

الأفتباس: امل حسين عبدالقادر على (٢٠١٨). التأثيرات الإدارية الحديثة على مرافق المعلومات. المجلة العلمية لجامعة ٦ أكتوبر. مجلد 4، عدد 2، صفحة (٩٩-٩٠) حقوق النشر: © ٢٠١٨: امل حسين عبدالقادر على: بحث مقال قابل لتداول العلمى بموجب شروط الرخصة الإبداعية، الذي يسمح بالاستخدام، والتوزيع والاستنساخ بشرط حفظ حقوق الملكية الفكرية للمؤلف.

المجلة العلمية لجامعة ٦ أكتوبر  
ترقيم دولى للنسخ الورقية: ٢٣١٤-٨٦٤٠  
ترقيم دولى إلكتروني: 2356-8119  
© كل حقوق النشر محفوظة لجامعة ٦ أكتوبر  
متاح على الموقع الإلكتروني [http:// sjou.journals.ekb.eg](http://sjou.journals.ekb.eg)  
بحث أصيل

## التأثيرات الإدارية الحديثة على مرافق المعلومات

امل حسين عبدالقادر على  
قسم تكنولوجيا المعلومات – كلية الاعلام وفنون الاتصال – جامعة ٦ أكتوبر

Received: 10-07-2018 / Revised: 10- 08-2018 / Accepted: 22-09-2018

### المستخلص:

نعيش الآن في " ثورة المعلومات والمعرفة" والتي اوجدت متغيرات تحتم إعادة التفكير بصورة جذرية في العملية الإدارية برمتها، وفي جميع العمليات والنظم الفرعية المكونة لنظام الإدارة في مرافق المعلومات، ويتطلب هذا تطبيق منهج إعادة هندسة الإدارة اوما يطلق عليه "الهندسة" لتطوير النظم الحالية للإدارة بمرافق المعلومات وتحقيق التوافق والموابكة مع تلك المتغيرات. وتتناول الدراسة المفاهيم الأساسية لتقنية أنظمة المعلومات، ومفاهيم هندرة النظم، وهندرة نظم إدارة الموارد البشرية، ومحاولة إيجاد مبررات تطبيق التغييرات لهندرة نظم الإدارة في مرافق المعلومات، والتخطيط المستقبلي لنظام قومي لإدارة الموارد البشرية في مرافق المعلومات لتحقيق جودة الاداء وتخفيض التكاليف، وخفض النفقات.

الكلمات المفتاحية: - الإدارة الإلكترونية- الهندرة- ادارة الموارد البشرية - نظم المعلومات الإدارية

### مقدمة:-

الأساليب القديمة وإعادة تصميم العمليات الإدارية التي تقوم عليها المكتبات ومرافق المعلومات حتى تقدم خدمات معلومات ترقى الى مستوى عالى يتناسب مع معايير الجودة فى الاداء (سعدغالب، ٢٠٠٦).

والتحول نحو الإدارة الإلكترونية في المكتبات ومرافق المعلومات لا يمكن أن تحقق بدون تأهيل العناصر البشرية التي تتعامل مع التقنية الإلكترونية، والتي تتطلب الاهتمام بالتدريب لتنمية وتطوير القدرات التقنية والكفاءة العلمية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات لدى المديرين، من أجل مساعدتهم على الإلمام بما يحقق تطبيق الإدارة الإلكترونية والقدرة على التعامل معها بفاعلية (حسين بن محمد، ٢٠٠٩).

وهنا تأتي الحاجة الملحة لتدريب مديري المكتبات ومرافق المعلومات على الاحتياجات التدريبية اللازمة للتعامل مع الإدارة الإلكترونية من خلال تقديم البرامج التدريبية المكثفة والموزعة والمتصلة بعمل المديرين في المكتبات ومرافق المعلومات، والتي ينبغي أن تنطلق من احتياجاتهم التدريبية التي تتعلق بمهارات التعامل مع الحاسب الألي وكيفية التعامل مع الشبكات والتطبيقات والبرامج المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، وكيفية تخزين واسترجاع المعلومات والبيانات، إلى جانب الاحتياجات المتعلقة بأمن المعلومات وسرية البيانات (Armstrong، 2006).

غير أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات ومرافق المعلومات في الدول النامية ما زال يواجه بالكثير من الصعوبات والمشكلات الناجمة عن عملية التغيير، والتي تحول دون الاستفادة من معطيات العصر التكنولوجية والقيام بدورها في التنمية والبناء التي تنشدها هذه الدول في كافة المجالات، مما أوجد فجوة بين إدارة المكتبات ومرافق المعلومات واستخدام التقنية الحديثة، كما أدى إلى وجود تباين واضح في جهود الإدارات بالمكتبات ومرافق المعلومات خلال تطبيقها للإدارة الإلكترونية، وقد يصل الأمر في بعض الأحيان إلى اجتهادات شخصية أثناء تطبيق الإدارة الإلكترونية (Dowlin، 2005).

من هذا المنطلق ظهرت الحاجة إلى هذه الورقة لتحديد كيفية الأخذ بتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المكتبات ومرافق المعلومات

مما لاشك فيه أن التحديات التي تفرضها البيئة العالمية في مختلف المجالات من تقدم هائل، لا سيما في المجال العلمي والتكنولوجي والتقني وانعكاسه على مختلف المجالات الأخرى الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية والثقافية... الخ. يؤكد مدى أهمية الإبداع العلمي والمعرفي بالجامعات المصرية التي تعمل جاهدة من أجل تحقيق الازدهار والتقدم والمحافظة عليه في بيئة تتسم بالسرعة، وتدفع المعلومات، والخيال، والمرونة، والإبداع.

تعد تطبيقات الإدارة الإلكترونية الحديثة ثمرة من ثمار التطور العلمي والتكنولوجي فى مجال المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات Information and Communication Technology (ICT)، واندمج من التطبيقات خدمات واسعة تشمل جوانب مختلفة وشاملة فى مجالات الإدارة، كما تقدم خدمات معلوماتية هائلة، وتحقق درجة عالية من الاتصال وتوفر سرعة فائقة فى أقل جهداً، إلى جانب تقديم حلول لمشاكل متعددة. ولقد أدت إلى انحسار المعاملات الورقية، والتخلي عن أساليب الإدارة التقليدية لتحل محلها الإدارة الإلكترونية. وقد أدى ذلك كله إلى تطبيقات الإدارة الإلكترونية الحديثة تنامي الحاجة لإجراء تحولات شاملة في الأساليب والهيكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، لإتاحة الفرص لتطبيق الإدارة الإلكترونية ( رافقت رضوان، ٢٠٠٧).

ودخلت التطبيقات الإلكترونية مدخلا جديدا فى الإدارة الإلكترونية أوهندرة الإدارة والتي تعد وسيلة لرفع أداء وكفاءة المكتبات ومرافق المعلومات، وهذه الإدارة لاتحتاج الى ورق ولاحتاج إلى مكان، وتؤدي إلى تخفيف المشكلات الناتجة عن التعامل الإدارى وتهيء فرصة سهلة لتقديم الخدمات من خلال الحاسب الألي، وترفع مستوى الأداء (محمد الصيرفي، ٢٠٠٧).

ومن جهة أخرى فان الهندسة الإدارية أوإعادة هندسة العمليات الإدارية أوهندرة الإدارة يمكن اعتبارها منهجاً جديداً فى الفكر الإدارى المعاصر الذى يقوم على التغيير الجذرى، وطرح

عنوان المؤلف: امل حسين عبدالقادر على . قسم تكنولوجيا المعلومات – كلية الاعلام وفنون الاتصال – جامعة ٦ أكتوبر

E-mail: [amalkader2000@gmail.com](mailto:amalkader2000@gmail.com)

يتمثل النطاق الزمني لهذه الدراسة في الفترة التي أجريت الباحثة خلالها المسح الميداني للمكتبات مجتمع الدراسة، وذلك خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ٢٠١٦-٢٠١٧ ، مما يوحي بأن النتائج التي خرج بها المسح تنطبق على المدة المشار إليها .

### ٣- النطاق المكاني:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من المكتبات الجامعية في منطقة القاهرة الكبرى ، وقد وقع الاختيار على المكتبات التالية اسماؤها نظراً لتفاوت تبعيتها الإدارية، وهي:

- المكتبة المركزية الجديدة بجامعة القاهرة .
- المكتبة المركزية بجامعة حلوان
- المكتبة المركزية بجامعة ٦ أكتوبر
- المكتبة المركزية بجامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا
- مكتبة الاهرام الكندية بالقاهرة .

والحقيقة أن النماذج المشار إليها وقع عليها الاختيار لتمثل المجتمع الكلي ، نظراً لتمييز مديري وأخصائي المعلومات في هذه المكتبات في مجال إدارة المعلومات ، حيث تتوافر لها الظروف المناسبة من حيث جودة واكتمال التجهيزات الآلية والفنية ، ولها تجارب قائمة في الإدارة الإلكترونية وتوظيف تقنية الحاسبات في إنتاج المعلومات وتقديم الخدمات.

### منهج الدراسة وخطواتها :

لتحقيق أهداف هذه الدراسة ، قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي ( المسحي ) بوصفه الأنسب لمعالجة الظاهرة قيد الدراسة . مما يمكن الباحثة من تقديم وصف شامل لمجتمع الدراسة . وتم جمع المعلومات المطلوبة من خلال الاستعانة بأكثر من أداة وهي:

- ١- مراجعة الإنتاج الفكري المتعلق بالموضوع باللغتين العربية والإنجليزية.
- ٢- إجراء مقابلات رسمية مع مديري المكتبات وأخصائي المعلومات بمجتمع الدراسة.
- ٣- اعداد قائمة المراجعة وتم توزيع (٧٥) قائمة مراجعة مع نهاية شهر يناير ٢٠١٧ ، والعينة العشوائية التي تم دراستها هي عبارة عن عدد (٥٠) مدير وأخصائي المعلومات من المجموع الكلي والقيام بزيارات ميدانية للمكتبات المشاركة في مجتمع الدراسة ، وذلك بغرض التعرف على واقع تلك المكتبات ، ومدى إسهام المديرين وأخصائي المعلومات في هندرة الإدارة ، والوقوف على أهم المشكلات التي تواجههم في هذا الصدد.

