:

1- ما نظام التصنيف المُتبع في تنظيم المجموعات المكتبية؟

لمعرفة نظام التصنيف المُتبع في تنظيم مجموعات المكتبات المدروسة نستعرض الإجابات في الجدول الآتي:

جدول (80) يُوضح نظام التصنيف المُعتمد في المكتبات

نظام التصنيف المُتبع	مكتبة جامعة الأندلس	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة المنارة
تصنيف ديوي العشري	–	✓	✓
التصنيف العشري العالمي	–	–	–
تصنيف مكتبة الكونغرس	✓	–	–

يتبين من خلال الجدول السابق أنه يُعتمد على تصنيف ديوي العشري في مكتبة جامعة الشام والمنارة الخاصة، أما في مكتبة جامعة الأندلس فلا يُعتمد على نظام تصنيف معين في ترتيب مصادر المعلومات على الرفوف، وإنما يتم ترتيب المصادر وفقاً للمقررات الدراسية التي تُدرس ضمن الجامعة؛ إذ يُوضع كل مقرر مع ثلاثة مراجع الأكثر صلة للموضوع، وباقي الكتب تُوضع في خزائن لكل اختصاص خزانة واحدة. وعند الضرورة يتم الاستعانة بتصنيف مكتبة الكونغرس لمعرفة رقم تصنيف كتاب.

وهذا الأسلوب المُعتمد في مكتبة جامعة الأندلس يخدم المستفيدين، ويؤدي لتلبية احتياجاتهم من مصادر المعلومات المرتبطة بمقرراتهم الدراسية، ولكن لا يُعد أسلوباً علمياً لتنظيم المصادر.



2- هل خضع القائمون على عملية التصنيف لدورات تدريبية حول كيفية استخدام نظام التصنيف المُعتمد في كل مكتبة؟

يوضح الجدول الآتي إجابات أفراد العينة على السؤال:

جدول (81) يوضح خضوع العاملين لدورات تدريبية على خطة التصنيف المُعتمدة

مكتبة جامعة المنارة	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة الأندلس	خضوع القائمين على عملية التصنيف لدورات تدريبية
✓	—	✓	نعم
—	✓	—	لا

مما سبق في الجدول يتبين خضوع أمين مكتبة جامعة الأندلس لدورات تدريبية حول كيفية التعامل والاستعانة بتصنيف مكتبة الكونغرس عند الحاجة لمعرفة أرقام تصنيف مصادر المعلومات. كما يتبين خضوع أمينة المكتبة في جامعة المنارة الخاصة لدورات تدريبية في بداية عملها لاكتساب المهارات الكافية للتعامل مع خطة تصنيف ديوي العشري، في حين لم يخضع أمين المكتبة في جامعة الشام الخاصة لدورات تدريبية نتيجة للخبرات العملية التي يمتلكها.

3- ما الصعوبات التي تواجهك في أثناء التعامل مع خطة التصنيف المتبعة في مكتبك؟

جاءت الإجابات عن السؤال الآتي وفق ما يأتي:

جدول (82) يوضح صعوبة التعامل مع خطة التصنيف

مكتبة جامعة المنارة	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة الأندلس	صعوبات التعامل مع الخطة
—	—	—	صعوبات ناجمة عن استخدام الخطة والجدول المساعدة
—	—	—	صعوبات لغوية
✓	✓	✓	صعوبات في التعامل مع أشكال مصادر المعلومات
✓	—	—	صعوبات في تحديد التخصص الموضوعي لمصدر المعلومات



تمثلت الصعوبات التي تواجه أمناء المكتبات في الجامعات الخاصة عينة الدراسة؛ كما هو موضح في الجدول السابق في كيفية التعامل مع أشكال مصادر المعلومات، بالإضافة كما ذكرنا سابقاً في مكتبة جامعة المنارة تواجه أمينة المكتبة صعوبة في تحديد التخصص الموضوعي الدقيق في اختصاص العمارة فقط.

4- ما نوع الفهرسة التي تتبعها المكتبة في فهرسة مجموعاتها المكتبية؟

تُشير الإجابات المطروحة في الجدول إلى ما يأتي:

جدول (83) يوضح نوع الفهرسة التي تتبعها المكتبات في فهرسة مجموعاتها

نوع الفهرسة	مكتبة جامعة الأندلس	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة المنارة
فهرسة تقليدية	—	—	—
فهرسة آلية	✓	✓	✓

من خلال استقراء بيانات الجدول السابق يتبين اعتماد المكتبات المدروسة على الفهرسة الآلية في فهرسة أوعية المعلومات التي تمتلكها، وذلك لأنها تعمل على توفير الوقت والجهد، وتُساعد على الوصول إلى المعلومات المطلوبة بصورة أسرع.

5- ما أشكال الفهارس التي تُساعد المُستفيدين في التعرف إلى أوعية المعلومات الموجودة في المكتبة؟

لمعرفة أشكال الفهارس المُعتمدة في الجامعات نستعرض إجابات أفراد العينة في الجدول الآتي:

جدول (84) يوضح أشكال الفهارس المُعتمدة في المكتبات المدروس

أشكال الفهارس	مكتبة جامعة الأندلس	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة المنارة
الفهرس المطبوع	—	—	—
الفهرس المحزوم	—	—	—
الفهرس البطاقي	—	—	—
الفهرس المحوسب	✓	✓	✓



بالنسبة لأشكال الفهارس فقد اعتُمد في المكتبات عينة الدراسة على الفهرس المحوسب فمن خلاله تُسترجع مصادر المعلومات بأسماء المؤلفين أو العناوين أو الموضوعات؛ حيث تُدخل البيانات الآتية في الفهرس المحوسب: ISPN - المؤلف - العنوان - عدد النسخ - مكان النشر - اسم الناشر - عدد الصفحات الإجمال - تاريخ الإدخال والتنظيم، وذلك من خلال النافذة الخاصة بالمكتبة في نظام المعلومات ال Automata .

وقد تمّ الابتعاد في المكتبات المدروسة عن استخدام الفهرس المطبوع، لأنّه سريع التلف، ويحتاج لتحديث مستمر، وعن استخدام الفهرس المحزوم والبطاقي، لأنّها تشغل حيزاً كبيراً في المكتبات، ويصعب استخدامها من قبل أكثر من مستفيد في الوقت نفسه.

6- ما مصادر المعلومات التي يُعدّ كشافات لها؟ وهل تُعدّ مستخلصات لمصادر المعلومات الموجودة في المكتبة؟

من خلال إجابات عينة الدراسة يتبين أنّه لا تُعدّ كشافات في مكتبات جامعة الشام والمنازة الخاصة، وذلك يعود لقلة عدد المتخصصين في المكتبات، فأمين مكتبة واحد متخصص في المكتبات والمعلومات غير قادر على القيام بجميع المهام على أكمل وجه، وإعداد المستخلصات يحتاج إلى وقت لقراءة النص الكامل، أما بالنسبة لمكتبة جامعة الأندلس الخاصة، فلا يُعدّ فيها كشافات ومستخلصات لعدم امتلاك أمانة المكتبة مهارات كافية لإعداد المستخلصات والكشافات فهي غير متخصصة في المكتبات ولم تُدرّب على ذلك.



المحور الخامس: الخدمات المكتبية.

1- ما خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة للمستخدمين؟

يوضح الجدول الآتي الخدمات المقدمة في المكتبات المدروسة:

جدول (85) يوضح خدمات المعلومات في المكتبات المدروسة

مكتبة جامعة المنارة	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة الأندلس	خدمات المعلومات
✓	✓	✓	خدمة الإعارة
✓	✓	✓	الخدمة المرجعية
✓	✓	–	الإحاطة الجارية
–	–	–	البث الانتقائي للمعلومات

من خلال الجدول السابق يتبين أنَّ الخدمات المُقدمة في المكتبات عينة الدراسة تمثلت في خدمة الإعارة (الداخلية – والخارجية لمصادر محدودة)، والخدمة المرجعية، فضلاً عن خدمة الإحاطة الجارية في مكتبي جامعة الشام والمنارة الخاصة؛ حيث يطلع أمناء المكتبات المتخصصين على جميع الاكتشافات والمستجدات والأبحاث الحديثة وإحاطة المستخدمين من المكتبة بآخر المستجدات في جميع فروع العلوم والمعارف التي تهمهم.

2- هل تقوم المكتبة بإعداد بروشورات تعريفية بالخدمات المُقدمة، والمصادر التي تمتلكها، والمصادر الجديدة؟

بعد طرح السؤال الآتي جاءت النتائج وفق ما يأتي:

جدول (86) يوضح قيام المكتبات بإعداد بروشورات تعريفية بمصادرها

مكتبة جامعة المنارة	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة الأندلس	إعداد بروشورات تعريفية
✓	✓	✓	نعم
–	–	–	لا



من خلال الجدول يتبين أنَّ المكتبات المدروسة تقوم بإعداد بروشورات تعريفية بخدماتها ومصادرها، بالإضافة إلى إعداد بوسترات إلكترونية على صفحة المكتبة وهي أقل تكلفة. ويتم تنظيم جلسات تعريفية بأنشطة المكتبة في جامعة المنارة الخاصة.

3- هل تقوم المكتبة بعمل دورات تدريبية وورش عمل تُعرِّف المستفيد بكيفية التعامل مع مصادر المعلومات؟

نستعرض الإجابات على هذا التساؤل وفق ما يأتي:

جدول (87) يُوضح قيام المكتبات بدورات تدريبية للمستفيدين

دورات تدريبية وورش عمل للمستفيدين	مكتبة جامعة الأندلس	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة المنارة
نعم	—	✓	✓
لا	✓	—	—

نلاحظ من خلال الاطلاع على بيانات الجدول السابق اتباع المكتبات المدروسة لدورات تدريبية وورش عمل؛ حيث تُنظَّم دورة كل سنة في جامعة الشام الخاصة بالتعاون مع عمداء الكليات وأعضاء الهيئة التدريسية، وفي جامعة المنارة الخاصة يحضر إلى المكتبة عضو الهيئة التدريسية مع طلابه لمعرفة موجودات المكتبة مع بداية كل فصل، أما في مكتبة جامعة الأندلس الخاصة فلم يتم تنظيم دورات تدريبية وورش عمل للطلاب؛ نتيجة قلة وجود الاختصاصيين في مجالات المكتبات القائمين على القيام بهذه الدورات.

4- هل يتم التنسيق بين المكتبة وأقسام الكليات لإقامة معارض مشتركة؟

جاءت الإجابات على هذا التساؤل وفق ما يأتي:

جدول (88) يُوضح عملية التنسيق لإقامة معارض مشتركة

إقامة معارض	مكتبة جامعة الأندلس	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة المنارة
نعم	✓	✓	✓
لا	—	—	—



مما سبق في الجدول يتبين أنه تُقام معارض مشتركة في المكتبات المدروسة بالتعاون بينها وبين دور النشر التي يتم التعامل معها.

المحور السادس: تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في إدارة المجموعات المكتبية:

1- ماهي تقنيات المعلومات التي تعتمد عليها المكتبة في إدارة مصادر ومجموعات المكتبة؟

يوضح الجدول الآتي التقنيات المستخدمة في المكتبات:

جدول (89) يوضح تقنيات المعلومات المستخدمة في إدارة المجموعات المكتبية

تقنيات المعلومات	مكتبة جامعة الأندلس	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة المنارة
أجهزة الحاسبات الآلية	✓	✓	✓
الفهارس المُحسّبة	✓	✓	✓
قواعد البيانات	✓	✓	✓
شبكات المعلومات	✓	✓	✓

تتمثل التقنيات المستخدمة لإدارة المعلومات في المكتبات المدروسة بأجهزة الحواسيب والفهارس المحسوبة وقواعد البيانات وشبكات المعلومات في مكتبات عينة الدراسة.

إنّ هذا التنوع في استخدام تقنيات المعلومات في مكتبات الجامعات الخاصة من أجهزة حواسيب وقواعد بيانات وفهارس مُحسّبة وشبكات معلومات، يُساعد المكتبات على تخزين كم هائل من المعلومات واسترجاعها بسرعة وسهولة، وتوفير الوقت والجهد في الوصول إلى مصادر المعلومات المُختلفة، بالإضافة إلى تسهيل عملية تبادل المعلومات، ونقلها.



