

جامعة البصرة / كلية الآداب  
قسم المعلومات والمكتبات

**المدخل إلى علم المعلومات**

**لطلبة المرحلة الأولى**



**أستاذ المادة**

**م.م. طارق طه عبود الملا**

٢٠٢١ م

١٤٤٢ هـ

## (المحاضرة الأولى)

### المعلومات : مفهومها وتقسيماتها وأشكالها وخصائصها :

أصبح للمعلومات دورٌ كبيرٌ ومهم في جميع نواحي الحياة، وخاصةً النواحي العلميّة، حيث تعتمد عليها عمليات اتخاذ القرارات ، فكلما كانت هذه المعلومات صحيحةً ودقيقةً فإن القرارات المعتمدة عليها تكون على درجة عاليةً من الصحة والدقة.

### مفهوم المعلومات:

لغويا هي إحدى المفردات المشتقة من المصدر (علم) ولهذه المعلومات

المشتقات العديد من المعاني منها ما يتصل:

- بالعلم أي إدراك طبيعة الامور.

- بالمعرفة أي الاستيعاب والخبرة والاتقان.

- بالتعلم أي القدرة على التمييز والتعليم والتعلم والدراسة.

المعلومات لغةً: مُشتقة من الفعل علم، وتدل على الإحاطة بواطن الأمور والوعي، والإدراك.

المعلومات اصطلاحاً: هي البيانات التي عولجت لتصبح ذات معنى ومغزى مُعيّن لاستعمال مُحدّد، لأغراض اتخاذ القرارات، وبذلك يمكن تداولها، وتسجيلها، ونشرها، وتوزيعها، في صورة رسمية أو غير رسمية وفي أي شكلٍ، لأنها تكون حقائق ينتهي إليها البحث العلمي بعد عدة مراحل من التنقيب، والاستقصاء، والاستقراء، والتجارب التي بُنيت على المنهج العلمي.

أن لمشكلتي تضخم النتاج الفكري العالمي وتفجر المعلومات أسباب كثيرة يمكن تلخيص أهمها بالنقاط الآتية:

١ - الزيادة الهائلة في كمية المطبوعات والمنشورات المتنوعة•

٢ - الصعوبة في الاختيار النوعي للمواد المطلوبة من هذا الكم الهائل•

٣ - انهيار الحدود بين الموضوعات وتداخل التخصصات العلمية•

### أشكال وأنواع المعلومات:-

- ١- المعلومات التطويرية أو الانمائية: هي المعلومات التي تفيد في تحسين المستوى العلمي والثقافي للإنسان، وتوسيع مداركه، مثل قراءة الكتب.
- ٢- المعلومات الإنجازية: هي المعلومات المخصصة التي تفيد الإنسان في إنجاز عمل، أو مشروع، أو اتخاذ قرار.
- ٣- المعلومات التعليمية: هي المعلومات التي يتلقاها الطلبة خلال مراحلهم الدراسية الأكاديمية.
- ٤- المعلومات الفكرية: هي الأفكار والنظريات والفرضيات التي يضعها الإنسان حول العلاقات التي من الممكن أن توجد بين عناصر المشكلة المختلفة.
- ٥- المعلومات البحثية: هي المعلومات التي يحصل عليها الإنسان من تجاربه الشخصية، أو تجارب الآخرين سواء كانت تجارب عملية أو حصيلة أبحاث أدبية، وتشمل التجارب نفسها، وإجراءها، ونتائج الأبحاث، وبياناتها.
- ٦- المعلومات الأسلوبية النظامية: هي المعلومات التي تُساعد الباحث على إنجاز بحثه بشكل أكثر دقة، وتشمل الوسائل التي تستعمل للحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة.
- ٧- المعلومات السياسية: هي المعلومات التي تخصّ المواضيع السياسية، وعمليات اتخاذ القرار.
- ٨- المعلومات التوجيهية: هي المعلومات التي يحصل عليها الإنسان من خلال توجيهات الآخرين.

### خصائص المعلومات:-

- لا بد من توافر عدد من الخصائص المهمة للمعلومات وتتمثل بالاتي :-
- ١- الدقة : يقصد بها النوعية الجيدة للمعلومات وهو مايقابل كمية المعلومات المقدمة للمستخدمين .
  - ٢- التوقيت : وتعني التوقيت المناسب لتقديم المعلومات واسترجاعها للمستخدم في الوقت المطلوب ، وان المدة الزمنية المناسبة لحصول المستخدم على المعلومات تعد أمرا مهما .
  - ٣- الصلاحية : اي المعلومات الملائمة لأحتياجات المستخدم والمتوافقة مع تطلعاته البحثية .
  - ٤- التكامل أو الشمولية : وتعني بذلك تأمين المعلومات المتكاملة عن الموضوع المطلوب بحثه.
  - ٥- الوضوح : ان تكون المعلومات بعيدة عن الغموض واللبس والخلط غير المبرر مع موضوعات اخرى.
  - ٦- قابلة للتحقيق : اي ان المعلومات المقدمة قابلة للمراجعة والفحص والتحقق من صحتها .

## (الماضرة الثانية)

### فلسفة و نظريات علم المعلومات :-

ان نظرية المعرفة لها تأثيرها القاعدي على اغلب اتجاهات علم المعلومات ، والفلسفة تضع تركيزها في العقل كأساس ثم التجارب العقلانية التي ولدة الارتباط المنطقي في ظهور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات .  
والفلسفة تعمل على تنظيم وتطور العالم بالمعلومات عبر محورين :-  
الاول : ربط القواعد المنطقية مع الرياضة لبناء المفاهيم الالية ونظم المعلومات المحوسبة .  
الثاني : الاستفسارات والاسئلة وكيف يسألها المستفيدون لتوفير احتياجاتهم .  
للمعلومات العديد من المظاهر تشترك فيما بينها لتوضيح الفكرة وتقديم الخدمات من وجهة نظر فلسفية والتقنية اثرت في قطاع المعلومات على جميع المجالات والابعاد الاساسية والاستراتيجية .

### نظرية طيف المعرفة :

يعتمد علم المعلومات وكذلك علم المكتبات في تطورهما؛ على مجموعة من النظريات والتي استعارها من العلوم الأخرى. وبعض هذه النظريات ساعد على تحسين هذه العلوم وتطوير الجوانب النظرية فيها. ونظرية طيف المعرفة تعتبر من أهم النظريات في مجال المعلومات والتي أسهمت كثرًا في تطوير هذا المجال .  
تتكون نظرية طيف المعرفة من أربعة مكونات أساسية وهي (البيانات – المعلومات – المعرفة – الحكمة)..  
وللوصول للحكمة وهي آخر طيف المعرفة البداية أن تمر بالمكونات الثلاثة السابقة حيث لا يوجد حكمة بدون بيانات ومعلومات ومعرفة سابقة، وفي الواقع يوجد خلط كبير بين مفاهيم مصطلحات طيف المعرفة وقد يكون مرد ذلك إلى الترابط والتداخل بين مكوناته: .

١- البيانات: هي المادة الخام الأولى المسجلة كرموز والمستخدمه لتمثيل الأحداث وحالتها أو هي أرقام أو جمل أو عبارات يمكن للإنسان تفسيرها. مثل البيانات البيانات والمعلومات والمعرفة لأستيعاب وخبرة تطبيق علم المعلومات .

٢- المعلومات:هي نتيجة معالجة وتجهيز البيانات تحليلًا وتركيبًا لأستخلاص ما تتضمنه هذه البيانات وما تشير إليه من مؤشرات، وينتج عنها تقارير مبنية على نظريات وحقائق علمية سابقة تغير الحالة المعرفية للإنسان، مثل تقرير بأكثر الكتب استعارة في المكتبة

٣- المعرفة: فإنها الأفكار والمفاهيم والحقائق المستنتجة من مجموعة التقارير، والتي تشكل الخبرات الأنسانية المحفوظة في تمثيل مادي كتب وتقارير وينتهي طيف المعرفة .

٤- الحكمة : تتضمن تطبيقات المعرفة التي تكون في الاساس معبرة عن الخبرات الانسانية وفق معايير وقيم مقبولة بصورة عامة لدى الحضارة والمجتمع.

## المحاضرة الثالثة

### ارتباط علم المعلومات بالعلوم الاخرى:

انعكس غموض مفهوم مصطلح (معلومات) وتباين تعريفات مفهوم (علم المعلومات) على علاقات وارتباطات علم المعلومات بالعلوم الاخرى، فمن المعروف أن كافة العلوم تنتمي لقطاعات معرفية كبيرة تصنف داخلها وفق مدى بعض العلماء يصنف علم المعلومات ضمن العلوم الاجتماعية وذلك لان له تأثير مباشر على المجتمع وهدفه الاساسي إفادة أفراد المجتمع، وعلماء آخرون يصنفونه ضمن العلوم التطبيقية لما له من جوانب تكنولوجية وتطبيقية متعددة، إلا أن العلماء في تخصص المعلومات اتفقوا على أن علم المعلومات لا يبد وأن يصنف كعلم متعدد الارتباطات و ذلك لما له من طبيعة متميزة وعلاقات متشابكة مع عدد من المجالات الاخرى ، ولعل السبب في ذلك أن علم المعلومات يهتم بظاهرة المعلومات كما أشرنا وهي الظاهرة التي يشاركه الاهتمام بها العديد من العلوم الاخرى، وهناك من يضيف إلى هذه القائمة علوم أخرى مثل الفلسفة والجغرافية والادارة والاحصاء والهندسة.

وفيما يلي نوضح بشكل موجز طبيعة علاقة علم المعلومات بهذه العلوم المختلفة:

١ . علاقة علم المعلومات بعلم الرياضيات: يستمد علم المعلومات الكثير من نظرياته وقواعده من علم الرياضيات ومن الاسس الاحصائية.

٢ . علاقة علم المعلومات بعلم الحاسب الآلي: يستخدم الحاسب الآلي في عمليات معالجة واختزان واسترجاع المعلومات، كما أنه له دور كبير في بناء نظم المعلومات.

٣ . علاقة علم المعلومات بعلم الاتصال: يعتمد علم المعلومات على علم الاتصال لما له من دور كبير متعلق بنقل المعلومات وبنها بأساليب ووسائل مختلفة.

٤ . علاقة علم المعلومات بعلم النفس: له علاقة فيما يتعلق بدراسات القراءة والاستفادة من المعلومات واستيعابها، وهناك الكثير في علم النفس الموجهة نحو دراسة عمليات الاختزان والبحث والاسترجاع الخاصة بالذاكرة البشرية.

٥ . علاقة علم المعلومات باللغويات: المعلومات يتم التعبير عنها لغويا هذا بالإضافة إلى أن رؤوس الموضوعات والوصفات وقوائمها، تعتمد على اللغة ودراساتها بالدرجة الاولى.

٦ . علاقة علم المعلومات بعلم المكتبات: علاقة علم المعلومات بعلم المكتبات هي علاقة أوثق من كل العلاقات

السابقة، ولقد اختلف العلماء في علاقة العلمين ببعضهما وظهرت ثلاثة تيارات على النحو الآتي:

التيار الاول: يري أن التخصصان مستقلان مع بعض الاوجه العامة المشتركة بينهما.

التيار الثاني: يري أنهما مجال واحد ولا اختلاف بينهما.

التيار الثالث: يري أن علم المكتبات جزء من علم المعلومات.

وبشكل أكثر دقة يمكن اعتبار علم المكتبات هو وجه تطبيقي لعلم المعلومات، حيث ينبغي أن يستمد المكتبيون النتائج النظرية لعلم المعلومات وتطبيقها عمليا في المكتبات ومؤسسات المعلومات من خلال تطبيقات علم المعلومات داخلها

### المحاضرة الرابعة: صناعة المعلومات :

لقد سجل بعض علماء المعلومات والاقتصاد في العالمين العربي والغربي موقفهم من الصناعة المعلوماتية ، وبينوا وجهة نظرهم من هذا المفهوم المعقد. وتفاوتت أساليب معالجتهم في هذا الصدد، فبعضهم تناوله بشكل منفرد بوصفه ظاهرة قائمة بذاتها، والبعض الآخر تناوله ضمن مفاهيم أخرى تتعلق باقتصاديات المعلومات ، والتخطيط الوطني للمعلومات ، وسياسة المعلومات ، وعصر المعلومات ، ومجتمع المعلومات، وقطاع المعلومات.

وترى ناريمان متولي أن مفهوم صناعة المعلومات يشمل جميع النشاطات المتعلقة بإنتاج المعلومات وتجهيز الخدمات ، حيث صنفت الباحثة هذه الصناعة بوصفها أحد مجالات (اقتصاديات المعلومات) التي تحدد ملامح المجتمع ما بعد الصناعي .

وقد تناول خالد العرفج في رسالته التي نال بها درجة الدكتوراه مفهوم صناعة المعلومات كأحد جوانب السياسة الوطنية للمعلومات ، حيث يرى أن المعلومات تعد في الوقت الراهن ثروة وطنية ذات قيمة ومردود اقتصادي ، وتسهم في التنمية الاجتماعية والاقتصادية للوطن .

وتعنى المؤسسات في القطاعين العام والخاص بصناعة المعلومات ، وبعض تلك المؤسسات يركز على شراء الملكية الفكرية للمؤلفين وغيرهم ، وتعمل على تجهيزها بطرق مختلفة . وهناك مؤسسات أخرى تركز على توصيل المعلومات ، وثمة نوع ثالث من تلك المؤسسات تركز على معالجة المعلومات من خلال صناعة الأجهزة والبرامج . ولا غرابة أن تصبح صناعة المعلومات بما تحتويه من عمليات الجمع والإنتاج والتجهيز والتوزيع

مورداً اقتصادياً مهماً في مختلف دول العالم وبخاصة الدول الصناعية الكبرى ، ومن المتوقع أن تشكل هذه الصناعة المورد الأساس للاقتصاد خلال السنوات القادمة .

ويذهب ليو زيادونج LUI ZHAODONG في معرض حديثه عن صناعة المعلومات بالصين إلى أنه من الممكن تحديد نطاق هذا المصطلح بحيث يشمل الأنشطة الإنتاجية الشاملة والبنية الأساسية كالبحت والتنمية وتطبيقات التقنية المعلوماتية ، إضافة إلى خدمات المعلومات الموجهة نحو التطوير الاقتصادي . ويقسم زيادونج صناعة المعلومات إلى قسمين كبيرين يتمثلان في : تقنية المعلومات ( والصناعات المرتبطة بها ) ، وخدمات المعلومات . وتشمل الفئة الأولى الإلكترونيات المصغرة ، وتقنية الحاسب والاتصال والوسائط المتعددة MULTIMEDIA والوسائط السمعية والبصرية والتصوير المصغر والنشر الإلكتروني ، إضافة إلى التجهيزات المعلوماتية المصاحبة لهذه التقنية . وتشمل الفئة الثانية ( خدمات المعلومات ) الخدمات التقليدية التي تعتمد على المواد المطبوعة ، والخدمات الإلكترونية التي تشمل المعالجة المحسبة للمعلومات ، وتطوير قواعد المعلومات ، وإنتاج البرامج ، والمطبوعات الإلكترونية ، ونظم الاتصال والشبكات ، وميكنة المكاتب ، وغير ذلك من خدمات المعلومات والأنشطة الاستشارية المعتمدة على الحاسبات وشبكات الاتصال .

ومن بين التعريفات الأخرى التي قد تحدد هوية صناعة المعلومات ، هي أن المقصود بهذه الصناعة المؤسسات الحكومية والخاصة التي تنتج المحتوى المعلوماتي ، والتي تقدم التسهيلات لوصول المعلومات إلى المستفيدين ، والتي تنتج الأجهزة والبرامج التي تساعد على معالجة المعلومات . وبناء عليه يمكن تقسيم صناعة المعلومات إلى ثلاثة أقسام رئيسة على النحو الآتي:

#### ١- صناعة المحتوى المعلوماتي :

تقوم المؤسسات في القطاعين العام والخاص بإنتاج المحتوى المعلوماتي INFORMATION CONTENT أو الملكية الفكرية من خلال الكتاب والمبدعين في المجالات الأخرى ، حيث يقومون ببيع إنتاجهم للناشرين والإذاعات والموزعين وشركات الإنتاج التي تقوم بدورها بتجهيز المعلومات بطرق مختلفة ، ومن ثم بيعها وتوزيعها على المستفيدين .

#### ٢- صناعة إيصال المعلومات :

ويختص هذا القسم بعملية بث أو تسليم أو إيصال المعلومات INFORMATION DELIVERY ، وذلك من خلال إنشاء شركات الاتصالات بعيدة المدى وشبكات التلفاز الكابلي والبث بالأقمار الصناعية ومحطات الراديو والتلفاز ، وتتولى بعض المؤسسات مثل بائعي الكتب والمكتبات استخدام القنوات المشار إليها وغيرها لتوزيع المحتوى المعلوماتي .

### ٣- صناعة معالجة المعلومات :

تقوم صناعة معالجة المعلومات INFORMATION PROCESING على منتجي الأجهزة والبرمجيات ، حيث يتولون تصميم وصناعة وتسويق الحاسبات والإلكترونيات والاتصالات بعيدة المدى ونظم التشغيل وحزم التطبيقات (عبدالهادي : ١٩٩٩م ، ١٢٩) .

ووفقاً للخطة الخمسية الأولى للعلوم والتقنية التي تقوم مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية حالياً بإعدادها من خلال فريق عمل مكلف للقيام بالمهمة ، فقد تم تعريف مصطلح صناعة المعلومات بأنه يغطي جميع أوجه الاهتمام بالمعلومات من حيث الإنتاج والنشر والتجميع والتعريف والتنظيم والتجهيز والاسترجاع والاستثمار .

### المحاضرة الخامسة : ثورة المعلومات وابعادها

يدل لفظ ثورة على حدوث تعديل أو تغيير في البناء الشكلي أو الجوهرى للمجالات كافة. وفي الآونة الأخيرة ظهر ما يُعرف بمصطلح ثورة المعلومات الذي يدل على انبثاق العالم الرقمي، وحدث تطور نوعي بشكل مستمر في شبكات الاتصال ونظم المعلومات وتقنياتها، بالإضافة إلى تطور صناعة الثقافة وظهور البث الفضائي المباشر، وبذلك تحوّل العالم إلى قرية كونية صغيرة آفاقها مفتوحة وغير واضحة المعالم، فالعصر الذي نعيش فيه هو عصر انفجار المعلومات، حيث تولدت هذه المعلومات وتراكمت بفترات زمنية قصيرة جداً، حيث عجزت جميع القدرات الإنسانية عن مواكبتها وضبطها.

### بداية ثورة المعلومات

وترجع جذور ثورة المعلومات إلى ثلاثين عاماً مضت، عندما تكونت مجتمعات الحاسب، وظهرت نظم متعددة للحاسبات، وقد أدى ظهور هذه الحاسبات إلى تجمع لفئة من الأفراد المهتمين بهذا النشاط، وبدأوا يركزون نشاطهم على جهاز الحاسب. وقد شكّل هذا شخصية مجتمع معلومات القرن الحادي والعشرين. ويرجع الفضل في ظهور أجهزة الحاسب صغيرة الحجم إلى أول برنامج للأقمار الصناعية ، حيث بذلت الشركات الخاصة مجهودات ضخمة في تصغير حجم هذه الأجهزة، لكي يسهل وضعها في الأقمار الصناعية.