### الدراسات والادبيات السابقة :-

دراسة بعنوان " الإدارة الإلكترونية في مراكز المعلومات وتحسين الجودة الشاملة في جامعة البصرة بالعراق : دراسة ميدانية" لهدى طارق (٢٠١٥) تناولت الدراسة الإدارة الإلكترونية ودورها في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية من خلال الإدارة بين ماضيها وحاضرها ، ثم المفهوم العام للإدارة التقليدية من وجهات نظر مختلفة، العمل الإداري الإلكتروني، ودواعي التحول من الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية ، واهميتها وأسبابها ومرحلة الفاكس والتليفون الفاعل وانتشار الثقافة الإلكترونية في عصر العولمة، والإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على آلية تبادل المعلومات داخل المكتبات ومراكز المعلومات.

كما تناولت الدراسة أيضا الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالمصطلحات الإلكترونية الأخرى وأهميتها وأهدافها ومزاياها وعيوبها وخصائصها وأبعاد الإدارة الإلكترونية ، ودور الإدارة الإلكترونية في إدارة خدمات المعلومات بالمكتبات و دور نظم المعلومات ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ثم واقع الإدارة الإلكترونية في مراكز المعلومات وتحقيق الجودة الشاملة في جامعة البصرة بالعراق.

وتشير دراسة بعنوان "الإدارة والمعرفة الإلكترونية" (نجم، ٢٠٠٩) أن الإدارة الإلكترونية تعني قدرة القطاعات المختلفة على توفير

كمدخل لتطوير العمل الإداري والاستفادة من تقنيات المعلومات لمواكبة متطلبات العصر الرقمي.

### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- ١) تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهدافها وخصائصها وأهم عناصرها .
- ٢) المبررات التي تدعو إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مرافق المعلومات.
- ٣) مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مرافق المعلومات .
- ٤) متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مرافق المعلومات.
- ٥) المعوقات التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية
- ٦) المهارات اللازم توافرها في الهيئة الإدارية الإلكترونية في مرافق المعلومات.
- ٧) وضع رؤية مقترحة للاحتياجات التدريبية اللازمة للعنصر البشري في الإدارة الإلكترونية في مرافق المعلومات.

### مشكلة وتساؤلات الدراسة:

- تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية :
- ١- ما هو الوضع الراهن في المكتبات ومراكز المعلومات لاعادة الهندسة الادارية بمجتمع الدراسة ؟
  - ٢- هل جميع القائمين على ادارة المكتبات ومراكز المعلومات مؤهلون للعمل في هندرة الادارة بمجتمع الدراسة ؟
  - ٣-ما الدور الجديد لأخصائي المعلومات في هندرة الادارة بمجتمع الدراسة ؟
  - ٤-ما المهارات المطلوب منهم اكتسابها لهندرة الادارة بمجتمع الدراسة ؟
  - ٥-هل يوجد تعاون ومشاركة بين اخصائي المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات في مجال هندرة الادارة بمجتمع الدراسة ؟
  - ٦-ما أهم المقترحات والتوصيات التي قد تسهم في تطوير الوضع الحالي لأخصائي المعلومات من أجل دعم هندرة الادارة بمجتمع الدراسة ؟

### أهداف الدراسة :

- ١- تهدف هذه الدراسة إلى إدراك مفهوم هندرة الادارة بهدف التعرف على إمكانيات اخصائي المعلومات للتحول تجاه هذا المفهوم لتكوين طريقة سليمة للإدارة في المكتبات ومراكز المعلومات بمجتمع الدراسة.
- ٢- التعرف على مهام ووظائف اخصائي المعلومات المسئول عن هندرة الادارة بمجتمع الدراسة .
- ٣- تحديد المشكلات في نقص الإمكانيات والأداء، وتحديد احتياجات المكتبات ومراكز المعلومات ، وتصنيف القوى البشرية بمجتمع الدراسة.
- ٤- ما هو الدور الذي يمكن إن يقوم به اخصائي المعلومات في هندرة الادارة ،وما يمكن أن تحققه لمجتمعنا العربي، لإرساء أسسه كمجتمع معلوماتي، قادر على منافسة المجتمعات المتقدمة؟
- ٥- التعرف على مجالات الاستفادة من هندرة الادارة في التخطيط، والإسهام في زيادة النهوض بأدائنا في مجال المكتبات والمعلومات وحل المشكلات، والارتقاء بمستوى أخصائي المعلومات .

### مجال الدراسة وحدودها :

#### ١- النطاق الموضوعي:

موضوع الدراسة هو التأثيرات الإدارية الحديثة على المكتبات ومرافق المعلومات في هندرة الادارة ، التي تتمثل في استخدام التكنولوجيا الحديثة في إنتاج المعلومات وتقديم خدمات المعلومات التي تستند على شبكات المعلومات، وقد تم التركيز في الدراسة الحالية على المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية في منطقة القاهرة الكبرى.

#### ٢- النطاق الزمني:

كما أن الدراسات السابقة تشير إلى أن الإدارة الإلكترونية تتميز بالسمات الآتية:-

- ١- أنها عملية إدارية تستفيد من الإمكانيات المتميزة للإنترنت مما يحقق السرعة الفائقة في إنجاز العمليات الإدارية عن بعد.
- ٢- أنها تعتمد على الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.
- ٣- أنها تعني الانتقال من التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي.
- ٤- لا تتقيد بحدود الزمان أو المكان.
- ٥- تعتمد على نظم المعلومات الإدارية الذكية، باستخدام منظومات وتقنيات محوسبة تتضمن القدرة على التفكير والرؤية والتعلم والفهم واستنباط المغزى العام من سياق المعلومات المنتجة.
- ٦- أنها تقوم على التحول من المركزية الوظيفية إلى اللامركزية وإلى الهياكل التنظيمية المرنة المستندة إلى المعلومات والعمل من خلال فرق العمل لا من خلال الفرد مهما بلغ نبوغه.

### المفاهيم ومصطلحات الدراسة:-

#### الإدارة الإلكترونية Electronic Management:

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية واحداً من المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري المعاصر، فهي تعد نمطاً جديداً، ترك آثاره التكنولوجية على إدارة المؤسسات وعلى استراتيجياتها ووظائفها. والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل بالتكنولوجيات الرقمية، وإنما امتد أيضاً إلى البعد الإداري المتمثل في تطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة، وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التمكين الإداري (

Loudon, K. , 2010)

وقد ظهر مصطلح تقنية المعلومات الإدارية بالمعنى المعاصر وأخذ في الانتشار بشكل كبير في العمل الإداري بكل القطاعات وأخذت الكثير من الدول بهذه التقنيات وعملت على إدخالها في مؤسساتها، والإعلان عن تطبيق الإدارة الإلكترونية وفق خطط مرسومة وأهداف محددة، إلا أن استخدام هذه التقنيات لا يساعد على تحقيق الأهداف المرجوة في العمل الإداري، دون توافر العنصر البشري القادر على استخدامها والاستفادة منها، وتوافر الشفافية في التعامل مع المعلومات الإدارية (سعد غالب، ٢٠٠٦).

والواقع أن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أم الخارجية.

وبذلك تشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز مع تتميزها بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية، وهذا ما دفع الكثير من منظري الفكر الإداري المعاصر للنظر إليها على أنها إنجاز الوظائف الإدارية بكفاءة وفعالية باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات لتحقيق أهداف المنظمة (Etim, 2002).

وباختصار فإن الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية بدون حدود من أجل تحقيق الأهداف، وهي إدارة بدون أوراق أو زمان أو متطلبات جامدة، حيث إنها تعتمد على الأرشيف الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية وهي مؤسسة شبكية ذكية تعتمد على عمال المعرفة knowledge worker (Maryam Alavi and Dorothy E. Leidner, 2011).

#### - الهندرة Reengineering

ظهرت الهندرة في بداية التسعينات عندما أطلق الكاتبان الأمريكيان مايكل هامر وجيمس شامبي الهندرة كعنوان لكتابهما الشهير (هندرة المنظمات) ومنذ ذلك الحين أحدثت الهندرة ثورة حقيقية في عالم الإدارة الحديث بما تحمله من أفكار غير تقليدية ودعوة صريحة إلى إعادة النظر وبشكل جذري في كافة الأنشطة والإجراءات

الخدمات للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل.

وجاء في دراسة بعنوان الإدارة الإلكترونية (حسين بن محمد، ٢٠٠٩) أن الإدارة الإلكترونية ليست أعمالاً يتم إنجازها عبر شبكة الإنترنت أو عبر الشبكة الداخلية (الإنترنت) وأيضاً ليست عملية تبادل للملفات والمعلومات داخل منطقة ما أو بينها وبين غيرها من المنظمات (الاكسترنات) بقدر ما هي استخدام لنتائج القدرة التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الإدارية ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في ذات الوقت.

وجاء في دراسة بعنوان " الإدارة الإلكترونية " (نبيل جاد، ٢٠٠٨) إلى أنها استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمستخدمين من المكتبات ومؤسسات المعلومات، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة.

وتتناول دراسة بعنوان ( الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها ) (نعيم حسن، ٢٠٠٧) التعريف بالدور الجديد للمهنة مع تحديد متطلبات هذا الدور من الإعداد والتأهيل و تحديد متطلبات إدارة المعرفة وهندستها وأساليبها بما يضمن رسم الإطار العام والوصف الوظيفي المطلوب في أخصائي المعلومات كعامل أو مدير معرفة. وقد أوصت الدراسة بعدد من التوصيات ومن أهمها: أن تنفيذ مهام مهنة إدارة المعرفة تستوجب مساهمة فريق عمل بمهارات متعددة ومترابطة ومتكاملة، مع التركيز على دور أخصائي المعلومات كعضو فعال في فريق العمل وتعزيز هذا الدور بالتعلم المستمر والتواصل مع المستحدثات والتآلف مع أعضاء الفريق الآخرين خصوصاً الذين يعملون على تطوير النظم الخبيرة وقواعد البيانات. كما أوصت الدراسة بضرورة أن يكون لاختصاصي المكتبات والمعلومات دور ومشاركة فعالة في تشخيص أبعاد النظم وأهدافها وعملها ومخرجاتها باعتبار أن الدور الأساسي لمهنة المكتبات والمعلومات يكمن في إدارة المعرفة التي يجب أن يقوم بها اختصاصي المكتبات.