2- هل تمتلك المكتبة بنية تحتية متكاملة (موارد مادية - بشرية - تكنولوجية) لإدارة معلوماتها؟

تُشير إجابات أفراد العينة إلى ما يأتي:

جدول (90) يوضح امتلاك المكتبات بنية تحتية متكاملة لإدارة معلوماتها

بنية تحتية متكاملة	مكتبة جامعة الأندلس	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة المنارة
نعم	-	✓	✓
لا	✓	-	-

مما سبق يتبين أنَّ المكتبات المدروسة في جامعة الشام والمنارة الخاصة كما المديريات والأقسام وفق ما ذكرنا سابقاً تمتلك بنية تحتية متكاملة لإدارة معلوماتها، أما في مكتبة جامعة الأندلس فلا تمتلك بنية تحتية متكاملة فأجهزة الحواسيب لديها بحاجة إلى تحديث، وإلى زيادة أعدادها، بالإضافة إلى الحاجة لزيادة أعداد العاملين من ذوي الخبرة والكفاءة من المتخصصين في المكتبات.

3- ما نظام المعلومات الذي تعتمد عليه المكتبة في أداء أعمالها وتقديم خدماتها؟

تُشير الإجابات المطروحة في الجدول إلى ما يأتي:

جدول (91) يوضح نظام المعلومات المُعتمد في المكتبات المدروسة

نظام المعلومات	مكتبة جامعة الأندلس	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة المنارة
نظام كوها	-	✓	✓
نظام دروبال	-	-	-
نظام هورايزون	-	-	-
نظام الأوتوماتا	✓	✓	✓

من خلال استقراء بيانات الجدول السابق يتضح لنا أنَّ نظم المعلومات المُعتمدة في مكتبات جامعة الشام والمنارة الخاصة هي نظام كوها، ونظام الأوتوماتا، في حين تعتمد مكتبة جامعة الأندلس الخاصة على نظام الأوتوماتا فقط.



حيث يوجد نظام فرعي خاص بالمكتبة على نظام الأوتوماتا يتم من خلاله تفعيل (زوار المكتبة) فتُسجل أسماء جميع زوار المكتبة مع وضع توقيت للدخول وتوقيت للخروج. بالإضافة إلى (نشاطات الدخول) هل للدراسة أم للمطالعة أم غير ذلك، ويتم من خلال بوابة النظام أيضاً تنظيم الإعارات الداخلية والخارجية؛ حيث يُوضع اسم المستعير وبيانات الكتب التي استعارها، وتنظيم مجموعات المكتبة وفق فهرس محوسب.

وإنَّ نظام الأوتوماتا هو نظام لإدارة المؤسسات التعليمية بشكل عام والنظام الفرعي منه لا يغني المكتبات المدروسة عن استخدام نظام كوها، لأنه نظام آلي مُتكامل لإدارة المكتبات، وإنَّ اعتماد المكتبات لكلا النظامين يُحقق مزايا من شأنها تطوير آلية عملها وتلبية احتياجاتها.

4- ماهي مزايا نظام المعلومات المُستخدم في تنظيم المجموعات المكتبية؟

لمعرفة مزايا النظم المُعتمدة نستعرضها في الجدول الآتي:

جدول (92) يُوضح مزايا نظام المعلومات المُعتمد في المكتبات المدروسة

مزايا نظام المُطبق	مكتبة جامعة الأندلس	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة المنارة
واجهات النظام سهلة الاستخدام	✓	✓	✓
الدقة في إنجاز العمل	✓	✓	✓
السرعة في الحصول على مصدر المعلومات	✓	✓	✓
توفير الوقت والجهد	✓	✓	✓

مما سبق في الجدول نجد أنَّ نظام المعلومات (كوها - الأوتوماتا) المُستخدم في كل من المكتبات المدروسة يتمتع بمزايا متعددة سواء بالدقة في إنجاز العمل أو السرعة في الحصول على مصادرها، وواجهات النظم سهلة الاستخدام وتتمتع بقدرتها على توفير الوقت والجهد، بالإضافة إلى ما يُحققه استخدام نظام الأوتوماتا من إمكانية الحصول على تقرير في أي فترة زمنية مطلوبة عن عدد الإعارات الحاصلة، وتقرير عن الكتب الأكثر إعارة.



5- ماهي الصعوبات التي تواجه القائمين على استخدام نظام المعلومات المُطبق في المكتبة؟

بعد طرح السؤال جاءت النتائج كما يأتي:

جدول (93) يُوضح صعوبات نظام المعلومات المُطبق

صعوبات استخدام نظام المعلومات	مكتبة جامعة الأندلس	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة المنارة
عدم تلبية النظام لحاجة المكتبة	-	-	✓
عدم التدريب الكافي حول كيفية استخدام نظام المعلومات المُطبق	✓	✓	✓
واجهات النظام باللغة الأجنبية	-	-	-
مشاكل تقنية	✓	✓	✓

مما سبق نجد أنَّ الصعوبات التي تواجه أمناء المكتبات المدروسة في التعامل مع نظام المعلومات المُطبق الأوتوماتا عدم التدريب الكافي حول كيفية استخدامه، بالإضافة إلى المشاكل التقنية التي تتعلق بالشبكة. وبالنسبة للصعوبات الخاصة بنظام كوها لا يوجد سوى مشاكل بالشبكة فقط. وترى أمينة مكتبة جامعة المنارة الخاصة أنَّ نظام كوها المُطبق لديها يخدم العمليات المكتبية أكثر من نظام الأوتوماتا الذي يُعدُّ نظاماً غير مناسب للفهرسة والتصنيف والإعارة الخارجية.



6- ما المقترحات لتطوير آلية العمل المكتبي؟

من خلال طرح السؤال الآتي على مجموعة الباحثين وردت الإجابات كما هو موضَّح في الجدول الآتي:

جدول (94) يُوضح المقترحات لتطوير آلية العمل المكتبي

مكتبة جامعة المنارة	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة الأندلس	مقترحات تطوير العمل المكتبي
–	–	✓	توفير أجهزة حواسيب للمستخدمين
✓	✓	✓	وضع خطة وجدول عمل زمني لإنجازها
✓	✓	✓	تنمية مهارات أخصائي المعلومات في التعامل مع مختلف أوعية المعلومات
–	✓	–	تدريب المستخدمين على كيفية استخدام النظام الآلي
✓	–	–	دعم التعاون المشترك بين مكتبات الجامعات الخاصة
–	–	–	فهم احتياجات مجتمع المستخدمين

نلاحظ من خلال الاطلاع على بيانات الجدول السابق أنَّ المقترحات في المكتبات المدروسة تنوعت بين توفير أجهزة حواسيب للمستخدمين، ووضع خطة وجدول عمل زمني لإنجازها، وتنمية مهارات أخصائي المعلومات في التعامل مع أوعية المعلومات وغيرها، بالإضافة إلى وجود مقترحات أخرى تمحورت حول الاشتراك بقواعد البيانات العالمية، وإقامة ندوات تعليمية أكاديمية حول البحث العلمي، والنشر الخارجي بصورة مُستمرة.

وهذا يدل على الرؤية الواضحة لدى أمناء المكتبات لجوانب النقص التي تؤثر في آلية عملها، وتسعى إلى اقتراحها وحلها كتأمين أجهزة حواسيب تتناسب مع أعداد المستخدمين للعمل عليها والاستفادة منها، ووضع خطط وفق جدول زمني لتُنجز، بالإضافة إلى تنمية مهاراتهم لكيفية التعامل مع مختلف أوعية المعلومات وغيرها من المقترحات التي من شأنها رفع سوية العمل المكتبي.



المحور السابع: تأثير إدارة المعلومات في الجامعة على مكتبتها:

1- هل تتم إدارة المعلومات في الجامعة بالشكل الذي يسمح ب:

جاءت النتائج عن هذا التساؤل وفق ما يأتي:

جدول (95) يوضح تأثير إدارة المعلومات في الجامعات على المكتبات

مكتبة جامعة المنارة	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة الأندلس	تتم إدارة المعلومات في الجامعة بالشكل الذي يسمح بـ
—	—	—	رسم السياسات
—	—	—	صياغة الخطط
✓	✓	✓	تحسين آلية العمل المكتبي

يتبين من خلال الجدول السابق أنَّ عملية إدارة المعلومات في المكتبات المدروسة تتم بصورة تسمح لها بتحسين آلية العمل المكتبي لديها، وذلك اعتماداً على الدراسات الإحصائية التي تخرج من نظام المعلومات المطبق في الجامعة.

2- هل تتم إدارة المعلومات في الجامعة بطريقة تُسهم ب:

نستعرض الإجابات عن هذا التساؤل وفق ما يأتي:

جدول (96) يوضح كيف تتم عملية إدارة في الجامعة بما يؤثر على المكتبة

مكتبة جامعة المنارة	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة الأندلس	تتم إدارة المعلومات في الجامعة بطريقة تُسهم بـ
✓	✓	✓	تحسين نوعية مصادر المعلومات الموجودة في المكتبة
✓	✓	✓	زيادة أعداد مصادر المعلومات الموجودة
✓	✓	✓	تقديم خدمات مكتبية أفضل للمستخدمين



نلاحظ من خلال الاطلاع على بيانات الجدول السابق أن عملية إدارة المعلومات تتم بالشكل الذي يُسهم بتحسين نوعية مصادر المعلومات، وزيادة أعدادها، وتقديم خدمات أفضل للمستخدمين من المكتبات المدروسة، فمن خلال التعاون والتنسيق الذي يتم بين أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات وأمناء المكتبات يتم تزويد المكتبة ورفدها بنوعية مصادر ذات صلة بالمقررات الدراسية للطلبة المستخدمين.

3- هل تتم إدارة المعلومات في الجامعة بالشكل الذي يُساعد صانع القرار على اتخاذ القرارات المناسبة بشأن المشكلات التي تتعرض لها المكتبة؟

من خلال طرح هذا السؤال نستعرض الإجابات كما يأتي:

جدول (97) يوضح دور عملية إدارة المعلومات في مساعدة صانع القرار على حل المشكلات المكتبية

تُساعد عملية إدارة المعلومات صانع القرار باتخاذ القرارات	مكتبة جامعة الأندلس	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة المنارة
أوافق بشدة	–	–	–
أوافق	✓	✓	✓
لا أوافق	–	–	–
لا أوافق بشدة	–	–	–

من خلال استقراء بيانات الجدول السابق نجد أنّ عملية إدارة المعلومات التي تتم في الجامعات عينة الدراسة تُساعد صانع القرار لاتخاذ القرارات المناسبة بالوقت المناسب وحل المشكلات التي تواجه المكتبة.



4- هل تتم إدارة عملية إدارة المعلومات المكتبية بالشكل الذي يُحقق رضا المُستفيدين من الخدمات المُقدمة؟

بعد طرح السؤال الآتي جاءت النتائج كما يأتي:

جدول (98) يوضح دور عملية إدارة المعلومات المكتبية في تحقيق رضا المُستفيدين

مكتبة جامعة المنارة	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة الأندلس	تُحقق رضا المستفيدين من الخدمات المُقدمة
-	-	-	أوافق بشدة
✓	✓	✓	أوافق
-	-	-	لا أوافق
-	-	-	لا أوافق بشدة

مما سبق نجد أنَّ سياسة وعملية إدارة المعلومات التي تتم في المكتبات المدروسة تصل إلى أهدافها في تحقيق رضا المُستفيدين.

5- هل تتم إدارة المعلومات في الجامعة بالشكل الذي يُسهل انسياب المعلومات إلى المكتبة والعكس؟

نستعرض الإجابات على هذا التساؤل وفق ما يأتي:

جدول (99) يوضح دور عملية إدارة المعلومات في انسياب المعلومات إلى المكتبة والعكس

مكتبة جامعة المنارة	مكتبة جامعة الشام	مكتبة جامعة الأندلس	تُسهل انسياب المعلومات
-	-	✓	أوافق بشدة
✓	✓	-	أوافق
-	-	-	لا أوافق
-	-	-	لا أوافق بشدة

يوضّح الجدول السابق أنَّ عملية إدارة المعلومات التي تتم في الجامعة تُسهل عملية انسياب المعلومات وتبادلها بين المكتبة والجامعة.



6- كيف يتجلى تأثير إدارة المعلومات في الجامعة على آلية عمل المكتبة من وجهة نظرك؟

- جاءت إجابات المبحوثين على هذا السؤال وفق ما يلي
- في جامعة الأندلس الخاصة:

كون المكتبة جزء لا يتجزأ من الجامعة، وتعد ركناً أساسياً للإعداد العلمي والثقافي، وهي العصب المُحرك لأي بحث علمي، فإنَّ لإدارة المعلومات المطبقة في الجامعة تأثير كبير على المكتبات من خلال تزويدها بالمصادر التي تخدم المستفيدين، وتحسين نوعية المصادر المكتبية وربطها بمقررات الطلبة الدراسية. كما يُقاس التأثير من خلال تطوير المجموعات المكتبية المناسبة، وتوجيه صاحب القرار لوضع خطة للتزويد بالمصادر وتطوير الواقع من خلال إعداد مكتبة رقمية لتقديم خدمات أفضل لمجتمع المستفيدين منها.

