

رأس المال الفكري وأهميته في تطوير خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية من وجهة نظر أمناء المكتبات

أ.م.د. فيصل علوان الطائي
جامعة كربلاء كلية الإدارة والاقتصاد

الملخص

يهدف البحث الى دراسة اهمية رأس المال الفكري في تطوير خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية من وجهة نظر امناء المكتبات المركزية في الجامعات الحكومية العراقية، باستثناء جامعات (اقليم كردستان)، ضم مجتمع البحث (19) امين مكتبة، واعتمد المنهج المسحي باستخدام الاستبانة كاداة لجمع بيانات البحث، إذ تكونت من (83) فقرة وزعت على سبعة محاور واستخدم مقياس تكون من احد عشر درجة وهو ينحصر بين (اتفق بنسبة : 0-10)، وكلا من الوسط الحسابي والوزن المئوي كاساليب احصائية، وقد توصل البحث الى عدد من الاستنتاجات منها:

* النقص الواضح في قواعد البيانات اللاسيما بالعاملين، والتي تعد من الاساليب المهمة التي يمكن ان تعتمدھا ادارة المكتبة في اتخاذ قرارات توزيع وتطوير رأس المال الفكري لديها، الى جانب اهميتها في تحديد النقص في الخبرات التي تحتاجها المكتبة.

كما خرج البحث بعدد من التوصيات منها :

* للمحافظة على رأس المال الفكري الموجود في المكتبات تظهر ضرورة الزام ادارات المكتبات العاملين فيها لاسيما ذوي الكفاءات منهم لتوثيق اجراءات العمل واسلوب قيامهم باعمالهم كي تكون دليل عمل للمتدربين الجدد من العاملين وكي تحافظ على رأس مال المكتبة من فقدان او التسرب نتيجة لاسباب منها الاجازات الطويلة او النقل او التقاعد.

Abstract

The current research aims to study the importance of intellectual capital in the development of information services in the university libraries of Iraq from the perspective of librarians central universities Iraqi government , with the exception of Universities (Kurdistan Region) , which included the research community (19) librarian , and adopted the survey method using a questionnaire as a tool to collect research data , which consisted of (83) items were distributed to seven axes and use the scale to be of one-tenth degree , which is confined between (agreed by : 0-10) , and both the mean and weight percentile as methods of statistical , research has come to a number of results including:

*The apparent lack of databases of workers, which is one of the important methods that can be adopted by the Library Department in making allocation decisions and the development of intellectual capital has, besides its importance in determining the shortage of expertise needed by the library

Find out as a number of recommendations including:

* To preserve the intellectual capital located in libraries, show the need to compel departments Libraries staff especially qualified them for documenting work procedures and style of performing their duties, in order to be a working directory for trainees new employees In order to maintain the capital of the library from loss or leakage as a result, partly because of long vacations or transportation or retirement.

المقدمة

في ظل تعن المجتمعات التقليدية الى مجتمعات معلومات، برز على هذا الصعيد عدد من الاتجاهات الحديثة لادارة جوانب هذا التغيير على مستوى العالم ككل وعلى مستوى المؤسسات بشكل خاص، ومن ضمن هذه الاتجاهات الحديثة ظهر راس المال الفكري الذي يمثل حصيلة الخبرات والمعارف والامكانات التي تمتلكها المؤسسات، والتي تعتمد في رسم سياسات وتطويرها وان كان هذا المفهوم قد اثبت دوره في تطوير مختلف انواع المؤسسات فهو من باب اولى كفيل في حال تطبيقه في مؤسسات المعلومات والتي تمثل المكتبات الجامعية فيها ركنا اساسيا، ان يعمد الى تطويرها ورفدها باساليب التغيير المناسبة والتي تسهم في تطوير اساليب تقديمها لخدمات المعلومات فيها، وهنا يمكن بيان دور هذا البحث الذي جاء ليوضح اهمية راس المال الفكري في تطوير خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات الجامعية العراقية، تكون البحث من اربعة مباحث، تضمن المبحث الاول فيها الاطار العام للبحث والذي تم فيه تحديد ابعاد وتساؤلات المشكلة مع بيان كلا من اهميتها واهداف الباحثين فيها، الى جانب استعراض عدد من الدراسات السابقة، ومن ثم بيان مكانة هذا البحث بين الدراسات السابقة، اما الثاني فقد تناول توضيح الجانب النظري للموضوع من إذ تسليط الضوء على مفهوم واهمية موضوع راس المال الفكري وكيفية بناؤه وتطويره والمحافظة عليه في المكتبات الجامعية، مع الإشارة الى ابرز انواع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية، ويأتي المبحث الثالث ليتناول الجانب الميداني والذي تم فيه تحليل بيانات اداة جمع البيانات (الاستبانة) واستخلاص النتائج منها، واختتم البحث بالمبحث الرابع الذي تضمن الاستنتاجات والتوصيات التي توصل اليها البحث، علما ان المصادر والمراجع تم ادراجها في اخر البحث مرتبة وفقا لتسلسل ورودها في المتن.