وتتناول دراسة بعنوان "الإدارة الإلكترونية" (محمدالصيرفي، ٢٠٠٧) بأنها مجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل المستخدمين من المكتبات، بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء التنظيمي.

وتشير دراسة بعنوان " الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية " (سعد غالب، ٢٠٠٥) إلى أن الإدارة الإلكترونية هي "منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً لإنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية عبر الشبكات" وبذلك فإن الإدارة الإلكترونية هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بدون حدود من أجل تحقيق الأهداف.

وتشير دراسة بعنوان "الإدارة الإلكترونية" (رضوان، ٢٠٠٤) تعريفاً للإدارة الإلكترونية ذكر فيه أنها " عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً".

وتؤكد الدراسات السابقة في العموم على أن الإدارة الإلكترونية نظام يعتمد على قيام المؤسسة باستخدام الوسائل الإلكترونية في إجراء معاملاتها والتواصل مع عملائها أو المستخدمين من خدماتها، أو التواصل بين العاملين فيها والجهات الرقابية، وذلك بهدف تيسير إجراء وتنفيذ الأعمال الإدارية والرقابية عليها بما يتناسب مع التطور الحادث في مجال تكنولوجيا المعلومات.

الباحثين على أن هناك كثيرا من المبررات التي دعت إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مرافق المعلومات يمكن تلخيصها فيما يلي (مكاوي، ٢٠١٠، عزمي، ٢٠٠٨) :

- ١- التسارع في الثورة التكنولوجية والمعرفية التي فرضت نفسها على مختلف مجالات الحياة الإنسانية، ومن بينها قطاع التعليم.
- ٢- التكيف مع متطلبات البيئة المحيطة بالمكتبات ومرافق المعلومات وتجنب العزلة والتخلف عن مواكبة العصر بتحدياته، وبالتالي السعي إلى تحقيق الكفاية الإدارية النوعية والكمية الملائمة للفكر الإداري التقني المعاصر.
- ٣- الانفتاح والتكامل بين المجتمعات الإنسانية، ذلك الانفتاح الذي أوجدته عولمة الإعلام من خلال الثورة التكنولوجية، ومحاولات الربط بين أفراد المجتمع الإنساني ككل من خلال شبكة الإنترنت والفضاء الإلكتروني وما إلى ذلك من أدوات رقمية.
- ٤- التحول نحو التعليم الإلكتروني، وحوسبة جميع العمليات داخل هذه الجامعات بما فيها الجوانب الإدارية.
- ٥- التوجه نحو توظيف واستخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية.
- ٦- ازدياد حدة المنافسة بين مرافق المعلومات، وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتفاس.
- ٧- الاستجابة لتحقيق ضرورة الاتصال المستمر بين العاملين في مرافق المعلومات مع اتساع نطاق العمل وتشعب تخصصاته.
- ٨- شروط التوظيف الحالية التي تشترط على المتقدم للعمل الإداري في مرافق المعلومات فهم التكنولوجيا الحديثة وكيفية التعامل معها، وتطويرها في حل المشكلات الإدارية والتعليمية بفعالية.

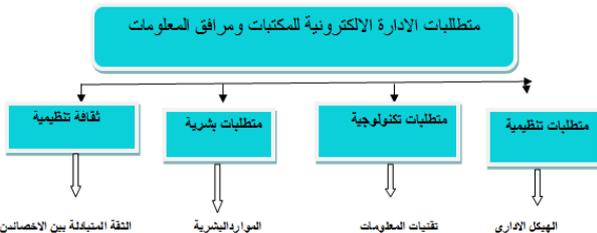
#### متطلبات الإدارة الإلكترونية الحديثة بمرافق المعلومات :-

تضم بيئة الإدارة الإلكترونية بمرافق المعلومات المجالات التالية والتي تغطي كافة أنواع المعلومات المتداولة في أي مكتبة أو مرافق معلومات (طارق عبدالرؤوف، ٢٠٠٧):

- إدارة المحتوى Enterprise Content Management
- إدارة المعرفة Knowledge Management
- إدارة السجلات والأرشفة Record Management and Archiving
- إدارة أتمتة الأعمال Business Process Management
- إدارة محتوى الإنترنت Web Content Management
- إدارة أدوات الإعلام الاجتماعي Social Media Management
- ذكاء الأعمال Business Intelligence
- إدارة البيانات الرئيسية Master Data Management

كما تعتمد عملية الإدارة الإلكترونية على المتطلبات التالية:

- أن المعلومات هي أحد أهم أصول مرافق المعلومات التي لها تأثير كبير على إنتاجيتها وبالتالي يجب الاهتمام بها والحفاظ عليها.
- يجب أن تتوفر المعلومات بين من يحتاجها داخل أي مكتبة وفقا لصلاحيته كل واحد منهم وبالتالي فإن التشارك في المعلومات بين العاملين أمر أساسي لنجاح أي مكتبة.
- يجب الاهتمام بالاحتفاظ بالمعلومات وتسجيلها لتبقى لأطول فترة ممكنة حسب حاجة العمل ويتم ذلك من خلال توفير البرامج والأجهزة ووضع السياسات التي تضمن ذلك.



#### سلبيات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمرافق المعلومات :-

والإستراتيجيات التي قامت عليها الكثير من المنظمات والشركات العاملة في عالم اليوم. ويسعى مفهوم الهندرة إلى إحداث تغييرات جذرية في أساليب وطرق العمل بالمنظمات للتناسب مع إيقاع ومتطلبات هذا العصر (Keglovits, B. 2015).

ويتبين من خلال المفاهيم المختلفة لمنهج إعادة هندسة الإدارة أنه منهج متكامل يشمل كل التوجهات الإدارية للتطوير ويجمع بينها في كيان متكامل يقوم على الاستفادة من جميع المستجدات الإدارية والتكنولوجية.

وبهذا يمكننا تعريف الهندرة أو هندسة الإدارة بأنها جميع الأنشطة داخل النظام التي تقوم على إعادة التصميم الجذري لجميع العمليات الإدارية بالمنظمة، وإعادة النظر في العملية الإدارية، وفي أهداف إعادة هندسة الإدارة والأسباب والمتغيرات الإيجابية للتجارب الدولية لإعادة هندسة الإدارة، مع ربط كل تلك المفاهيم بنظام الإدارة بالمكتبات ومرافق المعلومات مجتمع الدراسة، وبفروض الدراسة وأهدافها.

#### - إدارة الموارد البشرية HRM - Human Resource Management

تشير الموارد البشرية إلى الأشخاص العاملين في المنظمات والمؤسسات، وتهتم إدارة الموارد البشرية بإدارة هؤلاء الأشخاص من خلال أساليب وإستراتيجيات معينة تعمل على رفع أداء الموظفين وحل مشاكل العمل وتحقيق المنظمة لأهدافها المنشودة، وتقع مسؤولية هذه الإدارة على عاتق استشاري الموارد البشرية إلى جانب المديرين التنفيذيين العاملين بالمنظمة (هدى طارق، ٢٠١٥).

إذن الموارد البشرية هي ثروة المنظمات الحديثة، كما تعتبر أحد أهم أدوات تحقيق التنمية، لذا يجب تنميتها عن طريق التعليم والتدريب وتطوير منظومة الموارد البشرية عملية إدارية منهجية مستمرة مرتبطة بأهداف الإدارة المحلية ورسالتها وتهدف لتلبية احتياجاتها من العمالة بالأعداد والخصائص المطلوبة والتي تعمل على تحقيق أهدافها.

#### - نظم المعلومات الإدارية Management Information Systems - MIS

نظم المعلومات الإدارية Management Information Systems - MIS هي أنظمة حاسوبية صممت بهدف خدمة المدراء في المنظمة. وتجمع ما بين تقنية المعلومات وعلوم الحاسبات و الإدارة، وتهدف إلى بناء أنظمة حاسوبية تكنولوجية تعمل على مساعدة المؤسسات المختلفة في القيام بأعمالها، وتقوم بعدة وظائف من المساعدة المكتبية والقيام بالمهام المحاسبية وتنظيم الاجتماعات، وكل ما قد يساعد المؤسسات في عملية اتخاذ القرار (سعد غالب، ٢٠٠٦).

كما أن استخدام المؤسسات للنظم الحاسوبية في العمليات الإدارية يخفف من الأعباء وتخلي عن الأعمال الورقية.

والخلاصة أن نظم المعلومات الإدارية هي طريقة منظمة لعرض معلومات الماضي والحاضر المتعلقة بالعمليات الداخلية والآثار الخارجية. كما أن نظم المعلومات تدعم عملية التخطيط والإدارة ونشاطات المشروع داخل جمعية تنظيم الأسرة، بحيث توفر المعلومات المناسبة في الوقت المقرر للمساهمة الفعالة في اتخاذ القرار (سعد غالب، ٢٠٠٥).

#### المبررات التي تدعو إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مرافق المعلومات :-

هناك عدد من المبررات والدواعي التي تدفع بالمكتبات ومرافق المعلومات إلى السعي نحو تطبيقات الإدارة الإلكترونية. فقد تسببت مجموعة من التطورات على مستوى العالم - خاصة مع بداية الألفية الثالثة- في ظهور ما أصبح يعرف بالإدارة الإلكترونية، والتي ينظر إليها الكثير من المتخصصين على أنها فلسفة إدارية حديثة فرضتها الثورة الرقمية وتوجهات العولمة والديمقراطية، وتكاثفت هذه العوامل في تقديم عدد من المبررات التي دعت إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في معظم المؤسسات تبعا لمتغيرات العصر وتحدياته، ولقد أجمع العديد من

٣- عدم وفرة المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات تدريب وتأهيل العناصر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات ومرافق المعلومات.