• في جامعة الشام الخاصة:

يتجلى التأثير من خلال حثّها على اقتناء المصادر بالكمية المطلوبة؛ بغض النظر عن النوعية، ومن خلال وضع سياسات تقييمية للمستفيدين والمصادر والخدمات.

- في جامعة المنارة الخاصة: يتجلى التأثير من خلال التعاون بين أعضاء الهيئة التدريسية ومجلس الجامعة لرسم سياسات، ووضع خطط؛ لتحسين نوعية المصادر المكتبية، وتقديم خدمات مكتبية أفضل للمستفيدين منها.

7- برأيك ما المقترحات التي تُسهم في تطوير عملية إدارة المعلومات في الجامعة، وتنعكس إيجاباً على مكتبتها؟

بالنسبة لجامعة الأندلس لقد جاءت مقترحات أمين المكتبة كما يلي:

- القيام بفتح مركز البحث العلمي، وهو عبارة عن قاعة كبيرة تحتوي على طاولات وحواسيب لجميع الطلاب يجلس فيها الطالب، ويترجم مقالات، ويدرس ويُطالع، وتكون مزودة بشبكة الإنترنت المجاني، مما ينعكس إيجاباً على المستفيدين الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية، ويُسهم في توسيع مدارك الطلبة، وتوسيع مهاراتهم البحثية، أيضاً مما يُسهم في زيادة اطلاع أعضاء الهيئة التدريسية على مراجع جديدة، وتزويد المكتبة بها كرافد لمقرراتهم الفصلية، وبذلك تُصبح مقتنيات المكتبة أوسع وأشمل.
- تهيئة الشروط اللازمة للبحث والمطالعة.
- مشاركة أعضاء الهيئة التدريسية بتصنيف المراجع وربطها بالمقررات الدراسية، وأن يُصنّفوا الكتب الأكثر ضرورة وأهمية للطلاب (وضع أولوية للمراجع).



- ومن المقترحات تطبيق الخطة التي يتم العمل عليها، وهي المكتبة الرقمية، وهذه الخطة قيّد التنفيذ حالياً بالتعاون مع لجنة من الجامعة، ومشرف المكتبات لإنشاء مكتبة إلكترونية؛ إذ تُرفع المصادر الورقية إلكترونياً ويُمكن للطلاب الاطلاع على جميع المراجع الموجودة في المكتبات، وحجز الكتب في حال توفرها.

- أما بالنسبة لجامعة الشام الخاصة فقد تجلت مقترحات أمين المكتبة بالنقاط التالية:
- وجود نظام آلي متكامل يربط المكتبات الأربع مع بعضها بعضاً (المركزية: البرامكة - دمشق: المزركة - ريف دمشق: النل - اللاذقية)، ويدعم هذا النظام عملية إدارة المعلومات وتبادلها فيما بينها.
- ومن المقترحات أيضاً الاشتراك بالمكتبات الرقمية العالمية للحصول على المراجع الحديثة.

- في حين تمثلت مقترحات أمين المكتبة في جامعة المنارة الخاصة بما يلي:
- قيام الجامعة بعقد ندوات تُوضّح من خلالها دورها الذي تقوم به في تحسين واقع العمل المكتبي، وتُشجع المستفيدين على ارتياد المكتبة واستخدام مصادرها.
- إنشاء مكتبة رقمية يُوفّر نسخاً إلكترونية كاملة عن المراجع الموجودة في المكتبة.
 - ومن المقترحات تزويد المكتبة بجواسيب تسمح لجميع المستفيدين باستعمالها، والبحث عن المصادر والمراجع غير الموجودة في المكتبة، وذلك من خلال شبكة الإنترنت المُتاحة.



6/3 نموذج تحليل SWOT لتحليل بيئة عمل الجامعات.

تحليل بيئة عمل الجامعة والمكتبة باستخدام نموذج SWOT.

من خلال الدراسة العملية ومن خلال النتائج التي تم الوصول إليها في محاور الاستبانة وإجراء المقابلات، والملاحظة المباشرة، استخدمت التحليل الرباعي **Swot Analysis** الذي يُعتبر من أفضل أدوات التحليل الاستراتيجية؛ حيث يعد أداة تحليلية مهمة وضرورية لكل المؤسسات، لأنها تمكن إدارة تلك المؤسسات من تحديد الاتجاهات الضرورية لصياغة الاستراتيجيات المناسبة في ظل التغيرات البيئية المستمرة، وذلك من خلال تحديد النقاط الآتي:

نقاط القوة Strengths: وهي عبارة عن عوامل داخلية تمتلكها المؤسسة، وتؤثر تأثيراً إيجابياً في تحقيق أهداف الجامعة.

مواطن الضعف Weaknesses: عبارة عن عوامل تقف عائقاً في وجه تحديد أهداف المؤسسة.

الفرص Opportunities: هي عوامل خارجية يُحتمل أن يكون لها تأثير إيجابي في إنجاز أهداف المؤسسة.

التحديات Threats: هي عوامل خارجية يُحتمل أن يكون لها تأثير سلبي في تحقيق الأهداف.

حيث تمّ الخروج بنقاط قوة تركز عليها الجامعات، ونقاط ضعف تعمل على معالجتها وتحويلها إلى نقاط قوة، وفرص تُستثمر لتلبية الاحتياجات المختلفة للعاملين والمستفيدين، ورصد التحديات التي تواجه الجامعات ومكتباتها. والجدول الآتي يوضح هذه النقاط:

جدول (100) يوضح نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات في الجامعات الخاصة

جامعة المنارة الخاصة	جامعة الشام الخاصة	جامعة الأندلس الخاصة	نقاط القوة
✓	✓	✓	تضع الجامعة خطاً مستقبلياً لتحسين عملية إدارة المعلومات فيها وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين منها.
✓	✓	✓	يوجد رؤية ورسالة وقيم استراتيجية واضحة بشأن إدارة المعلومات ويتم مراجعتها دورياً.
✓	✓	✓	تحقق عملية إدارة المعلومات أهداف المؤسسة المرجوة.
✓	✓	✓	تعتمد إدارة الجامعة على مشاركة آراء العاملين عند وضع خططها المستقبلية الخاصة بها وبالمكتبة.



✓	✓	✓	يوجد مستوى عال من التفاعل بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة.
✓	✓	✓	يتوفر لدى الجامعة موقع إلكتروني أو صفحته رسمية على الإنترنت خاصة بالجامعة تقدم معلومات وخدمات للمستخدمين من خلالها.
✓	✓	—	تعمل إدارة الجامعة على وضع حلول للمشكلات التي تواجه العاملين القائمين على عملية إدارة المعلومات.
✓	✓	✓	تمتلك الجامعة كوادر بشرية ذات كفاءة ومؤهلة قادرة على إدارة المعلومات بالشكل المطلوب.
✓	✓	✓	تعتمد الجامعة الأسلوب الآلي والأسلوب اليدوي لتنظيم وإدارة معلوماتها.
✓	✓	✓	تمتلك الجامعة نظم معلومات وتقنيات حديثة لإدارة معلوماتها.
✓	✓	✓	يساعد نظام المعلومات المستخدم على نقل وتبادل المعلومات ضمن الجامعة.
✓	✓	—	تعتمد الجامعة على برامج تأهيلية وإقامة دورات تدريبية لتطوير مهارات وقدرات العاملين في إدارة المعلومات والتعامل معها.
✓	✓	—	تشرف الجامعة على نوعية مصادر المعلومات الموجودة لديها وكيفية إدارتها وتنظيمها مما يؤثر في تقديم خدمات أفضل للمستخدمين.
✓	✓	—	تمتلك المكتبة مجموعة غنية من مصادر المعلومات
جامعة المنارة الخاصة	جامعة الشام الخاصة	جامعة الأندلس الخاصة	نقاط الضعف
✓	✓	✓	عدم قدرة الجامعة على متابعة تنفيذ خططها وفقاً لسقفها الزمني.
—	—	✓	غياب وجود أسس موضوعية، ومعايير واضحة في اختيار العاملين من حيث الكفاءة - المؤهل - الخبرة).
✓	✓	✓	عدم وجود قسم مختص بالبحث والتطوير يقوم بإجراء البحوث والدراسات التي تهتم بأنشطة المكتبة.



✓	✓	✓	محدودية أجهزة الحواسيب المستخدمة في تنظيم المعلومات وحفظها.
✓	✓	—	عدم توافر المساحات الكافية لترتيب أوعية المعلومات المتزايدة.
✓	✓	✓	تواجه الجامعة ضعفاً في الميزانية المخصصة لشراء التقنيات والبرامج الإلكترونية وصيانتها.
✓	✓	✓	تمتلك الجامعة مجموعات مكتبية قديمة.
—	—	✓	لا تتبع المكتبة نظام تصنيف في تنظيم مجموعاتها المكتبية.
—	—	✓	تفتقر المكتبة أفراد من ذوي الخبرة والاختصاص في المكتبات.
جامعة المنارة الخاصة.	جامعة الشام الخاصة	جامعة الأندلس الخاصة	الفرص
✓	✓	—	تشجع إدارة الجامعة باستمرار العاملين لديها على المشاركة في الندوات والمؤتمرات العلمية، وورش العمل التي من شأنها إكسابهم مهارات تزيد من كفاءتهم في مجال العمل.
✓	✓	✓	يوجد تنسيق وتعاون بين الجامعة والجامعات الأخرى حول آلية حفظ المعلومات وتنظيمها.
✓	✓	✓	تسعى الجامعة للحصول على مصادر معلومات حديثة (مراجع - مصادر)؛ مما يصب في مصلحة المكتبة، وخدمة المستفيدين منها.
✓	✓	✓	تسعى المكتبة لتطبيق نظم معلومات حديثة ل تطوير آلية العمل لديها.
✓	✓	✓	تسعى الجامعة لتجهيز أماكن، وخزن مناسبة لإدارة وحفظ المعلومات والسجلات يدوياً.
✓	✓	✓	تهتم الجامعة بمواكبة التغيرات والتطورات التكنولوجية الحاصلة في المجال.



التهديدات	جامعة الأندلس الخاصة	جامعة الشام الخاصة	جامعة المنارة الخاصة
التكاليف الكبيرة في الحصول على بعض المصادر المرجعية.	✓	✓	✓
تواجه الجامعة ارتفاعاً في أسعار الأجهزة الحديثة اللازمة لإدارة معلوماتها.	✓	✓	✓
تُعاني الجامعة من حدوث مشاكل وانقطاعات في الشبكة الرئيسية المغذية لها، مما يؤثر في آلية عملها.	✓	✓	✓
خطر فقدان أعضاء الهيئة التدريسية والموظفين البارزين للحصول على فرص أفضل في الجامعات الأخرى.	✓	✓	✓
هجرة عدد من الكفاءات العلمية خارج البلد.	✓	✓	✓

نلاحظ من خلال الجدول السابق امتلاك الجامعات الخاصة عناصر قوة تفوق عناصر الضعف في بيئتها الداخلية مما يمكّنها من تحقيق توجهاتها الاستراتيجية وأهدافها المرسومة، وتوظيف عناصر القوة المتوفرة واستغلالها بالشكل الأمثل.

التحسين:

تحرص الجامعات الخاصة على الالتزام بمبدأ التحسين والتطوير المستمر في بيئة العمل في خططها الموضوعية من خلال القيام بالآتي:

- العمل على استخدام أحدث النظم الآلية المتكاملة، وتطبيقها في بيئة العمل بما يعود بالنفع على الجامعة وعلى المستفيدين منها.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تقديم الخدمات للمستفيدين، وفي تسيير الأعمال الإدارية المختلفة.
- ربط مكتبات الجامعات الخاصة مع بعضها بعضاً بفهرس موحد، لِيُستفاد من مصادر المعلومات الموجودة في كل مكتبة ومنع تكرار الجهود.
- افتتاح مراكز البحث والتدريب للمستفيدين مزودة بشبكة الإنترنت للبحث عن المصادر ذات الصلة بالمقررات الدراسية والتدريب على كيفية استعمال المكتبة.
- العمل على تقديم خدمات أكثر تطوراً تخدم أكبر شريحة ممكنة من المستفيدين.