المبحث الاول

الاطار العام للبحث

1-1: مشكلة البحث

في ظل التحولات التي تشهدها المكتبات على اختلاف انواعها والجامعية منها على وجه الخصوص من إذ التحول في جودة ومستوى الخدمات المقدمة الى المستفيدين، معتمدة بذلك على التطورات التي احدثتها تكنولوجيا المعلومات، بادرت هذه المكتبات الى تبني التكنولوجيا لاداء وظائفها ولتطوير اعمالها، الا ان هذا التغيير لم يقتصر على جانب استخدام التقنيات الحديثة فقط وانما رافقتها عدة تغيرات اخرى مكملة لدورها في تطوير المكتبات تمثلت في اعادة هيكلة اساليب الادارة التقليدية وظهور مفاهيم اعادة هندسة الوظائف، واستراتيجيات ادارة المعرفة، ومفهوم تطوير وبناء راس المال الفكري، والتي بمجموعها كان لها الاثر الكبير في تطور اتجاه وفلسفة الخدمات المكتبية المقدمة الى المستفيدين، الا اننا نجد على المستوى المحلي ان المكتبات لاتزال تخطو خطوات بطيئة جدا في هذا الاتجاه، بسبب محافظة تلك المكتبات على طرق الادارة التقليدية التي لا تتوافق مع مستجدات التغييرات لمجتمع المعلومات، ومن ضمن هذه المكتبات المكتبات الجامعية العراقية، وهنا تتمثل مشكلة البحث في محاولتها الاجابة عن التساؤلات الاتية :

- 1- ما اساليب تشخيص وجود راس المال الفكري في المكتبات المبحوثة، واساليب تطويره والمحافظة عليه؟
- 2- ما حدود مساهمة راس المال الفكري في تطوير خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية؟
- 3- ما مدى توافر مستلزمات تكوين راس المال الفكري في المكتبات الجامعية العراقية اعتمادا على تقييم اداء العاملين وجودة الخدمات المقدمة؟

- 4- ما العوائق التي تواجه تطبيق مبادئ راس المال الفكري في المكتبات الجامعية عينة البحث؟

2-1: أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث في كونه يمكن ان يؤدي الادوار الاتية :

- 1- اعلام امناء المكتبات والعاملين فيها لاهمية مفهوم راس المال الفكري كاحد المفاهيم المعاصرة والمهمة للمكتبات والتي تعتمد على مؤسسات المعلومات العالمية كاحد الركائز الرئيسية عند محاولتها تطوير اعمالها .
- 2- اثراء البحث العلمي في مجال ادارة راس المال الفكري وامكانيات تطبيقها في المكتبات الجامعية العراقية، وللفت انظار الباحثين في التخصص الى التعمق في دراسة هذا الموضوع ودراسة الامكانيات التي يمكن ان يوفرها عند تطبيقه عمليا في المكتبات.
- 3- ان النتائج التي يتم التوصل اليها من خلال هذا البحث يمكن ان تكون دليلا لمتخذي القرار لاجل التعرف على وجه الممارسة والتطبيق لمفهوم (راس المال الفكري) واهم المعوقات التي تواجه تطبيقه.
- 4- تكمن اهمية البحث في انه يتناول موضوعا حيويا من حديث المفهوم قابل للتطبيق في جميع مؤسسات المعلومات ومنها المكتبات الجامعية .

3-1: فرضيات البحث

ينطلق البحث من الفرضيات الاتية :

- 1- وجود علاقة ايجابية طردية ما بين توافر راس المال الفكري للمكتبة وارتفاع مستوى خدمات المعلومات المقدمة فيها .
- 2- ضعف الاهتمام بتنمية راس المال الفكري في المكتبات الجامعية ادى الى تدني مستوى خدمات المعلومات المقدمة فيها .
- 3- ضعف توثيق المعارف والخبرات الضمنية للعاملين، يؤدي الى تآكل وفقدان راس المال الفكري في المكتبات عينة البحث.

4-1: اهداف البحث

يرمي البحث الى تحقيق الاتي :

- 1- تكوين اطار نظري يوضح مفهوم وعناصر وخصائص راس المال الفكري، فضلا عن بيان اهميته بالنسبة لحقل المكتبات؟
- 2- الاشارة الى ماهية الخدمات المكتبية والمعلوماتية وانواعها المقدمة في المكتبات الجامعية ؟
- 3- الوقوف على ابرز نشاطات المكتبات الجامعية العراقية في مجال تنمية راس المال الفكري؟
- 4- توضيح اهمية راس المال الفكري في تطوير خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين؟
- 5- التعرف على اهم المعوقات التي تواجه المكتبات عينة البحث في مجال ادارة راس المال الفكري وتنميته.
- 6- الوصول الى حلول مقترحة تساعد في نشر وأعمال استخدام هذا النوع من المفاهيم في تطوير خدمات المكتبات الجامعية العراقية.

5-1: حدود البحث

تتمثل حدود البحث بالاتي :

- الحدود المكانية : المكتبات المركزية في الجامعات العراقية الحكومية كافة ما عدا مكتبات اقليم كردستان.

- الحدود الزمانية : (2013/8/15) لغاية (2013/11/15).
- الحدود الموضوعية : خدمات المعلومات .

1-6: مجتمع البحث

ضم مجتمع البحث ابناء المكتبات المركزية في الجامعات الحكومية العراقية في المحافظات كافة فيما عدا مكتبات جامعات اقليم كوردستان، تكونت العينة من (19) امين عام لمكتبة مركزية .

1-7: منهج البحث

اعتمد البحث المنهج المسحي .

1-8: ادوات جمع البيانات

لغرض اجراء البحث والتوصل الى النتائج النهائية تم اعتماد الادوات الاتية :

1- الادبيات المتعلقة بكل من موضوعي راس المال الفكري، وخدمات المعلومات في المكتبات، والمنشورة باللغتين العربية والانكليزية.