وقد بدأ استخدام اقتسام الوقت كوسيلة لاستخدام أجهزة الحاسبات الرئيسية الكبرى ذات التكلفة الكبيرة، بين حوالي ثلاثين شخصاً يجلسون أمام أجهزتهم الطرفية، التي كانت في البداية مجرد آلة كاتبة في حجم مكتب صغير،



تحولت بعد ذلك إلى جهاز طرفي له شاشة ويبدو كجهاز الحاسب الشخصي. ولم يكن الحاسب سريعاً في ذلك الوقت، وكان يتعين على المستخدمين أن ينتظروا نصف دقيقة أو أكثر في كل مرة ينقروا فيها المفتاح لإدخال المعلومة، بينما عند استخدام الكروت المثقبة يمتد الانتظار لمدة ست ساعات.

وفي أوائل الثمانينات من القرن الماضي، لم يعد الناس بحاجة إلى اقتسام حاسب مع آخرين، إذ أصبح الحصول على حاسب شخصي أمراً يسيراً، وقد عمل الباحثون في أرجاء العالم على معالجة التقنيات التي تجعل عملية اقتسام الوقت على نطاق واسع أمراً ممكناً، حتى أضحت الحاسبات الشخصية في الوقت الراهن متشابكة بالقدر الذي يسمح بتشغيل الشبكة العنقودية وتبادل الوثائق وإرسال البريد الإلكتروني في الوقت نفسه.

### **أبعاد ثورة المعلومات :** وتمثل هذه الأبعاد بما يلي:

١- البعد الاقتصادي: تعتبر المعلومة في المجتمع المعلوماتي هي السلعة أو الخدمة الرئيسية والمصدر الأساسي للقيمة المضافة وخلق فرص العمل وترشيد الاقتصاد، وهذا يعني ان المجتمع الذي ينتج المعلومة ويستعملها في مختلف شرايين اقتصاده ونشاطاته المختلفة هو المجتمع الذي يستطيع ان ينافس ويفرض نفسه.

٢ - البعد التكنولوجي: مجتمع المعلومات يعني انتشار وسيادة تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في مختلف مجالات الحياة في المصنع أو المزرعة والمكتب والمدرسة والبيت... الخ. وهذا يعني كذلك ضرورة الاهتمام بالوسائط الاعلامية والمعلوماتية وتكليفها وتطويرها حسب الظروف الموضوعية لكل مجتمع سواء فيما يتعلق بالعتاد أو البرمجيات، كما يعني البعد التكنولوجي لثورة المعلومات توفير البنية اللازمة من وسائل اتصال وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومة وجعلها في متناول الجميع.

٣- البعد الاجتماعي: اجتماعياً يعني المجتمع المعلوماتي سيادة درجة معينة من الثقافة المعلوماتية في المجتمع وزيادة مستوى الوعي بتكنولوجيا المعلومات وأهمية المعلومة ودورها في الحياة اليومية للإنسان. والمجتمع هنا مطالب بتوفير الوسائط والمعلومات الضرورية من حيث الكم والكيف ومعدل التجدد وسرعة التطوير للفرد.

٤- البعد الثقافي: ثقافياً يعني مجتمع المعلومات اعطاء أهمية معتبرة للمعلومة والمعرفة والاهتمام بالقدرات الابداعية للأشخاص وتوفير جو حرية التفكير والابداع والعدالة في توزيع العلم والمعرفة والخدمات بين الطبقات المختلفة في المجتمع، كما يعني نشر الوعي والثقافة المعلوماتية في الحياة اليومية للفرد والمؤسسة والمجتمع ككل.

٥- البعد السياسي: سياسياً يعني المجتمع المعلوماتي اشراك الجماهير في اتخاذ القرارات وبطريقة رشيدة وعقلانية أي مبنية على استعمال المعلومة، وهذا بطبيعة الحال لا يحدث إلا بتوفير حرية تداول المعلومات وتوفير مناخ سياسي مبني على العدالة والمساواة واقحام الجماهير في عملية اتخاذ القرار والمشاركة السياسية الفعالة.

## السمات المميزة لعصر ثورة المعلومات

يتميز عصر ثورة المعلومات بعدة سمات وخصائص تميزه عن باقي العصور، ونذكر فيما يأتي أهم هذه السمات:

- ١- سيطرة المعلومات على مختلف جوانب ومجالات الحياة.
- ٢- ارتكاز اقتصاد الدول وأمنها القومي على صناعة المعلومات.
- ٣- استحواد المعلومات على النسبة العالية من تكلفة الإنتاج مثل تسويق السلع والخدمات.
- ٤- استغلال الفكر الإنساني عن طريق إجراء التحليلات الفكرية والدراسات والبحوث العلمية،
- ٥- التطوير المستمر للآليات بهدف مواكبة أساليب ومتطلبات الحياة المختلفة.
- ٦- زيادة الاستثمار في مجالات التكنولوجيا الحديثة، مثل الاتصالات، والإلكترونيات، والحاسب الآلي، وتحقيق العمل في الوقت الحقيقي ودرجة عالية من التواصل عن طريق دمج هذه المجالات مع بعضها بشكل منظم.
- ٧- سهولة التعامل مع الحاسبات الآلية واستخدامها في مختلف مجالات الحياة العسكرية، والاقتصادية، والسياسية، والثقافية، والاجتماعية. الزيادة الكبيرة في تدفق وإنتاج المعلومات.
- ٨- انتشار تداخل الشبكات بشكل كبير؛ بسبب تحوّلها من شبكات محلية إلى شبكات إقليمية وعالمية.

## الاكتشافات والاختراعات الرئيسية المؤثرة في ثورة المعلومات:

ان البدايات الاولى لثورة المعلومات بشكل عام اخذت بالتطور وبالتزامن مع التطورات التي تحدثت في حياة الانسان ومن اهم الاكتشافات والاختراعات لثورة المعلومات تمثلت بالاتي :-

- ١- تطور وسائل النقل بأشكالها وانواعها المختلفة .
- ٢- معرفة الكتابة واختراع المطبعة وتطور وسائل الطباعة .
- ٣- اختراع الهاتف السلكي واللاسلكي وتطوره.
- ٤- اكتشاف الموجات اللاسلكية الحاملة للصوت وحده والخاملة للصوت والصورة معا فيما بعد.
- ٥- جميع المخترعات المتعلقة بالارسال والاستقبال اللاسلكي كهوائيات الارسال وصمامات اجهزة الاستقبال وظهور الترانستور والدوائر الالكترونية والاقمار الصناعية للاتصالات .

## المحاضرة السادسة / البنية الأساسية لمجتمع المعلومات وعناصرها :-

ان مفهوم مجتمع المعلومات ( information society ) ذو دلالات واسعة وشاملة ومن الصعوبة

تحديد مفهوم واحد لهذا المجتمع حيث يضم العديد من التحولات الخاصة بهذا المجتمع من الاقتصادية الى الصناعية الى الالكترونية ... الخ ، ولكن يمكننا تحديد مفهوم المجتمع المعلوماتي وذلك من خلال الدور الاساسي الذي تلعبه ( المعلومة ) .

مجتمع المعلومات ليس مجرد مجموعة تطبيقات لتكنولوجيا المعلومات بل هو البنية الاساسية التي تتيح للمجتمع فرصة الانتقال او الاندماج في التطورات الحاصلة في التقدم الحضاري التي اساسها المعلومات كقوة اقتصادية استراتيجية .

ونتيجة لتوسع مفهوم مجتمع المعلومات فقد تباين اراء الباحثين والعلماء حول ايجاد تعريف شامل لهذا المصطلح ومن هذه التعريفات مايلي :-

- هو المجتمع الذي يمكن لجميع الاشخاص بدون تمييز وعوائق من انشاءه وتقاسم استخدام المعلومات والمعرفة لتحقيق التوارث الاقتصادي والاجتماعي والثقافي ... الخ،
- هو المجتمع الذي ينشغل معظم افراده ومؤسساته كل اختلاف ميولهم واحتياجاتهم وتخصصاتهم بأنتاج المعلومات بعد جمعها و تخزينها وتحليلها الى المستفيد النهائي وفق استراتيجية البحث المطلوبة .

### عناصر مجتمع المعلومات

ولكي يحقق تداول المعلومات نجاحا في تطبيق مفهوم لمجتمع المعلومات فلا بد من توفير العناصر الرئيسية الآتية :-

- ١- تطوير أكانيات الافراد والمؤسسات الحكومية والقطاع الخاص عن طريق تعليم المهارات المعلوماتية .
- ٢- وضع برامج توعوية موجهة الى الاجيال الناشئة لتطوير قدراتهم المهارية فينا يتعلق بتكنولوجيا المعلومات
- ٣- وضع سياسات جديدة تساعد مختلف شرائح المجتمع على استخدام ادوات عصر المعلومات .
- ٤- الاستعانة بالخبرات المتوفرة في بعض مؤسسات القطاع الخاص لتنفيذ البرامج .
- ٥- الأرتقاء بمراكز المعلومات والجامعات عن طريق مايلي :-
  - تغيير المناهج وجعل التعليم يتماشى والمفاهيم الجديدة لمجتمع المعلومات .
  - استخدام الاساليب الحديثة في معالجة المعلومات عن طريق توفير مراكز المعلومات الالية وبنوك المعلومات وانشاء المكتبات الالكترونية .
  - ارساء مفاهيم التعليم عن بعد والتعليم الالكتروني.
  - ٦- تطور قنوات الاتصال وجعل النفاذ الى المعلومات ممكن عن طريق مايلي
  - توفير خدمات المعلومات الى جميع الفئات .

- مشاركة القطاع الحكومي والخاص في بناء البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
- تفعيل وتعزيز النفاذ الكامل الى المعلومات .
- ٧- التعاون الدولي من خلال تقاسم الخبرات ووضع القواعد والمعايير وخلق العديد من قنوات الحوار وتبادل الافكار لاقامة برامج تعاونية مشتركة.

### أهداف مجتمع المعلومات

- ١- الاستفادة الكاملة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتوفرة في المجتمع .
- ٢- اتاحة فرصة النفاذ الى المعلومات عن طريق شبكات المعلومات العالمية والاقليمية .
- ٣- تطوير التعليم وتجديد المناهج الدراسية بمايخدم الانتقال لمجتمع المعلومات.
- ٤- الاخذ بنظر الاعتبار السمات الجغرافية الفريدة والنوعية لطبيعة كل منطقة وسكانها.
- ٥- ان يخدم المصلحة العامة وان يهدف الى تحقيق الرفاه الاجتماعي والنهوض بالخطط التنموية.

### متطلبات مجتمع المعلومات:

ان الوصول الى مجتمع المعلومات يتطلب مايلي:-

- ١- برامج استراتيجية شاملة لتحديد العناصر المشتركة وبناء خطة موحدة.
- ٢- تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من خلال عمليات التحديث والتوسع لها.
- ٣- تطوير بنية المعلومات في المؤسسات ومراكز المعلومات بما ينسجم ومتطلبات مجتمع المعلومات في ظل تطور المعلومات وتقنياتها .
- ٤- رفع قدرة الملاكات العلمية العاملة في مجال المعلومات وتقنياتها وذلك فيما يتعلق بكيفية التعامل مع المعلومات وتنظيمها وترتيبها.

## المحاضرة السابعة والثامنة : ثورة الاتصالات

### تعريف الاتصال

هي أحد العمليات الاجتماعية التي ظهرت منذ وجود الإنسان، والتي لا يمكن للإنسان العيش بدونها، و عملية الاتصال التي من خلالها يقوم الإنسان بالتواصل مع الآخرين ومشاركتهم أفكاره ومشاعره. عناصر الاتصال في أي عملية اتصال لكي تكون كاملة ومتكاملة وتكون عملية اتصال ناجحة، لا بد من توفر العناصر الأساسية وهي: المرسل، المستقبل أو المرسل إليه، الوسيط الناقل، والرسالة، وهذه العناصر تحقق التكامل في عملية الاتصال، ويمكننا تعريفهم تعريفاً بسيطاً وتوضيحياً كالتالي:

- ١- المرسل: هو نقطة البدء في عملية الاتصال وهو مصدر الرسالة ومُنشئها، وهو الشخص الذي يقوم بتوجيه الأمر أو عرض المعلومات، وهو الشخص الذي يملك الفكرة التي يُحبذ توصيلها للآخرين.
- ٢- المستقبل أو المرسل إليه: وهو الشخص الذي يقوم باستقبال المعلومة أو الأمر من المرسل، وهو المستهدف من عملية الاتصال برمتها، وعليه استقبال الرسالة وفهمها وعدم تجاهلها، فقد تكون الرسالة تحمل أمراً هاماً لتحذيره من كارثة أو مشكلة قد تصيبه، لذلك على المستقبل أن يهتم بالرسالة وفهم مضمونها جيداً.
- ٣- الوسيط الناقل: وهي الأداة أو الطريقة التي من خلالها يتم إيصال الرسالة وما تحمله إلى المستقبل، فعلى سبيل المثال قديماً كان الرسائل تُنقل عبر البريد، وبعد ذلك أصبحت الرسائل تُرسل إلكترونياً إلى أن وصلنا إلى التكنولوجيا الحديثة التي أتاحت توصيل الرسائل بشكل مباشر لشخص في مكان آخر عن طريق التحدث معه ورؤيته أيضاً
- ٤- الرسالة: وهي المضمون الذي تحتويه من أفكار وآراء ومعلومات أو أوامر، والتي يريد المرسل إيصالها للمستقبل؛ لتحقيق غاية معينة أو هدف معين.

**تعريف تكنولوجيا الاتصال :** هي الجهود التي يبذلها الإنسان، وطريقة التفكير التي يستخدمها لنقل المعلومات، المهارات، الخبرات، الأفكار والعناصر البشرية وغير البشرية المتاحة من خلال اكتشاف وابتكار وسائل تكنولوجيا تساعد في عملية إيصال المعلومات بكل سهولة، ووضوح ومهارة عبر العمليات الاتصالية التي يتم بمقتضاها تفاعل بين مرسل ومستقبل ووسيط ناقل ورسالة تحتوي على مضامين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار وتوصيل ومعلومات ومنبهات بين الأفراد عن قضية معينة، وأيضاً يمكن الاتفاق على أن الاتصال هو عملية مشاركة في الأفكار والمعلومات، عن طريق عمليات إرسال وبت للمعنى بطريقة مفهومة، وتوجيهها وتسييرها نحو الآخرين ، ليتم استقبالها بكفاءة وفهم واضح، لخلق الاستجابة المرجوة من الآخرين، ولأجل تحقيق هدف معين أو بلوغ غاية يطمح إليها الفرد.

## ثورة الاتصالات:-

يشهد العالم في ظل النظام العالمي الجديد مرحلة جديدة من التطور التكنولوجي امتزجت ، أصبحت فيه المعلومات والحصول جديدا فيها نتائج وخلاصات من ثلاث ثورات، من أبرز سماته وهذه الثورات هي :

- ١- ثورة المعلومات: وتتمثل في ذلك الانفجار المعرفي الضخم وتضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات، وظهور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفقة المتاحة للباحثين والمهتمين وصانعي القرارات في أسرع وقت وبأقل جهد عن طريق استخدام أساليب وبرامج معاصرة في تنظيم المعلومات تعتمد في الدرجة الأولى على الكمبيوتر واستخدام تقنية الاتصال لمساندة مؤسسات المعلومات .
- ٢- ثورة وسائل الاتصال: وتتمثل في تكنولوجيا الاتصالات الحديثة التي بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية مرورا الاعتماد على الأقمار الصناعية والألياف بالتلفزيون والنصوص المتلفزة ومن ثم البصرية، ولا يزال أفقها غير محدد. وبمعنى آخر إنها مجموعة التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو مجلة العلوم السياسية عدد خاص بالذكرى الخمسين لتدريس العلوم السياسية في العراق والنظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي أو الواسطي .
- ٣- ثورة الحاسبات الإلكترونية: وتعني التطور غير المتناهي في إنتاج أنظمة المعلومات المختلفة وفي إدارة نظم المعلومات وشبكتها، والواقع أن تعريف تكنولوجيا المعلومات ينطوي على معنى التزاوج بين تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الاتصالات، وقد توغلت تأثيرات هذه الثورة في جميع أشكال الحياة الإنسانية . وقد قادت هذه الثورات الثلاث إلى سيادة نظم جديدة للمعلومات، بمعنى أن الفضاء الإلكتروني للمعلومات قد أصبح وسيط المستقبل في علاقات الدول، وهو وسيط يسمح بقيام مشروعات متعددة الجنسيات، وأسواق عالمية، ووسائل إعلام عبر القارات وأعالي البحار، فضلا عن تبادل المعلومات العلمية والفنية من خلال الانترنت.

## الاتصالات الإدارية أنواعها وأشكالها

### ماهية الاتصال الإداري :-

قد يعتمد كثير من الناس أن الاتصال ما هو إلا عملية بسيطة تحدث في حياتهم اليومية و تعتمد و سائل اتصالية معروفة ولكن هي في الحقيقة عكس ذلك؛ لأننا لو تمعنا في مفهوم الاتصال لوجدنا ظاهرة معقدة يصعب للكثير من الناس حسن استعمالها, باعتبارها عملية ديناميكية تتصف بالاستمرارية , خاصة بعد تطور العصور و ظهور التكنولوجيا التي تدفع إلى ضرورة تطوير وسائلها الاتصالية بمقتضى التطورات البيئية

### مفهوم الاتصال

- أ- لغة: اتصل بالشيء بمعنى التام و لم ينقطع, و اتصل فلان:بمعنى وصله و انتهى إليه.
- ب- اصطلاحا : يعرف الاتصال على أنه أي سلوك من قبل شخص مرسل ( مصدر) معين لغرض نقل معنى مطلوب إلى طرف آخر مستقبل لهذا السلوك مما ينتج عنه استجابة سلوكية مرغوبة عن ذلك المستقبل و يعرف كذلك على أنه ظاهرة اجتماعية حركية تثير و تتأثر بمكونات السلوك الفردي و العوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال المشتملة على فعل و تبادل المعلومات و الأفكار و المعاني المختلفة و تفهمها باستخدام اللغة المفهومة للطرفين ( المرسل و المستقبل ) و هذا من خلال قنوات معينة
- و من التعاريف السابقة يمكن القول أن الاتصال هو عبارة عن عملية يتم من خلالها إيصال المعلومات والفهم و ذلك بغية إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الآخرين و يشترط فيها ان تتكون من المرسل و المستقبل على الأقل.

### مفهوم الاتصال الإداري :

يعد الاتصال الإداري من الوسائل الهادفة و الرئيسية التي تستخدمها المنظمة في تحقيق أهدافها إذ أن كافة الأفراد العاملين في المنظمة يتعاملون مع بعضهم من خلال و سائل الاتصال المختلفة من أجل تسيير كافة الأنشطة المراد تحقيقها, إن الاتصال بمثابة الوسيلة الاجتماعية التي يحقق من خلالها الأفراد سبل التفاهم و التفاعل البناء في إطار تحقيق الأهداف المبتغى إنجازها.

كما يعد الاتصال الإداري اتصال متواجد داخل المؤسسة , و ينحدر من السلطات و يشارك في تسيير الأفراد , بمعنى التأثير في دافعية الأفراد و التماسك الاجتماعي للمؤسسة , ويستعمل في هذه الاتصالات العديد من الوسائل كالسجلات الداخلية و اللوائح و الإعلانات.