٤- ضعف الرواتب والحوافز المادية والمعنوية اللازمة لتشجيع اخصائى المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات.  
٥- قلة المصادر المالية المناسبة لتحديث الأجهزة بصفة مستمرة، خاصة وأن تقنية المعلومات في تطور مستمر، الأمر الذي يجعل تحديث الأجهزة مع هذه التطورات صعباً.

#### **معلومات تتعلق بالأمن المعلوماتي (Jain,P.2012)**

يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات في تطبيق الإدارة الإلكترونية ومرافق المعلومات، ومن معوقات الأمن المعلوماتي ما يلي:

- ١- الخوف من عدم القدرة على حماية قاعدة البيانات من الاختراق أو التخريب.
  - ٢- الخوف من إقضاء المعلومات من قبل اخصائى المعلومات أو المستفيدين من النظام .
  - ٣- الخوف من فقدان المعلومات أو عدم دقتها عند إجراء التحديثات على النظام الإداري الإلكتروني.
  - ٤- فقدان الثقة في برامج التأمين والحماية عند تنفيذ المعاملات الإدارية الإلكترونية.
- وللتغلب على هذه المعوقات فإن الأمر يتطلب الاهتمام بتدريب اخصائى المعلومات التي تأمل التحول نحو الإدارة الإلكترونية، باعتبار أن ذلك يعد مدخلا مهما من مداخل تطوير اخصائى المعلومات من ناحية، ومحاولة الوفاء بمتطلبات تحقيق الإدارة الإلكترونية من ناحية ثانية، وهنا تكمن أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية لمديري مرافق المعلومات باعتبارهم القيادات المعنية بالتحول نحو الإدارة الإلكترونية.

#### **الإدارة الإلكترونية في مرافق المعلومات مجتمع الدراسة :-**

كما تعمل المكتبة كمنظمة تعليمية، فإن الأمر يتطلب توفير المكتبات لقيادة قوية في مجال الإدارة الإلكترونية، وتحسين الإدارة الإلكترونية في جميع المجالات الرئيسية للخدمات التي تقدمها المكتبة. ومن أجل مواكبة النمو المتسارع في المعرفة الإنسانية، تحتاج المكتبات إلى تنمية الموارد، ابتداءً من المطبوعة إلى المصادر الإلكترونية والرقمية. ومن ناحية أخرى يلاحظ أن محدودية التمويل والتقنية والموظفين والمساحات تحتم على المكتبات إجراء تحليل دقيق لاحتياجات مستخدميها والسعي إلى وضع خطط الاستحواذ التعاونية لتلبية احتياجات المستخدمين (نجم عبود، ٢٠٠٩). كما ينبغي تطوير وصيانة كتالوج الوصول إلى الجمهور عبر الإنترنت (واجهة التفاعل أو بوابة المكتبة على الإنترنت) OPAC : Online public access catalog) والعمل على تكامله مع الموارد الداخلية والخارجية على حد سواء.

لمواكبة عصر المعرفة الرقمية والشبكات الحالية، وهذا الحجم الهائل من مصادر المعلومات على شبكة الإنترنت والذي ينمو بشكل كبير، لا أحد يعرف بالضبط العدد الحقيقي لصفحات الويب على الإنترنت، حيث يتم إضافة صفحات جديدة كل ثانية. الجامعات والمؤسسات البحثية هي المستودعات الأساسية للمعرفة. هذه الأصول الفكرية ذات قيمة عالية، بغض النظر عما إذا كانت صريحة أم ضمنية، لذا ينبغي حصرها وأرشفتها وفهرستها وتحديثها وإتاحتها في شكل رقمي. ومن المهم أن تقوم المكتبات باستخدام نهج جديد لالتقاط المعلومات المتاحة على شبكة الإنترنت عن طريق الجهود التعاونية مثل معيار "دبلن كور" Dublin core والذي يستند على مجموعة من العناصر المتفق عليها دولياً في إنشاء ووصف المصادر الإلكترونية والوصول إليها، والفهارس التعاونية للمصادر المباشرة Cooperative online resources (catalogue (CORC (محمد فتحي، ٢٠٠٨).

كما أن هناك العديد من الطرق الأخرى مثل استخراج البيانات، وتحليل النصوص وإدارة المحتوى و محركات البحث، وبرامج الspidering، ولغة البحث الطبيعية والتحليل اللغوي والشبكات

يعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية بعض المعوقات التي ينبغي وضعها في الاعتبار عند التوجه نحو تطبيقها في المكتبات ومرافق المعلومات، وتتلخص أهمها في ضعف الثقافة الإلكترونية لدى مديري مرافق المعلومات، وعدم الثقة في الوسائل الإلكترونية، إلى جانب العائق اللغوي المتمثل في أن معظم البرمجيات الإلكترونية تعتمد على اللغة الإنجليزية، والنقص في العنصر البشري من المبرمجين والفنيين، ومقاومة بعض المديرين ذوي الإمكانيات المحدودة للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، إلى جانب بعض المعوقات الأخرى، ويمكن تصنيف المعوقات التي تواجه الإدارة في مرافق المعلومات حال تطبيقها للإدارة الإلكترونية من خلال ما يلي:

**معلومات تتعلق بالجوانب الإدارية والتنظيمية وتشمل (محمد الصيرفي، ٢٠٠٧):**

- ١- قلة تحمس القيادات الإدارية للأخذ بسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية.
  - ٢- ضعف اهتمام الإداريين بتطبيقات الإدارة الإلكترونية.
  - ٣- الافتقار إلى التشريعات واللوائح المنظمة لبرامج الإدارة الإلكترونية للتعامل مع جرائم الحاسب الآلي والاختراقات الأمنية.
  - ٤- مقاومة التغيير من قبل بعض المديرين وذوي السلطة اعتقاداً منهم بأن التغيير للإدارة الإلكترونية يشكل تهديداً لسلطتهم.
  - ٥- نقص الأنظمة واللوائح الإدارية الخاصة بتنظيم التعاملات الإلكترونية بين المكتبات ومرافق المعلومات.
- معلومات بشرية وتشمل (حسين بن محمد، ٢٠٠٩):**
- ١- غموض مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى بعض القيادات الإدارية، لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية اللازمة لتنفيذه.
  - ٢- نقص القوى البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي بتطبيقاته وتعاملاته الإلكترونية داخل المكتبات ومرافق المعلومات.
  - ٣- قلة المتخصصين في برمجيات الحاسب الآلي سواء أكان ذلك في مجال مهندسي الصيانة أم المبرمجين.
  - ٤- قلة خبرة اخصائى المعلومات الذين لديهم الإلمام بالمهارات الأساسية لاستخدامات الحاسبات الآلية وشبكات الإنترنت.
  - ٥- قلة برامج التدريب وتنمية المهارات في مجال التقنية المتطورة.
  - ٦- ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض اخصائى المعلومات.
- ٨- تخوف الكثير من القوى البشرية في مرافق المعلومات من التعاملات الإلكترونية تحسباً لتسرب أو ضياع المعلومات الشخصية.

#### **معلومات تقنية وفنية:**

- ١- ضعف البنية التحتية لكثير من مرافق المعلومات ونقص جاهزيتها لاستقبال التقنية اللازمة للتحول للإدارة الإلكترونية.
- ٢- ضعف القدرة التكنولوجية لشبكات الاتصال في بعض المناطق.
- ٣- ندرة توافر خدمة الإنترنت للجمهور المتعامل مع الإدارة الإلكترونية بالمكتبات ومرافق المعلومات بالشكل المناسب.
- ٤- اعتماد معظم البرامج الإلكترونية والمعلومات الموجودة على شبكات الاتصال على اللغة الإنجليزية.
- ٥- ضعف البنية التحتية المتكاملة على مستوى المكتبات ومرافق المعلومات، مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ٦- اختلاف مواصفات الأجهزة الإلكترونية المستخدمة داخل المكتبات ومرافق المعلومات مما يشكل صعوبة الربط بينها.

#### **معلومات مادية وتمثل فيما يأتي:**

- ١- التكلفة المالية العالية لاستخدام الشبكة العالمية للإنترنت.
- ٢- قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وبخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتوفير الأجهزة والبرامج.

النسبة	العدد	التغيير
43%	22	1-خل ترى أن التغييرات والتطورات التكنولوجية تؤثر على مهنة مديري وخصائى المعلومات فى الإدارة الإلكترونية ؟
21%	11	2-خل أى مدى تؤثر هذه التطورات التكنولوجية الحديثة على مهنة مديري وخصائى المعلومات فى الإدارة الإلكترونية ؟
20%	10	3-خل ترى أن تأثير هذه التطورات التكنولوجية سيؤدى إلى تغيرات فى مهنة مديري وخصائى المعلومات فى الإدارة الإلكترونية من حيث:- -وظائف ومهام الوظيفة -وسائل العمل بالمكتبات الجامعية -الخدمات التى تقدمها المكتبات الجامعية
7%	5	4-خل تعتقد أن التطور التكنولوجى والتقدم العلمى والمعرفى نحو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية سيؤدى بمهنة مديري وخصائى المعلومات إلى:- -الاستمرارية والتقدم فى العمل -التراجع ومن ثم التزوال
9%	7	5-خل استمرارية التقدم فى العمل بمهنة مديري وخصائى المعلومات فى ظل الإدارة الإلكترونية سيفرض عليها:- -تغييرات فى الوظائف -الإبقاء على الوظائف والمهام كما هى -التغير فى بعض الوظائف والمهام

من خلال الجدول رقم (١) يتبين لنا اتفاق آراء جميع أفراد مجتمع الدراسة من مديري وخصائى المعلومات بمختلف المكتبات الجامعية مجتمع الدراسة بنسبة ٤٣% على أن التطورات التكنولوجية الحديثة تؤثر على مهنة مديري وخصائى المعلومات والإدارة الإلكترونية، هذا إلى جانب نسبة ٢١% يرون أن ظهور أنواع جديدة من مؤسسات المعلومات الافتراضية والإلكترونية، والعديد من البرمجيات التكنولوجية الحديثة، وشبكات المعلومات، وخدمة البث الانتقائى للمعلومات... إلى غير ذلك من الخدمات الإلكترونية.