2- الاستبيان الذي تم اعداده بالاعتماد على مقياس دراسة (Reuben Mushi)⁽ⁱ⁾ لراس المال الفكري مع اضافة بعض التعديلات التي تتضمن طبيعة المكتبات المبحوثة، وتضمن الاستبيان (83) فقرة توزعت على سبعة محاور تمثلت بالاتي :

- المحور الاول : بيانات عامة (5) فقرات.
- المحور الآخر : تشخيص وجود راس المال الفكري في المكتبة (14) فقرة.
- المحور الثالث : تطوير راس المال الفكري (18) فقرة.
- المحور الرابع : استقطاب راس المال الفكري (6) فقرات.
- المحور الخامس : المحافظة على راس المال الفكري (11) فقرة.
- المحور السادس : تقييم ادء العاملين (8) فقرات.
- المحور السابع : جودة خدمات المعلومات (21) فقرة.

1- المعالجة الاحصائية

تم الاعتماد على مجموعة من الاساليب الاحصائية في تحليل نتائج الاستبانة وهي كلا من :

- 1- استخدام النسبة المئوية.
- 2- اعتماد مقياس ليكرت ذو ال (11) درجة، والذي يمتد ما بين (اتفق بنسبة : 0-10) .
- 3- استخدام الوسط الحسابي.
- 4- الوزن المئوي.

1-10: الدراسات السابقة

1-1-10: دراسة Petros . Kostagiolas, Stefanos Asonitis⁽ⁱⁱ⁾ (الاصول غير الملموسة في المكتبات

الاكاديمية : التعريف، التصنيف، واستكشاف القضايا الادارية)

يهدف البحث الى بناء اطار نظري لادارة الاصول غير الملموسة في المكتبات الاكاديمية، من خلال صياغة تعريفاتها، والتطرق الى تصنيفاتها المعتمدة، ومناقشة اهمية هذه الاصول في تحقيق التميز والقيمة المضافة في اعمال وخدمات

المكتبات، وقد توصل البحث الى عدد من النتائج منها (ان خدمات المعلومات المكتبية تعتمد في نجاحها على كلا من الاصول الملموسة ممثلة بالبنى التحتية للمكتبات، والاصول غير الملموسة ممثلة براس المال الفكري للمكتبات بعدّها احد مستلزمات القرن الحادي والعشرين المعتمد بشكل رئيسي على المعلومات والمعرفة، فضلا عن وضوح دور الاصول غير الملموسة واهميتها في تحقيق اعلى وامثل استثمار للاصول الملموسة، كما اوصى البحث بضرورة اجراء مزيد من البحوث عن راس المال الفكري في المكتبات وما يتركه من اثار على خدمات المعلومات وزيادة رضا المستفيدين عن نوع الخدمة المقدمة).

10-1-2: دراسة Sheila Corral and Somsak Sriborisutsakul⁽ⁱⁱⁱ⁾ (تقييم الاصول الفكرية في المكتبات الجامعية : دراسة حالة لعينة من المكتبات الجامعية في تايلاند).

يهدف البحث الى بيان اهمية الاصول الفكرية في المكتبات الجامعية وعدّها من ابرز الموارد الاستراتيجية التي يمكن ان تستخدمها المكتبات لتطوير خدماتها، تم استخدام منهج دراسة الحالة واستخدمت كل من اساليب تحليل الوثائق، والمقابلات، والاستبيان، كادوات لقياس الاداء لراس المال الفكري في ثلاث مكتبات جامعية في تايلاند، وقد خرج البحث بعدد من النتائج منها (وجود صعوبة في تقييم وقياس راس المال الفكري في المكتبات الجامعية وذلك بسبب كونه راس مال غير ملموس، لكن الدراسة اثبتت جدوى تطبيق المصفوفات الرياضية لتقييم هذه الاصول، كما اوصى البحث بضرورة نشر ثقافة تقييم راس المال الفكري في المكتبات بهدف الوقوف على مستواه الحالي وتطويره).

10-1-3: دراسة Petros A. Kostagiolas, Stefanos Asonitis^(iv) (ادارة راس المال الفكري في المكتبات وخدمات المعلومات)

يهدف البحث الى تحليل تأثير استخدام راس المال الفكري في الادارة الشاملة للمكتبة من خلال تحديد وتصنيف راس المال الفكري، وتقديم اساليب التحليل النوعي لهذا النوع من الموارد، كما تم تسليط الضوء على العلاقة المتبادلة ما بين تنمية راس المال الفكري وتطوير ادارة وخدمات المكتبة، فضلا عن توضيح اساليب التقييم الاقتصادي لراس المال الفكري، ومن ابرز النتائج التي توصل اليها البحث هي (وجود علاقة تأثير قوية لراس المال الفكري في تحقيق عامل التميز لنوعية وجودة خدمات المعلومات المقدمة الى المستفيدين مع توصية الباحثين للمكتبيين لضرورة اعطاء مساحة اكبر لتنمية وتطوير راس المال الفكري واجراء بحوث تسلط الضوء على افضل الممارسات الادارية في تنمية وادارة راس المال الفكري للمكتبات.