المراقبة:

تهدف عملية المراقبة إلى التأكد من اتخاذ الخطوات السليمة، لتحقيق الأهداف الواردة في الخطة الموضوعة والتي تسعى إلى تحقيقها مديريات الجامعات الخاصة باختلاف أقسامها، وذلك من خلال تحديد الأهداف المطلوب إنجازها، وتحديد العاملين المسؤولين عن تنفيذها مع وضع فترة زمنية محددة لها.



7/3 تصور مُقترح لتطوير عملية إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة.

من خلال الدراسة الميدانية على الجامعات الخاصة عينة الدراسة، وباعتماد على تحليل سوات SWOT ، ومن خلال معرفة نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات في كل من الجامعات عينة الدراسة، تم الخروج بمقترح لتطوير واقع عملية إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة الثلاث، وهو قيام رئيس الجامعة مع نوابه بالعمل على تشكيل لجنة تخطيط (فريق تخطيط) من المؤهلين والمدربين وذوي الخبرات في مجال إدارة المعلومات؛ مكونة من العاملين الإداريين بالتعاون والتنسيق مع مدير مركز ضمان الجودة الموجود في كل جامعة؛ لأنه يهتم بالتحسين المستمر لبيئة العمل حيثُ تتكون اللجنة من رئيس لها وعدد من الأعضاء توزع المهام فيما بينهم.

في البداية تضع اللجنة ممثلة برئيسها خطة استراتيجية، وترفعها للموافقة عليها وتنفيذها. تتضمن كيفية تطبيق سياسة إدارة المعلومات بالشكل الأمثل؛ مع وجود دليل شامل يتم العمل عليه، والرجوع إليه عند الحاجة؛ مع الأخذ بالحسبان وجود ميزانية خاصة للجنة لتسهيل عملية تطبيق أفكارها ومقترحاتها.

مهمة هذه اللجنة رسم السياسات العامة لضمان متابعة سير عملية إدارة المعلومات في الجامعة ككل وفي كل مديرية أو قسم بشكل دوري والإشراف على تنفيذها، والتعرف إلى واقع عمل كل مديرية، والمشاكل والصعوبات التي تواجهها، وإيجاد حلول فعلية ومباشرة لها، ومعرفة الاحتياجات في كل قسم من الأشخاص المؤهلين للعمل، ومن الحواسيب وغيرها، ومراجعة وتقويم جميع أنشطة الجامعات وأعمالها، واتخاذ القرارات اللازمة للتحسين، فضلاً عن اقتراح آليات جديدة لتطوير بيئة العمل، والطلب من رؤساء الأقسام إرسال تقارير دورية منظمة لمركز ضمان الجودة أو اللجنة المشكلة يوضح من خلالها آلية سير العمل، والإشارة إلى نقاط الضعف التي تظهر خلال العمل لتلافيها والعمل على تصحيح مسارها، كما يندرج ضمن مهام اللجنة متابعة عملية إدارة وتنظيم المجموعات المكتبية وتقييمها، وأن تكون هذه اللجنة على استعداد دائم للإجابة عن استفسارات العاملين فيما يخص أي أمر يتعلق بعملية إدارة المعلومات وتنظيمها سواء بالشكل التقليدي أو بالشكل الآلي، وتقوم دائماً بإجراء التدريب الموجه والمستمر للموظفين وخاصة الجدد منهم.

فضلاً عن قيام اللجنة برفع أسماء الموظفين الأكفاء في العمل، ليحصلوا على مكافآت، وحوافز مادية ومعنوية تدفعهم للتفاني في العمل، وتزيد من شعورهم بالرضا الوظيفي.

وبذلك تتم عملية إدارة المعلومات بشكل تكاملي ومنظم بين المديريات والأقسام؛ مما يحقق انسيابية العمل، وتضافر الجهود، فالإدارة الناجحة والفعالة تؤدي إلى قدرة كل مديرية أو قسم على تحقيق أهدافها التي تتناسب مع أهداف الجامعة، ورفع كفاءة العمل، ومن ثم تؤدي إلى نتائج فاعلة، وتحقيق الميزة التنافسية لكل جامعة



والجدول الآتي يوضح التصور المقترح

جدول (101) يوضح تصور مقترح لتطوير عملية إدارة المعلومات

الهدف العام	الأهداف التفصيلية	المسؤول عن تطبيق الهدف	جهة التنفيذ	مؤشرات الأداء
-تبني سياسة لتطبيق عملية إدارة المعلومات بالشكل الأمثل.	1. رسم السياسات العامة لضمان متابعة سير عملية إدارة المعلومات في الجامعة ككل وفي كل مديرية أو قسم. 2. التعرف على واقع عمل كل مديرية، والمشاكل والصعوبات التي تواجهها، وإيجاد حلول فعلية ومباشرة لها. 3. معرفة الاحتياجات في كل قسم من الأشخاص المؤهلين للعمل، ومن الحواسيب وغيرها. 4. مراجعة جميع أنشطة الجامعات وأعمالها وتقويمها، واتخاذ القرارات اللازمة للتطوير والتحسين.	لجنة تخطيط من المؤهلين والمدرّبين وذوي الخبرات في مجال إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة.	جميع العاملين في الجامعات على اختلاف مستوياتهم الإدارية.	1. وجود خطة استراتيجية توضح آلية إدارة وتنظيم المعلومات بشكلها التقليدي والآلي. 2. وجود دليل شامل يتم العمل عليه. 3. تحديد ميزانية خاصة باللجنة لتسهيل عملية تنفيذ أفكارها وتصوراتها.



			5.الطلب من رؤساء الأقسام إرسال تقارير دورية منظمة تُوضح آلية سير العمل. 6.متابعة عملية إدارة المجموعات المكتبية وتنظيمها تقييمها. 7- اقتراح آليات جديدة لتطوير بيئة العمل.	
--	--	--	---	--



✓ التحقق من صحة الفرضيات :

يتضح من خلال الدراسة الميدانية أنَّ الفرضية الأولى (إنَّ اعتماد المستويات الإدارية المختلفة في الجامعات الخاصة على الأساليب الحديثة في إدارة معلوماتها يؤدي إلى إنجاز أهدافها وتحقيق رؤيتها المستقبلية) تحققت، حيثُ تستخدم الجامعات الخاصة عينة الدراسة بمستوياتها الإدارية المختلفة أساليب حديثة لإدارة معلوماتها، وقد تبينَ ذلك من خلال اعتمادها على موقع خاص لتنظيم المعلومات الخاصة بأعضاء الهيئة التدريسية، واعتمادها على نظام المعلومات الأوتوماتا لإدارة المعلومات، كما تحقق ذلك من خلال إجابات عينة الدراسة على الأسئلة (1-8-9) في المحور الثالث في الاستبيان حيثُ ظهر اعتماد الجامعات الثلاث على أجهزة الحواسيب وشبكات المعلومات وقواعد البيانات في إدارة معلوماتها وتحقيق أهدافها بنسب مرتفعة ، كما تحققت من خلال إجابات المبحوثين على الأسئلة (1-2-5-6) في المحور الرابع في الاستبيان (تكنولوجيا إدارة المعلومات) حيثُ تعتمد الجامعات على خطط عمل مدروسة تُمكنها من تحقيق أهدافها ورؤاها المستقبلية.

من خلال الاطلاع على إجابات المبحوثين فيما يخص الفرضية الثانية (إنَّ الاستثمار الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في إدارة المعلومات يؤدي إلى سهولة نقل وتبادل البيانات، والتخفيف من أعباء الأعمال الروتينية) نجد أنَّ الفرضية قد تحققت، من خلال عمل الجامعات الخاصة عينة الدراسة على الاستثمار الأمثل لتكنولوجيا المعلومات الموجودة لديها، وقد تمَّ التأكد من ذلك من خلال الأسئلة (2-3-4-14) في المحور الثالث للاستبانة، الذي يوضح دور التكنولوجيا والنظم الحديثة في عملية إدارة المعلومات، وسهولة نقل وتبادل البيانات، والتخفيف من أعباء الأعمال الروتينية، وسرعة إيصال المعلومات إلى المستفيد في الوقت المناسب، حيث جاءت إجابات المبحوثين بنسب مرتفعة وهذا ما يؤكد صحة هذه الفرضية.

بالنسبة للفرضية الثالثة (إنَّ وجود العنصر البشري المؤهل والمدرَّب على التعامل مع النظم المستخدمة في إدارة المعلومات يؤدي إلى أداء الأعمال والمهام بكفاءة عالية، ومواجهة التحديات والمشكلات في العمل) لقد تحققت خلال السؤال السابع في المحور الثاني الذي تمَّ طرحه على المبحوثين والمتعلق بالمهارات التي يمتلكها الأشخاص القائمين على عملية إدارة المعلومات، ومن خلال السؤال السادس عشر في المحور الثالث عن تدريب العاملين على كيفية استخدام الأجهزة



والنظم الحديثة لاكتساب مهارات جديدة تُمكنهم من أداء الأعمال بكفاءة عالية ومواجهة مُشكلات العمل. حيث جاءت إجابات المبحوثين على هذه الأسئلة بنسب مرتفعة وهذا ما أثبت صحتها.

أما **الفرضية الرابعة** (إنَّ اتباع أساليب حديثة لإدارة المعلومات المكتبية يؤدي إلى رفع كفاءة المكتبات، وتحسين جودة الخدمات المُقدمة) **فقد تحققت** من خلال إجابات المبحوثين (أمناء المكتبات) على أسئلة المقابلة المتمثلة بالسؤال (1-3) في المحور السادس المُتعلق باستخدام الأساليب الحديثة في إدارة المعلومات، بالإضافة إلى إجاباتهم عن الأسئلة المتعلقة بتأثير إدارة المعلومات على المكتبة في المحور السابع، والتي وضحت أن استخدام هذه الأساليب انعكس على جودة الخدمات، ونوعية المصادر، وتحقيق رضا المستفيدين.

من خلال الدراسة العملية نجد أنَّ **الفرضية الخامسة** (إنَّ استخدام نظام معلومات مُتكامل لإدارة المعلومات في الجامعة يوفر الوقت والجهد، وينعكس إيجاباً على عمل المكتبة) **تحققت** من خلال استخدام الجامعات الخاصة لنظام المعلومات الأوتوماتا وواجهة العرض الخاصة بالطلبة المُستفيدين الليرناتا حيث يُوفّران الوقت والجهد على الطلبة والعاملين، وقد ظهر انعكاس عمل نظام المعلومات على عمل المكتبة من خلال المحور الخامس في الاستبيان الذي يوضح تأثير إدارة المعلومات في الجامعات على مكتباتها.



✓ النتائج والمقترحات.

نتائج الدراسة:

بعد الانتهاء من الدراسة الميدانية في الجامعات الخاصة لمعرفة كيف تتم عملية إدارة المعلومات فيها ومدى تأثير ذلك على مكتباتها خرجت الدراسة بالنتائج الآتية:

1. اعتماد الجامعات الخاصة الثلاث على الأسلوب الآلي والأسلوب اليدوي في عملية إدارة المعلومات وتنظيمها.
2. الجهة المسؤولة عن عملية إدارة المعلومات الخاصة بالجامعات هي الإدارة العليا بالتعاون مع رؤساء الأقسام.
3. تبين نتائج الدراسة أن الجامعات الخاصة توفر دعماً مالياً للنهوض بعملية إدارة المعلومات فيها بنسبة 57,14% في جامعة الأندلس، ونسبة 71,43% في جامعة المنارة والشام الخاصة. وهي بحاجة لدعم مالي أكبر للإيفاء بالاحتياجات.
4. تتنوع التقنيات التي تستخدمها الجامعات في إدارة معلوماتها وتنظيمها من أجهزة حواسيب وقواعد بيانات وشبكات معلومات، التي تعمل على نقل المعلومات وتبادلها وإيصالها للمستفيد في الوقت المناسب.
5. تمتلك الجامعات الثلاث عينة الدراسة شبكة داخلية "انترنت" تُسهل عملية تبادل المعلومات بين الأفراد، بالإضافة إلى وجود قاعدة بيانات تحتوي على جميع المعلومات الخاصة بهم.
6. تمثلت الصعوبات التي تواجه القائمين على عملية إدارة المعلومات بقلّة توفر أجهزة الحواسيب بما يتناسب مع أعداد العاملين؛ فضلاً عن قلّة توفر المؤهلات لدى العاملين في الأقسام المختلفة وعدم وجود خبرة عملية كافية للعاملين الجدد.
7. اعتماد الجامعات الخاصة الثلاث عينة الدراسة على نظام المعلومات الأوتوماتا لإدارة معلوماتها وتسيير أعمالها وأنشطتها المختلفة، الذي يتكون من نظام فرعي في كل قسم، خاص بالمهام التي يقوم بها العاملون في هذا القسم.
8. يتمتع نظام المعلومات المستخدم بالمرونة العالية فضلاً عن إمكانيات البحث والاسترجاع والتعديل والحذف، وإعداد تقارير جاهزة؛ مع توفير الأمن والسرية للمعلومات والدقة العالية في النتائج.