كما نجد أن تأثير كل هذه التطورات التكنولوجية الحديثة يؤدي إلى تغييرات فى مهنة مديري وخصائى المعلومات والإدارة الإلكترونية بنسبة ٢٠%، بحيث أصبحت وظائفه اليوم تركز على كيفية إعداد وتجهيز المعلومات فى مجالات المعرفة المختلفة، وإمكانية تقديم خدمات معلومات جديدة وسريعة من أجل وصول المستفيدين إلى مصادر المعلومات التى يحتاجونها فى أقل وقت ممكن.

كما يتبين لنا أيضا من الجدول رقم (١) أن نسبة ٧% يرى أن التطور التكنولوجى والتقدم العلمى والمعرفى نحو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية سيؤدى بمهنة مديري وخصائى المعلومات إلى زيادة الأهمية واستمرارية التقدم فى المهنة لأن المعلومات أساس تطور أى مجتمع ووقوده يتمثل فى المعرفة، والتى لا يستطيع أحد غير مديري وخصائى المعلومات المتميز أن يوفرها، وبالتالي فإن نسبة ٩% من مجتمع الدراسة ترى أن متطلبات الإدارة الإلكترونية تعزز من أهمية مهنة مديري وخصائى المعلومات.

#### **مهارات اخصائى المعلومات بالمكتبات الجامعية الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية مجتمع الدراسة:-**

يسعى اخصائى المعلومات بالمكتبات الجامعية فى الوقت الحاضر إلى اكتساب مهارات استخدام محركات البحث وإستراتيجيات البحث ليتحول دوره الجديدم وسيط معلومات إلى استشارى معلومات، ليكسر الحاجز بينه وبين محلل النظم الذى احتل منصباً ودوراً مهماً فى مؤسسات المعلومات عند غياب مهارات استخدام التكنولوجيا من قبله.

وهو بذلك يحاول تطوير الاتجاهات المستقبلية فى إدارة مجتمع المعرفة ومشاركتها فى وضع الخطط، واكتساب مهارات العلاقات العامة واستخدام التكنولوجيا وأتقان دوره الفعلى فى التطوير والثقافة والتعليم.

ويمكن تحديد هذه المهارات من خلال الجدول رقم (٢) كما يلي:-

الدلالية، واستخراج المعرفة، ومفهوم الصفحات الصفراء والتقنية فى مجال المعلومات المصورة ثنائية الأبعاد وثلاثية الأبعاد... إلخ. كل هذه التقنيات وغيرها جزء من تطور أنظمة إدارة المعرفة. ويتطلب نجاح إدارة المعرفة القدرة على الوصول إلى المعلومات المخزنة والمعرفة بين العاملين بطرق تقييم صحة وموثوقية المعلومات التى تم الحصول عليها من مصادر غير مألوقة، وهذا قد يشكل فرصة للمهنيين وخريجي المكتبات والمعلومات من عكس خبراتهم فى تعليم محو الأمية المعلوماتية، حيث تمثل الإدارة الإلكترونية نطاقاً مستمراً فى حاجة إلى المهنيين الخبراء فى مجال إدارة المعلومات. وتحتاج الإدارة الإلكترونية بلا شك إلى التقنية الحديثة ولكن لا يمكن أن يتم ذلك على الوجه الأكمل بدون المهنيين المهرة وإخصائى المعلومات وخريجي أقسام المكتبات هم جزء مهم من هؤلاء المهنيين ومساهماتهم واضحة فى مجال إدارة المحتوى (نجم عبود، ٢٠٠٩).

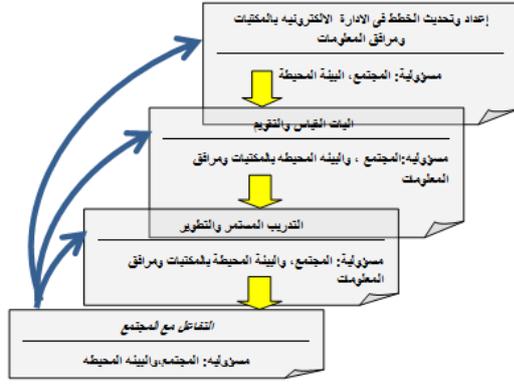
الإدارة الإلكترونية تعمل على تحويل الوظائف الإدارية للمكتبات التقليدية، إلى المكتبات الرقمية لتوفر قاعدة لمجموعة من الأنشطة الموزعة. وهى توفر كذلك حلاً موحداً للتسليم السريع بطريقة موثوق بها. ومع تزايد المكتبات الرقمية وتزايد طلبات المستفيدين، شجع المكتبات ومرافق المعلومات على التكيف مع مفهوم الإدارة الإلكترونية للمحتوى العلمى وتوفير المراجع الافتراضية عبر الإنترنت (سعد غالب، ٢٠٠٥).

والتحدي الأكبر لمدير المعلومات اليوم هو إنشاء منظمة يمكنها تبادل المعرفة، من أجل الوصول إلى جودة خدمات المكتبة، وهذا أمر لا بد منه فى مجتمع المعرفة كما أنه يلهم العاملين فى مجال المكتبات ومرافق المعلومات ليكونوا مبتكرين، بمعنى. فُكر عالمياً وتصميم محلياً. اليوم، مديري وخصائى المعلومات لديهم المزيد من الفرص لتوسيع دورهم التقليدي من خلال الإدارة الإلكترونية وتنظيم المحتوى الرقمية وإتاحته.

ومن المتوقع أن يكون الطلب على مثل هذا النوع من العمل مرتفعاً فى مراكز المؤسسات المعلوماتية. وقد يفتح المجال أمامهم لياخذوا وظيفة كبير موظفي المعلومات فى المؤسسة ومع مسؤوليات أكبر **Chief Information Officers** هذه التطلعات ناشئة عن الاعتقاد بأن مهنيي المعلومات هم الأنسب لمنصب (مدير المعلومات التنفيذي) **CIO** حيث لديهم بالفعل المهارات الأساسية والكفاءة لمثل هذا العمل. فهم يمتلكون الخبرة فى البحث عن المعلومات، وتوفير الوصول إلى المعرفة الصريحة فى شكل وثائق، ولديهم خبرة فى فهم احتياجات العملاء، ومعرفة بمصادر المعلومات وتنظيم المعلومات وتطوير قواعد البيانات، وهذه تمثل الكفاءات الأساسية التى تحتاجها المنظمات (هدى طارق، ٢٠١٥).

#### **أهمية دور مديري وخصائى المعلومات فى الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية مجتمع الدراسة:-**

تعتبر مهنة اخصائى المعلومات واحدة من بين المهن التى عرفت ولا تزال تعرف تطورات كبيرة تعكس التطور فى تنوع وسائل عملها، وهذا الترابط بين الوسائل والعمل جعل المهنة تأخذ أبعاداً جديدة وتخلق تحديات كثيرة تلزم مديري وخصائى المعلومات بالتأقلم مع كل ما هو جديد إذا ما أعد الإعداد الكافى حتى يتمكن من تأدية رسالته كاملة فى عالم دائم التغير، ويبين لنا الجدول رقم (١) أهمية هذا الدور على النحو التالى:-



شكل رقم (١) العلاقة بين عناصر الإدارة الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات في مجتمع الدراسة

**الأساس الثاني:** إعتداد آلية واضحة ومبنية على أسس علمية في متابعة مدى تحقيق نشاطات وانجازات المكتبات ومراكز المعلومات في مجتمع الدراسة لرسالتها من خلال الخطوات الآتية:-

- تقييم وتحليل نتائج النشاطات والانجازات ومدى تحقيقها للرسالة وانجاز الأهداف المرسومة من قبلها ومدى مساهمة هذه الإنجازات في الوصول الى رؤية الجامعة التابعة لها.

- دراسة ومتابعة مدى انسجام رسالة الجامعة التابعة لها وأهدافها مع متطلبات المجتمع واحتياجاته، ومدى انسجام الرؤية في مواكبة التغيرات والتطورات المجتمعية والبيئية.

**الأساس الثالث:** التسلسلية والتكامل في توثيق عمليات التخطيط، التطبيق والمتابعة لنظام إدارة الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات في مجتمع الدراسة لتحقيق دورة التطوير والمتابعة ابتداء من التخطيط ومرورا بالتنفيذ والمتابعة وانتهاء بالمراجعة والتعديل، والتي يمكن تلخيصها من وجهة نظر الباحثة على النحو التالي:

١-سياسة الجودة (Quality Policy): إعلان إدارة مؤسسات المعلومات بتبني نظام إدارة الجودة في أداؤها، وتعهدها بتحقيق رسالة وأهداف ورؤية المؤسسة من خلال العمل والمتابعة المستمرة.

٢-الرسالة والرؤية والأهداف (Mission, Vision and Objectives): تحديد رسالة المكتبات ومراكز المعلومات في مجتمع الدراسة بناء على احتياجات ومتطلبات المجتمع، واختيار الأهداف التي تحقق هذه الرسالة وتؤسس لرؤية الجامعة التابعة لها بناء على مواكبة التطورات المتوقعة لنمو المجتمع واحتياجاته المستقبلية في هذا المجال.

٣-دليل الجودة (Quality Guide): يتضمن الهيكل التنظيمي للمكتبات ومراكز المعلومات في مجتمع الدراسة الوصف الوظيفي للقوى البشرية في المؤسسة ومسؤولياتهم وعلاقاتهم، كما يتضمن الأسس والضوابط لآليات العمل بما لا يتعارض والقوانين المحددة بهذا الخصوص.

٤-إجراءات الجودة (Quality Procedures): توثيق كافة الإجراءات والأنشطة المفترض أداؤها بتسلسلية زمنية ودقة في وصف الخطوات وتحديد المسؤوليات عن كل خطوة من خطوات هذه الإجراءات.