11-1: مكانة البحث الحالي بين الدراسات السابقة

ناقشت الاديبيات التي تم استعراضها كلا من مفهوم راس المال الفكري ومكوناته وعلاقته بتطوير كلا من جانبي ادارة المكتبات وجودة ومستوى الخدمات التي تقدمها للمستفيدين من خلال اإضافته عامل القيمة المضافة على اعمال هذه المكتبات باختلاف انواعها سواء كانت مكتبات عامة ام اكااديمية لاسيما في ظل تعن المجتمعات وبيئتها نحو اعتماد معايير المعلومات والمعرفة في التطور، وقد اعتمد البحث الحالي على الدراسات السابقة في الكشف عن الاطار النظري للعلاقة ما بين راس المال الفكري وتأثيره في خدمات المعلومات التي تقدمها هذه المكتبات فضلاً عن بيان اساليب تقييم هذا المورد واهمية اعتماد التقييم الدوري له لضمان الاستثمار الامثل لموارد المكتبة البشرية، ويمكن بيان مكانة البحث الحالي بين الدراسات السابقة من خلال الاتي :

1- انها محاولة لدراسة موضوع راس المال الفكري على مستوى المكتبات الجامعية العراقية وهي محاولة حديثة

الاتجاه في تخصص علوم المعلومات والمكتبات.

2- قيام البحث الحالي بتسليط الضوء على تشخيص وجود راس المال الفكري في المكتبات الجامعية العراقية ومدى تأثير هذا المورد في رفع قيمة ومستوى خدمات المعلومات فيها.

المبحث الآخر

الجانب النظري للبحث

راس المال الفكري واهميته في تطوير خدمات المعلومات في المكتبات

1-2: المقدمة

ادت التغيرات التكنولوجية على مستوى العالم الى تعن المجتمعات كافة الى مجتمعات معلومات تعتمد التكنولوجيا والمعلومات اساسا لتقدمها وتطورها، وقد رافق هذه التحولات ظهور العديد من المفاهيم ذات العلاقة بهذه التحولات منها بروز مفهوم راس المال الفكري في منتصف تسعينيات القرن الماضي والذي يعبر عن قدرة المؤسسات على استثمار الامكانات الفكرية والمهارات العملية للعاملين فيها لغرض تطوير اعمالها والابداع في تقديم خدمات جديدة مع تطوير الخدمات الاساسية، وذلك بالتفاعل الامثل ما بين العاملين وموارد المؤسسة وتفهم حاجات مستفيديها، والمكتبات الجامعية كمؤسسات معنية بتوفير المعلومات لمجتمعها ينبغي لها ان تطور قدراتها على تحقيق الغرض الذي وجدت لاجله، من خلال تطوير امكاناتها في توجيه العاملين لزيادة قدراتهم في مشاركة وتحويل وتكامل المعرفة لغرض تقديم مستويات اداء غير تقليدية في نوعية وحجم خدمات المعلومات المقدمة الى المستفيدين، وسيتم في هذا المبحث التطرق الى موضوع راس المال الفكري من اذ المفهوم والنشأة والمكونات واهمية تطبيقه في المكتبات الجامعية، فضلا عن بيان ماهية خدمات المعلومات وابرز خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات.

2-2: مفهوم راس المال الفكري

يمثل راس المال الفكري الامكانات المتاحة لادارة المؤسسات والمتعلقة بقدرات وكفاءة العاملين والعلاقات الوطيدة مع المستفيدين منها، والتي بتضافر استخدامها مع الموارد المادية الاخرى يمكن لادارة المؤسسة خلق التميز، وعليه فان راس المال الفكري من وجهة نظر العديد من الباحثين يعد دالة لخلق القيمة واحد الاركان الرئيسية في تطور اعمال هذه المؤسسات، فضلا عن كونه اداة لتقييم اعمال المؤسسة وخدماتها^(٧)، ولاهمية هذا المفهوم على مستوى العالم منذ ظهوره حتى الان تناوله الكتاب والباحثين بشيء من التفصيل ونتيجة لذلك ظهرت عدة تعريفات لهذا المفهوم يمكن توضيحها من خلال الجدول رقم (1)

جدول رقم (1) يوضح أبرز تعريفات مفهوم رأس المال الفكري

ت	مفهوم رأس المال الفكري	المصدر
1	الثروة الجديدة للمنظمات والمكونة من (المعرفة الفكرية- المعلومات- الملكية الفكرية- الخبرة) والتي توضع للاستخدام لتنشئ الثروة الحقيقية للمؤسسة ^(vi) .	Thomas A. Stewart
2	وهو مجموعة المعارف والمهارات والخبرات والقيم التي يمكن توظيفها واستثمارها في زيادة المساهمات الفكرية لتحسين اداء عمليات المؤسسة وتطوير مساحة ابداعاتها بشكل يحقق لها علاقات فاعلة مع جميع الاطراف المتعاملة معها ^(vii) .	سعد العنزي واحمد علي صالح
3	وهو مجموع تفاعل البنى التحتية للمؤسسة مع جهود الابتكار والمعرفة والمهارة للعاملين فيها لتحقيق مستويات اعلى في رضا المستفيدين عن اعمال المؤسسة ^(viii) .	Judith Broady-Preston
4	هو تلك المعرفة التي يمكن تحويلها الى ارباح في المستقبل وتضم موارد المؤسسة المتمثلة ب(الافكار والاختراعات والتقنيات والتصاميم والعمليات والبرامج المعلوماتية) ^(ix) .	Kwee Keong Choong
5	انها مجموعة موارد المؤسسة المعتمدة على المقدرة الفكرية للعاملين والتي يمكن استخدامها لتطوير الخدمات الحالية وخلق خدمات جديدة واكتساب عملاء اكثر من خلال تحسين اعمال المؤسسة ^(x) .	Investopedia
6	وهي المعرفة الجماعية سواء كانت موثقة ام غير موثقة لدى الافراد في المؤسسة والتي يمكن استخدامها لانتاج قيمة مضافة للخدمات واكتساب ميزة تنافسية، كما انها تعكس الاستثمار المادي في تدريب العاملين للحفاظ على العمر الافتراضي للأصول الفكرية في المؤسسة وتضم (راس المال البشري، وراس المال الهيكلي، وراس المال العلاقي) ^(xi) .	Business dictionary
7	وهي مجموعة الاصول غير الملموسة للمؤسسات والتي تمثل المادة الاساسية لتطور خدماتها وتعتمد المعرفة التي يمتلكها العاملين ^(xii) .	Garcia-parra
8	مجموع الاصول غير الملموسة والتي تمكن المؤسسة من اداء وظائفها وتقديم خدماتها ^(xiii) .	Dived. F jean
9	وهو راس مال المؤسسة المتضمن للقيمة المعلوماتية المعرفية بانواعها والمتمثلة في خبرات ومهارات العاملين فيها والذين يستخدمونها بشكل مقصود او غير مقصود لاداء وتحسين وظائفهم .	الباحثين