9. تُبين من نتائج الدراسة أنه من السلبات التي تؤخذ على نظام المعلومات المطبق أنه يحتاج لوقت طويل لتحديث القرارات التي تصدر وتطبيقها ضمن النظام.
10. أظهرت النتائج أن الأرشفة التقليدي يرتب وفق خطة وآلية معينة، إما هجائياً، أو حسب النوع، أو زمنياً أو حسب تاريخ الورود، والوثائق التي تُدار في الجامعات الخاصة هي عبارة عن أضاير خاصة بالطلاب وملفات الموظفين، وقرارات إدارية، وطلبات شراء وبيع وأوامر صرف، فضلاً عن استبيانات للطلبة، وأعضاء الهيئة التدريسية.
11. تبين من خلال الدراسة العملية أن أمناء المكتبات في كل من جامعة الشام والمنارة الخاصة من المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات ؛ بينما أمين المكتبة في جامعة الأندلس الخاصة غير متخصص.
12. أظهرت النتائج أن درجة إتقان أمناء المكتبات للغة الإنجليزية بدرجة ممتازة، مما يمكنهم من التغلب على الصعوبات اللغوية التي تصادفهم في تنظيم المصادر باللغة الإنجليزية، وينعكس في قدرتهم على تلبية احتياجات المستفيدين بالسرعة القصوى.
13. تبين من خلال النتائج تنوع أشكال مصادر المعلومات في مكتبات الجامعة الخاصة، مما يساهم في تلبية احتياجات المُستفيدين المُختلفة.
14. من الصعوبات التي تُواجه أمناء المكتبات وجود مراجع علمية قديمة نوعاً ما، وعدم القدرة على تأمين معظم العناوين المطلوبة بسبب العقوبات المفروضة.
15. تعتمد مكتبات جامعة الشام والمنارة الخاصة على نظام كوها والنظام الفرعي للأوتوماتا، لأداء أعمالها، وتقديم خدماتها، في حين تعتمد مكتبة جامعة الأندلس على الواجهة الخاصة بها من نظام الأوتوماتا فقط.
16. يتجلى التأثير الكبير لعملية إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة على مكتباتها من خلال ربطها بنظام إدارة المعلومات الأوتوماتا المطبق في الجامعات من خلال واجهة خاصة بها؛ مما يؤدي إلى اختصار الوقت والجهد في العمل المكتبي.
17. تتم عملية إدارة المعلومات في الجامعة بصورة تؤدي إلى تطوير كفاءة العمل في المكتبات فيما يخص إدارة المجموعات المكتبية، وتحسين نوعية المصادر، وتقديم خدمات أفضل.



بناء على ما خرجت به الدراسة من نتائج نقترح ما يأتي :

1. اعتماد نموذج SWOT لتحليل بيئة العمل في الجامعات والذي من شأنه الوقوف على نقاط القوة والضعف، ومعرفة الفرص والتهديدات مما يعطي متخذي القرار في الجامعات المعلومات الكافية لمعرفة نقاط الضعف لتلافيها.
2. الأخذ برأي العاملين ووجهات نظرهم عند إعداد الخطط والسياسات التي من شأنها تطوير آلية العمل وتحسينها؛ بوصفهم الجهة التنفيذية والعصب الأول لتطبيقها.
3. توفير الدعم المالي الكافي والأجهزة والتقنيات من: حواسيب وطابعات من شأنها تيسير العمل؛ بما يتناسب مع أعداد العاملين في كل قسم من أقسام الجامعات، وعلى وجه الخصوص جامعة الأندلس الخاصة لتزويد الأقسام المختلفة بكل ما تحتاج إليه لإدارة معلوماتها.
4. القيام بدورات تدريبية بشكل دوري لتمكين العاملين الجدد من إتقان العمل على نظام المعلومات المستخدم، وإكساب العاملين القدامى المهارات والخبرة الكافية لعملية إدارة المعلومات.
5. ضرورة اعتماد نظام كوها في مكتبة جامعة الأندلس أسوة بجامعة المنارة والشام الخاصة ، لما يحققه من مزايا في أداء الأعمال وتقديم الخدمات، وتكامل عمله مع الواجهة الفرعية لنظام الأوتوماتا.
6. القيام بدورات تدريبية للعاملين في المكتبات للتعامل مع نظام كوها والنظام الفرعي للأوتوماتا.
7. تفعيل دور مركز البحث العلمي في الجامعات الخاصة، وتزويده بشبكة الإنترنت للقيام بدوره في عملية البحث العلمي، وخدمة كل من الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية.



قائمة المصادر والمراجع:

المصادر العربية:

- 1- الآي، محمد كامل.(2019).تحليل البيئة الخارجية للإدارة العليا في المستشفيات الحكومية باستخدام نموذج "بيستل" ودوره في إدارة الأزمات"دراسة تطبيقية على مجمع الشفاء الطبي". إشراف: نظام محمود الأشقر .رسالة ماجستير.. غزة: الجامعة الإسلامية.
- 2- إسماعيل،سعدأحمد. (2019). الأنظمة الآلية المتكاملة للمكتبات ومراكز المعلومات: نظام السيمفوني نموذجاً. مجلة آداب الرافدين، العدد 78.
- 3- إبراهيم، زينب محمد.(2015).استخدام نظام كوها في المكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبات جامعة النيلين السودان.. إشراف أبغوف محمد أحمد إبراهيم .. رسالة ماجستير .. جامعة الجزيرة: كلية التربية، قسم المكتبات والمعلومات.
- 4- أبوجزر، بشار يوسف.(2018). دور تكنو استراتيجيات إدارة المعلومات في تحسين جودة اتخاذ القرار بشركة توزيع الكهرباء في محافظات غزة.رسالة ماجستير. إشراف:محمود عبد الرحمن الشنطي. أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا.
- 5- أبو زيد،علي عبد الرحمن. (2017). دور النظم الخبيرة في اتخاذ قرارات الإدارات العليا في وزارة الصحة الفلسطينية. علي عبد الرحمن أبو زيد؛ إشراف تامر سعد فطير. رسالة ماجستير.. أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا .. جامعة الأقصى.
- 6- أحمد ، فرج أحمد. (2015). أسس بناء وتطوير استراتيجيات إدارة المعلومات ودورها في دعم المؤسسات المعلوماتية. Cybrarians Journal ، ع 38.
- 7- أوحيدة، عبدالحكيم.(2012). أهمية إدارة المعلومات في تخطيط موارد المؤسسة: دراسة وصفية تحليلية لصندوق الضمان الاجتماعي . إشراف محمد أبو القاسم الرتيمي."رسالة ماجستير".. الأكاديمية الليبية: قسم الإدارة والتنظيم.
- 8- إيمان، بوزيد ، خيرة،زقاوي ، وسهام، طيبي.(2021). دور أخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة تيارت - ابن خلدون . إشراف: خنيوي عبدالرزاق، رسالة ماجستير .. جامعة ابن خلدون: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية.



- 9- بختة، عبدالله. (2017). إدارة المكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات : المكتبة الجامعية بوهزان/مستغانم نموذجين. إشراف وزار سليمان. الجزائر:جامعة مستغانم.
- 10- بلقاسم، مرغني.(2014).نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار : دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-الوادي. "رسالة ماجستير".. جامعة قاصدي مرباح: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية.
- 11- بوالشعور، آسيان (2017).دور أخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة: دراسة حالة مؤسسة تكرير البترول بسكيكدة.. الجزائر :جامعة باجي مختار عنابة.
- 12- التهامي،مجاهد هاشم الحسن.(2020). نظم المعلومات الإدارية. جامعة وادي النيل: كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.
- 13- تومي، عبد الرزاق(2006).تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية. العدد 15. الجزائر: مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية.
- 14- جمعة، محمود حسن.(2018). تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة. المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية. ع11. جمهورية العراق: كلية الإدارة والاقتصاد.
- 15- الحدراوي، حامد كريم. (2011). تكنوستراتيجية إدارة المعلومات: مفاهيم ونماذج. — جامعة الكوفة: كلية الإدارة والاقتصاد. — مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج13 ، ع2، ص33-58.
- 16- الحدراوي، حامد كريم. (2012). دور تكنوستراتيجية إدارة المعلومات في تحقيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة للمنظمات التعليمية: دراسة حالة في كلية الطب. — جامعة الكوفة. — ع27، ص283-319.
- 17- الحدراوي، حامد كريم.(2018).تكنوستراتيجية إدارة المعلومات ودورها في فاعلية إدارة الأزمات في ظل التوجهات الإدارية المعاصرة:دراسة تطبيقية في جامعة الكوفة. — جامعة باتنة:كلية العلوم الاقتصادية والتجارية.
- 18- حرز، إبراهيم عبدالرحمن.(2015). واقع إدارة المعلومات الأمنية ودورها في صنع القرار بوزارة الداخلية في المحافظات الجنوبية. — إشراف هشام سليم المغاري . رسالة ماجستير . فلسطين: جامعة القدس.



- 19- حسين، رسل جاسم فليح ، عباس، أمل فاضل.(2018). التشخيص الاستراتيجي لواقع إدارة المكتبات الجامعية العراقية وفقاً للتحليل الرباعي Swot المكتبة المركزية في جامعة بغداد أنموذجاً. المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق. مج1، ع1. كلية الآداب: الجامعة المستنصرية. ص81-ص116.
- 20- حلاق، ريماء علي. (2014). دور إدارة المعرفة في اتخاذ القرارات من وجهة نظر المديرين والمدرسين في المدارس الثانوية العامة في مدينة دمشق. إشراف فاضل حنا. "رسالة ماجستير". — جامعة دمشق: كلية التربية، قسم التربية المقارن.
- 21- حلقان، عبد العاطي، وعبد العزيز، أحمد. (2014). متطلبات تطبيق منهجية Six Sigma لتحسين أداء الجهاز الإداري بكلية التربية بحفر الباطن. المجلة التربوية. — جامعة الدمام: كلية التربية. — العدد الثامن والثلاثون.
- 22- حنيفة، بونوار. (2019). التطبيقات الآلية في المكتبات ومراكز المعلومات: المكتبة المركزية لجامعة عبد الحميد بن باديس — مستغانم "نموذجاً". إشراف: لزرق هوري. "رسالة ماجستير". — جامعة مستغانم: كلية العلوم الاجتماعية.
- 23- خرميط، فاضل عبد. (2010). دور نظم المعلومات والتكنولوجيات المعاصرة في تطوير إجراءات العمل الإداري والفني في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة وثائقية. — جامعة واسط: كلية الإدارة والاقتصاد.
- 24- داود، أفنان وسيم. (2018). تحليل البيئة الداخلية (باستخدام نموذج ماكينزي) ودوره في إدارة الأزمات في قطاع غزة دراسة تطبيقية على المديرية العامة للدفاع المدني الفلسطيني. إشراف: زياد حسن أبو هين. "رسالة ماجستير". فلسطين: الجامعة الإسلامية.
- 25- درويش، محمد فاروق. (2017). أثر استخدام العناصر المادية لنموذج ماكينزي للتحليل الاستراتيجي على إدارة العلاقة مع الممولين بمصلحة الضرائب المصرية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية. جامعة قناة السويس: كلية التجارة الإسماعيلية، مج8، العدد الأول.
- 26- الدهان، جنان مهدي. (2011). تكنوسراتيجية إدارة المعلومات ودورها في تحقيق الميزة التكنولوجية التنافسية المستدامة: دراسة استطلاعية لعينة من المنظمات العربية والأجنبية. إشراف علاء فرحان طالب. "رسالة ماجستير". .. جامعة كربلاء: كلية الإدارة والاقتصاد.