٥-النماذج وتعليمات العمل (Work Instructions and Forms): توحيد النماذج المستخدمة في الإجراءات وتحديد تعليمات استخدامها بدقة بهدف سهولة استرجاعها ودراسة البيانات المدونة فيها عند دراسة وتحليل النتائج.

٦-البيانات، السجلات والمعلومات (Data, Records and Information): الدليل الرقمي الموثق على نتائج التنفيذ، والتي

ويمكن تحديد هذه المهارات من خلال الجدول رقم (٢) كما يلي:-  
جدول رقم (٢) مهارات اخصائي المعلومات في الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية مجتمع الدراسة

مهارات ادراكية	مهارات تنظيمية	مهارات ذاتية	مهارات معالجة المعلومات	مهارات الادارة	مهارات تكنولوجيا المعلومات	
1	مهارات التفكير - مهارة التقييم مهارات تحليلية - القدرة على ابراز افعال مهارة التأليف - الاتصال الشفهي والكتابي مهارة الحكم	القدرة على ربط النتائج النظرة المستقبلية	تحليل العمل -تشارك المهارات والتحفيز -الاتصال وتنمية المهارات -التعاون ومقابلة المهارات	مهارات تسجيل المعلومات -تنظيم وتوزيع المعلومات -ساليب التخزين والاسترجاع -الفهرسة والتصنيف والعمليات الفنية	إدارة قواعد البيانات - إدارة الموارد البشرية - إدارة البحث والمقروعات	تصميم قواعد البيانات مهارات الانترنت
2	مهارات التفكير - مهارة التقييم مهارات تحليلية - القدرة على ابراز افعال مهارة التأليف - الاتصال الشفهي والكتابي مهارة الحكم	القدرة على ربط النتائج النظرة المستقبلية	تحليل العمل -تشارك المهارات والتحفيز -الاتصال وتنمية المهارات -التعاون ومقابلة المهارات	مهارات تسجيل المعلومات -تنظيم وتوزيع المعلومات -ساليب التخزين والاسترجاع -الفهرسة والتصنيف والعمليات الفنية	إدارة قواعد البيانات - إدارة الموارد البشرية - إدارة البحث والمقروعات	تصميم قواعد البيانات مهارات الانترنت
3	مهارات التفكير - مهارة التقييم مهارات تحليلية - القدرة على ابراز افعال مهارة التأليف - الاتصال الشفهي والكتابي مهارة الحكم	القدرة على ربط النتائج النظرة المستقبلية	تحليل العمل -تشارك المهارات والتحفيز -الاتصال وتنمية المهارات -التعاون ومقابلة المهارات	مهارات تسجيل المعلومات -تنظيم وتوزيع المعلومات -ساليب التخزين والاسترجاع -الفهرسة والتصنيف والعمليات الفنية	إدارة قواعد البيانات - إدارة الموارد البشرية - إدارة البحث والمقروعات	تصميم قواعد البيانات مهارات الانترنت
4	مهارات التفكير - مهارة التقييم مهارات تحليلية - القدرة على ابراز افعال مهارة التأليف - الاتصال الشفهي والكتابي مهارة الحكم	القدرة على ربط النتائج النظرة المستقبلية	تحليل العمل -تشارك المهارات والتحفيز -الاتصال وتنمية المهارات -التعاون ومقابلة المهارات	مهارات تسجيل المعلومات -تنظيم وتوزيع المعلومات -ساليب التخزين والاسترجاع -الفهرسة والتصنيف والعمليات الفنية	إدارة قواعد البيانات - إدارة الموارد البشرية - إدارة البحث والمقروعات	تصميم قواعد البيانات مهارات الانترنت
5	مهارات التفكير - مهارة التقييم مهارات تحليلية - القدرة على ابراز افعال مهارة التأليف - الاتصال الشفهي والكتابي مهارة الحكم	القدرة على ربط النتائج النظرة المستقبلية	تحليل العمل -تشارك المهارات والتحفيز -الاتصال وتنمية المهارات -التعاون ومقابلة المهارات	مهارات تسجيل المعلومات -تنظيم وتوزيع المعلومات -ساليب التخزين والاسترجاع -الفهرسة والتصنيف والعمليات الفنية	إدارة قواعد البيانات - إدارة الموارد البشرية - إدارة البحث والمقروعات	تصميم قواعد البيانات مهارات الانترنت
6	مهارات التفكير - مهارة التقييم مهارات تحليلية - القدرة على ابراز افعال مهارة التأليف - الاتصال الشفهي والكتابي مهارة الحكم	القدرة على ربط النتائج النظرة المستقبلية	تحليل العمل -تشارك المهارات والتحفيز -الاتصال وتنمية المهارات -التعاون ومقابلة المهارات	مهارات تسجيل المعلومات -تنظيم وتوزيع المعلومات -ساليب التخزين والاسترجاع -الفهرسة والتصنيف والعمليات الفنية	إدارة قواعد البيانات - إدارة الموارد البشرية - إدارة البحث والمقروعات	تصميم قواعد البيانات مهارات الانترنت

يوضح لنا الجدول رقم (٢) مجموعة من المهارات التي يجب ان تكون لدى اخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لتكون لديه القدرة على الإدارة الإلكترونية بكفاءة وإتقان، وهناك ست فئات من المهارات المعرفة والمحددة، وكل فئة ممثلة بعدد من المهارات . وهذه المهارات هي مركز للتطوير الكلي وتطوير التعاون والبيئة التنظيمية حيث يكون تبادل المعرفة والمعلومات سهلاً وممكنًا. وقد عرفت مهارات اخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية مثل الاتصال والتشارك والتعاون وفريق العمل كأمر مهم، كذلك فإن هذه المهارات تتوافق مع وجهات النظر السائدة في الإدارة الإلكترونية التي تركز على الإدراك والمعرفة الفردية والمجمعة والتنافس، خاصة أن المهارات الإدراكية والعقلية مرتبطة بالمعلومات والمعرفة من خلال التحليل والتأليف والتقييم والتواصل والتشارك والوصول إلى نتائج هذه المعالجة الفكرية، فإدرا لم يتم الاتصال بالمعرفة فلا يمكن الحصول عليها.

### دور المكتبات ومراكز المعلومات مجتمع الدراسة في ارساء أسس سياسة جودة الإدارة الإلكترونية:-

سياسة الجودة هي التصريح الذي تعلن عنه إدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالالتزام بتطبيق نظام الجودة في أداؤها للمهام والغايات التي أنشئت من أجلها، وتلتزم بنص وروح الرسالة التي حددتها، وتعمل جادة على تحقيق الأهداف المرجوة، وتنفذ الخطط المحددة للوصول الى الرؤية التي تتبعها لتطوير مراكز المعلومات. هذا بدوره يفرض على الإدارة الإلكترونية مجموعة من المعايير والأسس هي:

**الأساس الأول:** التحديد الدقيق للعلاقة بين الأهداف والرؤية والرسالة للإدارة الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات وعلاقتها بالبيئة والمجتمع المحيط بها .

وترى الباحثة أن المجتمع والبيئة المحيطة بالمكتبات ومراكز المعلومات مجتمع الدراسة عنصر فعال في الإدارة، وبالمقابل النظر الى كل المستفيدين من هذه المكتبات ومراكز المعلومات. والشكل رقم (١) يوضح الأهداف والرؤية والرسالة ومصادر المعلومات بالمكتبات ومراكز المعلومات مجتمع الدراسة ، ويحدد مسؤوليتهم في مشاركتهم الفعالة في تحقيق الرسالة وإنجاز الأهداف والعمل المستمر للوصول الى رؤية الجامعة التابعة لها.

توفر المعلومات الكفيلة بتحليل المعطيات ومراجعة مستوى الأداء واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.

## ٢- القائمة الفورية : Online Catalogue

تشكل القائمة الفورية خطوة أساسية لعمل المكتبة من خلال ما يعرف بالقائمة الفورية لنفذ المستخدمين (OPAC) Online Public Access Catalogue، وهي الأداة الأساسية للبحث عن المعلومات في قاعدة بيانات المكتبة، حيث يستطيع المستخدم الاستفادة من هذه الخدمة للبحث في المجموعات المكتبية وفي الأقسام المتخصصة، وتزوده (OPAC) بمعلومات حول أي من الكتب أو الصحف أو التقارير أو مشاريع التخرج والأطروحات المخزنة في المكتبة، وتعطيه (OPAC) معلومات حول عدد النسخ المحفوظة ومكان الحفظ، وأي من النسخ قيد الإعارة.

كما يستطيع المستخدمون من المكتبة الاستفادة من القائمة الفورية لتسجيل طلب تقارير أو كتب معارة فتحجز لصالحهم عند إعادتها إلى المكتبة، ويستطيعون طلب موضوعات غير موجودة في المكتبة، كما يمكنهم النفاذ إلى قوائم مكتبات جامعات أخرى. إضافة إلى مزايا القائمة الفورية (OPAC) فإن فريق خدمات المعلومات في المكتبة جاهز دائماً لتحضير قائمة فرعية - بناء على طلب المستخدم - تضم جداول من العناوين المحفوظة في المكتبة في مجال موضوع محدد، بشكل مطبوع أو إلكتروني. وللاطلاع على مستجدات المكتبة، يمكن للطلاب والكادر التعليمي والباحثين الاشتراك مجاناً، بنشرة دورية إضافية صادرة عن المكتبة، تتضمن قوائم الكتب والتقارير والأطروحات التي أضيفت مؤخراً إلى مخزون المكتبة. وأخيراً تقدم (OPAC) للمستخدمين من المكتبة خدمة الإعارة بين المكتبات، حيث يستطيعون طلب المواد المنشورة غير المتاحة في مكتبة جامعة "كرنفلد"، وهذه الخدمة مجانية للطلبة والكادر التعليمي، وتكفل استلام المواد المطلوبة من كتب أو مواد مطبوعة خلال أسبوعين من تاريخ طلبها.