و من خلال هذا يمكن القول ان **الاتصال الإداري** هو أهم عملية أو أهم المرتكزات التي تقوم عليها المؤسسة فهو بهذا يسهل عملية الاتصال الداخلي و الخارجي و التي تكون فيه الغاية الأساسية هي تحقيق الأهداف في أقل وقت و أكثر فعالية. وعملية الاتصالات الإدارية تحدث وتتم داخل المنظمات والمؤسسات المختلفة التي تسعى لتحقيق أهداف خاصة بها وضرورية لاستمرارية وجودها، لذا فإن عدم توافر النظام الفعال والخاص لهذا النوع من الاتصالات داخل المنظمات أو المؤسسات، يجعلها ضعيفة وغير فعالة، وهنا يعني أن عملية الاتصالات تعتبر العصب الحيوي المنظمة تدفعها وتقربها إلى اتجاه تحقيق الأهداف الرئيسية لها وعليه نقول **أن المنظمة أو المؤسسة في معظم الحالات تقوم على ثلاثة معلومات أساسية:**

- ١- هدف تسعى لتحقيقه بكل الوسائل والإمكانيات.
- ٢- اقتناع الأفراد وإقبالهم على تحقيق هذا الهدف.
- ٣- وجود الاتصالات الفعالة التي تقوم بتحريك الأفراد في اتجاه الهدف، وتبقي وتدعم غاياتهم في الوصول إليه وإنجازه.

والهدف يجب أن يكون معلوما ومعروفا ومحددا بصورة واضحة لكي يتم تحقيقه، ولكي يكون الهدف معلوما وواضحا يجب أن نقوم بشرحه بصورة واضحة، وعملية الاتصالات هي بمثابة وسيلة للتعريف بالأهداف، ووسيلة لتوضيحها، وشرحها لجميع العاملين في المنظمات أو المؤسسات، بالإضافة لذلك هي ضرورية لعملية اتخاذ القرارات السليمة والصحيحة، التي تتعلق بالتنفيذ، وعملية تحديد الاختصاصات وتوزيع العمل وحل مشكلاته، والوقوف على مدى تقدمه وتقويم نتائجه، وتتبع الجهود التي تبذل من أجل الوصول إلى الهدف الذي تعمل من أجله.

## **أنواع الاتصالات الادارية :**

يمكن أن تقسم الأتصالات الادارية إلى قسمين أو نوعين رئيسيين هما الاتصالات الرسمية وغير الرسمية.

### **أولا: الاتصالات الرسمية**

هي الاتصالات التي تتم في إطار الأسس والقوانين التي تحكم المنظمة أو المؤسسة، وأثناء حدوثها تتبع قنوات وطرق وأساليب محددة، من قبل البناء التنظيمي الرسمي، ولكي تكون هذه الاتصالات سارية وفعالة، يجب أن تكون جميع قنواتها ووسائلها واضحة ومعروفة لجميع الأعضاء الذين يتبعون هذا التنظيم، أو موجودين داخل إطار هذه المؤسسة وتكون هذه القنوات والطرق لها فعالية وأهمية، في نقل المعلومات، كما ويجب على أصحاب المناصب الخاصة في هذا التنظيم، والتي تعتبر مركز الاتصال أن يدركوا أهمية أدوارهم، في عملية نقل المطالب والتعليمات الخاصة أو المعلومات، كما ويجب أن تأخذ جميع التدابير، التي تمنع تعطيل عملية



الاتصالات، في حالة غياب صاحب المركز الاتصالي، (وهذا يحدث عن طريق تعيين بديل لصاحب المركز الخاص)، أيضا يجب أن تتم هذه الاتصالات حسب تخطيط السلطة المسؤولة، أي أن لا يقوم بالاتصال إلا من هو مختص بذلك، وأن لا يقوم بتجاوز المسؤولين عنه، بالمستويات الأعلى أو الأدنى، أيضا يجب أن تتفق خطوط واتجاهات الاتصال مع العوامل الإنسانية الموجودة داخل المنظمة، أو المؤسسة وأن يقتنع جميع الأعضاء به، وذلك لكي لا يحدث اختلاف حوله، أو وقوع العداء بين البعض أو وجود عدم الانسجام الذي من الطبيعي أن يؤدي إلى تعطيل الاتصالات.

والاتصالات الرسمية التي نحن بصدد الحديث عنها، تكون مؤثرة بالدرجة التي تكون فيها مقبولة لدى جميع العاملين في المنظمة أو المؤسسة، ووجود هذا القبول، أو عدم وجوده يعتمد على العوامل والاعتبارات الإنسانية المختلفة التي تسيطر على الوضع داخل المؤسسات المختلفة، مثل وجود التفاهم والولاء، أو العداء وعدم التقبل والمعارضة، بالإضافة إلى ذلك كبر حجم المنظمة أو المؤسسة والاتجاه نحو العمليات التخصصية تؤدي إلى زيادة الحاجة إلى القيام بالاتصالات الرسمية المخططة والمنظمة والتي تستطيع أن تنفذ من خلال المعوقات التي يفرضها التخصص، وتؤدي إلى تقصير المسافة بين مركز المنظمة أو المؤسسة، والفروع المختلفة.

#### وهذا النوع من الاتصالات الرسمية يسير في الاتجاهات الآتية:

- ١- الاتصال الهابط: من أعلى إلى أسفل (من الرئيس إلى عامل الإنتاج أو من المدير إلى المعلم)
- ٢- الاتصال الصاعد: من أسفل إلى أعلى (من عمال الإنتاج إلى رئيس مجلس الإدارة أو من المعلم إلى المدير)
- ٣- الاتصالات الأفقية: (التي تحدث بين المعلمين أنفسهم أو بين العاملين مع اعتبار المسؤوليات المختلفة).
- ٤- الاتصالات في خطوط مائلة: (التي تحدث بصورة فجائية وغير منظمة بين أفراد المستويات المختلفة وفي مواقف خاصة ومحددة)

#### ثانياً: الاتصالات غير الرسمية

هذا النوع من الاتصالات التي تحدث كغيرها من الاتصالات في المنظمات أو المؤسسات وبين الأفراد في جوانب الحياة المختلفة، أو يتم خلال التنظيمات غير الرسمية ويطلق عليها هذا الاسم لأنها تحدث خارج الأطر الرسمية المحددة للاتصال، وفي معظم الأحيان يكون من خلال مراكز عفوية وغير مختصة، ويكون بصورة علنية أو سرية ذلك حسب الأحوال والأمور التي يتحدث عنها وهو في معظم الأحيان يحدث إلى جانب الاتصالات الرسمية المتبعة داخل المؤسسات والذي يساعد على حدوثه كون المنظمة تضم عوامل اجتماعية ونفسية، التي ينتج عنها أنواعا مختلفة من التفاعل والتعامل.

## أهمية الاتصالات غير الرسمية:

- ١- تحصل على اتجاهاتها الأساسية من الجماعات التي تتواجد في المؤسسة، وهي التي يتكون منها البناء الاجتماعي للمؤسسة .
- ٢- ضرورة وجودها في المؤسسات التي يتطور فيها ولاء الموظفين إلى الجماعات الصغيرة التي ينتمون إليها، ومن المحتمل أن تستفيد منها المؤسسة في عملية تغير أحوالها والأوضاع الموجودة فيها مثلما تستفيد من الاتصالات الرسمية لأنها تعتبر أقوى من الاتصالات الرسمية في كثير من الأحيان، الأمر الذي يحتم علينا العناية بها، وتطويرها بصورة صحيحة وسليمة، لأنه بمساعدتها نستطيع التوصل إلى معظم الجوانب التي من الصعب الوصول إليها عن طريق الاتصالات الرسمية، وبذلك تكون المؤشر المحذر والمندر لنا، بالنسبة للتطورات التي لا تخدم مصلحة المؤسسة أو المصلحة العامة.
- ٣- العمل على زيادة فاعلية المنظمة أو المؤسسة في عملية تحقيق أهدافها التي تعمل من أجل الوصول إليها، ولقد ركز أتباع هذه المدرسة على الجوانب السيئة في عملية الاتصال غير الرسمية، مما جعل مفهوم هذا الاتصال يرتبط في أذهان وعقول ومعتقدات الجميع، بالمساوى والمشاكل والجوانب السيئة في حياة المؤسسات والمنظمات، لذلك يحاول الإداريين التقليديين القضاء عليه وعلى مصادره.
- أما أتباع المدارس المعاصرة في الإدارة والتربية الذين تهمهم الجوانب السلوكية، فهم يرون بالاتصال غير الرسمي على أنه موضوعا جيدا أو مناسباً أو خطراً على المنظمة أو المؤسسة وإدارتها .

## ومن الأسباب التي تدعو إلى تطور هذا النوع من الاتصال هي:-

- ١- عدم مقدرة الاتصال الرسمي وقصوره في القيام بتوصيل المعلومات أو تبادلها مع الأجزاء أو الأفراد المختلفة داخل المؤسسة، لذلك فهو يقوم بنقل الموضوعات التي من المؤكد أنها تضم حقائق كاملة أو جزئية، أو أنها تكون محرفة أو هي في الأساس شائعات.
- ٢- كما أنها ممكن أن تكون اتجاهات شخصية مختلفة الأنواع والمصادر، وهذا النوع يتكون من شبكة اتصال واسعة جدا تضم الكثير من المصادر، وفي بعض الأحيان من الصعب معرفة حدودها في مثل هذا الوضع يتوجب على الإدارة والقائمين عليها معرفة هذا النوع من الاتصال والقائمين عليه بهدف التوجه إليها واستغلالها في عملية نقل المعلومات الصحيحة ولكي يبتعد أو يقلل من آثارها الضارة . وعلى سبيل المثال المحادثات التي تتم بين الأشخاص خارج وسائل الاتصال الرسمية، التي حددها الإطار التنظيمي للمؤسسة مثلما يحدث في حالة الاتصال الرسمية التي حددها الإطار التنظيمي للمؤسسة، مثلما يحدث في حالة نقل المعلومات التي تحدث بين الأفراد على اختلاف مستوياتهم في مناسبات غير رسمية مختلفة، مثل التواجد صدفة في حفل عشاء، أو مناسبة سارة من أي نوع، فمثل هذا الاتصال يحدث بين شخصين مختصين ولكنه يحدث في شكل غير رسمي.

٣- وفي بعض الأحيان يتم هذا النوع من الاتصال داخل المؤسسة أو المنظمة، دون الاهتمام في الإطار الرسمي للاتصال، مثلما يحدث في حالة إرسال الشكاوى أو المطالب أو المعلومات إلى المدير العام أو المسؤول الأعلى، دون اعتبار للمستويات المسؤولة الأخرى، فمثلا في مجال التربية والتعليم قيام مدراء المدارس بالاتصال مباشرة مع المدير العام دون إخبار المفتشين أو الرجوع إليهم في أي مشكلة من مشاكل المدرسة.

٤- وهذا النوع من الاتصال له المؤيدين والمهتمين والمشجعين، كما وله المعارضين والرافضين، فمثلا مؤيدي المدارس التقليدية في الإدارة والتربية يرون أن الاتصالات الرسمية هي النوع الوحيد المعترف به والمقبول في هذه الأوساط، ويرفضون العمليات الاتصالية التي تسير في طرق أخرى، وتكون مقبولة لهم فقط، إذا كانت تخدم أغراضهم الخاصة والإدارية في عملية التعرف على مدى تنفيذ الأوامر والقرارات التي تصدر عنهم، كما ويرى عدد كبير من رجال الإدارة والتربية، واجب التزام عملية التسلسل الذي يأتي من أعلى إلى أسفل في عملية توصيل المعلومات وانتقالها، لأن ذلك يقوم بتحقيق وإنجاز جانبيين على درجة من الأهمية، أولهما المحافظة على سرية رسائل أو معلومات معينة.

### أشكال الاتصالات الإدارية:

سوف نقسم أشكال الاتصال إلى قسمين رئيسيين وهما: الإتصال اللفظي والإتصال الغير لفظي، ولكل منهم حديث فيما يلي:

١- الإتصال اللفظي حيث انه من أشكال الاتصال الأشهر على الإطلاق، لان كل البشر يتواصلون باللفظ والصوت حتى الحيوانات لديهم لغتهم الخاصة التي يتكلمون بها، الاتصال اللفظي يكون لفظيا سواء بقول منطوق أو مكتوب. تندرج المحادثات والإجتماعات وغيرها تحت مسمى الاتصال اللفظي، كما يندرج الكلام المكتوب و التقارير والمنشورات على السوشيال ميديا وفي الصحف والكتب وغيرها من طرق كتابه إلى الاتصال اللفظي. والاتصال اللفظي من أكثر أنواع الإتصال انتشارا، **والإتصال الكتابي تصبح مميزًا** لأنه يمكن الاحتفاظ به والعودة له في أي وقت، كما أن الاتصال اللفظي المكتوب يحمي البيانات من الضياع ويحافظ على المعلومات من غير التحريفات أو التغييرات.

أما **عيوب الاتصال الكتابي** يمكن ان تكون ان المشاعر لا تنتقل على عكس التواصل اللفظي المنطوق، وأحيانا يحمل الكلام المكتوب الكثير من المعاني مما يسبب لبس ومشكلات.

٢- الاتصال غير اللفظي: يتشابه مع الاتصال اللفظي في أنه نقل المعلومات وتبادل للأفكار بدون أي لغة او اي كلام منطوق، ومن أمثلة الاتصال اللفظي الإيماءات، والتهديدات واللمسات، وتعابير الوجه والفم، والحركات باليدين أو بالجسم، بالإضافة إلى التعبيرات الصوتية بدون حروف مفهومة.

الإتصال غير اللفظي عادة يستخدم للتعبير عن مشاعر معينة، أو لنقل تعبيرات واحاسيس الى طرف اخر بدون كلام صريح أو تعبير مباشر، قد يقصد بالاتصال غير اللفظي إحساس الفرح والمرح أو التعبير عن الهدوء او الخوف وغيرها. وإذا كنت شخص لا يجيد الاتصال غير اللفظي يمكنك تطوير هذا لديك بعدة طرق.

### ونذكر من طرق تحسين الاتصال اللفظي ما يلي:

- أ- التعلم والاعتیاد على السلوك المتفتح والتواصل مع أشخاص أكثر، لأن التعبيرات الغير لفظية تنتقل من شخص لآخر ويتعلمها منك الاخرين .
- ب- عليك الالتزام بالابتسام والمصافحة بود وحب.
- ت- التزم بالكثير من اللطف لتتقل مشاعرك ويشعر الاخرين تجاهك بالمودة. لتجد من يفهم مشاعرك، هكذا يكون اتصالك الغير لفظي اسرع وافضل.

### أهداف الأتصال الاداري:

وأهداف الاتصال كثيرة، منها :-

- ١- أهداف ثقافية وفنية، التي تتحقق عن طريق استعمال الكتب والتعليم أو المطالعة والمسرح والموسيقي.
  - ٢- الأهداف الاقتصادية والتجارية التي تقوم بإنجازها وتحقيقها عن طريق استعمال برامج الدعاية الخاصة وبرامج الإعلان، من أجل زيادة التسويق وتنشيط الحركات التجارية (البيع والشراء).
  - أهداف ترويجية، مثل مشاهدة الأفلام السينمائية وبرامج السياحة الداخلية والخارجية أو أهداف سياسية، مثل الدعاية الانتخابية، أو القيام بالجاسوسية والمخابرات.
- لذا فقد أصبح الاتصال هو العملية الإدارية المستمرة، التي تحدث بين الدولة والمواطن في جميع مجالات الحياة، وفي جميع أنواع وطرق الاتصال، وبين العامل في أي منظمة أو مؤسسة، وبين التلميذ والمدرسة.

## المحاضرة التاسعة : تقنية المعلومات

تقنية المعلومات (بالإنجليزية: Information Technology) هو مجال يشمل جميع تخصصات الحوسبة (علوم الكمبيوتر ونظم المعلومات، وهندسة البرمجيات)، حيث إنه يُركّز على الجانب العملي لعلوم الكمبيوتر، كما أنه يُوفّر ويُنتج برمجيات ذات جودة عالية.

عرّفت مجموعة تقنية المعلومات الأمريكية (ITAA) تقنية المعلومات على أنها دراسة، وتصميم، وتطوير، وتفعيل، ودعم أو تسيير أنظمة المعلومات التي تعتمد على الحواسيب، وبشكل خاص تطبيقات وعتاد الحاسوب، حيث تُعتبر أفضل وأسرع الطرق التي تعمل على تسهيل الحصول على المعلومات والبيانات، وجعلها متاحةً ومتوفرةً لطلابها بأقصى سرعة وفعالية.

### أهمية تقنية المعلومات

أدت هذه التقنيات المعلوماتية في إحداث تطوير هائل على مختلف القطاعات التي تستفيد من البرمجيات التي تعتمد عليها، وعليه فإن أهميتها تكمن فيما يلي:

- 1- تطوير قطاع التعليم: حيث أدى التطور التقني ودخول تقنية المعلومات على المنظومة التعليمية إلى إحداث فارق جوهري في أداء العملية التعليمية، حيث تستخدم الألواح الذكية داخل الغرفة الصفية، فضلاً عن دخول مفهوم التعلم عن بعد الذي يتجاهل الزمان والمكان، ويفتح الباب أمام عدد أكبر من المستفيدين، فضلاً عن وجود قنوات تعليمية إلكترونية تساهم في رفع سوية التعليم، وزيادة المعرفة لدى الباحثين عن المعلومة.
- 2- توفير الوقت والجهد: وهو من أهم ما يميز تقنية المعلومات، حيث إن الوسائل الجديدة التي أدخلتها التقنية وأثرت على مختلف القطاعات ساهمت في توفير الجهد، واختصار الكثير من الأدوات المادية، ومن أمثلة ذلك دخول تقنيات حديثة على قطاع البنوك، والتي بها يستطيع العميل إجراء العمليات البنكية وهو في مكانه، وهناك العديد من التطبيقات الأخرى مثل خدمات حجز الفنادق، وخدمات حجز تذاكر الطيران، أو تذاكر المباريات الرياضية.
- 3- زيادة هامش الربح لدى قطاع الشركات: حيث استفادت الشركات الصناعية من التقنيات الحديثة في إنتاج أجهزة تقنية توفر على مستهلكيها الوقت والجهد، ومع زيادة الإقبال على هذه المقتنيات الحديثة فإن ذلك يسهم في زيادة مبيعات الشركات، ورفع هامش الربح، وتقوية الاسم التجاري، وزيادة الحصة السوقية للشركات ذات التفوق التقني.
- 4- زيادة التواصل الثقافي: حيث ساهمت فتح باب التواصل الاجتماعي والتعرف على الشعوب والثقافات الأخرى، وأزالت حواجز الزمان والمكان واللغة، من خلال استخدام تطبيقات تزيد التواصل الإنساني، وتفتح باب الحوار مع حضارات جديدة.

## اهداف تقنية المعلومات والاتصالات

تتمثل اهداف تقنية المعلومات بالاتي :

- تجميع المعلومات الأوتوماتيكي للزبائن ، والمجهزين .
- النقل الآلي للنتائج ، والتواصل بين المشاريع المحلية ، والعالمية مخرجات الحواسيب قللت من العمل اليدوي وانحسرت في أضيق الحدود .
- تجميع المعلومات لمرة واحدة ، التجميع المزدوج للمعلومات يقودنا إلى الأخطاء ويكلف وقت . التجميع الموحد يعطى نظرة شاملة للنشاط ويرفع بهذه الطريقة المرونة .
- خفض الكلف من خلال تسهيل سريان العمل وضمانه ، توازن الوقت ، تكاليف إصدار وتحويل المعلومات وسرعتها ، بمدة قصيرة تصل المعلومات للمكان المطلوب .
- رقابة الطلبات غير المباشرة ، مع الأخذ بنظر الاعتبار الخزين المتوافر بالمخزن .
- تبسيط وضمان سريان العمل وضمانة توازن الوقت ، تصحيح تسجيل أرقام الوارد والدخول على الحاسوب من دون استخدام المستندات .
- تحسين نوعية التخطيط والخدمات في التجهيز ، والإنتاج ، والتسويق .
- كلف أفضل ، ورقابة إنتاج ومتابعة مستمرة .