من خلال التعريفات السابقة والمتعددة لراس المال الفكري نجد انها جميعها تشتمل عدة عناصر وهي:

- انه مورد غير ملموس.
- انه يمثل المعرفة المكونة للقيمة المضافة للمؤسسة.
- انه انعكاس لتأثير الخبرات المتراكمة لدى العاملين على اسلوب اداء العمل.

2-3: ظهور وتطور مفهوم رأس المال الفكري

بدأ استخدام مصطلح راس المال الفكري لأول مرة في العام (1958) حينما خلص اثنان من المحللين الماليين الى وصفهما لنجاح العديد من الشركات الصغيرة الى اعتمادها على العلم والخبرة لعاملها، وان راس المال الفكري لمثل هذه الشركات يعد اهم عناصرها على الاطلاق، وظلت الفكرة هذه قائمة لاكثر من عقدين من الزمن دون ان يتناولها احد بالدراسة او الاهتمام حتى العام (1984) إذ صدور تقرير الرئيس السابق لبنك (Citicorp) وهو من اكبر البنوك

الأمريكية والذي ذكر فيه ان البنك والعديد من المؤسسات الأمريكية يمتلكون رأس مال فكري ذا قيمة مالية لا يتم تقديرها من قبل الهيئات المحاسبية، وفي حلول العام (1986) بدأ (Karl-Erik Sveiby) وهو محلل اقتصادي سويدي بإجراء دراسة أسفرت عن أول تحليل لطبيعة رأس المال الفكري، ثم قام في العام (1987) بالاشتراك مع مجموعة من المهتمين بذات الموضوع بتأسيس مجموعة كونراد لدراسة مكونات رأس المال الفكري، إذ وضعت هذه المجموعة كتاب (الميزانية العمومية الغير منظورة)، ويعد هذا الكتاب حجر الأساس لجانب كبير من مبادئ رأس المال الفكري من خلال توصلهم لتصنيف مكونات رأس المال الفكري والمتمثلة بقدرات أفراد المؤسسة وهيكلها الداخلي المتمثل ب(براءات الاختراع، النظم الإدارية)، وهيكلها الخارجي المتمثل ب(السمعة، وعلاقتها مع المستفيدين) ولا يزال نموذج مجموعة كونراد برئاسة (Sveiby) لرأس المال الفكري قائماً حتى الآن مع بعض التعديلات، ويطلق الآن على أجزاء النموذج اسم (رأس المال البشري)، و(رأس المال الهيكلي أو التنظيمي)، و(رأس المال العلاقتي) ^(xiv)، بعد ذلك وفي منتصف العام (1990) نجح (Leif Edvinsson) وهو مدير تنفيذي لشركة الخدمات المالية السويدية (skandia) في اقتناع إدارة شركته بتعيينه (مديراً لرأس المال الفكري) إذ أصبحت هذه الشركة فيما بعد مختبراً لدراسات مكثفة عن مفهوم ومكونات وتطوير رأس المال الفكري، ثم في العام (1991) كتب (Thomas A. Stewart) مقالاً رئيساً عن رأس المال الفكري في مجلة (فورتنشن) بعنوان (أفكار جديدة في المنظمات)، وهي المرة الأولى التي تولي بها صحافة الأعمال اهتماماً بالموضوع، ثم نشرت المقالة بعد إعادة أفكارها وتوسيعها في كتاب صدر عام 1993 بعنوان (القوة العقلية)، لاحقاً أعيد نشره نهاية العام 1994 باسم (رأس المال الفكري)، إذ توالت فيما بعد دراسات الباحثين في شتى أنحاء العالم لهذا الموضوع الذي يعتمد على المعرفة التي يمتلكها العاملون في المؤسسات المختلفة ^(xv).