- 27- زكية، موطن.(2016). واقع تطبيق نظام المعلومات المحاسبي في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة لمديرية الجهوية لتوزيع الكهرباء والغاز. إشراف: جيلالي قالون. "رسالة ماجستير". الجزائر: جامعة أحمد دراية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية.
- 28- زهرة،بزاوية.(2015).مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات: دراسة ميدانية بالمؤسسات الوثائقية لولاية وهران.إشراف:عبورة ناجي يمينه."رسالة ماجستير". — جامعة وهران:كلية العلوم الإنسانية.
- 29- زويلخة،واليد.(2017).دور النظم الآلية في تحديث المكتبات الجامعية: المكتبات المركزية الجامعية بالمغرب الجزائري نموذجاً. إشراف: عبد الإله عبد القادر. "أطروحة دكتوراه". — الجزائر:جامعة وهران.
- 30- السبتي،عبدالمالك. (2004). تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجزائرية بين الرغبة في التغيير والصعوبات. مجلة الإعلام العلمي والتقني. مج14، ع1 — الجزائر: مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني. ص9-20.
- 31- سعيدي، محمد. (2015). تكنولوجيا نظم المعلومات في إدارة تواصل المخاطر"نظم معلومات الحفر نموذجاً": دراسة وصفية لقسم عمليات تنقيب مؤسسة سونا طراك .. إشراف محمد الصغر ذكاوجة. "رسالة ماجستير" .. جامعة قاصدي : كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- 32- السقا،زياد هاشم.(د.ت). تكامل نظم المعلومات المحاسبية وفق مدخل تكنوستراتيجية إدارة المعلومات لتحقيق الأهداف الاستراتيجية لمنظمات الأعمال .. كلية الإدارة والاقتصاد: جامعة الموصل.
- 33- سهيلة،ساخي. (2017). تأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية: المكتبة المركزية لجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم . إشراف وزار سليمان."رسالة ماجستير" .. الجزائر: جامعة مستغانم.
- 34- شريفي،علي، العسل،البتول. (٢٠٢١) النظم الآلية المستخدمة في المكتبات الجامعية نظام PMB نموذج المكتبة المركزية لجامعة أبو بكر بلقايد تلمسان.رسالة ماجستير.إشراف فرعون حمو. جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم.
- 35- الشهريلي، أنعام توفيق، والوائلي،زينب عبد الواحد.(2014). جودة الأداء التقني بإدارة المعلومات وتأثيره في زيادة الكفاء والفاعلية المؤسسية. — المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات ، مج6 ، ع3، ص32-49.



- 36- الشيخ،حنان. (2018). تصوّر مُقترح لبناء نظام خبير في تنمية مهارات إنتاج ملفات الإنجاز الالكترونية لدى معلمات المرحلة الابتدائية بمنطقة الباحة. إشراف زينب العربي .. المجلة العلمية لكلية التربية ، المجلد الرابع والثلاثون ، العدد الحادي عشر .. جامعة أسيوط: كلية التربية.. ص380-410.
- 37- صباح،صياد. (2018). أنظمة المعلومات وتأثيراتها على تنافسية المؤسسة الجزائرية. رسالة ماجستير، إشراف حبيب بن باير. جامعة وهران: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- 38- صالح،منى هادي. (2017). تكنولوجيا المعلومات وأثرها على المكتبات الجامعية من جهة نظر المستفيدين .. مجلة التقني ، مج 30 ، ع 4، ص347-362.
- 39- صبرينة، كشار. (د.ت). انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على المهنة المكتبية بين التأقلم والزوال...؟؟؟ دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية العربي بن مهيدي أم البواقي. معهد علم المكتبات والتوثيق.
- 40- صايحة، خراشية. (2017). تكنولوجيا المعلومات ودورها في إحداث التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قالما نموذجاً.. إشراف بن زايد عبد الرحمن .. "رسالة ماجستير" .. جامعة 8 ماي.
- 41- ضوالبيت، حمد أحمد رابح، وعبدالله،يوسف عيسى. (2017). دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير خدمات المعلومات: دراسة حالة مكتبات جامعة ولاية شمال كردفان . مجلة جامعة السلام، ع 4، ص123 . 158.
- 42- الطائي،فيصل علوان.(2017). واقع استخدام نظام كوها في مكتبة العتبة الحسينية المقدسة: من وجهة نظر المُستفيدين.. المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات .. مج 8، ع 1 .. جامعة كربلاء: الجامعة المُستنصرية.
- 43- عبد الرزاق، جنان صادق. (2010). تأثير تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعلومات والمعرفة .. الجامعة المستنصرية: كلية الآداب.. مجلة كلية التربية الأساسية، جامعة بابل، ع 3، ص159 . 168.
- 44- عبد الجواد،صبري فايق.(2005). تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. رسالة ماجستير.إشراف:رشدي عبداللطيف سلمان. كلية التجارة.



- 45- عبد الغني، زغنونف. (2014). المعلومة وأهميتها في المجتمع المعلوماتي. ————— مجلة البحوث والدراسات الإنسانية.. ع9.. ص148-ص171.
- 46- عبدالفتاح قاري، عبدالغفور. (2000). معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. ————— الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية.
- 47- عبداللطيف، محمد. (2017). دور نظم تخطيط موارد المشروع ERP في دعم إدارة التكلفة خلال مرحلة تصميم المنتج.. مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، العدد الأول، المجلد الرابع والخمسون، جامعة الإسكندرية: كلية التجارة .. ص1-51.
- 48- عبدالله، خبابة. (د.ت). النظم الخبيرة ونظم دعم القرار كمدخل لاتخاذ القرار في المؤسسة.. خبابة عبدالله .. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير : جامعة المسيلة الجزائر.
- 49- علي، أحمد. (2012). مفهوم المعلومات وإدارة المعلومات. ————— مجلة جامعة دمشق ، مج 28 ، ع1، كلية الآداب: جامعة دمشق، ص512.475.
- 50- العيسى، سمير جمال. (2014). إدارة مصادر المعلومات والبيانات. الأكاديميون للنشر والتوزيع.
- 51- فادية، جغوبي. (2016). دور التحليل الاستراتيجي SWOT في تحسين أداء المنظمة: دراسة حالة مؤسسة مطاحن الزيبان القنطرة - بسكرة. إشراف حجازي إسماعيل ، رسالة ماجستير .. الجزائر: جامعة محمد خضير بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية .. ص124.
- 52- الفاعوري، أسماء مروان. (2012). أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في أمانة عمان الكبرى. إشراف: محمد سليم الشورة.. رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط: كلية إدارة الأعمال.
- 53- فروانة، أشرف حسني. (2015). دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء الإدارة المدرسية (دراسة تطبيقية على برنامج الإدارة المدرسية SMIS في وزارة التربية والتعليم العالي بمحافظات غزة. ————— جامعة الأقصى: أكاديمية السياسة والإدارة للدراسات العليا.
- 54- كريم، مراد. (2008). مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية. إشراف عبد المالك بن السبتي "اطروحة دكتوراه" . الجزائر: جامعة منتوري.
- 55- الكميشي، لطيفة علي. (٢٠٠٢). أخصائي المعلومات ودوره في إدارة المعرفة. جامعة طرابلس - ليبيا.



- 56- مراد، مرعي.(2010).أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية: دراسة حالة شركة Chialiprofiplast بسطيف. إشراف: عماري عمار. "رسالة ماجستير" .. الجزائر: جامعة فرحات عباس(سطيف)، قسم العلوم الاقتصادية.
- 57- مرغلاني، محمد أمين، والجامعي، فهد رجاء الله. (2015). أثر استخدام أساليب التقانة الحديثة في إدارة المعلومات على المديرين ومساعدتهم. دراسة تطبيقية في شركة المياه الوطنية والمديرية العامة للمياه بجدة .. مجلة المكتبات والمعلومات والتوثيق في العالم العربي، ع2، ص12-29.
- 58- مريم، رزوق.(2012).أهمية نظام المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية بمؤسسة الكهرباء والغاز بأم البواقي.إشراف:بوراس أحمد. "رسالة ماجستير" .. جامعة العربي بن مهيدي: كلية العلوم الاقتصادية.
- 59- المليكي .محمد عبد الجليل.(2019). أدوات التحليل البيئي الاستراتيجي في المؤسسات التعليمية(دراسة تحليلية). — جامعة آبل:كلية التربية. — مجلة القلم(علمية—دورية—محكمة)، ع12، ص340.310.
- 60- منيرة،قشنيطي.(2012).فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظام المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة-شركة الخطوط الجوية الجزائرية.إشراف:عظيمي أحمد."رسالة ماجستير" .. جامعة الجزائر:كلية العلوم السياسية والإعلام.
- 61- نادية،بن عدي.(2014).نظم المعلومات في المؤسسات التعليمية:المدرسة الوطنية متعددة التقنيات وهران. ENPO نموذجاً.إشراف: غوار عفيف. "رسالة ماجستير" وهران:جامعة السالمة.
- 62- ناصيف، ابتسام.(2014). واقع نظام إدارة المعلومات في إدارة مؤسسات رياض الأطفال بمدينة دمشق من وجهة نظر مديرات رياض الأطفال . مجلة جامعة دمشق، مج30، ع2، ص127-166.
- 63- النيل،الحارث عبد المنعم.(2019). نظم المعلومات الإدارية . جامعة شندي: كلية الاقتصاد والتجارة.
- 64- هيبة، زكريا محمد ، والسيد، محمود علي أحمد. (2016). التحليل البيئي باستخدام نموذج سوات (swot) في التعليم:مفهومه وآليات تطبيقه. - العلوم التربوية، جامعتي طيبة وللعريش. ع4، ج1، ص120-136.
- 65- ياسين،سعد غالب.(2005). أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات .. عمان.



- 66- يعقوب، توامي.(٢٠١٣). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية- دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار خلال الفترة ٢٠١٠-٢٠١٢. "رسالة ماجستير" . إشراف: محمد حسان بن مالك. جامعة قاصدي مرباح- ورقلة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- 67- يوسف، لمحنط.(2007).من إدارة المعلومات إلى إدارة المعرفة. إشراف: نابتي محمد الصالح."رسالة ماجستير". الجزائر: جامعة منتوري.

المواقع الالكترونية العربية:

- 1- حبيب مال الله ، إبراهيم، مفهوم المعلومات وأهميتها ،2016، تاريخ الدخول 2019/10/12، متاح في: www.ahewar.org
- 2- سرحان، عماد. (2017). إدارة المعلومات العلم الغائب عن الأذهان ، تاريخ الاسترجاع 2019/12/12، متاح في : <https://taelum.org/%D8%A5%D8%AF>
- 3- إدارة المعلومات: مفاهيم ومصطلحات ، تاريخ الدخول 2019/5/13، متاح في: <http://www.siironline.org/alabwab/alhoda-culture/011.html>
- 4- تأثير نظم المعلومات الجديدة في المؤسسة، تاريخ الدخول 2020/11/12 ، متاح في: <https://www.ust.edu>
- 5- نظم المعلومات الإدارية، تاريخ الدخول 2020/12/13، متاح في: <https://m.marefa.org>
- 6- نظم المعلومات الإدارية في المكتبات ومراكز المعلومات، تاريخ الدخول 2020/10/9، متاح في: <https://lectures.un.uobasrah.edu>



- 1–Ahmed,Mohammed imtias.Management information system in university libraries of Chhattisgarh.india.ravishankar Shukla university.from:
<https://www.imtiasexplores@gmail.com>
- 2–Arua,Godwin nwachukwu(2016).Effective information management in academic libraries Nigeria. Gornal of information and knowledge management. Vol7(1).pp.86–101. From: <http://www.agol.info/index.php>.
- 3–Bourgeois,Dave.(2015)What is an information system?
from://www.<busz06.pressbooks.com.
- 4–Chissano,Helena.(2021).Straregies for the development of hybrid – collectiins in academic libraries in Mozambique:Astudy of three academic libraries.master thesis.University of boras.
- 5–Butcher,David.Manging information.Vol5(2).1998. From:
<http://www.cramfield.ac.uk>
- 6–Dwi,Petrus.(2018).library information system audit senayan library management system management system.from:http://www.researchgate.net
- 7– Grant,Mitchell.strength,weakness,opportunity,andthreat(swot)analysis.2020.
- 8–Gondran.Natacha.(2001).Syste'me de diffusion information pour encourager les PME/PMI a'ameliorer leurs performances enviironnementales' intitut nationale des sciences appliques lyon france.
- 9– Kumar,Sharma agay. Knowledge management and new generation of libraries information services:Aconcepts. International gournal of library and information science. Vol1.(2010).pp.24–30. From: www.academicgornals.org.