## الإدارة وتقنيات المعلومات والاتصالات

الإدارة هي ذلك العلم الديناميكي الذي يحرك العالم الذي يعيش كل يوم تطورات تقنية جديدة ، فتطور الشعوب أصبح مقترن بتطور أساليب الإدارة ونجاحها في استخدام الموارد المالية والبشرية بفاعلية .

ويمكن تلخيص الجوانب الأساسية لاستثمار تقنيات المعلومات في تطور وقوة الإدارة في الآتي :-

- ١- السرعة والفاعلية والمرونة في اتخاذ القرار بفعل تقنيات المعالجة السريعة والنقل السريع .
- ٢- القوة الهائلة لتقنيات المعلومات في إعداد التقارير ومعالجة كم هائل في زمن قياسي مما يساعد في اتخاذ القرار .
- ٣- بناء بنك للمعلومات الإدارية يعطي حياة ديناميكية لاستثمار هذه المعلومات في تطوير بنية الإدارة .
- ٤- خروج الإدارة من واقع التشتت وبطء الحركة وعشوائية الكادر البشري الواسع إلى الديناميكية والمعرفة .
- ٥- تقنيات المعلومات هي التي تسهل علينا قراءة مؤشرات ومؤثرات السوق العالمي اللحظية .

## أسس إستراتيجية تقنيات المعلومات:

إن إستراتيجية أسس المعلومات تكمن في أن اتخاذ القرارات وإعداد الأنظمة يجب أن يكون مبني على معايير صحيحة حتى تكون النتائج مرضية وفعالة في جميع المجالات التي من أجلها تم إعداد البرامج المتخصصة لمعالجتها ، وهذه الأسس هي:-

- ١- أسس التركيب للبنية التحتية للبيانات .
- ٢- وضع قاعدة بيانات .
- ٣- التحليل والمعالجة المعتمدة على قاعدة البيانات من جميع الجوانب.

## التقنية الإدارية :

هي عملية استخدام الأجهزة المكتبية ونظم المعلومات وشبكتها في انجاز الأعمال المكتبية اليومية والدورية في المؤسسات والتي تتطلب تحديد الأعمال الواجب أتمتها وأولويات عمليات التقنية فيها، وإجراء توصيف دقيق للأعمال والإجراءات القائمة، ودراسة واقع أرشيف المعلومات في المنظمة، وإعادة هندسة إجراءات العمل بما يتوافق مع التقنية الإدارية، وإعادة تأهيل العاملين لمحو الأمية المعلوماتية، وتخصيص الموارد المالية اللازمة لمشروعات التقنية، وتوفير شبكة اتصالات رقمية حديثة كافية لدعم التقنية الإدارية، وتشجيع صناعة البرمجيات، والقيام بمشروعات تقنية قطاعية أولاً، ووضع دليل ومنهجية عامة للتقنية الإدارية.

## وتهدف التقنية الإدارية إلى :-

- ١- زيادة تنافسية المنظمة أو المؤسسة.
- ٢- تخفيض تكاليف الإنتاج والهدر وضبط المخزونات.
- ٣- رفع جودة العمل الإداري ودعم اتخاذ القرار .
- ٤- رفع مستوى التخطيط الإداري .
- ٥- تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين والمتعاملين، واستخدام التجارة الالكترونية والمصارف المؤتمتة.

ومع أن للتقنية عيوباً كترجع أهمية المدير في الهيكل الإداري نتيجة تراجع التواصل البشري وقدرة الفرد على

الإقناع المباشر، إلا أنه يمكن تلافيها من خلال تحفيز المدراء والإبقاء على الاجتماعات المباشرة، وتطوير دور

مؤتمرات الفيديو لتوصيف الأعمال بشكل أفضل، والتخفيف من ظاهرة الفساد الإداري، والاستغناء عن المراسلين، وزيادة قدرة المدير على معرفة وفهم واجباته الإدارية ليتمكن من اتخاذ قرار عقلائي رشيد.

## س/ مادور التقنية في الإصلاح الإداري ؟

إن دور التقنية في الإصلاح الإداري يؤدي إلى نتائج مذهلة على صعيد تطوير الإدارة وتحقيق أهدافها بحيث يمكن الحصول على المعلومات وتحديثها دون انتظار في أي وقت وبشكل مستمر وبتكلفة قليلة، كما تساعد على سرعة اتخاذ القرارات، وتوفير مساحات في المكاتب، والقضاء على الوساطة والمحسوبية، وتبسيط الإجراءات، والقدرة على مراجعة المعلومات بفاعلية، وإمكانية المشاركة في المعلومات، وسهولة الاتصال مع الذين يسكنون بعيدا عن مركز المؤسسة، وتصميم صفحات الويب للإعلام عن كل نشاطات الإدارة، والتسجيل الإلكتروني، وعقد الاجتماعات عن بعد، والحصول على معلومات بلغات أجنبية لنفس الموضوع الواحد ، لقد أصبحت التقنية اليوم حجر الزاوية في عمل كل إدارة وكل مدير، فالمعلومات هي التي تبني مستقبل المؤسسة وأوضاعها ومواقفها وعلى أساسها يتم العمل والإنتاج والتسويق والنجاح، ولذلك يجب توجيه الأنظار نحو التقنية والمعلومات ودراستها بشكل مستفيض، كما يجب التعرف على العوامل المؤثرة على قيمة المعلومات ودور التقنية فيها، وعلى كل مدير أن يتعرف على أحدث تقنيات المعلومات وكيفية إدخالها واستخدامها في ميدان ونطاق عمله الإداري، وأن يستعمل التقنية الحديثة لتحقيق أهداف الإدارة وبرامجها التي هي بالأساس أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية التي تنعكس على مستوى معيشة و حياة الناس ، إن التقنية ليست ترفا وإنما ضرورة، حيث تغير وتبدل الاتصال الإنساني بجميع أشكاله؛ شاملة الأعمال، المنظمات، الأسر، المجتمعات، وجميع العلاقات الإنسانية ونمط التواصل الاجتماعي. ولذلك فإنه لزام على كل مدير للتحويل إلى الخدمات الإلكترونية أن يركز على: كيف يمكن للتقنية المعلوماتية أن تعيد تشكيل العمل والإستراتيجيات، استخدام التقنية المعلوماتية في تطوير الإستراتيجيات وليس فقط من اجل مكننة الأعمال الروتينية، الاستفادة من أفضل الطرق في تطبيق التقنية المعلوماتية، زيادة المخصصات المالية لتمويل التقنية المعلوماتية المطلوبة، حماية الخصوصية وتوفير الأمان، تشكيل أنشطة ذات علاقة بالتقنية المعلوماتية لتحفيز التنمية الاقتصادية، استخدام التقنية المعلوماتية لتشجيع العدالة الاجتماعية وبناء مجتمع متوازن ومتكافئ الفرص، والاستعداد لانطلاق الحكومة الإلكترونية التي يتم التحضير لها منذ سنوات.



## المحاضرة العاشرة : الانترنت ودورها في تنامي المعلومات

### الانترنت

الشبكة أو الإنترنت (بالإنجليزية: internet)، وتلقب بـ(شبكة المعلومات، الشبكة العالمية، الشبكة العنكبوتية) هي شبكة اتصالات عالمية تسمح بتبادل المعلومات بين شبكات أصغر تتصل من خلالها الحواسيب حول العالم. تعمل وفق أنظمة محددة ويعرف بالبروتوكول الموحد وهو بروتوكول إنترنت. وتشير كلمة «إنترنت» إلى جملة المعلومات المتداولة عبر الشبكة وأيضاً إلى البنية التحتية التي تنقل تلك المعلومات عبر القارات.

ويعرف الإنترنت : Intrnet : مجموعة من الحاسبات مرتبطة في هيئة شبكة أو شبكات ، تلك الشبكات لها القدرة على الاتصال بشبكات أكبر، بحيث يكون هذا الاتصال يسري وفق بروتوكول ضبط التراسل الذي يُتيح استخدام خدمات الشبكة على نطاق عالمي .

### نبذة تاريخية عن الانترنت:

نشأت الفكرة الأساسية للإنترنت والمتمثلة في ربط مجموعة من أجهزة الكمبيوتر مع بعضها في شبكة واحدة على يد القوات المسلحة الأمريكية في عام ١٩٦٠ م عندما قامت بعملية وصل أجهزة الكمبيوتر العسكرية المنتشرة عبر الولايات المتحدة عن طريق شبكة اتصال أطلق عليها اسم ((ARPANET وكانت هذه الشبكة هي الشكل الأصلي لما يعرف اليوم بشبكة الانترنت.

وبعد عدة سنوات استخدمت المؤسسة الوطنية للعلوم الأمريكية نفس التقنية التي استخدمت في (ARPANET) في عمل شبكة أخرى عام ١٩٨٥ م وقد سميت هذه الشبكة باسم (NSFNet) وقد كان الهدف من وراء إنشاء هذه الشبكة هو تسهيل عملية الاتصال بين الجامعات والمدارس وانتقال المعلومات فيما بينها، ولكن بسبب كثرة المعلومات التي حملت بها هذه الشبكة والضغط الكبير عليها لم يعد باستطاعتها تحمل هذا القدر من المعلومات والاتصال فيما بينها كما كان في بداياتها، مما استدعى ضرورة تطويرها من قبل المؤسسة الوطنية للعلوم الأمريكية ، وسميت هذه الشبكة

فيما بعد باسم (INTERNET) وقد كان للشركات التجارية العالمية دور كبير في عملية التطوير لأهداف تجارية، وفتح المجال لكل من يمتلك جهاز كمبيوتر شخصي أن يستفيد من خدمات الشبكة. ومع بداية التسعينات من القرن العشرين تم إنشاء شبكة عالمية ضمن الانترنت وعرفت باسم الشبكة العالمية الموسعة ( World wide web )، وهي تختصر بالأحرف www والتي تكتب في العنوان الرئيسي لأي صفحة على هذه الشبكة،

ويبدأ هذا العنوان بالأحرف http: وهذه الأحرف هي اختصار للجملة ( Hyper Text Transfer Protocol) بمعنى : بروتوكول الانتقال من نص إلى آخر مرتبط به.

وأنشئت هذه الشبكة العالمية الموسعة في أوروبا، وكان الغرض الرئيسي منها هو خدمة العلماء والباحثين وتسهيل الحصول على المعلومات وكذلك تيسير الاتصال فيما بينهم، بعد ذلك أخذت هذه الشبكة في الاتساع وأنشئت عليها ملايين المواقع حتى وصلت للشكل الذي نعرفها عليه اليوم.

من هنا نرى أن الهدف الأساسي من نشأة الانترنت كان لتبادل المعلومات وتحصيل العلم والمعرفة وهو ما كان غرض المؤسسين لهذه الشبكة التي تغيرت وتنوعت أغراضها بعد ذلك على مر السنين لتتحول عند الكثيرين فتصبح وسيلة لقضاء وقت الفراغ أو للحصول على معلومات في مواضيع لا تمت للتحصيل العلمي واكتساب المعرفة بأي شكل من الأشكال.

وهناك عوامل عدة أدت إلى ضرورة استخدام شبكة الانترنت في التعليم منها:- (٢)

١- الوفرة الهائلة من مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها وأنواعها مثل الكتب الالكترونية وقواعد البيانات والموسوعات والدوريات الالكترونية بالإضافة إلى المواقع التعليمية.

٢- زيادة عدد المستفيدين بخدمات المعلومات وتنوع الاهتمامات والتخصصات.

٣- زيادة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات من حواسيب واتصالات وأساليب دمج البيانات.

٤- المشاركة ونقل المعلومات بطريقة سهلة بحيث تستطيع الشبكة أن توفر المعلومات وتحسين إمكانية الوصول إليها وتفاعل المستخدمين معها.

٥- الاتصال المباشر والتفاعلي بين المستخدمين من خلال الخدمات التي تقدمها مثل خدمة التحوار (Chat) أو عقد المؤتمرات المرئية (Conferencing Video) أو غيرها.

٦- يمكن استخدامها في العمل الجماعي بين الباحثين من خلال المنتديات المتخصصة أو مجموعات الحوار مما يعطي التعليم صبغة عالمية تخرجه من الأطر المحلية. (٣)

يمكن استخدامها في تدريب أعضاء هيئة التدريس والطلبة وذلك بإعطاء الدورات التخصصية ووضع المحاضرات على الانترنت لاستفادة منها في أي وقت

## المحاضرة الحادية عشر: المبادئ العامة لأدارة مؤسسات المعلومات:

مفهوم الادارة فى مؤسسات المعلومات: مؤسسات المعلومات هي الكيان الذي يمارس نشاط معلوماتي والكيان هو الجهة حكومية يدور نشاطها حول تجميع المعلومات وتنظيمها وتحليلها وحفظها لاسترجاعها وبثها ويرتبط نجاح اى مؤسسة للمعلومات بمدى فاعلية الادارة القائمة عليها التى تضع السياسات والخطط والاهداف التى يجب تحقيقها بالفعل

المقصود بادارة المؤسسات: هو الاستخدام الفعال والكفوء للموارد المالية والبشرية والمالية والوقت والتأليف بينهما من اجل تحقيق اهداف مؤسسة المعلومات من خلال العمليات الادارية المتمثلة فى التخطيط والتنظيم والتوظيف والتوجيه والرقابة ويقصد بالموارد البشرية: الافراد الذين يعملون فى مؤسسات المعلومات ، أما الموارد المادية: كل ما يوجد بالمؤسسة من مبانى وادوات ، أما الموارد المالية:كل المبالغ المالية المتاحة الوقت: الزمن المتاح لانجاز العمل .

### وظائف الادارة فى مؤسسات التعليم:

- ١- مراجعة الحاجات : ويعنى التعرف على الحاجات المختلف لمؤسسة المعلومات سواء كانت ابنية اضافية او اوعية معلوماتية
- ٢- التعرف على الاولويات ووضع الاهداف: يعنى تنظيم جوانب العمل فى مؤسسات المعلومات
- ٣- اقرار السياسات الاكثر فاعلية لتحقيق اهداف مؤسسة المعلومات :يعنى وضع القواعد التى يسير عليها العمل
- ٤- الموازنة :ويقصد بها عمل تقرير بالموارد المطلوبة
- ٥- توزيع الموارد: يتم توزيع الموارد ايا كان نوعها على اقسام مؤسسة المعلومات او مؤسسات المعلومات الفرعية التى تندرج تحت المؤسسة الام
- ٦- قياس الاداء فى مؤسسة المعلومات على اسس ثابتة
- ٧- تقييم الاداء
- ٨- معاودة التعرف على الحاجات ومراجعة السياسات

### الوسائل والاهداف:

تعتبر الاهداف التى تسعى اليها مؤسسات المعلومات هي الاساس التى تبنى عليه بقية خطوات اعداد الخطة فمن خلالها يتم العمل على تحقيقها من قبل العناصر الاخرى التى تتضمنها وبالتالي تعتبر مرشدا لباقي الخطوات عملية تصميم الخطة فهي تمصل القلب الحقيقي لها.

## السياسات:

وهي تمثل الاطار العام الي يحكم العمليات التنفيذية في مؤسسة المعلومات بحيث لا يمكن الحاد عنها والمقصود بالسياسة مجموعة المبادئ والقواعد التي تحكم العمل وصولاً الى الاهداف البعيدة والقريبة أن مبادئ الإدارة مرنة، وليست جامدة، ولا بد أن تستخدم في ضوء الظروف والملابسات الخاصة. وقد وضع نتيجة بحوثه، وخبرته السابقة أربعة عشر مبدأ للإدارة، وهي:

- ١- تقسم العمل: وهو مبدأ التخصص الذي اعتبره الاقتصاديون عاملاً مهماً، وضرورياً لرفع الكفاءة في استخدام العمال. وهو يُطبق على جميع الأعمال سواء كانت إدارية أم فنية.
- ٢- السلطة والمسئولية: حيث تتلازم كل منهما مع الأخرى وتتعاقد. والسلطة - من وجهة نظره - جمع بين السلطة الرسمية والسلطة الشخصية التي تتكون من الذكاء والخبرة ... الخ.
- ٣- النظام والتأديب: وهو احترام اللوائح، والنظام، والاتفاقيات، وإطاعة الأوامر. ويقضي ذلك وجود مدراء أكفاء، ووضع اتفاقيات عادلة، وواضحة مع التطبيق العادل للإجراءات.
- ٤- وحدة الأمر: ويقضي بأن يتلقى الموظف الأوامر من رئيس واحد فقط.
- ٥- وحدة التوجيه: ويقضي ذلك أن كل مجموعة من النشاط تبذل لتحقيق هدف واحد لا بد أن يكون لها خطة واحدة ورئيس واحد. ويطبق على أقسام المنشأة، بينما يطبق مبدأ وحدة الأمر على العاملين.
- ٦- خضوع المصالح الشخصية للمصالح العام. حيث لا بد أن تُفضل مصلحة المجموع على مصلحة الفرد. فإذا حدث تعارض فإن مهمة الإدارة أن توفق بينهما.
- ٧- المكافأة العادلة للأفراد. بحيث يتوافر رضاء الموظفين، وصاحب العمل.
- ٨- المركزية واللامركزية: حيث تتركز السلطة، حسب الظروف الخاصة بما يحقق أكبر مصلحة ممكنة.
- ٩- سلسلة التدرج للسلطة: أي سلسلة الرؤساء من أعلى الرتب إلى أقلها. حيث يجب على كل مرؤوس ألا يخرج عن هذا الخط عند الاتصال برؤسائه.

١٠- الترتيب والنظام : وهي :

- ترتيب مادي للأشياء.

- وترتيب اجتماعي للأفراد بحيث يكون كل شيء في مكانه الصحيح، وكل شخص في مكانه الملائم.

١١- المساواة: حيث يمكن للمديرين اجتذاب العاملين، وإثارة الإخلاص، والرغبة في العمل عن طريق المساواة، والعدل بينهم في جميع التصرفات.

١٢- ثبات العاملين: عدم ثبات العاملين هو عادةً بسبب سوء الإدارة، ولذلك وضح م/ فايول أخطار وتكاليف دوران العاملين المرتفع.

١٣- روح الابتكار: أي ابتكار الخطط وتنفيذها. فيجب على الإدارة أن تفسح المجال للمرؤوسين في ذلك حتى تنمو لديهم روح الابتكار والتجديد بما يعود على المنشأة بالخير.

١٤- روح التعاون: وهذا المبدأ يشير إلى أن الاتحاد قوة. وهو امتداد لمبدأ وحدة الأمر فالحاجة ماسة إلى العمل

## المحاضرة الثانية عشر والثالثة عشر : مفهوم القيادة الإدارية ومراحل إتخاذ القرارات

### القيادة الادارية :-

عرفت القيادة الإدارية بأنها النشاط الذي يمارسه القائد الإداري في مجال اتخاذ وإصدار القرار

إصدار الأوامر والإشراف الإداري على الآخرين ، باستخدام السلطة الرسمية وعن طريق التأثير والإستمالة بقصد تحقيق هدف معين .