4-2: مكونات رأس المال الفكري

هناك عدة اتجاهات لتحليل مكونات رأس المال الفكري، إلا أن الاتجاه الأكثر شيوعاً يقوم على أساس تحليله إلى ثلاثة مكونات وهي (رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال العلاقتي)، ويمكن توضيح هذه المكونات من خلال الآتي :

أولاً : رأس المال البشري :

في البدايات الأولى لظهور رأس المال الفكري اعتقد الكثيرون أن رأس المال الفكري يتمثل في رأس المال البشري، أي أنهما مصطلحان مترادفان، إلا أن الأصح هو أن رأس المال البشري يمثل المحور الذي تتمركز عنه باقي مكونات منظومة رأس المال الفكري وهو الأساس في فوائدها، ويتمثل رأس المال البشري في كل المعرفة الموجودة في عقول العاملين في المؤسسة، سواء أكانوا من المبدعين أم من الأفراد العاديين إذ أن لكل منهم مساحة من المعرفة الضمنية تتناسب وإمكاناته، كما يعبر عن توليفة من المعرفة والتعلم والكفاءات الجوهرية للأفراد العاملين من أجل تحقيق الأهداف والبرامج والمهام الوظيفية المناطة بهم، ويتصف الأفراد الذين يمتلكون رأس المال البشري للمؤسسة بمهارات عالية وخبرات متقدمة علماً أنه ليس من الضروري أن يكونوا حاصلين على شهادات عليا في التخصص، فالمهارات المتخصصة التي يكتسبونها أثناء ممارستهم للعمل تؤهلهم لأن يكون جزءاً مهماً من رأس المال البشري للمؤسسة ^(xvi)، وتقسم فئات رأس المال البشري في المؤسسات إلى ^(xvii):

- 1- الفئة اللامعة والمبادرة : وهم فئة العاملين الذين يتمتعون بالقابليات والمعارف والمهارات المتنوعة التي يمكن توظيفها واستثمارها بشكل صحيح لصالح المؤسسة، فضلا عن حركتهم الدائمة ونشاطهم المتميز في الوصول الى اعلى مستوى للاداء.
 - 2- فئة المتعلمون الجدد : وهم فئة العاملين الجدد الملتحقين بالعمل، او المنقولين والمترفعين الى وظائف جديدة اخرى، والذين عادة لا يصل ادائهم للمستوى المرغوب فيه بسبب ضعف مواقف الاندماج والتكيف مع العمل او الوظيفة الجديدة.
 - 3- فئة العاملون العاديون : وهم الفئة التي تتمتع بقوة انتمائهم للمؤسسة والذين لا يمكن الاستغناء عنهم بل يفترض ان يسعى المديرين الى تحويلهم من خلال التدريب الجيد الى فئة ذات اداء عالي .
 - 4- فئة العاملون صعبى المراس : وتوصف هذه الفئة بكونها الفئة ذات التأثير السلبي في العمل وعلى تقديم خدمات المؤسسة لمستفيديها، لكونهم اصحاب مشاكل، وهنا يفضل ان تعد المؤسسة الاجراءات الكافية للحد من تاثيرهم السلبي على العمل او الاعداد للاستغناء عنهم بسبب ارتفاع تاثيرهم السلبي في وظائف المؤسسة.
- كما يتضمن راس المال البشري مكونات وهي^(xviii):
- أ- الابتكار: ويقصد به القدرة على تقديم حلول جديدة بدلا من استخدام الاساليب التقليدية بشكل مستمر، وهذا الجزء من راس المال البشري ضروري واساسي لابداع العاملين ولمقدرة المؤسسة على التكيف مع المواقف الجديدة والطارئة.
 - ب- المقدرة الحرفية : وهي تعبر عن المستوى التعليمي والخبرة التي يمتلكها العاملين فضلا عن المعرفة المستخدمة لاداء الاعمال بشكل فاعل.
 - ت- المقدرة الاجتماعية : وتتمثل بالقدرة على التفاعل والافتقار مع الاخرين وهي ضرورية لتعاون الفرد مع الاخرين في المؤسسة الواحدة وذلك لتحقيق الاداء المرغوب فيه.
- ثانيا : راس المال الهيكلي :
- ويسمى ايضا براس المال الوظيفي ويعرف بانه "كافة العمليات الداخلية والبنى التحتية التي تدعم هذه العمليات والتي تشمل الملفات الرقمية والنظم المعلوماتية من شبكات وانظمة وقواعد بيانات والتي تمثل مجموعة الاستراتيجيات والهيكل التي تمكن المؤسسة من انتاج وتسويق خدماتها الى المستفيدين"^(xix) ويتألف راس المال الهيكلي بشكل عام من الاساليب والاجراءات الادارية لانجاز أنشطة المؤسسة والتي تتمثل في^(xx) :
- 1- فلسفة الادارة : وتتمثل فيما يعتقد قادة المؤسسة عن مؤسستهم لاسيما ما يتعلق برسالتها الوظيفية واساليب توجيه العاملين.
 - 2- الثقافة الكلية : وتعني كيفية اداء المؤسسة للاعمال المناطة بها لاسيما ما يتعلق بالانماط والقيم، إذ ان الثقافة الكلية للمؤسسة يجب ان تعكس فلسفة الادارة ويجب ان تكون متوافقة ومنسجمة مع الاهداف الشمولية للمؤسسة.
 - 3- عمليات الادارة : وتمثل الالية التي تتمكن بها المؤسسة من تنفيذ فلسفتها وتحقيق اهدافها، وتتضمن كيفية معالجة المديرين لمشاكل العاملين ، وعمليات الرقابة على الجودة والسياسات والاجراءات اللاسيما بادارة المعرفة.

4- نظم تقنية المعلومات : وهي الآلية التي تتمكن من خلالها ادارة المؤسسة من تنفيذ عمليات الادارة وتقييم هذه النظم من خلال قدرتها على تحسين الكفاءة والعناية بالمستفيدين ، ورضا العاملين ، وتتضمن قواعد البيانات وشبكات المعلومات.