## ٣- مصادر المعلومات الإلكترونية :

تتيح المكتبة للمستخدمين إمكانية النفاذ إلى مصادر المعلومات الإلكترونية العالمية عبر أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالمكتبة، أو عبر أي من الطرفيات المتصلة بشبكة المكتبة، وتتيح المكتبة مصادر معلومات إلكترونية مختلفة، وإمكانية الاطلاع على النصوص الكاملة لمقالات صحفية أو أوراق مؤتمرات أو كتب أو موسوعات، وهي متاحة على شبكة مكتبة جامعة كرنفلد مجاناً، وتحديث هذه الخدمة شهرياً أو فصلياً. وتشترك مكتبة جامعة "كرنفلد" في معظم المصادر المتخصصة في جميع المجالات التعليمية لجامعة كرنفلد، وتوفر المكتبة لروادها إمكانية النفاذ إلى 3000 قاعدة متخصصة حول العالم، مما يضمن اطلاع روادها على نوعية عالية من المعلومات الحديثة ذات معامل التأثير القياسي على مستوى العالم.

## نموذج مكتبة جامعة كاليفورنيا:-

أسست جامعة كاليفورنيا مدرسة نظم المعلومات ( School Information Management System: SIMS ) وكان من أولوياتها إعداد اختصاصي المعلومات الذين تتصل مهامهم بتنظيم ومعالجة وتحليل وتسجيل وعرض المعلومات وإدارة التكنولوجيا وتقنيات المعلومات، عن طريق الوصول إليها، وتبادلها، بحيث يكون تدفق المعلومات سرياً وفي مختلف الاتجاهات، وبمعنى آخر تقديم خدمات ترتبط بتأدية المعلومات النصية المكتوبة Text، والصور Images، والصوت Audio، ولقطات الفيديو Video clips، والوسائط المتعددة Multimedia وغيرها من أشكال المعلومات التي تسمى لاغنى عنها لتلبية متطلبات الاطلاع، والتعليم، والبحث، والابتكار (Loudon, K. 2010).

## المكتبة الرقمية في جامعة بيل:

أطلقت المكتبة الرقمية بجامعة بيل الأمريكية وهي جامعة خاصة تقع في كنيتيك مشروع الوصول المفتوح للمعلومات المدمجة على

## نماذج للادارة الإلكترونية للمكتبات ومرافق المعلومات في الدول المتقدمة:-

لقد اهتمت الدول المتقدمة والمنظمات الدولية والجامعات العالمية في السنوات الأخيرة بالمكتبات الرقمية، وعقدت لهذا الفرص والمؤتمرات العالمية كان أولها المؤتمر الدولي للمكتبة الرقمية في الصين عام ٢٠٠٥، كما أجريت العديد من الدراسات والأبحاث حول المكتبات الرقمية ومزاياها وفوائدها بالنسبة للفرد والمجتمع، وقد تخض عن ذلك إنشاء العديد من المكتبات الرقمية على مستوى العالم منها على سبيل المثال:

## مكتبة جامعة كرنفلد (Cranfield University Library) في المملكة المتحدة:-

أن الهدف الأساسي للمكتبة الجامعية هو تجميع وحفظ ومعالجة المعلومات بهدف استرجاعها وإتاحتها للطلاب والباحثين والكادر التعليمي، ومساعدة الطلاب في تطوير مهاراتهم في مجال استرجاع المعلومات، وقد تطورت الإدارة في المكتبات الجامعية كثيراً في الدول المتقدمة، وتأخذ هنا كمثل على هذا التطور مكتبة جامعة كرنفلد (Cranfield University Library) في المملكة المتحدة، ذلك أن إدارة هذه المكتبة مؤتمتة، ويتم استرجاع المعلومات، وتقديم خدمة الإعارة بسهولة وسرعة، ويستطيع أي من الطلبة أو الباحثين استعارة الكتب بعد تسجيل اسم المستخدم وكلمة السر، كما يمكنه الاستفادة من التصوير الورقي كخدمة ذاتية باستخدام بطاقات خاصة قابلة لإعادة الشحن، وهذه الخدمة متاحة خلال ساعات عمل المكتبة.

ومبنى المكتبة بأكمله مغطى بشبكة كمبيوتر، وقاعات الاطلاع والبحث مزودة للاتصال بشبكة الانترنت، حيث يمكن لرواد المكتبة والباحثين أن يستخدموا أحد أجهزة الكمبيوتر الموجودة في المكتبة، أو أن يستخدموا أجهزتهم المحمولة بعد توصيلها من إحدى نقاط الاتصال في قاعات الاطلاع.

ويوفر نظام المكتبة خدماته للطلبة والباحثين، ويتيح لهم إمكانية النفاذ الفعال إلى المعلومات، وهي معلومات ذات نوعية عالية، وذلك من خلال النفاذ إلى موارد المكتبة والمجموعات المكتبية والوثائق الفعالة.

وفيما يلي أهم ما تقدمها مكتبة جامعة كرنفلد من خدمات المعلومات (عبد الحكم، ٢٠٠٣).

## ١- تعليم المستخدمين :

وتتضمن برامج التعليم في مكتبة جامعة كرنفلد عدة مراحل أهمها :  
جولة تمهيدية :

يقوم موظفو المكتبة بقيادة المستخدمين القيام بجولة تمهيدية لتعريفهم بمختلف أجزاء وفعاليات المكتبة.

جولة افتراضية :

يستطيع المستخدمون أن يقوموا بجولة افتراضية عبر موقع المكتبة على الإنترنت، على العنوان :

"WWW.Cranfield.ac.uk/cils/Library/Voters

ويقدم هذا الموقع جولة افتراضية في أقسام المكتبة، حيث يمكن للمستخدم أن يتجول في أي مكان وأن يزور الطابق الأرضي والطابقين الأول والثاني، وأن يأخذ معلومات حول أي جزء من المكتبة يرغب بالاطلاع عليه

الدورات : يستطيع المستخدمون في الحصول على دورات محددة في المكتبة مثل : مقدمة في الانترنت، كيفية البحث عن المعلومات في شبكة الإنترنت .

إضافة إلى ذلك فإن اختصاصي المعلومات مستعدون دائماً لمساعدة المستخدمين من المكتبة، وتقديم الإجابة حول أي استفسار، ويستطيع المستخدمون الاعتماد على الاستشارات التي يقدمها فريق متخصص تخصصاً عالياً في جميع الاختصاصات الموضوعية .

- ❖ ميكنة الأعمال الإدارية الداخلية في المكتبات ومرافق المعلومات باستخدام الحاسبات الالكترونية وميكنة الخدمات التي تقوم المكتبات ومرافق المعلومات بأدائها لمجتمع المستخدمين .
  - ❖ تطوير نظم الحفظ والأرشيف باستخدام الوسائل الإلكترونية وأقراص الليزر ، مما يقلل المساحات المستخدمة في الحفظ .
  - ❖ التوسع في نظم تقديم الخدمات للمستخدمين باستخدام التليفون والبريد الإلكتروني .
  - ❖ إعداد الكوادر الفنية والمعلوماتية وتنميتها وتفعيل ونشر ثقافة المعلومات داخل الهياكل التنظيمية.
  - ❖ توفير الأجهزة والمعدات اللازمة وإنشاء الشبكات وتحقيق الربط الإلكتروني بين مراكز المعلومات.
  - ❖ تحفيز العناصر المتميزة ونشر فكرة الحكومة الإلكترونية داخل نظام الإدارة في المكتبات ومرافق المعلومات .
- ثالثاً : التوجه نحو اللامركزية وتوسيع المشاركة المجتمعية :
- ترى الباحثة ان تحقق اللامركزية في نظام الإدارة في المكتبات ومرافق المعلومات تؤدي الى خلق فرص أكثر للمشاركة المجتمعية وإسهاماتهم في التنمية ، كما يحقق للمكتبات ومرافق المعلومات التوافق والتكيف مع المتغيرات الإقليمية والمحلية ولتحقيق اللامركزية التي تراها الباحثة أحد الوسائل الأساسية لتطوير نظام هندرة الإدارة الإلكترونية في المكتبات ومرافق المعلومات .

#### الخاتمة (نتائج الدراسة):-

من أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة :

- الاهتمام بالموارد البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، من خلال تقدير الاحتياجات التدريبية مديري وخصائي المعلومات متميزاً في المكتبات ومرافق المعلومات والإعلان عن هذه الاحتياجات بما يحقق جذب العاملين من ذوي التخصصات المطلوبة والمنسجمة مع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية أو إعداد خطة التدريب التي تهدف إلى تحسين كفاءة المسؤولين عن أداء الأعمال الإلكترونية من خلال تزويدهم بالمعلومات وإكسابهم المهارات والاتجاهات الإيجابية المناسبة للعمل في الإدارة الإلكترونية، والاستفادة من خدماتها المختلفة.
- استخدام شبكة الإنترنت، واستعمال البريد الإلكتروني في الأعمال الإدارية، وتنمية القدرة على استخدام البرامج الإدارية الرسمية، ومعرفة طرائق تحميل البرامج وتفعيلها على جهاز الحاسب الآلي، بالإضافة إلى التدريب على أساليب وقواعد البحث في قواعد المعلومات وشبكة الإنترنت، وأساليب التعامل مع نظم إدارة المحتوى الرقمي والتعليم الإلكتروني وكيفية الاستفادة من التطبيقات المتاحة في مجال الإدارة الإلكترونية.
- تفعيل طرق التعامل مع إدارة المعلومات الرقمية، وأساليب الاشتراك والاستفادة من قواعد البيانات المتاحة على شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى كيفية التعامل مع قواعد البيانات وأنواعها وأسس بنائها، وأنواع شبكات المعلومات وخصائصها، وأساليب إنشاء الشبكات الإلكترونية، ومهارات التعامل معها.