القيادة الإدارية تجمع في هذا المفهوم بين استخدام وبين التأثير السلطة الرسمية للتأثير على العاملين وإستمالتهم للتعاون لتحقيق الأهداف.

### المفهوم الحديث للقيادة :-

القيادة هي عملية إلهام الأفراد ليقدموا أفضل ما لديهم لتحقيق النتائج المرجوة ، تتعلق بـ :-

أ- توجيه الأفراد للتحرك في الاتجاه السليم .

ب- الحصول على التزامهم .

ت- تحفيزهم لتحقيق المنظمة.

### أهمية القيادة الإدارية :-

١- تعتبر القيادة الإدارية حلقة وصل مهمة بين القوى العاملة وتصورات المؤسسة المستقبلية.

٢- تضع كافة مفاهيم المنشأة واستراتيجياتها وسياساتها الإدارية في إطار واحد.

٣- التركيز على نقاط القوة في المؤسسة ودعمها، والقضاء على نقاط الضعف وتقليص مداها قدر الإمكان.

٤- خلق حلول جذرية للمشاكل التي تقف في وجه المنشأة، والبتّ في الخلافات القائمة.

- ٥- تهيئة الأفراد وتدريبهم من خلال تنمية قدراتهم المهنية ورعايتهم.
- ٦- الحرص على مواكبة آخر التطورات التي تطرأ في البيئة المحيطة للمنشأة وتسخيرها بما يتماشى مع أهداف المنشأة.
- ٧- تؤدي دوراً مهماً في تحقيق الأهداف المرجوة.

### **صفات القائد الإداري :-**

- ١- القدرة على ضبط الأعصاب والهدوء التام في اتخاذ القرارات ومعالجة المشاكل.
- ٢- حسن السيرة والسلوك.
- ٣- التمتع بصحة جيدة وقوة بدنية متينة.
- ٤- المظهر اللائق.
- ٥- الذكاء والإبداع والقدرة على الابتكار.
- ٦- سرعة البديهة.
- ٧- القدرة على إقامة العلاقات الإنسانية وعلاقات العمل والتوفيق فيما بينها والإمام الكامل بها.
- ٨- الالتزام بالقوانين والأنظمة واللوائح.
- ٩- سرعة البديهة في اكتشاف الأخطاء وإيجاد حلول سريعة لها.

### **معوقات القيادة الإدارية :-**

- ١- التخبط في حال عدم وضوح الأهداف والسياسات المرجو تحقيقها، وبالتالي إرباك العمل وهدر الوقت والجهد.
- ٢- نقص المعلومات الضرورية في سير عمل المؤسسة وخاصة تلك المتعلقة بالقرارات الإدارية.
- ٣- توجه بعض القادة الإداريين إلى بسط النفوذ والسيطرة وتركيز السلطة. اللجوء إلى اتخاذ القرارات الفردية والاستئثار بها مع تهميش الآخرين ورأيهم في النشاطات الحيوية.
- ٤- معاناة بعض القيادات الإدارية من الجمود وعدم قدرتها على مماشاة التطورات.
- ٥- الإجراءات الروتينية المملة.

### **أدوار القائد**

هناك دورين أساسيين للقيادة يجب عليهم الاهتمام بهما وهما:

أولاً : إنجاز المهمة

ثانياً : تحقيق التواصل مع معاونيه.

يوجد في الحياة العديد من القيادات وليس ثمة قيادة واحدة.

فالقيادة موزعة بين الأفراد وهي ليست حكرا على الفرد الذي يتربع على القمة في المنظمة أو الشركة، ولكنها كامنة في أي فرد وعلى أي مستوى.

أن المهمة الأساسية للقادة هي شحن الأحاسيس الطيبة في نفوس أولئك الذين يقودونهم، وذلك عندما يخلق القائد شكلا من أشكال الرنين – والذي هو عبارة عن مخزون من الإيجابية تؤدي إلى تحرير كل ما هو خير في الناس. وبالتالي فإن جذور وظيفة القيادة هي في أساسها عاطفية.

### صفات القائد

- ١- أن يكون محنك وخبير.
- ٢- أن يتعرف على مواطن الضعف ويعمل للقضاء عليها
- ٣- يكتشف نقاط القوة ويعمل على تنميتها.
- ٤- يتحلى بالإنسانية والأخلاق الطيبة
- ٥- لا يميز بين افراد فريقه أو المجتمع الذي يتولى قيادته.
- ٦- إن يكون قدوة
- ٧- أن يكون مستمعا جيدا
- ٨- ان يحسن اختيار معاونيه ممن يعملوا لصالح مجتمعهم فقط.

### أنواع القادة:-

#### ١- السلبي

- كل فرد هنا يعمل ما يراه مناسباً.
- لا يوجد نظام ولا مسؤوليات ولا أهداف.
- فالنظام غير موجود والمسئوليات غير محددة، والهدف غير واضح، وبذلك تعم الفوضى ويشيع الفساد والإهمال.

#### ٢- الدكتاتور

- يفرض خطته على العاملين معه ويلزمهم بالتنفيذ، يتصرف بمفرده ، ولا يخضع لأحد ويفرض على الجميع أن يخضعوا له.

- يكون صالحا في تصرفات ، وخاطئا في تصرفات أخرى لكنه في سلطته الدكتاتورية قد يخطو خطوات واسعة نحو الإصلاح إن أراد ذلك لكنه فيما يقوم به يكون وحده ، ولا يستطيع أن يحصل على تجاوب صادق من العاملين معه .
- يجتذب الدكتاتور إلى نفسه مجموعة من المؤيدين "أو المنافقين" ويحاول المخلصون له انتقاده وتوجيهه ، ولكن كبرياءه لا يعاونه على ذلك.
- يصعب عليه أن يكتشف من هو المخلص ومن هو المنافق له .
- يقلل القائد الدكتاتور من قيمة العاملين معه ، ومن تجاوبهم الايجابي معه فيما يحدث
- يكتب الدكتاتور العاملين معه فيحرمهم حرية التحدث عن الأخطاء أولفت النظر إليه ، فتكون النتيجة أن الفساد يستشري في كافة أنحاء العمل ، وبذلك يتعطل العمل الفعال والايجابي.

### ٣- البيروقراطي

- لا يمثل من يقودهم .. فهو يسعى أن يحفظ مكانه ومكانته عن طريق جهاز مكتبي يباعد ما بينه وبين العاملين معه.
- اللوائح المكتبية بالنسبة له أهم من العمل ذاته ، فهو يهتم أكثر بالإجراءات والروتين أكثر من اهتمامه بالعمل
- يهرب من المسؤولية بتوزيعها على عدد من الأفراد ، فلا تبدو أمامه ملامح الأخطاء وبذلك يتصرف كل واحد كما يترأى له.
- أهم دور للبيروقراطي هو متابعة بالإجراءات أولا..
- وسرعان ما تتحول بالإجراءات البيروقراطية الى وسيلة لتغطية الأخطاء..

### ٤- الديمقراطي

- يتفاعل مع العاملين معه ويصبح واحد منهم.
- يصعب أن تميز بين القائد والعاملين معه.
- تتبع القرارات من الجماعة نفسها ، فكل فرد يدرك مكانته ومسئوليته.



## نظريات القيادة الإدارية:-

تنص هذه النظرية على أن ( هناك مجموعة من السمات التي ميز الله تعالى بها بعض الأشخاص دوناً عن غيرهم، والتي تتمثل في الذكاء، والمعرفة بأصول الحديث، والقدرة على الإقناع، والمسؤولية، والثقة، والمهارة، والقوة، والقدرة على السيطرة والتأثير، ولكن هناك بعض المهارات الإضافية والأساسية التي يجب أن تتوفر في القائد، وهي كالاتي:

- أ- المهارة الفنية: والتي تعني أن يمتلك القائد المعرفة التامة والكاملة في تخصصه، وأن يستطيع استخدامها للقيام بالمهام الموكلة إليه على أحسن وجه.
- ب- المهارة الإنسانية: والتي تتضمن قدرة القائد على التعامل مع الموظفين العاملين معه بالشكل الصحيح، وذلك من خلال الوثوق بهم، وتلبية كافة احتياجاتهم، والسماح لهم بإظهار قدراتهم الإبداعية والابتكارية.
- ت- المهارة الذهنية: وهي تقسم إلى نوعين، وهما:
  - المهارة من الناحية الإدارية كالقدرة على توزيع العمل بشكلٍ عادل، وتطوير الكفاءات، وتبسيط الإجراءات، والقيام بالأعمال الرقابية.
  - المهارة من الناحية السياسية، والتي من خلالها يجب على القائد أن يكون على درايةٍ بالأوضاع المحيطة به والموجودة في الدولة بشكلٍ عام.

## أنواع القيادة الإدارية

- ١- المشاركة.
- ٢- الاستهلاكية.
- ٣- المتوازنة.
- ٤- الديمقراطية.
- ٥- الأتباع.
- ٦- الإنجازية.
- ٧- المستبدة.

## مراحل إتخاذ القرار

### **مفهوم القرار :-**

تعنى كلمة القرار البت النهائي والادارة المحددة لصانع القرار بشأن ما يجب وما ال يجب فعلة للوصول الى الهدف .

والقرار هو مسار يختاره المقرر باعتباره أنسب وسيلة متاحة لإنجاز الهدف أو الاهداف التي يبتغيها لحل المشكلة التي تشغله .

### **الفرق بين صنع القرار واتخاذ القرار**

يفرق علماء الإدارة وخبرائها بين • صنع القرار • Making Decision واتخاذ القرار

- ١- • Taking Decision صنع القرار: يتضمن صنع القرارّ الاعدادّ والتمهيدّ والتحضير أما اتخاذ القرار معّ الأخذّ بعينّ الاعتبار أنّ بعض القرارات تحكماً بعضّ القوانينّ واللوائح
- ٢- صنع القرار: هو عملية التفكيرّ والتحليلّ والمفاضلةً بيناً لبدائلّ لتشكيل صيغةً قرار معين في قضيةً محددة
- ٣- اتخاذ القرار: يعني صياغةً القرار بشكلة النهائيّ باعتمادة والتصديقّ عليه إذا لزم الأمر • .اتخاذ القرار: هو عملية اختيار بديل محدد وإعلانه على المعنيين وتوثيقه بصفة رسمية وشفافة.

### **مراحل اتخاذ القرار :-**

اختلفت آراء علماء الادارة حول تحديد خطوات اتخاذ القرار أو مراحلها، فقد قسمها لندبرج إلى ثالث مراحل كما حددها سايمون بأربع مراحل وحددها ديل بخمس خطوات، وأوردها بعضهم بشيء من التفصيل وصل إلى عشرة خطوات. وكلها صحيحة فقد جمع البعض عدة خطوات بمرحلة واحدة .

### **قسم لندبرج مراحل اتخاذ القرار إلى ثلاثة مراحل هي:-**

- ١- التعرف على المشكلة أو تحديد موقف معين يتطلب اتخاذ قرار
- ٢- . الحصول على المعلومات اللازمة التي تساعد على مواجهة الموقف أي حل المشكلة.
- ٣- اختيار الحل المناسب لهذه المشكلة.

### **يرى Simon أنّ عملية اتخاذ القرار تمرّ عادةً بالمراحل الاربعة :**

- ١- مرحلة البحث والاستطلاع: وهي العملية التي يتم بها البحث وتحديد المواقف التي تتطلب اتخاذ القرار، أي تحديد الحاجة لاتخاذ القرار.

- ٢- مرحلة التصميم : وهي المرحلة التي يتم بها البحث عن بدائل مختلفة للعمل لمواجهة هذه المواقف
- ٣-مرحلة الاختيار: حيث يتم فيها اختيار بديل معين من بدائل العمل التي تم تحديدها في المراحل السابقة
- ٤- مرحلة التنفيذ : تنفيذ البديل المختار يتطلب تعاون الآخرين ومتابعة التنفيذ ورقابته للتأكد من سلامة التنفيذ وصحة القرار .

### قسم دليل مراحل اتخاذ القرار إلى خمسة مراحل هي:-

- ١- تحديد أهداف التنظيم ونشاطاته ثم تحديد أولويات لكل منها
- ٢- البحث عن أساليب وبدائل للعمل ثم جمع المعلومات لاستخدامها في تقويم تلك الأساليب أو البدائل
- ٣- المقارنة بين البدائل واختيار أحدها ليتم تنفيذه
- ٤- تنفيذ القرار أي تطبيق البديل الذي تم اختياره
- ٥- متابعة التنفيذ وتقويم نتائجه والاعتماد على تلك النتائج في تحديد أهداف جديدة للتنظيم .

### مراحل اتخاذ القرارات:

#### المرحلة الأولى تشخيص المشكلة:

من الأمور المهمة التي ينبغي على المدير إدراكها وهو بصدد التعرف على المشكلة الأساسية وأبعادها، هي تحديده لطبيعة الموقف الذي خلق المشكلة، ودرجة أهمية المشكلة، وعدم الخلط بين أعراضها وأسبابها، والوقت الملائم للتصدي لحلها واتخاذ القرار الفعال والمناسب بشأنها.

#### المرحلة الثانية جمع البيانات والمعلومات :

إن فهم المشكلة فهمًا حقيقيًا، واقتراح بدائل مناسبة لحلها يتطلب جمع البيانات والمعلومات ذات الصلة بالمشكلة محل القرار، ذلك أن اتخاذ القرار الفعال يعتمد على قدرة المدير في الحصول على أكبر قدر ممكن من البيانات الدقيقة والمعلومات المحايدة والملائمة زمنيًا من مصادرها المختلفة، ومن ثم تحديد أحسن الطرق للحصول عليها، ثم يقوم بتحليلها تحليلًا دقيقًا.

ويقارن الحقائق والأرقام ويخرج من ذلك بمؤشرات ومعلومات تساعده على الوصول إلى القرار المناسب.

## وقد صنف بعض علماء الإدارة أنواع البيانات والمعلومات التي يستخدمها المدير

[١] البيانات والمعلومات الأولية والثانوية.

[٢] البيانات والمعلومات الكمية.

[٣] البيانات والمعلومات النوعية.

[٤] الأمور والحقائق.

## المرحلة الثالثة: تحديد البدائل المتاحة وتقييمها :

ويتوقف عدد الحلول البديلة ونوعها على عدة عوامل منها:

وضع المنظمة، والسياسات التي تطبقها، والفلسفة التي تلتزم بها، وإمكانياتها المادية، والوقت المتاح أمام متخذ القرار، واتجاهات المدير - متخذ القرار - وقدرته على التفكير المنطقي والمبدع، الذي يعتمد على التفكير الابتكاري الذي يركز على التصور والتوقع وخلفه الأفكار مما يساعد على تصنيف البدائل المتواترة وترتيبها والتوصل إلى عدد محدود منها.

## المرحلة الرابعة: اختيار البديل المناسب لحل المشكلة :

وتتم عملية المفاضلة بين البدائل المتاحة واختيار البديل الأنسب وفقاً لمعايير واعتبارات موضوعية يستند إليها المدير في عملية الاختيار وأهم هذه المعايير:-

- ١- تحقيق البديل للهدف أو الأهداف المحددة، فيفضل البديل الذي يحقق لهم الأهداف أو أكثرها مساهمة في تحقيقها.
- ٢- اتفاق البديل مع أهمية المنظمة وأهدافها وقيمها ونظمها وإجراءاتها.
- ٣- قبول أفراد المنظمة للحل البديل واستعدادهم لتنفيذه.
- ٤- درجة تأثير البديل على العلاقات الإنسانية والمعاملات الناجحة بين أفراد التنظيم.
- ٥- درجة السرعة المطلوبة في الحل البديل، والموعد الذي يراد الحصول فيه على النتائج المطلوبة.
- ٦- مدى ملاءمة كل بديل مع العوامل البيئية الخارجية للمنظمة مثل العادات والتقاليد.
- ٧- القيم وأنماط السلوك والأنماط الاستهلاكية وما يمكن أن تغرزه هذه البيئة من عوامل مساعدة أو معوقة لكل بديل.
- ٨- المعلومات المتاحة عن الظروف البيئية المحيطة.
- ٩- كفاءة البديل، والعائد الذي سيحققه إتباع البديل المختار.

## المرحلة الخامسة : متابعة تنفيذ القرار وتقويمه :

- ويجب على متخذ القرار اختيار الوقت المناسب لإعلان القرار حتى يؤدي القرار أحسن النتائج. وعندما يطبق القرار المتخذ، وتظهر نتائجه يقوم المدير بتقويم هذه النتائج ليرى درجة فاعليتها، ومقدار نجاح القرار في تحقيق الهدف الذي اتخذ من أجله.
- وعملية المتابعة تنمي لدى متخذ القرارات أو مساعديهم القدرة على تحري الدقة والواقعية في التحليل أثناء عملية التنفيذ مما يساعد على اكتشاف مواقع القصور ومعرفة أسبابها واقتراح سبل علاجها.
- ويضاف إلى ذلك أن عملية المتابعة لتنفيذ القرار تساعد على تنمية روح المسؤولية لدى المرؤوسين وحثهم على المشاركة في اتخاذ القرار.
- المشاركة في اتخاذ القرارات.
- مزايا المشاركة في اتخاذ القرارات.
- تساعد على تحسين نوعية القرار، وجعل القرار المتخذ أكثر ثباتاً وقبولاً لدى العاملين، فيعملون على تنفيذه بحماس شديد ورغبة صادقة.

## أنواع القرارات الإدارية :

### أ - القرارات التنفيذية :

- أ - القرارات التنفيذية:
  - وهي تتعلق بالمشكلات البسيطة المتكررة كتلك المتعلقة بالحضور والانصراف وتوزيع العمل والغياب والأجازات، وكيفية معالجة الشكاوى.
  - وهذا النوع من القرارات يمكن البت فيه على الفور نتيجة الخبرات والتجارب التي اكتسبها المدير والمعلومات التي لديه.
- ب - القرارات التكتيكية:
  - وتتصف بأنها قرارات متكررة وإن كانت في مستوى أعلى من القرارات التنفيذية وأكثر فنية وتفصيلاً.
  - ويوكل أمر مواجهتها إلى الرؤساء الفنيين والمتخصصين.

## ٢٧- القرارات غير التقليدية : وتنقسم إلى -

أ - القرارات الحيوية:

هي تتعلق بمشكلات حيوية يحتاج في حلها إلى التفاهم والمناقشة وتبادل الرأي على نطاق واسع، وفي مواجهة هذا النوع من المشكلات يبادر المدير - متخذ القرار - بدعوة مساعديه ومستشاريه من الإداريين والفنيين والقانونيين إلى اجتماع يعقد لدراسة المشكلة، وهنا يسعى المدير - متخذ القرار - لإشراك كل من يعنيه أمر القرار من جميع الأطراف في مؤتمر، وأن يعطيهم جميعاً حرية المناقشة مع توضيح نقاط القوة والضعف.