5- المقدرة المالية : وتتضمن قدرة المؤسسة ماليا وتمكنها في تطوير كافة اعمالها ولاسيما ما يتعلق منها ببرامج تدريب العاملين، والذي ينعكس بدوره على تطوير انشطتها وخدماتها المقدمة الى المستفيدين.

ثالثا : راس المال العلاقتي :

يكن جوهر هذا المكون في ضرورة التعرف على حاجات المستفيدين من خلال التواصل معهم لغرض تطوير خدمات تلائم هذه الحاجات، ويعبر عنه بكونه يعد حلقة الوصل التي تجمع مكونات راس المال الفكري فيما بينها من جهة، وبين المستفيدين من جهة اخرى، وان تفاعل مكونات راس المال الفكري سابقة الذكر هي التي تولد القيمة المضافة لعمل المؤسسات^(xxi).

5-2: خصائص راس المال الفكري

هناك العديد من الخصائص التي يتسم بها راس المال الفكري الا ان اهمها هو^(xxii) :

1- انه راس مال غير ملموس (اثيري) مما يجعله صعب القياس والتقييم لهذا تاخر التعامل معه باستثناء حالات منفردة مثل براءات الاختراع وحقوق من ثمف، ومما عظم وبرز دوره هو ظهور المؤسسات الاستشارية والمهنية المتخصصة، والمؤسسات الرقمية التي يتمثل راس مالها الحقيقي في اصولها الفكرية.

2- يتضاعف بالاستخدام الايجابي له كونه يعتمد المعرفة اساسا له.

3- يمكن الاستفادة منه في مراحل وعمليات مختلفة اثناء تادية أنشطة ووظائف المؤسسة.

4- انه راس مال نسبي فما يعد ذا قيمة بالنسبة لمؤسسة معينة قد لا يكون كذلك بالنسبة لمؤسسة اخرى.

5-^(xxiii) انه يتسم بالندرة لكونه مرتبط بحاصل تراكم خبرات العاملين ومعرفتهم التطبيقية.

6- انه راس مال بطيء التكوين ولا يمكن تقليده بسهولة إذ ان المعرفة بالنسبة لنشاط أي مؤسسة هي لاسيما بها ولها بصماتها المميزة والتي لا تكتسب الا عبر مدة زمنية طويلة نسبيا ومن خلال مشاركة العاملين لبعضهم البعض في العمل وتقاسم خبراتهم المعرفية والتطبيقية.

6-2: ظهور مفهوم راس المال الفكري في حقل المكتبات

ظهر راس المال الفكري بداية على مستوى الاعمال الاقتصادية، وتطور التعبير عنه في بيئة الاعمال الاقتصادية لمدة زادت عن ربع قرن، الا ان الافصاح الرسمي عنه كان في منتصف عقد التسعينيات من القرن الماضي ثم ما لبث ان اثبت فائدته في تطوير اعمال المؤسسات على اختلاف انواعها، وقد لمس العديد من العاملين والباحثين في حقل المعلومات والمكتبات هذه الاهمية المتزايدة فبادر عدد منهم الى تجريب استخدامه ودراسة تطبيقه ضمن عينة من المكتبات إذ ظهرت في هذا المجال اولى المقالات التي تناولت اهمية راس المال الفكري في تطوير اعمال وخدمات المكتبات كانت للباحثة (Michael E.D. Koenig)^(xxiv) في العام 1997 والتي عبرت فيها عن ضرورة مبادرة ادارات المكتبات الى الاهتمام بجانب راس المال الفكري بإذ تاخذ هذه المكتبات مركز الصدارة في صناعة وتطوير راس المال الفكري وعمليات ادارة المعرفة بين مختلف انواع المؤسسات الاخرى وذلك لكونها بطبيعة اعمالها مؤسسات تقوم على اسس معلوماتية معرفية، كما تضمن مؤتمر الاتحاد الدولي للمكتبات (IFLA)^(xxv) في المؤتمر السنوي الذي عقد

في هلنسكي في العام (2012) العديد من اوراق العمل التي ناقشت دور راس المال الفكري في تطوير اعمال المكتبات وخدماتها، فضلا عن اقامته للعديد من ورش العمل والدورات للمكتبيين في هذا المجال^(xxvi)، فضلا عن اهتمام المؤتمر الاوربي الآخر الخاص بادارة المعرفة والذي عقد في سلوفينيا من العام (2001)، بهذا الموضوع وحثه المكتبيين على السير قدما نحو استثمار موارد راس المال الفكري في مواجهة المنافسة الشديدة لتكنولوجيا المعلومات لخدمات المكتبة والعمل على تطويرها لتعزيز دور المكتبات في القرن 21 الذي يشهد التحولات الجذرية للمجتمعات نحو التكامل المعلوماتي^(xxvii).