- 10–Kearns,molly.(2004).Technology management in the effective implementatiin of change. Rochester institute of technology.
- 11–Parsons,Noah.(2018) What is aswot analysis , and how to do it right (with
From: <http://liveplan.com>
- 12–Radovic,Mirgana.The role of information management in decision making and business success. From: <http://ebooks.iem.bg.ac.rs>.
- 13–Rifaudeen.M.M(2012).Information management in library and its impact on sustainable library and information services with special reference to university of srilanka. From: <http://www.academia.edu>.
- 14– Sezgin,Emre. (2010).Information technology management – enhancement model.assessment of information technology use in organizations.Master thesis.
- 15–Vodacek,Leo.Information management concept,teaching applications. from: www.informations.wissen.chaft.org
- المواقع الالكترونية الأجنبية:
- 16–information management system(IMS).from: <https://www.techopedia.com>
- 17–what is information management.from: <https://www.apm.org.uk>
- 18– what is an information management process?from: <https://www.experian.co.uk>



الملاحق:

الملحق 1: أسئلة الاستبانة

الاستبانة

هذه الاستبانة موجهة إلى القائمين على عملية إدارة المعلومات (المديرون - رؤساء الأقسام) في الجامعات الخاصة (جامعة الشام الخاصة - جامعة المنارة الخاصة - جامعة الأندلس الخاصة)، وذلك في إطار القيام بإعداد رسالة ماجستير في قسم المكتبات والمعلومات، كلية الآداب والعلوم الإنسانية في جامعة دمشق. بعنوان:

إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة وتأثيرها على مكتباتها: دراسة وصفية تحليلية

أرجو تعاونكم معي لإنجاز هذه الرسالة، وذلك بتفضلكم بالإجابة عن أسئلة الاستبانة المرفقة، وأحيطكم علماً أن المعلومات ونتائج هذا الاستبانة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

والهدف الرئيس لهذا الاستبانة هو توضيح الدور الذي تقوم به الجامعات الخاصة في إدارة معلوماتها وانعكاس ذلك على مكتباتها.

مع العلم أن مفهوم عملية إدارة المعلومات: هي عملية تخطيط وتنظيم ومراقبة للمعلومات من أجل سهولة استرجاعها وإتاحتها للمستفيدين داخل مؤسسة المعلومات وخارجها؛ فضلاً عن توفير استخدام أكثر فاعلية للتقنيات الحديثة في تسهيل الوصول للمعلومات.

تعليمات :

- اقرأ بعناية مجموعة الأسئلة.
- ضع علامة √ في المكان المناسب للإجابة.
- يمكن تحديد أكثر من خيار.
- ذكر الاسم اختياري.

المحور الأول: بيانات شخصية:



1- الجنس:

2 ذكر 2 أنثى

2- الدرجة العلمية:

2 دكتوراه

2 ماجستير

2 إجازة جامعية

2 معهد متوسط.

2 ثانوية.

3- درجة إتقان اللغة الانكليزية:

2 ممتاز 2 جيد جداً 2 جيد 2 وسط 2 ضعيف

4- القدم الوظيفي:

2 1-5 سنة

2 6-10 سنوات

2 11-15 سنة

2 أكثر من 15 سنة

5- المنصب الإداري:

2 مدير 2 مساعد مدير 2 رئيس قسم 2 رئيس شعبة

المحور الثاني: إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة.

1- ماهي أنواع المعلومات التي يتم التعامل معها في الجامعة؟

2 معلومات تربوية 2 معلومات تعليمية

2 معلومات توجيهية 2 معلومات إنجازية



2- ماهي أشكال المعلومات التي يتم التعامل معها ؟

نصية ٢ صور ٢ أرقام ونسب مئوية وإحصاءات ٢ جداول ورسوم بيانية

3- ماهي مصادر المعلومات الموجودة في الجامعة؟

مصادر المعلومات الورقية ٢ مصادر المعلومات الالكترونية ٢ مواد سمعية بصرية

4- ماهي المعلومات التي يتم التعامل معها وفق الخطط التي يتم وضعها ؟

المعلومات الاستراتيجية ٢ المعلومات التكتيكية ٢ المعلومات التشغيلية

5- ماهي الأساليب المتبعة في عملية إدارة وتنظيم المعلومات؟

الأسلوب اليدوي ٢ الأسلوب الآلي

6- من هي الجهات المسؤولة عن عملية إدارة المعلومات في الجامعة؟

الإدارة العليا ٢ رؤساء الأقسام

رؤساء الشعب ٢ لجان خاصة

7- المهارات التي يمتلكها الأشخاص القائمين على عملية إدارة المعلومات هي حصيلة:

دورات تدريبية ٢ خبرات عمل سنوية ٢ تعلّم ذاتي

8- توفر الجامعة الدعم المالي الكافي للنهوض بعملية إدارة المعلومات فيها؟

أوافق بشدة ٢ أوافق ٢ لأوافق ٢ لأوافق بشدة

9- يتم اتباع أسلوب المكافآت والحوافز للعاملين القائمين على عملية إدارة المعلومات؟

أوافق بشدة ٢ أوافق ٢ لأوافق ٢ لأوافق بشدة

10- توفر إدارة المعلومات الأمان والسرية للمعلومات المتداولة:

أوافق بشدة ٢ أوافق ٢ لأوافق ٢ لأوافق بشدة



11- تُساعد عملية إدارة المعلومات على تزويد الإدارة بالمعلومات ذات العلاقة بالمشكلات التي تواجه العاملين وعلاجها:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لأوافق ☐ لأوافق بشدة

12- تؤدي إدارة المعلومات إلى السيطرة على أصول المعلومات (سجلات مكتوبة، بيانات، صور، تسجيلات) :

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لأوافق ☐ لأوافق بشدة

13- تعمل إدارة المعلومات على إنجاز الأنشطة والمهام ومتابعة عمليات الإدارة المختلفة بأقل وقت وجهد:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لأوافق ☐ لأوافق بشدة

14- توفر عملية إدارة المعلومات المعلومات الدقيقة لصانع القرار:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لأوافق ☐ لأوافق بشدة

15- تتسم المعلومات المقدمة لصانع القرار بالمصداقية والدقة:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لأوافق ☐ لأوافق بشدة

16- تساهم إدارة المعلومات في تحقيق أهداف المؤسسة ورسم سياستها:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لأوافق ☐ لأوافق بشدة

17- تتجلى الأهمية التي تحققها عملية إدارة المعلومات في الجامعة:

☐ توفير المعلومات وتجهيزها للمديرين لاستخدامها في اتخاذ القرارات

☐ تحسين مستوى الخدمات المكتبية

☐ الرقابة الجيدة على الأداء

☐ توفير الوقت والجهد في متابعة عمليات الإدارة المختلفة

18- تتمثل المشاكل والصعوبات التي تواجه القائمين على عملية إدارة المعلومات في:

☐ عدم وجود خبرة عملية كافية

☐ قلة توفر الأجهزة والنظم الداعمة لعملية إدارة المعلومات

☐ عدم توفر المؤهلات العلمية المناسبة

☐ عدم وجود استراتيجية واضحة تدعم عملية إدارة المعلومات



المحور الثالث : تكنولوجيا المعلومات ودورها في إدارة المعلومات:

1- ماهي التقنيات التي تستخدمها الجامعة في إدارة معلوماتها؟

أجهزة الحواسيب 2 قواعد البيانات 2 شبكات المعلومات

2- تعمل التقنيات المستخدمة على نقل المعلومات وتبادلها داخل الجامعة:

أوافق بشدة 2 أوافق 2 لأوافق 2 لأوافق بشدة

3- يسهم استخدام التقنيات الحديثة في السيطرة على الكم الهائل من المعلومات التي تتعامل معها الجامعة:

أوافق بشدة 2 أوافق 2 لأوافق 2 لأوافق بشدة

4- يُمكن استخدام التقنيات الحديثة لأداء الأعمال والمهام الاستراتيجية والتخفيف من أعباء الأعمال الروتينية:

أوافق بشدة 2 أوافق 2 لأوافق 2 لأوافق بشدة

5- تُساعد التقنيات المستخدمة في سرعة إيصال المعلومات إلى المستفيد في الوقت المناسب من خلال إتاحة المعلومات عبر شبكة الانترنت:

أوافق بشدة 2 أوافق 2 لأوافق 2 لأوافق بشدة

6- تؤدي التقنيات الحديثة إلى تقليص الحيز المكاني الذي يتطلبه تخزين مصادر وأوعية المعلومات:

أوافق بشدة 2 أوافق 2 لأوافق 2 لأوافق بشدة

7- تُعزز التقنيات عملية التحكم والرقابة الأولية على الوثائق ومنع تسربها خارج الإدارة:

أوافق بشدة 2 أوافق 2 لأوافق 2 لأوافق بشدة

8- يوجد لدى الجامعة شبكة داخلية فعالة (انترانت) تسهل عملية تبادل المعلومات بين الأفراد:

أوافق بشدة 2 أوافق 2 لأوافق 2 لأوافق بشدة

9- تمتلك الجامعة قاعدة بيانات تحتوي على جميع المعلومات الخاصة بها:

أوافق بشدة 2 أوافق 2 لأوافق 2 لأوافق بشدة



10- يتم الاعتماد على نظام معلومات في إدارة المعلومات وأداء المهام والأنشطة المختلفة:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لأوافق ☐ لأوافق بشدة

(ملاحظة) في حال الإجابة عن السؤال السابق بالموافقة يرجى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

11- يعمل نظام المعلومات المستخدم على الارتقاء بالأداء وإمداد الإدارة بالمعلومات الدقيقة وبالوقت المناسب:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لأوافق ☐ لأوافق بشدة

12- يضمن نظام المعلومات التنسيق والانسجام بين الأفراد في بيئة العمل، وتسهيل انسياب المهام بينهم:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لأوافق ☐ لأوافق بشدة

13- يتمتع نظام المعلومات المطبق بالمرونة والديناميكية والكفاءة العالية:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لأوافق ☐ لأوافق بشدة

14- يُساعد نظام المعلومات على التخلص من الروتين الناتج عن العمل البشري:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لأوافق ☐ لأوافق بشدة

15- يُساهم نظام المعلومات في تنظيم الأعمال المختلفة والاجتماعات:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لأوافق ☐ لأوافق بشدة

16- يتم تدريب العاملين على كيفية التعامل مع نظام المعلومات الذي تعتمد الجامعة:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لأوافق ☐ لأوافق بشدة

17- تتجلى الأهمية التي يحققها استخدام نظم المعلومات في الجامعة:

☐ تسهيل عملية الاتصال والتنسيق وتبادل المعلومات بين الأقسام المختلفة

☐ تسهيل عملية إعداد التقارير

☐ توفير الوقت والجهد

☐ الدقة في إنجاز العمل

18- ما المعوقات التي تواجه القائمين على استخدام نظام المعلومات في إدارة المعلومات؟

☐ عدم امتلاك المهارات اللازمة للتعامل مع النظام المطبق.



❑ كثرة الأعطال بالأجهزة وعدم توفر الصيانة المطلوبة

❑ قلة عدد الأجهزة المتوفرة في الأقسام المختلفة

❑ عدم إخضاع العاملين لدورات تدريبية .

19- ما مزايا نظام المعلومات المتبع في الجامعة؟ ما المشاكل الناجمة عن استخدامه؟

.....

المحور الرابع: تكنولوجيا إدارة المعلومات:

1- تعتمد الجامعة على وضع خطط استراتيجية لإدارة معلوماتها:

❑ أوافق بشدة ❑ أوافق ❑ لأوافق ❑ لأوافق بشدة

2- يوجد خطة عمل مدروسة من قبل الإدارة العليا للحصول على المعلومات من أجل تحقيق الأهداف والرؤيا المستقبلية للجامعة:

❑ أوافق بشدة ❑ أوافق ❑ لأوافق ❑ لأوافق بشدة

3- ماهي أنواع الخطط الموضوعية؟

❑ خطط قصيرة المدى ❑ خطط متوسطة المدى

❑ خطط بعيدة المدى ❑ جميع ما سبق ذكره

4- تتم دراسة الجدوى للخطط الموضوعية قبل اعتمادها:

❑ أوافق بشدة ❑ أوافق ❑ لأوافق ❑ لأوافق بشدة

5- تساعد الاستراتيجية المطبقة على الاستفادة القصوى من كل الخدمات والوظائف التي توفرها التقنيات الحديثة:

❑ أوافق بشدة ❑ أوافق ❑ لأوافق ❑ لأوافق بشدة

6- تتوفر لدى الجامعة بنية تحتية تكنولوجية تدعم وتساند أعمال المؤسسة وعملياتها:

❑ أوافق بشدة ❑ أوافق ❑ لأوافق ❑ لأوافق بشدة

7- تتوفر لدى الجامعة موارد مالية لتطبيق أي برنامج أو نظام يخدم بيئة العمل:



☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لاأوافق بشدة

8- تمتلك الجامعة كفاءة إنتاجية في الأجهزة والمعدات والعنصر البشري:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لاأوافق بشدة

المحور الخامس: تأثير إدارة المعلومات في الجامعات الخاصة على مكتباتها.