ب - القرارات الاستراتيجية:

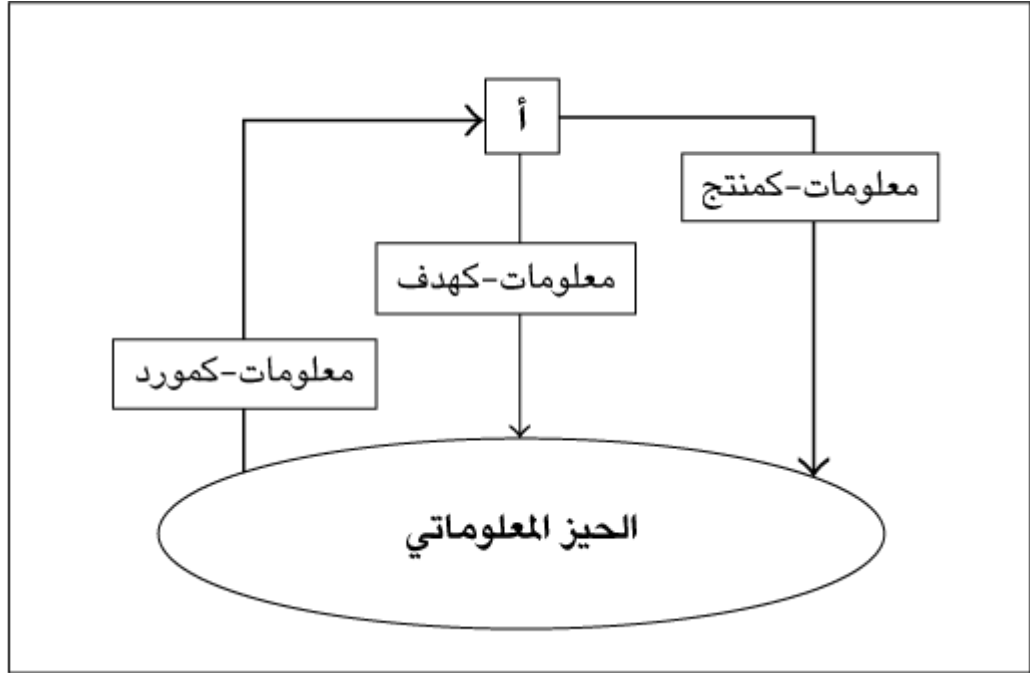
وهي قرارات غير تقليدية، تتصل بمشكلات استراتيجية وذات أبعاد متعددة، وعلى جانب كبير من العمق والتعقيد، وهذه النوعية من القرارات تتطلب البحث المتعمق والدراسة المتأنية والمستفيضة والمتخصصة التي تتناول جميع الفروض والاحتمالات وتناقشها.

## المحاضرة الرابعة عشر : أخلاقيات المعلومات

### أخلاقيات المعلومات

توشك رحلتنا عبر المفاهيم المتنوعة للمعلومات أن تكتمل. بدأنا بالنظر في ثورة المعلومات، وسنرى الآن بعض التحولات المهمة التي جلبتها تكنولوجيات المعلومات والاتصالات إلى حياتنا. تداعياتها الأخلاقية تعتبر الحياة الأخلاقية لعبة كثيفة المعلومات؛ لذا تفضي أي تكنولوجيا تغيّر «حياة المعلومات» بصورة جذرية إلى آثار أخلاقية عميقة على أي لاعب أخلاقي. تذكر أننا نتحدث عن ثورة وجودية، ليس فقط تغييراً في تكنولوجيا الاتصالات. لا تضيف تكنولوجيات المعلومات والاتصال — من خلال تغيير السياق الذي تبرز فيه الموضوعات الأخلاقية تغييراً جذرياً — أبعاداً جديدة شائقة إلى المشكلات القديمة، بل تؤدي بنا إلى إعادة التفكير — منهجياً — في الأسس نفسها التي تقوم عليها مواقفنا الأخلاقية. لنر كيف يحدث ذلك

### (1) أخلاقيات المعلومات بصفته أخلاقيات بينية جديدة



شكل يوضح نموذج المورد-المنتج-الهدف «الخارجي».

تؤثر تكنولوجيات المعلومات والاتصال على الحياة الأخلاقية للعامل الفاعل بطرق متعددة. للتبسيط، يمكن تنظيم تكنولوجيات المعلومات والاتصال تخطيطياً وفق ثلاثة مسارات على النحو التالي: هب أن الفاعل الأخلاقي «أ» حريص على مواصلة ما يعتبره أفضل مساراته، بالنظر إلى حالته. سنفرض أن تقييمات الفاعل «أ» وتفاعلاته تحظى

بقيمة أخلاقية «ما»، وإن لم تكن ثمة حاجة إلى تحديد قيمة محددة في هذه المرحلة. بدهاءة، قد يستفيد «أ» ببعض المعلومات لنفسه (المعلومات بصفقتها «موردًا») لتوليد بعض المعلومات الأخرى (المعلومات بصفقتها «منتجًا») ويعمل ذلك، تتأثر بينته المعلوماتية (المعلومات بصفقتها «هدفًا»). في توجيهنا بعض الشيء في الموضوعات المتعددة التي تنتمي إلى مجال أخلاقيات المعلومات. سأشير إلى هذا النموذج باسم نموذج المورد-المنتج-الهدف.

يفيد نموذج المورد-المنتج-الهدف في تصحيح التركيز الزائد في بعض الأحيان على بعض التكنولوجيات بعينها (يحدث هذا بصورة ملحوظة في مجال أخلاقيات «الكمبيوتر»)، من خلال تسليط الضوء على الظاهرة الأكثر جوهرية للمعلومات في جميع تنويعاتها وتاريخها الطويل. كان ذلك أيضًا هو موقف وينر، وتتعلق الصعوبات الكثيرة التي يجري مواجهتها في الأسس المفهومية لأخلاقيات الكمبيوتر بعدم الاعتراف بَعْدُ بأخلاقيات الكمبيوتر باعتبارها أخلاقيات بيئية في المقام الأول، ومجال اهتمامها الرئيسي يجب أن يكون الإدارة البيئية وسلامة الحيز المعلوماتي. منذ ظهور الأعمال الأولى في ثمانينيات القرن العشرين، كانت أخلاقيات المعلومات تدور حول دراسة الموضوعات الأخلاقية المنبثقة عن أحد «أسهم المعلومات» الثلاثة المختلفة في نموذج المورد-المنتج-الهدف.

## (٢) أخلاقيات المعلومات بصفقتها موردًا

دعنا نتدبر أولاً الدور المحوري الذي تلعبه المعلومات كمورد بالنسبة إلى عمليات التقييم الأخلاقية التي يقوم بها «أ» وأفعاله. تتضمن عمليات التقييم والأعمال الأخلاقية مكوّنًا معرفيًا؛ إذ ربما يُتوقع أن يسعى «أ» إلى مواصلة التصرف وفقًا «لأفضل ما لديه من معلومات»، بمعنى تحقيق أفضل استفادة من أي معلومات يستطيع جمعها من أجل بلوغ نتائج (أفضل) حول ما يمكن وما يجب أن يجري في بعض الظروف. دفع سقراط بأن الفاعل الأخلاقي حريص بالسليقة على اكتساب أكبر قدر ممكن من المعلومات كلما تطلّبت الظروف ذلك، وأن الفاعل المُطلَع سيفعل الأمر الصائب على الأرجح. تحلّل «العقلانية الأخلاقية» الشر والسلوك الخاطئ أخلاقياً باعتبارهما نتاج معلومات معيبة. في المقابل، تنحو «المسؤولية» الأخلاقية إلى أن تتناسب طرديًا مع درجة المعلومات المتوافرة لدى «أ»، حيث يقابل أي انخفاض في المعلومات عادةً لدى «أ» انخفاض في المسؤولية الأخلاقية لديه. هذا هو المعنى الذي تدخّل وفقه المعلومات في عباءة الدليل القضائي، وهو أيضًا المعنى الذي يجري الحديث فيه عمّا يقوم به «أ» من اتخاذ القرار القائم على المعلومات، أو الموافقة القائمة على المعلومات، أو المشاركة القائمة على المعلومات. في الأخلاقيات المسيحية — على سبيل المثال — حتى أسوأ الخطايا يمكن غفرانها في ضوء نقص المعلومات لدى المذنب، وبما أنه من الممكن أن نتخيل تقييمًا للموقف معاكسًا للواقع إذا قلنا إنه في حال إبلاغ «أ» بالمعلومات كما يجب، كان «أ» سيتصرف بصورة مختلفة؛ ومن ثمّ لم يكن ليرتكب الخطيئة ( في سياق علماني، يذكرنا أوديب وماكبث كيف قد تؤدي عملية سوء إدارة الموارد المعلوماتية إلى نتائج مأساوية.



من منظور «الموارد»، يبدو أن الماكينة الأخلاقية تحتاج إلى معلومات — بل الكثير منها — حتى تعمل كما يجب. غير أنه حتى ضمن الإطار المحدود الذي يتبناه تحليل يعتمد فقط على المعلومات كمورد، وهو ما يمثل مجرد رؤية دلالية للحيز المعلوماتي، يجب توخي الحذر؛ تحسبًا للخطاب الأخلاقي إلى الفروق الدقيقة التي تخص الكم الكبير أو الجودة العالية أو المفهومية للموارد المعلوماتية. لا تعتبر قاعدة كلما كانت المعلومات أكثر كان ذلك أفضل القاعدة العامة الوحيدة أو الفضلى؛ إذ قد يصنع السحب (الظاهر والواحي في بعض الأحيان) للمعلومات فرقًا كبيرًا. ربما يحتاج «أ» إلى غياب (أو منع نفسه من الاطلاع على) بعض المعلومات بغرض تحقيق غايات مرغوبة أخلاقيًا، مثل: حماية سرية الأشخاص، أو ترسيخ المعاملة العادلة، أو إجراء تقييم موضوعي. وطبقًا لجون راولز صاحب مفهوم «حجاب الجهل» يستغل هذا المفهوم على نحو معروف هذا الملمح للمعلومات بصفته موردًا، من أجل وضع منهج موضوعي للعدل في إطار العدالة. ليست مسألة الاطلاع أمرًا محمودًا دائمًا، بل ربما تكون خطأً أو خطرًا من الناحية الأخلاقية.

وسواء أكان الوجود (الكمي والكيفي) أو الغياب (الكامل) للمعلومات بصفته موردًا محلًا للسؤال، ثمة سبب وجيه للغاية في أن توصف أخلاقيات المعلومات بأنها دراسة الموضوعات الأخلاقية الناشئة عن كلٍّ من إتاحة الموارد المعلوماتية، وإمكانية الوصول إليها، ودقتها، وذلك بصرف النظر عن شكل هذه الموارد، ونوعها، ودعمها المادي. ممّا نعهده من الأمثلة على الموضوعات في أخلاقيات المعلومات كمورد ما يُطلق عليه اسم «الفجوة الرقمية»، ومشكلة «التخمة المعلوماتية»، وتحليل الاعتمادية والثوقية في مصادر المعلومات.

### (٣) أخلاقيات المعلومات بصفته منتجًا

معنى ثانٍ وثيق الصلة تلعب فيه المعلومات دورًا أخلاقيًا مهمًا؛ ألا وهو المعلومات بصفته «منتجًا» لعمليات التقييم الأخلاقية التي يقوم بها «أ» وأفعاله. لا يعتبر «أ» مستهلكًا للمعلومات فقط، بل هو أيضًا منتج للمعلومات، ربما يخضع إلى قيود فيما ينتهز الفرص. تتطلب تلك القيود والفرص تحليلًا أخلاقيًا. من هنا، ربما تغطي أخلاقيات المعلومات — كما نفهمها الآن كأخلاقيات معلومات بصفته منتجًا — الموضوعات الأخلاقية المنبثقة، على سبيل المثال: في سياق «المحاسبة»، «المسئولية»، «قضايا التشهير»، «الشهادة»، «السراقات الأدبية»، «الإعلان»، «الدعاية»، «إيصال المعلومات الخاطئة»، وبصورة عامة «القواعد العملية للاتصال». يعتبر تحليل لا أخلاقية «الكذب» الذي طرحه إيمانويل كانط (١٧٢٤-١٨٠٤) أحد أفضل دراسات الحالة في الكتابات الفلسفية المتعلقة بهذا النوع من أخلاقيات المعلومات. تذكرنا كاسندرا ولاوكون، في تحذيرهما العبثي للطرواديين من الحصان الخشبي لليونانيين، بما قد تؤدي إليه الإدارة غير الفعالة للمنتجات المعلوماتية من عواقب مأساوية.

#### (٤) أخلاقيات المعلومات بصفتها هدفًا

بصرف النظر عن مدخلات «أ» من المعلومات (الموارد المعلوماتية) والمخرجات (المنتجات المعلوماتية)، هناك معنى ثالث ربما تخضع فيه المعلومات إلى تحليل أخلاقي، تحديدًا عندما تؤثر عمليات تقييم وأفعال «أ» الأخلاقية على البيئة المعلوماتية. تشمل أمثلة ذلك احترام «أ»، أو انتهاكه، خصوصية أو سرية معلومات شخص آخر. ومثال جيد آخر ألا وهو «القرصنة»؛ لأنها بمثابة الإطّلاع غير المصرّح به على نظام معلومات (ممكن عادةً). ومن الشائع اعتبار القرصنة على نحو غير صحيح إحدى المشكلات التي تجب مناقشتها في الإطار المفهومي لأخلاقيات الموارد المعلوماتية. وهي بذلك خطأ في التصنيف يسمح للقرصان بالدفاع عن موقفه من خلال الدفع بعدم استخدام المعلومات التي تم الدخول إليها (دع عنك إساءة استخدامها). إلا أن القرصنة — بمفهومها الصحيح — هي أحد أشكال انتهاك الخصوصية. محل السؤال الآن لا يتمثل فيما إذا كان «أ» يستخدم المعلومات التي جرى الإطّلاع عليها دون تصريح، بل ما يعنيه أن يدخل «أ» إلى البيئة المعلوماتية دون تصريح. لذا ينتمي تحليل القرصنة إلى أخلاقيات المعلومات بصفتها هدفًا. تشمل الموضوعات الأخرى ذات الصلة هنا «الأمن»، «تخريب الممتلكات» (من حرق المكتبات والكتب إلى نشر الفيروسات)، «القرصنة»، «الملكية الفكرية»، «تطبيقات المصدر المفتوح»، «حرية التعبير»، «الرقابة»، «الترشيح»، و«رقابة المحتوى». يعتبر كتاب «عن حرية الفكر والحوار» لمؤلفه جون ستيوارت ميل (١٨٠٦-١٨٧٣) أحد الكتب الكلاسيكية حول أخلاقيات المعلومات والذي تم تفسيرها بأخلاقيات المعلومات بصفتها هدفًا. تبين جوليت من خلال محاكاة موتها، وهامت من خلال تمثيل الإعدام لقتل أبيه؛ كيف قد تؤدي الإدارة غير الآمنة لبيئة المعلومات إلى عواقب مأساوية.

#### (٥) أوجه قصور أي نهج لدراسة أخلاقيات المعلومات على المستوى المصغر

مع نهاية هذا العرض العام، يبدو أن نموذج المورد-المنتج-الهدف قد يساعد المرء في الحصول على بعض التوجيه المبدئي في عدة موضوعات تنتمي إلى التفسيرات المختلفة لأخلاقيات المعلومات. لكن رغم مميزات هذا النموذج، يمكن نقده باعتباره غير كافٍ من وجهتين:

من جانب: يعتبر النموذج تبسيطيًا للغاية. يمكن الدفع بأن العديد من الموضوعات المهمة تنتمي «بصورة رئيسية وليس حصريًا» إلى تحليل أحد «الأسهم المعلوماتية» وأحدها فقط. ربما يكون القارئ قد أعمل فكره في العديد من الأمثلة التي تبين المشكلة. فشهادة أحد الأشخاص قد تعتبر معلوماتٍ موثوقًا بها عند شخص آخر. بينما قد تتحدد مسؤولية «أ» عن طريق المعلومات المتوافرة لديه، ربما تتعلق المسؤولية أيضًا بالمعلومات التي ينتجها «أ»، حيث تؤثر الرقابة على «أ» باعتباره مستخدمًا للمعلومات ومنتجًا لها. إن تشويه المعلومات (بعبارة أخرى: الإنتاج والتوزيع العمدي لمفاهيم خاطئة ومضللة) لهو مشكلة أخلاقية تتعلق «بالأسهم المعلوماتية» الثلاثة جميعها، كما تؤثر

حرية التعبير أيضًا على توافر المحتوى المسيء (مثلًا: مواد الأطفال الإباحية، والمحتوى الذي يتَّسم بالعنف، والعبارات المؤذية اجتماعيًا، وسياسيًا، ودينيًا) وهو ما قد يشكل موضع مساءلة أخلاقية ولا يجب تداوله.

على الجانب الآخر، ليس النموذج شاملًا بما يكفي، حيث إن هناك موضوعات مهمة أخرى لا يمكن وضعها بسهولة على الخريطة على الإطلاق؛ نظرًا لأنها تنبثق من — أو تعتمد ضمنيًا على — التفاعلات بين «الأسهم المعلوماتية». ربما يكفي هنا مثالان مهمان. «الأخ الأكبر»، بمعنى مشكلة «المراقبة» و«التحكم» في معلومات قد تهم «أ»، والنقاش حول ملكية المعلومات (بما في ذلك حقوق التأليف والنشر، وسنّ قوانين براءات الاختراع) و«الاستخدام العادل» الذي يؤثر على المستخدمين والمنتجين، في الوقت الذي يشكّل بيئتهم المعلوماتية.

لذا يعتبر النقد معقولًا. وحقائق لا يعتبر نموذج المورد-المنتج-الهدف نموذجًا كافيًا، إلا أن سبب عدم كفايته وكيفية تحسينه أمران مختلفان. وعلى الرغم من فائدة هذا التحليل الثلاثي إلى حدٍّ ما إلا أنه ليس مُرضيًا، ويرجع ذلك على وجه الدقة إلى أن أي تفسير لأخلاقيات المعلومات يعتمد على واحد فقط من «الأسهم المعلوماتية» يعتبر اختزالًا إلى حدٍّ كبير. مثلما تؤكد الأمثلة المذكورة عاليه، يواجه من يدعمون التفسيرات الضيقة لأخلاقيات المعلومات بصفتها «أخلاقيات مصغرة أي على مستوى الفرد» (بعبارة أخرى: أخلاقيات عملية، محددة المجال، تطبيقية، ومهنية) مشكلة عدم القدرة على التكيف مع عدد كبير من الموضوعات ذات الصلة، والتي تبقى مبهمًا أو غير مفهومة. يبين النموذج أن النسخ ذات الخصوصية من أخلاقيات المعلومات، والتي تفضّل بعض الأوجه المحدودة فقط «لدورة المعلومات»، غير مرضية. لا يجب استخدام النموذج في الزجّ بالمشكلات في تصنيفات ضيقة، وهو ما يُعد أمرًا مستحيلًا. وإنما علينا استغلال النموذج باعتباره وسيلة مفيدة يمكن إبدالها، في ضوء ظهور مناهج أكثر شمولًا في تناول أخلاقيات المعلومات بصفتها «أخلاقيات واسعة النطاق»؛ أي أخلاقيات نظرية، لا تعتمد على مجال محدد، وقابلة للتطبيق.