#### الهوامش والمراجع:

##### أولاً: باللغة العربية

- حسين بن محمد الحسن (٢٠٠٩) الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. ورقة عمل قدمت إلى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، الرياض
- عبد الحكيم أحمد الخزامي(٢٠٠٣). إدارة الموارد البشرية إلى أين التحديات والتجارب التطلعات. القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.
- رأفت رضوان (٢٠٠٧) الإدارة الإلكترونية، الملحق الإداري الثاني للمجموعة السعودية للإدارة، القاهرة، مركز المعلومات ودعم القرار، مجلس الوزراء المصري.
- راوية محم حسن (٢٠٠٩). إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- سامية حسنين (٢٠٠٢) نحو موارد بشرية تنافسية، استراتيجيات التدريب والتنمية في القرن الحادي والعشرين، القاهرة.
- سعد غالب ياسين (٢٠٠٦). أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. عمان: دار المناهج.

شبكة الانترنت والمعروف اختصاراً OACIS :Online Application and Classification Information System للشرق الأوسط ، ويهدف المشروع لإتاحة قائمة موحدة بالدوريات والمجموعات الصادرة من الشرق الأوسط أو التي تتناوله بصورة مجانية كما يسعى إلى تحسين إمكان الوصول إلى مجموعات الشرق الأوسط في مكتبات الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا والشرق الأوسط وإتاحة الأدبيات الأكاديمية عن الشرق الأوسط أمام الباحثين كافة.(Joshi, Girdhar. 2013).

#### نماذج للإدارة الإلكترونية للمكتبات ومرافق المعلومات في كل من جمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية:-

##### أولاً : في جمهورية مصر العربية مكتبة الإسكندرية

تبنت عدداً من المشروعات بهدف أن يكون للعرب موطئ قدم في العالم الرقمي فيمشاركة مع كل من (Carnegie Mellon Libraries)كارنجي ميلون والهند والصين، تقوم مكتبة الإسكندرية بالتعاون معهم بإعداد مكتبة المليون كتاب على شبكة الإنترنت ليكون المشروع الأكبر عالمياً في هذا المجال بعد مشروع جوجل، وحصة الثقافة العربية به مائتا ألف كتاب ستتضاعف في حالة مضاعفة المشروع، لكن هناك عائقاً أمام نجاح مكتبة الإسكندرية، هو حجم ما طبع في الوطن العربي منذ انتشار الطباعة به في القرن التاسع عشر الميلادي، والمسموح من هذا الكم بثه دون عوائق قانونية على المكتبة الرقمية، إذ أن هذا الأمر يتطلب مساهمة ومشاركة كافة المؤسسات الثقافية العربية بمطبوعاتها. ودخلت مكتبة الإسكندرية في شراكة إلكترونية مع مشروع أواسيس منذ شهر أغسطس سنة٢٠٠٤، حيث أدمجت فهرسها مع المشروع وباتت تحدثت فصلياً منذ يناير عام ٢٠٠٥ وعلى خط موازى إدارة المكتبة مشروعاً رقمياً استكشافياً للمساعدة في التخطيط لبرنامج توصيل محتوى الدوريات والمقالات من خلال أواسيس مستقبلاً.

##### المكتبة القومية الزراعية المصرية:

توجد بحى الدقى بالقاهرة ، وهى تتبع وزارة الزراعة واستصلاح الأراضى، وتضم المكتبة مجموعة من قواعد البيانات العلمية التى تغطى مجال الزراعة والعلوم المرتبطة بها كالإنتاج الحيوانى والطب البترى والصناعات الغذائية ، ومن هذه القواعد التى تعد الأشهر والأدق فى مجال الزراعة والعلوم المرتبطة بها هى قاعدة الـ CAB ABSTRACTS والمتاحة فى قاعدة البحث على قواعد البيانات وتتيح للباحث مستخلصات للأبحاث فى فترة زمنية حديثة جداً.

##### ثانياً: المكتبة الرقمية السعودية :

وهي أكبر تجمع أكاديمي لمصادر المعلومات في العالم العربي، حيث تضم أكثر من ٣١٠ آلاف مرجع علمي، تغطي كافة التخصصات الأكاديمية، وتقوم بالتحديث المستمر لهذا المحتوى؛ مما يحقق تراكماً معرفياً ضخماً على المدى البعيد. وقد تعاقبت المكتبة مع أكثر من ٣٠٠ ناشر عالمي. وقد فازت المكتبة بجائزة الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات «علم» للمشاريع المتميزة على مستوى العالم العربي عام 2010

#### رؤية مقترحة لدعم هندرة الإدارة في المكتبات ومرافق المعلومات

##### مجتمع الدراسة:-

##### أولاً: تطوير منظومة التدريب الإداري :

يعتبر التدريب من أهم وسائل التطوير الإداري فمن خلاله يتم تنمية قدرات أخصائي المعلومات على اختلاف مستوياتهم وتخصصاتهم وترشيد سلوكياتهم بما يعظم من فاعلية أدائهم ، وتأهيل وإعداد قيادات المكتبات ومرافق المعلومات على أعلى مستوى فتأهيل وإعداد وتدريب قيادات الإدارة في المكتبات ومرافق المعلومات من العوامل الرئيسية في هندرة الإدارة.

##### ثانياً : التطوير التكنولوجي والمعلوماتي لنظام الإدارة في المكتبات

##### ومرافق المعلومات:

تتضمن مقترحات التطوير التكنولوجي من وجهه نظر الباحثة ما يلي :

Florence, V. & Matheson, N. (2010), **The Health Sciences Librarian as knowledge worker**. Library Trends, Vol. 52, No. 1, Summer2008, pp. 1%-219 , 2008 The Board of Trustees, University of Illinois.

Joshi, Girdhar (2013). **Management Information Systems**. New Delhi: Oxford University Press. p. 328.

Jain, P. (2012). **An Empirical Study of Knowledge Management in University Libraries in SADC Countries**. In HueiTseHou (Ed.), *New Research on Knowledge Management Applications and Lesson Learned* (pp. 137-154). Retrieved from: [http://www.intechopen.com/books/new-research-on-knowledgemanagement-applications-and-lesson-learned/an-empirical-study-of-knowledge-managementinuniversitylibraries-in-sadc-countries.]

Johansson, P. (2009). **HRM in Changing Organizational contexts**. In D. G. Callings & G. Wood (Eds.), **Human Resource Management: A Critical Approach**. London: Routledge. (19-37)

Keglovits, B. (2015). **Sharing Tacit Knowledge in an Organization**, M.A thesis, HAAGA-HELIA, University of Applied Sciences.

Hammer, M. and Stanton, S. (2005). **"The Reengineering Revolution"**, Harper Collins, London.. 20-34

Loudon, K. (2010). **Management Information Systems: Managing the Digital Firm**. (11th Ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.pp30-54.

Maryam Alavi and Dorothy E. Leidner (2011). Review: **Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues** MIS Quarterly. 35 1:107-136

Ogunbanjo, D. (2002). **The Dynamics of Change In a Static Environment**. Union Digest 7 (1&2): 83-84, 87-89.

Rothenberg, J. (2009). **Avoiding Technological Quicksand: Finding a Viable Technical Foundation for Digital Preservation**. Washington: Council on Library and Information .p50

Sara Fzadeh, M. (2008), **The Implications of Knowledge Management for the library and information professions**. PhD Thesis. Rmit University.

Van den Berg, H., &Snyman, M. (2003). **Managing tacit knowledge in the Corporate Environment: Communities of Practice**. South African Journal of Information Management, 5 (4):56-67

سعد غالب ياسين (٢٠٠٥). الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، الرياض: معهد الإدارة العامة.

طارق عبد الرؤوف عامر (٢٠٠٧). الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة، القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.

مازن فارس رشيد (٢٠٠١). إدارة الموارد البشرية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية، الرياض: مكتبة العبيكان.

محمد الصيرفي (٢٠٠٧). الإدارة الإلكترونية، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي.

محمد فتحى عبد الهادى (٢٠٠٨). عصر المعرفة و المكتبات. القاهرة: المجلس الأعلى للثقافة، ٢٧٠ص.

محمد محمد الهادى (٢٠٠٨). توجهات الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز المعلومات وتحديات المستقبل القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٩٠ص.

نجم عبود نجم (٢٠٠٩). الإدارة والمعرفة الإلكترونية. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

نعيمه حسن جبر رزوقي (٢٠٠٧). الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها. مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات الرابع عشر، طرابلس، الدار الأكاديمية ص ٥٥٨-٥٣٣

نعيمه حسن جبر رزوقي (٢٠٠٤). "رؤية مستقبلية لدور اختصاصيي المعلومات في إدارة المعرفة" مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ٩، ع ٢٤، ص ٤٥-٦٧.

هدى طارق حمود السعدى (٢٠١٥). "الإدارة الإلكترونية في مراكز المعلومات وتحقيق الجودة الشاملة" في جامعة البصرة بالعراق : دراسة ميدانية

### ثانياً: باللغة الإنجليزية:

Abrahamson, E. (2000). **Change without Pain**, Harvard Business Review.

Armstrong, Michael (2006). **"Human capital management"**. A Handbook of Human Resource Management Practice. Gale Virtual Reference library. Koran Page Publishers. p. 29.

Armstrong, M. (1988). **A Handbook of Personnel Management Practice**. 3rd ed. London, Koran Page. 712p.

Costa, A; Ferreira, C.; Bento, E.; Aparicio, F. (2016). **"Enterprise Resource Planning Adoption and Satisfaction Determinants"**. Computers in Human Behavior. 63: 659-671.

Denise A. D. Bedford , Jennifer K. Donley , Nancy Lensenmayer (2015), **The Role of Librarians in a Knowledge Society: Valuing Our Intellectual Capital Assets. Current Issues in Libraries, Information Science and Related Fields** (Advances in Librarianship, Volume 39)Emerald Group Publishing Limited, pp.81 – 113.

Dowlin, K.E. (2005). **The Electronic Library**. Neal-Schuman Publishers, New York. P. 199.

Dubois, H. F. W. (2012). **"Harmonization of the European Vaccination Policy and the Role TQM and Reengineering Could Play"**, Quality Management in Health Care, 10 (2): 47-57.

Etim, S.O. (2002). **Change Management and Intelligence Activities in the Nigerian Banking Industry**. Union Digest 7(1&2):50-56, 62-63.