1- تتم عملية إدارة المعلومات في الجامعة بصورة تؤدي إلى رفع كفاءة المكتبات وتطوير أعمالها:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لاأوافق بشدة

2- تتم عملية إدارة المعلومات في الجامعة بشكل بصورة تُساعد المكتبة على تحقيق أهدافها:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لاأوافق بشدة

3- تُسهم إدارة المعلومات في الجامعة بتحقيق التعاون بين القائمين على تنمية المجموعات وأعضاء الهيئة التدريسية لاختيار الموضوعات المناسبة:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لاأوافق بشدة

4- تضمن إدارة المعلومات في الجامعة عملية تنمية المجموعات المكتبية وتنظيمها والحفاظ عليها:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لاأوافق بشدة

5- تتم إدارة المعلومات في الجامعة بالشكل الذي يأخذ بالحسبان رغبات المستفيدين والعاملين فيها أثناء انتقاء المصادر:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لاأوافق بشدة

6- تُساعد عملية إدارة المعلومات على كشف مواطن القوة والضعف في المجموعات المكتبية:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لاأوافق بشدة

7- توفر عملية إدارة المعلومات المطبقة الوقت والجهد والتكلفة في العمل المكتبي:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لاأوافق بشدة

8- تتم عملية إدارة المعلومات في الجامعة بطريقة تُحقق رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة:



☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لاأوافق بشدة

9- تحسّن عملية إدارة المعلومات جودة الخدمات بما يتناسب مع التطورات الحاصلة في المجال:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لاأوافق بشدة

10- يأخذ القائمون على عملية إدارة المعلومات بالحسبان رسم السياسات، وصياغة الخطط لتطوير واقع المكتبة، وتزويدها بالنظم الآلية المتكاملة لتطوير خدماتها:

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لاأوافق بشدة

11- كيف يتجلّى تأثير عملية إدارة المعلومات المطبقة في الجامعة على مكتبة الجامعة من وجهة نظرك؟

.....



الملحق 2: أسئلة المقابلة.

أسئلة المقابلة موجهة إلى أمناء مكاتب الجامعة الخاصة.

المحور الأول: بيانات شخصية :

1- المؤهل العلمي:

متخصص في علم المكتبات والمعلومات

غير متخصص (يرجى تحديد الاختصاص)

2- درجة إتقان اللغة الانكليزية:

ممتاز جيد جداً جيد وسط ضعيف

3- الخبرة باستخدام التقنيات الحديثة:

ممتاز جيد جداً جيد وسط ضعيف

4- القدم الوظيفي:

1-5 سنة

6-10 سنوات

11-15 سنة

أكثر من 15 سنة

المحور الثاني: المجموعات المكتبية.

1- ماهي أشكال مصادر المعلومات الموجودة في المكتبة؟

كتب دوريات رسائل جامعية وثائق المترجمات مواد سمعية وبصرية مصغرات فيلمية

مشاريع تخرج

2- ما أعداد مصادر المعلومات الموجودة في المكتبة؟

3- لغات مصادر المعلومات الموجودة في المكتبة باللغة العربية فقط؟ أم أن هناك لغات أخرى؟

4- كيف تُنظم مصادر المعلومات الموجودة في المكتبة؟

الأسلوب اليدوي الأسلوب الآلي



5- ماهي الصعوبات التي تواجه أمين المكتبة في التعامل مع مصادر المعلومات بأشكالها؟

المحور الثالث: بناء وتنمية المجموعات المكتبية:

1- من يقوم بعملية التزويد التي تعتمد عليها المكتبة في إغناء مجموعاتها؟

أمين المكتبة أعضاء الهيئة التدريسية لجنة خاصة بعملية التزويد

2- ماهي طرائق التزويد التي تعتمد عليها المكتبة في إغناء مجموعاتها؟

الشرء التبادل الإهداء

3- هل تُزوّد المكتبة بأعداد مصادر معلومات تتناسب مع أعداد المستفيدين وتخصصاتهم؟

نعم لا

4- هل يؤخذ بالحسبان آراء الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية عند عملية الاختيار؟

نعم لا

5- هل مصادر المعلومات التي يتم اقتناؤها ذات صلة وثيقة بالمناهج والمقررات الدراسية؟

نعم لا

6- هل عملية التقويم للمجموعات المكتبية تتم على أساس:

حدثة المجموعات، ودقة المعلومات.

مدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين

مدى استخدام المجموعات من قبل المستفيدين

صلاحية المجموعات للاستخدام والتداول

مدى علاقتها بالمناهج التعليمية التي تعتمد عليها الجامعة.

7- هل يتم صيانة وتجليد المجموعات المكتبية التي تحتاج إلى ترميم؟

نعم لا

8- ما الصعوبات التي تواجه القائمين على عملية بناء المجموعات المكتبية؟



المحور الرابع: العمليات الفنية:

1- ما نظام التصنيف المُتبع في تنظيم المجموعات المكتبية؟

② تصنيف ديوي العشري

② التصنيف العشري العالمي

② تصنيف مكتبة الكونغرس

2- هل خضع القائمين على عملية التصنيف لدورات تدريبية حول كيفية استخدام نظام التصنيف المُتبع في كل مكتبة؟

② نعم ② لا

3- ما الصعوبات التي تواجهك في أثناء التعامل مع خطة التصنيف المُتبعة في مكتبك؟

② صعوبات ناجمة عن استخدام الخطة والجدول المساعدة

② صعوبات لغوية

② صعوبات في التعامل مع أشكال مصادر المعلومات

② صعوبات في تحديد التخصص الموضوعي لمصدر المعلومات

4- ما نوع الفهرسة التي تتبعها المكتبة في فهرسة مجموعاتها المكتبية؟

② الفهرسة التقليدية ② الفهرسة الآلية

5- ما أشكال الفهارس التي تُساعد المستفيدين في التعرف على أوعية المعلومات الموجودة في المكتبة؟

② الفهرس المطبوع ② الفهرس المحزوم

② الفهرس البطاقي ② الفهرس المحوسب

6- ماهي مصادر المعلومات تُعدّ كشافات لها؟ وهل يتم إعداد مستخلصات لمصادر المعلومات الموجودة في المكتبة؟

المحور الخامس: الخدمات المكتبية:



1- ماهي خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين؟

خدمة الإعارة الخدمة المرجعية

الإحاطة الجارية البث الإنتقائي للمعلومات

2- هل تقوم المكتبة بإعداد بروتوكولات تعريفية بالخدمات المقدمة، والمصادر التي تمتلكها، والمصادر الجديدة؟

نعم لا

3- هل تقوم المكتبة بعمل دورات تدريبية وورش عمل تُعرف المستفيد بكيفية التعامل مع مصادر المعلومات؟

نعم لا

4- هل يُنسّق بين المكتبة وأقسام الكليات لإقامة معارض مشتركة؟

نعم لا

المحور السادس: تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في إدارة المجموعات المكتبية:

1- ماهي تقنيات المعلومات التي تعتمد عليها المكتبة في إدارة مصادر ومجموعات المكتبة؟

أجهزة الحاسبات الآلية الفهارس المحسبة

قواعد البيانات شبكات المعلومات

2- هل تمتلك المكتبة بنية تحتية متكاملة (موارد مادية - بشرية - تكنولوجية) لإدارة معلوماتها؟

نعم لا

3- ما نظام المعلومات الذي تعتمد عليه المكتبة في أداء أعمالها وتقديم خدماتها؟

نظام كوها نظام دروبال

نظام هورايزون نظام الأوتوماتا

4- ما مزايا نظام المعلومات المُستخدم في تنظيم المجموعات المكتبية؟

واجهات النظام سهلة الاستخدام الدقة في إنجاز العمل

السرعة في الحصول على مصدر المعلومات توفير الوقت والجهد

5- ما الصعوبات التي تواجه القائمين على استخدام نظام المعلومات المُطبق في المكتبة؟



❑ عدم تلبية النظام لحاجة المكتبة

❑ عدم التدريب الكافي حول كيفية استخدام نظام المعلومات المُطبق

❑ واجهات النظام باللغة الأجنبية

❑ مشاكل تقنية

6- ما المقترحات لتطوير واقع العمل المكتبي؟

❑ توفير أجهزة حواسيب للمستفيدين

❑ وضع خطة وجدول عمل زمني لإنجازها

❑ تنمية مهارات أخصائي معلومات اللغوية والفنية والتقنية في التعامل مع مختلف أوعية المعلومات

❑ تدريب المستفيدين على كيفية استخدام النظام الآلي

❑ دعم التعاون والتشارك بين مختلف مكتبات الجامعات الخاصة لتعزيز تبادل المصادر والخدمات

❑ فهم احتياجات مجتمع المستفيدين

المحور السابع: تأثير إدارة المعلومات في الجامعة على مكتبتها:

1- هل تتم إدارة المعلومات بالشكل الذي يسمح بـ :

❑ رسم السياسات.

❑ صياغة الخطط.

❑ تحسين آلية العمل المكتبي.

2- هل تتم إدارة المعلومات في الجامعة بطريقة تُسهم بـ :

❑ تحسين نوعية مصادر المعلومات الموجودة في المكتبة.

❑ زيادة أعداد مصادر المعلومات الموجودة.

❑ تقديم خدمات مكتبية أفضل للمستفيدين.

3- هل تتم إدارة المعلومات في الجامعة بالشكل الذي يُساعد صانع القرار على اتخاذ القرارات المناسبة بشأن

المشكلات التي تتعرض لها المكتبة؟



☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لأوافق ☐ لأوافق بشدة

4- هل تتم عملية إدارة المعلومات المكتبية بالشكل الذي يحقق رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة؟

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لأوافق ☐ لأوافق بشدة

5- هل تتم إدارة المعلومات في الجامعة بالشكل الذي يُسهل انسياب المعلومات إلى المكتبة والعكس؟

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ لأوافق ☐ لأوافق بشدة

6- كيف يتجلى تأثير إدارة المعلومات في الجامعة على آلية عمل المكتبة من وجهة نظرك؟

7- برأيك ما المقترحات التي تسهم في تطوير عملية إدارة المعلومات في الجامعة، وتنعكس إيجاباً على مكتبتها؟



Abstract

This study dealt with information management in private universities and its impact on their libraries, and aimed mainly at identifying the mechanism used in organizing and managing information in the traditional and automated form in private universities, and knowing the applied information systems and their efficiency in meeting needs and providing services. It relied on the analytical descriptive approach, and used the questionnaire, interview and observation as basic tools to obtain information related to the study. The study population was represented by the Syrian private universities in the governorates of Latakia and Tartous, and a purposive sample was chosen, represented by directors of directorates at Al-Sham Private University, and heads of departments at Al-Manara and Al-Andalus Private Universities, where 21 questionnaires were distributed to them. The results of the study showed the dependence of private universities, the study sample, on the traditional and automated method in managing and organizing their information, in cooperation and coordination between senior management and heads of departments and directorates, and their reliance on the method of rewards and incentives for the people in charge of them, as they depend on the AUTOMATA system and the Learnata system, in addition to the adoption of private university libraries. Al-Sham – Al-Manara) on the Koha system to manage its collections, and the information is managed in a way that achieves linking the library collections with the curricula and courses approved by the three universities. The study recommended the need for private universities to rely on SWOT analysis to analyze their work environment, and the need for cooperation and coordination between private university libraries to create a unified index that allows the exchange of resources and benefit from them, in addition to conducting training courses for all new employees in the various departments, which enables them to master the work on the system. User information. And provide the old workers with work experience. Also, increasing the number of workers specializing in library science in university libraries.

Keywords: Information management – Information technology – Information systems – Automata system – Learnata system – SWOT analysis.

**Syrian Arab Republic
Damascus University
Faculty of arts and humanities
Department of libraries and information**



Information Management In The Private Universities And Its Impact On Their Libraries : An Analytical Descriptive Study

**A dissertation submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree
of master in Management of libraries and information services**

By

Basema Issa

Supervisor

Dr.Kais Saleh

2023