يحتاج أي منهج أكثر شمولًا في تناول أخلاقيات المعلومات إلى اتخاذ ثلاث خطوات؛ فيجب أن يجمع المنهج «الأسهم المعلوماتية» الثلاثة معًا، كما يجب أن يأخذ المنهج في الاعتبار دورة المعلومات بأسرها، ويجب الأخذ على محمل الجد النقلة الوجودية في طبيعة الحيز المعلوماتي التي جرى التأكيد عليها في الفصل الأول. يعني ذلك التحليل المعلوماتي لجميع الكيانات المتضمنة (بما في ذلك الفاعل الأخلاقي «أ») وتغييراتها، وأفعالها، وتفاعلاتها، وعدم اعتبارها في معزل عن البيئة المعلوماتية التي تنتمي إليها، وإنما هي جزء منها لأنها هي نفسها نظم معلوماتية. بينما لا تشكّل الخطوتان الأوليان أي مشكلات — وربما يمكن استخدامهما في المناهج الأخرى التي تتناول أخلاقيات المعلومات — تشكل الخطوة الثالثة عاملًا حاسمًا لكنها تتضمن «تحديثًا» في المفهوم الوجودي «للمعلومات» محل البحث. بدلًا من قصر التحليل على المحتويات الدلالية (الصحيحة) — مثلما يحدث حتمًا في أي تفسير ضيق لأخلاقيات المعلومات بصفتها أخلاقيات مصغرة — يتعامل المنهج البيئي لأخلاقيات المعلومات «أيضًا» مع المعلومات بصفتها كيانًا كذلك. بعبارة أخرى: ننتقل من مفهوم معرفي أو دلالي شامل لأخلاقيات المعلومات — التي

قد تتساوى فيه المعلومات تقريبًا مع الأخبار أو المحتويات — إلى مفهوم وجودي يتعامل مع المعلومات بصفقتها تكافئ أنماطًا أو كيانات في العالم الواقعي. وبناءً عليه، في النمط المعدل لنموذج المورد-المنتج-الهدف، الذي يمثله. يغير فهم طبيعة أخلاقيات المعلومات وجوديًا — لا معرفيًا — من تفسير «مجالها». لا تقتصر أخلاقيات المعلومات البيئية على اكتساب رؤية عالمية لدورة المعلومات الكاملة؛ ومن ثمَّ تتجاوز حدود المناهج الأخلاقية المصغرة الأخرى، بل يمكنها أيضًا أن تكتسب دورًا باعتبارها أخلاقيات موسعة شاملة، بعبارة أخرى، باعتبارها أخلاقيات تتعلق بعالم الواقع بأسره، مثلما هو مبين في القسم التالي.

### (٦) أخلاقيات المعلومات بصفقتها أخلاقيات موسعة

إحدى الطرق المباشرة في التعريف بأخلاقيات المعلومات بصفقتها منهاجًا عامًا في تناول الموضوعات الأخلاقية هي مقارنتها بالأخلاقيات البيئية. تعتمد الأخلاقيات البيئية في تحليلها للوضع الأخلاقي للكيانات والنظم البيئية البيولوجية على القيمة الجوهرية «للحياة»، وعلى القيمة السلبية الجوهرية «للمعاناة». إنها طريقة تعظم من أهمية دور الكائنات الحية الأخرى بخلاف الإنسان، وتسعى إلى تطوير أخلاقيات تهتم بالكائنات المفعول بها، وقد لا يكون هذا «المفعول به» بشرًا فقط بل أي شكل من أشكال الحياة. في حقيقة الأمر، تمتد أخلاقيات الأرض في مفهومها عن المفعول به ليشمل أي مكون للبيئة، ومن ثمَّ تقترب أكثر من المنهج الذي تدعّمه أخلاقيات المعلومات. يتمتع أي شكل من أشكال الحياة ببعض الخصائص الأساسية أو المصالح الأخلاقية التي تستأهل وتتطلب الاحترام، على الأقل وفق الحد الأدنى، ونسبيًا — أي وفق معنى يمكن تجاوزه — عند مقارنتها بالمصالح الأخرى. لذا، تشير الأخلاقيات التي تُعظم من أهمية الكائنات الحية الأخرى إلى أن طبيعة وسلامة المفعول به (المتلقي) في أي عمل تشكّل (على الأقل جزئيًا) موقفه الأخلاقي، وأن الموقف الأخلاقي يؤثر تأثيرًا كبيرًا على الفاعل المتفاعل. يجب أن تسهم هذه الإدعاءات من حيث المبدأ في توجيه القرارات الأخلاقية للعامل الفاعل وفي تقييد السلوك الأخلاقي له. يقع «متلقي» العمل، أو المفعول به، في القلب من الخطاب الأخلاقي، باعتباره مركزًا للاهتمام الأخلاقي، بينما ينتقل «ناقل» أي عمل أخلاقي — أو الفاعل — إلى هامشه.

## المحاضرة الخامسة عشر: اخلاقيات المهنة

من المعلوم أن للعملية التعليمية محاور أساسية تركز عليها وتكتمل بها ويبقى المحور الأهم بينها المعلم الذي تدور حوله الأسس ويتوقف نجاحها عليه، ولأن للمعلم هذا الدور العظيم والمؤثر فإن الاهتمام بتطويره والحرص على نجاح الدور الذي يقوم به من الأولويات التي تحرص وزارة التربية والتعليم على إعطائها الاهتمام الأكبر ذلك أن متطلبات إستراتيجية إعداد المعلم تتحدد من خلال مفهوم حديث ينظر إلى التعليم كمهنة نامية، تمسك في يدها بزمام تقدمها، وتدخل في منافسة متكافئة مع المهن الأخرى المعترف بها في المجتمع، ولا يخفى على أحد بأن التربية تعد ضرورة اجتماعية وفردية فلا يستطيع الفرد أن يستغني عنها ولا المجتمع، وكلما ارتقى الإنسان في سلم الحضارة كلما زادت حاجته إلى التربية باعتبارها حقا من حقوقه؛ ولذلك يعد المعلم المنطلق والقوة باعتباره موضع تقدير المجتمع، واحترامه وثقته. وبهذا حري عليه أن يكون في مستوى هذه الثقة، وذلك التقدير والاحترام، ويحرص على ألا يؤثر عنه إلا ما يؤكد ثقة المجتمع به واحترامه له. والمعلم قدوة لطلابه خاصة وللمجتمع عامة، وحريص على أن يكون أثره في الناس حميدا باقيا؛ لذلك فهو يتمسك بالقيم الأخلاقية، والمثل العليا ويدعو إليها وينشرها بين طلابه والناس كافة، ويعمل على شيوعها واحترامها ما استطاع إلى ذلك سبيلا. كما يجب على المعلم أن يدرك أن احترام قواعد السلوك الوظيفي والالتزام بالأنظمة والتعليمات وتنفيذها والمشاركة الإيجابية في نشاطات المدرسة وفعاليتها المختلفة، أركان أساسية في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية.

إن المجتمعات – بغض النظر عن تقدمها أو تأخرها - تحتضن كثيرا من المهن كالطب والمحاماة والقضاء و الصحافة والتعليم، وغيرها في سلم المهن. والمتتبع لموقف المجتمعات من هذه المهن يلاحظ أن كل مهنة تلتزم بأخلاقيات يؤمن بها أصحابها الذين يعتزون بها ويسلكون بمقتضاها ويعملون على ترسيخها وتعميقها لدى المنتمين إليها منطلقين من إيمانهم بأهداف المهنة وأدوارها التي تحقق طموحات المجتمع في التحديث و الرقي وقد اختلفت المجتمعات في موقعها من المهن السائدة في المجتمع في ضوء فلسفتها الاجتماعية وأهدافها التي تجسد مبادئ المهن، ومنها تحديد الموقف من مهنة التعليم وأخلاقياتها وقيمها. وبحدود أخلاقيات مهنة التعليم فقد تبنى كل مجتمع قواعد ومعايير تعبر عن هذه الأخلاقيات وتوصيفها، وفي الوقت نفسه تعد معايير سلوك أفراد المهنة.

### مفهوم المهنة:-

قبل أن نتعرف على موقف المجتمع من مهنة التعليم، لا بد من تعريف المهنة والوقوف على مفهومها وخصائصها ومعاييرها، فالمهنة كلمة ذات مدلول وصفي تشير إلى مجموعة من السمات الأساسية التي تتصف بها كثير من المهن مثل الطب والمحاماة وتتطلب درجة عالية من المهارة القائمة على المعرفة المتخصصة.

ويعرفها "Blackington " : "بأنها عمل منظم يقتنع به الإنسان ويحاول أن ينهض من خلاله بمطالب وظيفية محددة"

أو هي : "عمل مهني راقى يتطلب نوعاً من القدرات الفنية التي يمكن تحقيقها عن طريق إعداد مهني خاص يشمل علي إعداد أكاديمي و تدريب عملي".، وهي تختلف عن مفهوم الحرفة التي هي: "عمل يدوي يمارسه العامل إما في ورشة يمتلكها أو في ورشة يملكها شخص آخر أو في مؤسسة أو شركة ولا يحتاج إلي إعداد مسبق بل من خلال تدريب قصير".

ويرى بعض المربين ضرورة توفر في مهنة التعليم منظومة معايير هي:

- ثقافة عامة ومتخصصة ومهنية تشكل أساساً معرفياً وقاعدة علمية تشتمل على معلومات نظرية وتطبيقية.
- تكوين مهني يؤمن التفاعل المستمر قبل الخدمة وأثناءها مع المستحدثات و التقنيات الجديدة ذات العلاقة.
- احترام مهني منظم تصبح فيه المهنة حياة دائمة للعمل و النمو
- أخلاقية مهنية تتضح فيها الواجبات والحقوق والأنماط السلوكية لأخلاقيات المهنة التي يلتزم بها جميع الممارسين للمهنة.
- التمتع لمن ينتمي للمهنة بقدر من الاستقلالية.
- توجه نحو خدمة المجتمع والترفع عن الاستغلال و الكسب

### مفهوم الأخلاق:-

جمع خلق، "وعلم الأخلاق في المعجم الوسيط هو علم موضوعه أحكام قيمة تتعلق بالأعمال التي توصف بالحسن والقبح"  
"عرف كلايدنج كينج مصطلح الأخلاقيات بأنه نظام من المبادئ الأخلاقية التي تحدد السلوك الصواب والسلوك الخطأ وذلك بالنسبة لمجتمع أو أمة أو جماعة معين .

### المهنة

هي حرفة يمكن من خلالها تطبيق المعرفة والخبرة المتبعة في المجالات المختلفة كما ورد في قاموس أكسفورد

الخلق لغة: يعني السجية والطبع والعادة والدين .

والأخلاق اصطلاحاً: تعني عادات يكتسبها الفرد نتيجة تعرضه لمؤثرات الأسرة والمدرسة والمجتمع والبيئة ، وتنطبع في نفسه ويتمثلها في تصرفاته في المواقف المختلفة

ويعرفها آخرون بأنها "ما يجب عليك أن تفعله"، وبتحديد أكثر "أن تعرف ما التصرف الصحيح وما التصرف الخطأ ثم تفعل ما هو صحيح" صحيح أن هذا التعريف بسيط وواضح، ولكن الحياة العملية للمعلم قد لا تسهل الاستفادة منه

كثيراً . لماذا ؟ لان "التصرف الصحيح" و "التصرف الخطأ" قد يتداخل، بل كثيرا ما يتداخل بدرجة تترك المعلم في حيرة شديدة بين البديلين، حيث قد يطلب منه عمليا الاختيار بين تصرفين يبدو أن كليهما صحيح ! ومن المؤكد أن غالبية التصرفات الخاطئة تكون واضحة مثل السرقة أو الغش أو القتل، فلا أحد يقر هذه التصرفات بالطبع، ولكن المشكلة ليست في هذه الحالات الواضحة، وإنما تكمن المشكلة في ما الذي يجب علينا أن نفعله ؟ السؤال الصعب حقيقة هو " ما الذي يجب أن نفعله؟ ولناخذ على ذلك بعض الأمثلة العملية على المعضلات الأخلاقية التي تواجهنا طول الوقت:

فمثلاً: من الصواب طبعاً أن يحافظ المعلم على الأسرار التي يبوح بها التلميذ له، ومن الصواب أيضاً أن يتعاون المعلم مع المدير فيعطيه بعض المعلومات المهمة لحسن إدارة المدرسة. فهل يجب على المعلم التمسك بالمحافظة على السر؟ أم يجب أن يتعاون مع المدير ويعطيه المعلومات التي سبق له التعهد بسريرتها؟ وهل سيختلف الجواب إذا تعلق الأمر بأمن المدرسة؟ أو باكتشاف مرتكب إحدى المخالفات الكبيرة؟ ما الذي يجب أن نفعله ؟

### مفهوم أخلاق مهنة التعليم:-

هي مجموعة من معايير السلوك الرسمية وغير الرسمية التي يستخدمها المعلمون كمرجع يرشد سلوكهم أثناء أدائهم لوظائفهم، وتستخدمها الإدارة والمجتمع للحكم على التزام المعلمين. ويقتضي ذلك وجود دستور أو ميثاق أخلاقي مهني يلتزم به أعضاؤه بتطبيقه في سلوكهم اليومي ، فالأخلاق المهنية إذن هي معايير تعد أساساً لسلوك أفراد المهنة المستحب ، والذي يتعهد أعضاء المهنة التزامها . وإذا كانت الأخلاق المهنية ضرورة لكل فرد يعمل في مهنة ، فأنها أكثر أهمية وضرورة لمن يعمل في مهنة التعليم وذلك بسبب خطورة هذه المهنة التي تهدف إلى بناء شخصية الإنسان بأبعادها كافة، فضلاً عن أهمية الدور الذي يلعبه المعلم في المؤسسة التربوية حيث تمتد آثار تربيته وتعليمه للطلبة إلى أجيال عديدة. ويمكن القول أن أخلاقيات مهنة التعليم بشكل عام ( كمبادئ وقواعد ) يمكن أن تنطبق على جميع المعلمين في العالم إلا أن جوهر هذه الأخلاقيات ومضامينها تحكمها فلسفة المجتمع وراثته الحضاري وظروفه.

### أخلاق المهنة في الإسلام :-

اهتم الإسلام بالجانب الأخلاقي، وحدد قيماً وقواعد أخلاقية لكل جانب من جوانب الحياة، وقد اهتم المسلمون بتلك التعاليم الأخلاقية الإسلامية، وعملوا على تطبيقها في كافة جوانب حياتهم، فكانت من أهم عوامل ازدهار حضارتهم، كما واكب ذلك الاهتمام مبادئ من جانب المفكرين عامة والتربويين خاصة، فصنفوا العديد من الرسائل والدراسات التي عنيت بأخلاق المعلمين والمتعلمين وآدابهم على السواء، تلك الأخلاق التي تستمد من الإسلام ونظيرته الشاملة للإنسان والكون والحياة.

والتعليم يعد ضرورة من ضرورات الحياة المعاصرة؛ إذ أن العلم طريق التقدم والنهضة والتفوق. ولقد استطاعت المجتمعات التي قامت على أساس من العلم أن تحصل على التفوق العلمي الذي مكنها من تلبية احتياجات شعوبها، لأنها اهتمت بالعلم ورفعت من شأنه وعملت على تطويره.

وبما أننا نعيش في مجتمع إسلامي، فإن الفكر الذي يعكس حياتنا الثقافية في المجال التعليمي، هو الفكر التربوي الإسلامي بكل أصوله وركائزه ومحدداته ومقوماته وأساليبه؛ ذلك أن الفكر الإسلامي مبني على هدي القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة، ولكي يحقق الفكر الإسلامي أهدافه، يجب أن يصاحبه تطبيق تربوي، وهذا التطبيق إنما يكون بالتربية التي تعتمد على منطلقات هذا الفكر ومسلماته ومبادئه وتترجمه إلى واقع حي؛ ولذلك فقد رفع الإسلام من شأن المعلم، وجعل له منزلة كبيرة تقترب من منزلة الأنبياء عليهم صلوات الله وسلامته، ورفع درجة العلماء إلى أعلى الدرجات، قال تعالى: " يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ " (المجادلة، آية: ١١). ويقابل تلك المنزلة التي يحظى بها المعلم في المجتمع الإسلامي مسؤوليات يفرضها عليه ذلك المجتمع، أهمها مسؤوليته تجاه تلامذته، فالتلاميذ في أي فصل دراسي إنما هم رعية والمسئول عنها هو المعلم.

ومن هذا المنطلق فإن الفكر التربوي الإسلامي قد أوجب على المعلم الالتزام بأخلاق وآداب مثالية عالية، تشمل جميع جوانب حياته وتحيط بها، وتحكم مهنة التعليم وكل من امتهنها، كما تنبع منها مسؤوليات المعلم أولاً، ثم الصفات الخلقية التي لا بد أن تتوفر في المعلم والمربي المسلم حتى تكون نبزاً لكل من لهم شرف الانتساب لمهنة التعليم، ذلك أن الجانب الخلقى في شخصية المعلم شرط ضروري لنجاحه في تأثيره على تلامذته، فمن أهم مسؤولياته تجاههم غرس القيم الخلقية الحسنة في نفوسهم. فالتلاميذ لا يأخذون العلم والمعلومات عن المعلمين فحسب، بل إنهم يقتبسون من أخلاقهم ويتأثرون بسلوكهم .

ولذلك فالمعلم في حاجة ماسة إلى الصفات الخلقية الطيبة حتى يؤثر في تلامذته وينجح في مهنته، حيث أن هناك مسؤوليات وواجبات على المعلم أن يلتزم بها نحو ربه وخالقه أولاً ونحو نفسه وتجاه مهنته وتلامذته والمستفيدين منه، وزملائه في العمل، وكذلك تجاه المسؤولين وأولياء الأمور والمجتمع بشكل عام منها:

١. أن يقصد باشتغاله بالعلم وجه الله تعالى .

٢. أن يكون المعلم نظيفاً في جسمه وملبسه، أنيقاً في هيئته، طيباً في رائحته، جميلاً في مظهره.

٣. أن يكون متواضعاً. قال رسول الله ﷺ: "وما تواضع أحداً لله إلا رفعه"

٤. أن يكون قدوة حسنة لتلامذته في كل شيء، حيث يطالب الغزالي المعلم بأن يكون عاملاً بعلمه فلا يكذب قوله فعله .

٥. أن يعامل التلاميذ بالحسنى واللين والرفق، وأن يجريهم مجرى بنيه في الشفقة عليهم.

٦. أن يسعى في مصالح الطلبة وجمع قلوبهم، ومساعدتهم بما تيسر له من جاه ومال عند قدرته على ذلك .

٧. أن يكون لدى المعلم القدرة على تنمية قدراته باستمرار، لازدياد فعاليته سنوياً، وذلك بعدم الاكتفاء بتكرار الخبرات السابقة .



## واجبات المعلم المهنية :-

### واجبات مهنية عامة:

- على المعلم أن يكون مطلعاً على سياسة التعليم وأهدافه ساعياً إلى تحقيق هذه الأهداف المرجوة وأن يؤدي رسالته وفق الأنظمة المعمول بها.
- الانتماء إلى مهنة التعليم وتقديرها والإلمام بالطرق العلمية التي تعينه على أدائها وألا يعتبر التدريس مجرد مهنة يتكسب منها.
- الاستزادة من المعرفة ومتابعة كل جديد ومفيد وتطوير إمكاناته المعرفية والتربوية.
- الأمانة في العلم وعدم كتمانها ونقل ما تعلمه إلى المتعلمين.
- معرفة متطلبات التدريس: على المعلم أن يحل محتوى المنهج من بداية العام الدراسي ليحدد على أساسه طرائق تدريسه حتى تتناسب مع أنماط تعلم طلابه.
- المشاركة في الدورات التدريبية وإجراء الدراسات التربوية والبحوث الإجرائية.

## واجبات المعلم نحو مدرسته:

- الالتزام بواجبه الوظيفي واحترام القوانين والأنظمة.
- تنفيذ المناهج والاختبارات حسب الأنظمة والتعليمات المعمول بها.
- التعاون مع المجتمع المدرسي.
- المساهمة في الأنشطة المدرسية المختلفة.
- المساهمة في حل المشكلات المدرسية.
- توظيف الخبرات الجديدة.

## واجبات المعلم نحو الطلاب:

- غرس القيم والاتجاهات السليمة من خلال التعليم.
- القدوة الحسنة لطلابهم في تصرفاته وسلوكه وانتمائه وإخلاصه.
- توجيه الطلاب وإرشادهم وتقديم النصح لهم باستمرار.
- تشجيع الطلاب ومكافأتهم.
- مراعاة الفروق الفردية والوعي بطبيعة المتعلمين وخصائصهم النمائية المختلفة.
- المساواة في التعامل مع الطلاب.
- تعريف الطلاب بأهمية وفائدة ما يدرس لهم وأهمية ذلك في حياتهم.

- الإخلاص في القول والعمل؛ وهذا ما يجعل الطلبة يقدرّون المعلم ويهتمون بالدروس التي يلقيها ، ويتقنون في ما يقوله ويكونون أذناً صاغية وقلوباً متفتحة ، وينقادون له طائعين مختارين لشعورهم بأنه أب مرب لهم فلا يظهر منهم ما يخل بأداب السلوك .
- إشاعة روح المحبة والمودة والألفة والوئام بينه وبين الطلبة ، وهذا من شأنه إزالة التوتر والخوف العصبي والانقباض العقلي ، ويشيع في الصف الشعور الفياض بالسعادة الغامرة ؛ لأن حب المعلم يستدعي بالضرورة حب المادة التي يعلمها ، والمحبة أساس النجاح والتفوق في أي عمل.

### واجبات المعلم نحو المجتمع المحلي:

- القيام بدور القائد الواعي الذي يعرف القيم والمثل والأفكار التي تحكم سلوك المجتمع.
- معرفة قضايا المجتمع والمتغيرات والتحديات التي يمر بها ، والتفاعل مع المجتمع والتواصل الإيجابي معه.
- أن تتكامل رسالة المعلم مع رسالة الأسرة في التربية الحسنة لأبنائها.
- كما توجد لكل مهنة أخلاقياتها الخاصة بها و التي تحكم سلوك أعضائها وتقاليدهم ومعايير انتقائهم .

### أخلاقيات مهنة التعليم وأثرها في شخصية المربي وأدائه

كل مهنة في المجتمع الإنساني قواعد أخلاقيات لا بد من مراعاتها والالتزام بها من قبل الافراد المنتسبين لتلك المهنة ، لان ذلك يساعدهم على السير قدماً نحو تحقيق النتائج المنشودة بكفاية وفاعلية .وتعد أخلاقيات مهنة التعليم من أهم الموجهات المؤثرة في سلوك المربي لأنها تشكل لديه رقبيا داخليا وتزوده بأطر مرجعية ذاتية يسترشد بها في عمله ، ويقوم أداء وعلاقاته مع الآخرين تقويما ذاتيا يعينه على اتخاذ القرارات الحكيمة التي يحتاجها ليكون أكثر انسجاماً وتوافقاً مع ذاته ومع مهنته، ومع الآخرين.

وإن الالتزام بتلك الأخلاقيات أمر ضروري وواجب، إذ يتحدد مقدار انتماء المربي لمهنته بموجب درجة التزامه بقواعد تلك المهنة ومراعاتها في جميع الأحوال والمواقف.

### المبادئ والمعايير التي تعتبر أساساً لسلوك أفراد المهنة المستحب، والتي يتعهد أفراد المهنة بالتزامها.

مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق ويتعارف عليها أفراد مهنة ما حول ما هو خير وحق وعدل في نظرهم، وما يعتبرونه أساساً لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار المهنة. ويعبر المجتمع عن استنائه واستنكاره لأي خروج عن هذه الأخلاق بأشكال مختلفة تتراوح بين عدم الرضا والانتقاد، والتعبير عليها لفظاً أو كتابةً أو إيماءً، وبين المقاطعة والعقوبة المادية.

## مصادر أخلاقيات المهنة

- ١- المصدر الديني:- تعد الأديان السماوية أهم مصدر من مصادر الأخلاقيات، وقد أكدت السنة النبوية الشريفة وفصلت ما ورد في القرآن الكريم. وروي عنه ﷺ أنه قال " علموا ولا تعنفوا، فإن المعلم خير من المعنف". وقال " علموا وأرفقوا ويسروا ولا تعسروا وبشروا ولا تنفروا".
- ٢- الثقافة العربية الإسلامية: كان موضوع أخلاقيات مهنة التعليم من الموضوعات الرئيسة التي تناولها العرب والمسلمون بالدراسة وسبقوا فيها غيرهم، وكانوا أول من أدركوا في كتبهم أهمية المبادئ والأسس الأخلاقية التي تقوم عليها المهنة.
- ٣- التشريعات والقوانين والأنظمة: تعد التشريعات والقوانين والأنظمة المعمول بها من المصادر الأخلاقية فهي تحدد للموظفين الواجبات الأساسية المطلوب إليهم التقيد بها وتنفيذها ويقصد بالتشريعات دستور الدولة، وجميع القوانين المنبثقة عنه.
- ٤- العادات والتقاليد والقيم: يعتبر المجتمع المدني الذي يعيش فيه الفرد ويتعامل معه في علاقات متشابكة ومتداخلة مصدرا مهما من المصادر التي تؤثر في أخلاقيات المهنة للأفراد الذين يتعاملون ويتعايشون في هذا المجتمع سواء على مستوى علاقة الموظف بالمجتمع المحلي أم على مستوى علاقته مع زملائه داخل المؤسسة، أم على مستوى علاقته مع الطلبة.
- ٥- الأدب التربوي الحديث: قد ركز الأدب التربوي الحديث على سلوكيات أخلاقية منها:
  - الإخلاص في العمل.
  - احترام شخصية الذين يعملون معه.
  - الإنصاف بالهدوء وسعة الصدر وتفتح الذهن.
  - التحلي بالتواضع والعفو والقناعة العزة.
  - الرفق واللين.
  - اجتناب التكبر والطمع والبخل والبغضاء والغرور والكذب ومدح النفس وسوء الظن والغضب.
  - محاسبة النفس.

## بعض القيم الأخلاقية والمبادئ المشتقة منها:-

تتكون لدى الفرد خلال سنين حياته منظومة قيمية يحتكم إليها، تشكل إطارا مرجعيا يتم في ضوئه الحكم على المواقف والأشياء.

### **١- المساعدة :-**

- جمع معلومات كافية عن الفئة المستهدفة.

- تصنيف المعلومات التي تم جمعها.
- تحديد حاجات الفئة المستهدفة.
- ترتيبها حسب شدتها ودرجة إلحاحها.

## ٢- العدالة :-

- توضيح التعليمات والقوانين للجميع.
- المساواة في منح الفرص (فرص التعليم، التدريب، التقويم)
- عدم التمييز والمحاباة بين الأفراد.

## ٣- الاحترام والتقدير:-

- معاملة كل فرد باحترام.
- تشجيع الجهود المتميزة.

## ٤- الإنسانية :-

- حسن الإصغاء إلى الآخرين.
- حافظ على سرية المعلومات.
- استخدام شبكات التواصل الفعال.

## ٥- الاستقامة والنزاهة :-

- يلتزم بالقواعد والقوانين واللوائح والتشريعات المنصوص عليها
- التصرف بأمانة وصدق.
- الثبات في السلوك.

## ٦- الإتقان :-

- التأكد من سلامة المواد والأدوات والأجهزة قبل استخدامها.

- الإعداد الجيد قبل التنفيذ.

- مواكبة المستجدات.

### **الخصائص الخلقية الواجب توافرها في المربي**

١- **الصدق في القول والعمل:-** يجب على المربي الالتزام بهذا الخلق، وان يتحلى به في معاملته مع الطلبة وأولياء أمورهم، ومع زملائه والناس كافة وأن يفى بوعده ويلتزم بمواعيده.

**المؤشرات :-** الالتزام بدقة المواعيد المتصلة بإجراء الاختبارات وتصحيحها واعادتها إلى الطلبة.

- تقديم المعلومات الصحيحة والدقيقة عن الطالب حينما تطلب منه.

٢- **الإخلاص في العمل:-** تعد هذه الخاصية من أهم الخصائص الخلقية التي يتوجب على المربي التحلي بها. قال ﷺ: " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه".

**المؤشرات:-** مواكبة المستجدات المتعلقة بعمله.

- الدقة في التخطيط اليومي للموقف التعليمي / التعليمي.

- تأدية المهمات الموكلة إليه بدقة وفي موعدها المحدد.

٣- **الصبر والتحمل:-** إن تحلي المربي بالصبر يمكنه من تحمل المشاق البدنية والنفسية والاجتماعية، ويمنحه الثقة بالنفس وقوة الإرادة، والقدرة على مواجهة العقبات والمشكلات.

**المؤشرات :-** متابعة الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة.

- التروي قبل إصدار الأحكام.

- مساعدة الطلبة في حل مشكلاتهم الصفية ومتابعتها.

### **٤- الحلم والصفح وبشاشة الوجه:-**

المربي من أكثر الناس حاجة إلى التحلي بالحلم، وإلى ضبط النفس، وسعة الصدر، وقال ﷺ: " علموا وأرفقوا ويسروا ولا تعسروا، وبشروا ولا تنفروا".

**المؤشرات :-** التغاضي عن بعض الهفوات البسيطة التي تصدر عن الطلبة.

- ألا يكون سريع الغضب بل متوازناً في انفعالاته.

#### ٥- التواضع:-

تتطلب هذه الخاصية من المربي عدم التعالي والتفاخر وطلب الشهرة والمباهاة، لأنه قدوة صالحة لتلاميذه. وقال الرسول ﷺ: " إن الله تعالى أوحى إلى أن تواضعوا، وما تواضع أحد لله إلا رفعه الله".

المؤشرات: - تقبل النقد البناء من الآخرين.

- الاعتراف بالخطأ.

- التنازل عن رأيه مقابل الآراء الصحيحة.

#### ٦- العدل والموضوعية في معاملة الطلبة:

ينبغي على المربي أن يمارس العدل في معاملته للطلبة في أثناء تدريسهم دون تحيز لأحد أو محاباة.

قال ﷺ: " أيما مؤدب ولي ثلاثة صبية من هذه الأمة، فلم يعلمهم بالسوية، فقيرهم مع غنيهم وغنيهم مع فقيرهم، حشر يوم القيامة مع الخائنين".

المؤشرات: - جمع معلومات كافية عن سلوك الطالب قبل إصدار الحكم.

- عدم المحاباة والتحيز في معاملة الطلبة أو تقويم أدائهم.

#### دور المربي في مواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين

- أن يدرك العامل التربوي أهمية المهنة التي يمارسها وقدسيتها رسالتها.
- أن يدرك بأن مهنة التعليم لها قواعد وأصول، وتتطلب امتلاك كفايات معينة لممارستها: معرفية ومهنية وإنسانية.
- أن يدرك أهمية التغيير الجذري الذي طرأ على طبيعة دوره ومسؤولياته، بحيث غدا الميسر لعملية التعلم الذاتي، والمساعد في الوصول للمعلومات.
- أن يستند في عمله وسلوكه وممارسته إلى قاعدة فكرية متينة وعقيدة إيمانية قوية.
- أن يدرك أهمية الفئة التي يتعامل معها، فالمعلم مثلاً يتعامل مع الطلبة الذين يشكلون نواة التغيير والتطوير والتقدم.

- أن يدرك من خلال نظرة منهجية علمية متطورة موقعة وأهمية دوره في عصر العولمة والانفتاح، وأن يتفهم أنه جزء من أسرته ومدرسته التي هي بدورها جزء من مجتمعه المحلي ومن ثم وطنه الذي هو جزء من العالم العربي ثم العالم ككل.

### أخلاقيات مهنة التعليم المفضلة من قبل الطلبة

- أن يكون المعلم ديموقراطيا في تعامله مع الطلبة.
- أن يكون قدوة حسنة لهم.
- أن يكون مصدر ثقة.
- أن يحترم ويقدر وجهات نظرهم.
- ألا يرهقهم بكثرة النشاطات البيتية.
- ألا يتقيد بحرفية الكتاب المدرسي المقرر، سواء أكان ذلك في أثناء تأديته النشاطات الصفية، أم أسئلة الامتحانات، أم تلقي الاستجابات منهم.
- أن يربط المنهاج بواقع الحياة ومجرياتها.
- أن يجعل التعليم ممتعاً ومشوقاً للمتعلم.
- أن يوظف التكنولوجيا الحديثة ومختلف الوسائل السمعية/ البصرية في عملية التعليم.
- أن يكون ذا عقلية متفتحة واسعة الاطلاع.
- ألا يركز على كمية المعلومات وحفظها بل على نوعية المعلومات وطرائق اكتسابها، حيث يتوقع الطلبة من المعلم أن يعلمهم كيف يتعلمون.
- أن يثق بقدرات الطلبة وإمكاناتهم في إحداث التغيير المرغوب فيه، وفي قدراتهم على إجراء عمليات التقويم الذاتي لأعمالهم.
- أن يجعل من غرفة الصف بيئة يسودها التسامح والمحبة، وأن تخلو من التهديد والإرهاب والقمع.
- أن تتسم عمليات التقويم بالموضوعية والشمولية والتوازن، وأن يشكل الاختبار موقفاً تعليمياً.
- ألا يركز على أسئلته على عمليات الحفظ الآلي بل على عمليات التفكير.

- أن يلبي حاجات وميول ورغبات المتعلمين وما بينهم من فروق فردية.

مهنة التعليم رسالة شريفة فشرف المهنة شرف لصاحبها تستمد أخلاقياتها من عقيدة وقيم ومبادئ المجتمع السامية.

توجب على القائمين بها أداء حق الانتماء إليها:

- الإخلاص والتجرد في العمل.

- الصدق مع الذات.

- استمرارية العطاء لنشر العلم.

### أخلاقيات المعلومات والإنترنت ،Nethics ،Netiquette

بعد أن تحول المجتمع إلى مجتمع معلومات، أصبحت الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات شديدة الصلة بتخصص المكتبات والمعلومات، مما أوجب وضع أخلاقيات تحكم التعامل مع هذه التكنولوجيا الحديثة ولم يقتصر الإنتاج الفكري العربي بصياغة أخلاقيات التعامل مع الإنترنت بل تعرض للمشكلات التي تسببها والتي تتنافى مع الدساتير والتشريعات الأخلاقية كالبيانات غير الصحيحة، التجارة غير المشروعة، الاعتداء على الخصوصية، المواد المشجعة على العنف والجريمة، التخريب والاهمال المعتمد وغير المعتمد، التجسس، ، السرقة، وغير ذلك من جرائم الإنترنت.

أما عن القيم التي وردت عن أخلاقيات التعامل مع الإنترنت لتفادي مثل تلك المشكلات فكانت كما يلي:

- (١) الحرص على أمان النظام
- (٢) الممارسات العادلة بالنسبة للمعلومات
- (٣) دقة المعلومات
- (٤) معايير تبادل البيانات
- (٥) طلب العلم النافع والعمل على إيجاد الانترنتي الصالح "good netizen"
- (٦) الصدق والموثوقية والأمانة
- (٧) المعلومات للنشر والاتاحة
- (٨) الملكية الفكرية



٩) الانفتاح المعرفي

١٠) الفائدة

١١) حماية أفراد المجتمع وجماعته من البيانات الضارة والملوثة

١٢) التكاليف والعائد حيث يفترض أن للمعلومات قيمة اقتصادية.

### نحو دستور أخلاقي مهني في مجال المكتبات والمعلومات

على الرغم من أن الإنتاج الفكري العربي غطى الكثير من الأخلاقيات والقيم المهنية في مجال المكتبات والمعلومات، إلا أنه مازال ينقصه الكثير فتحدثت الدراسات السابقة عن الأمانة والصدق والكرامة والدقة، ولم تحظى قيم أخرى بالاهتمام كالتعاون والسرعة والهدوء والتواضع واحترام الوقت بل وغفلت الدراسات جميعا عن أخلاقيات تعامل أخصائي المعلومات مع الفئات ذوي الإحتياجات الخاصة.

كما أنه حدث خلط بين خدمات المكتبة الأساسية وبين القيم التي يجب على المختصين التحلي بها، فوردت صياغات أخلاقية تنص على ضرورة الرد على الاستفسارات في حين انها خدمة مكتبية اساسية، اما القيمة الأخلاقية هي عدم تجاهل استفسار معين او السرعة في الرد وغير ذلك.

وبعد النظر في كل ما ورد بالدراسات السابقة وبعد تعداد الكثير من القيم الاخلاقية والتي لم تغطي مهنة المكتبات فقط بل وامتدت لتشمل الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات، نرى أن هناك بزوغ لعلاقة جديدة بين أخصائي المكتبات ومجتمع المعلومات من خلف الستار الالكتروني تحت اسم المكتبة الرقمية، إذا فما هو وضع أخصائي المكتبة في ظل ظهور المكتبة الرقمية ؟ ، وهل هو بحاجة لقواعد أخلاقية في مثل تلك الظروف؟.

و من الظاهر أننا مازلنا لانعلم مصير أمين المكتبة بشكل واضح في ظل المجتمع الافتراضي ولايسعنا الحديث هنا عن هذه القضية إلا أن المؤكد أن هناك خدمات لا غنى عن أخصائي المكتبات فيها، مثل خدمة الرد على الاستفسارات المباشرة والتي هي مدعمه في خطة إنشاء المكتبة الرقمية العالمية، في هذه الخدمة يظهر المسؤول أو الأخصائي شخصيا في الشاشة لدى المستفيد للرد على الاستفساراته ومناقشتها وتحليلها والوصل للنتائج المطلوبة —هنا يعود الإحتكاك شبه المباشر بين أخصائي المكتبات والمعلومات وبين المستفيدين مما يتطلب وجود قواعد أخلاقية لتحكم هذه العلاقة.

لذا فإننا بحاجة إلى التحديث المستمر نظرا لتطورات العصر السريعة، وكلما تطور المجال جدت عليه قواعد وضوابط مهنية أخلاقية تتوافق مع كل حديث.

ويمكننا عرض بعض المشكلات التي تعترض المكتبات وهي مجرد نتائج لملاحظات شخصية التي تتم عن (الفوضى) داخل جدران المؤسسة، ومن ملامح هذه الفوضى:

(١) ارتفاع صوت العاملين

(٢) إحالة المستفيد أكثر من مرة للرفوف تكاسلا من البحث عن الوعاء المطلوب

(٣) نغمات الهاتف المحمول المرتفعة والمتكررة

(٤) يهتم أخصائي المكتبة بالرد على استفسارات الفتيات في حين يتجاهل استفسارات الشباب والعكس صحيح

(٥) تجد أخصائي المكتبة منهمكا في الألعاب الالكترونية في حين وجود مستفيد حائرا لمدة ١٥ في البحث عن كتاب معين، والإجابة دائما واحدة عند طلب المساعدة (ابحث مره اخرى، ستجده على الرفوف)

(٦) تشغيل الأغاني والموسيقى في قاعات الإطلاع وإن كان ذلك بصوت منخفض فهو خدش الجو العام للقاعة

وغير ذلك الكثير، فما تعانيه مكتباتنا من مشكلات لا يمكن حصره، لذا نأمل في أن تكون صياغة دستور أخلاقي – تدعمه مؤسسات مهنية وتقيم المهنة من خلاله -حلا لمثل تلك المشكلات.