7-2 : اهمية راس المال الفكري في المكتبات الجامعية

تتمثل اهمية بناء وتطوير راس المال الفكري في المكتبات الجامعية من خلال دوره في تحقيق الاتي^(xxviii):

- 1- زيادة خبرات ومهارات العاملين واستثمارهم الامثل للموارد المحدودة المتاحة في المكتبة، في التصدي للتحديات التي تواجهها هذه المكتبات والتمثلة ب:
 - تنوع اوعية ومصادر المعلومات وتشتتها.
 - تغير طرق تسليم المعلومات والوصول اليها بسبب البيئة سريعة التغير التي اوجدتها الاجهزة المحمولة.
 - الحفاظ الرقمي على المعلومات وتنامي مخاوف النقص العام في التخطيط طويل الاجل للحفاظ عليها.
- 2-^(xxix) ان وجود راس مال بشري مؤهل يضمن نجاح عمليات حوسبة اعمال المكتبات وتطويرها باستمرار.
- 3- مواجهة محدودية موارد المكتبات مقارنة بالتدفق الهائل للمعلومات من مختلف انحاء العالم.
- 4- ان وجود راس مال فكري في المكتبة يساهم في تحقيق مستويات اداء عالية .
- 5- ان المكتبات التي تنوي العمل في بيئة مجتمع المعلومات ينبغي ان تعتمد الى استثمار امكاناتها المعرفية كي تنتقل من العمل التقليدي الى العمل المعرفي الذي تكون فيه تكنولوجيا المعلومات اداة لتحقيق اهداف المكتبة وليس بديلا عنها.
- 6- ان راس المال الفكري يعد من اهم مصادر الميزة التنافسية للمكتبات الحديثة اذ ان استراتيجية التميز لا يمكن تحقيقها الا من خلال النتائج الفكرية الممثلة بابداع العاملين وتقديمهم لكل ما هو جديد في خدماتهم ووظائفهم مما يضيف عليها قيمة مضافة.

8-2: المخاطر التي تواجه راس المال الفكري العامل في المكتبات الجامعية

يمكن ان تصنف المخاطر المحتملة التي يتعرض لها راس المال الفكري العامل في المكتبات الجامعية الى الاتي^(xxx):

- 1- مخاطر تقادم راس المال الفكري :
 - تعد مخاطر تقادم راس المال الفكري من اخطر انواع المخاطر التي يمكن ان يتعرض لها راس المال الفكري لكونه يشير الى عجز الفرد عن تطوير مهاراته وخبراته باستمرار وتخلفه عن مسايرة التطوير والتجديد الذي يحصل في حقل اختصاصه نتيجة لاسباب شخصية او تنظيمية او بيئية، وتاخذ مخاطر هذا التقادم ثلاثة اتجاهات وهي :
 - تقادم المعرفة : وتشمل تقادم الخبرات والمهارات الادارية والفنية والمهنية.
 - تقادم القدرات : ويظهر تحت تاثير الجوانب الشخصية الذاتية.
 - التقادم الثقافي : ويتبلور تحت تاثير القيم والمعتقدات والعادات الاجتماعية.
- 2- مخاطر احباط راس المال الفكري:

وهي تمثل عدم قدرة الفرد على اشباع بعض الحاجات باي سلوك يقوم به فتتولد نتيجة لذلك انفعالات لا يمكن تجنبها او اخفاؤها تقود الى الياس ويكون تأثير مخاطر الاحباط عالية عندما يفشل راس المال الفكري في انجاز او تحقيق طروحات او افكار معينة ، وتاخذ هذه المخاطر ثلاثة اتجاهات وهي :

- نفسية : تشمل عدم الرضا، الاستياء، التوتر، القلق، الفشل من التوافق، الانطواء ، الاكتئاب.
 - مادية : وتضم العدوانية في التصرف، التدخل الشخصي، تخريب الاجهزة والمعدات.
 - تنظيمية : وتتمثل بالغيابات، ارتفاع نسبة التذمر والشكاوي، ترك المؤسسة ، ضعف الانتماء والولاء للعمل.
- 3- مخاطر محدودية البحث عن التميز الوظيفي : ترتبط هذه المخاطر بضعف ومحدودية دافع ادارة المكتبة في البحث عن التميز لاسيما في مجال تشجيع وزيادة عدد المساهمات الفكرية لراس المال الفكري العامل فيها ومن ثم تبقى المعرفة مخزنة في عقولهم مما يعرضها الى الاندثار او هجرتها الى مؤسسات اخرى من جهة ويقلل من رصيد راس المال المذكور من جهة اخرى ، وهذا من شأنه قتل الابداع ، واضعاف الجانب المعرفي في العمل وتاخذ هذه المخاطر اربعة اتجاهات وهي :

* مخاطر قتل الابتكارات الجديدة.

* مخاطر ضعف تحفيز المقترحات.

* مخاطر تشجيع الاعمال الروتينية اكثر من الابداعية.

* مخاطر ضعف الثقة في البيئة الوظيفية.

4- مخاطر ضعف التحفيز الاعتباري

وهي من المخاطر المرتبطة بضعف المؤثرات الخارجية المميزة لراس المال الفكري مما يقلل من اندفاعه لاداء الاعمال الموكولة اليه نتيجة عدم اشباع حاجاته ورغباته المادية والمعنوية والاجتماعية ومن ثم تعكس ضعف الامكانيات ومقدرات راس المال الفكري في المؤسسة وتاخذ هذه المخاطر ثلاثة اتجاهات وهي :

- الجوانب المادية : وتشمل الاجور والمكافآت والمشاركة بالحوافز الابداعية.
- الجوانب المعنوية : وتشمل اشعار راس المال الفكري باهميته ومكانته عن طريق اشراكهم في الادارة ومنحهم كتب الشكر.

• الجوانب الاجتماعية : وتتجسد في احترام راس المال الفكري ايا كان موقعهم وتعزيز مكانتهم في المجتمع الوظيفي.

5- مخاطر الاغتراب الوظيفي : وهو حالة نفسية اجتماعية تسيطر على الفرد سيطرة تامة تجعله غريبا وبعيدا عن كل نواحي واقعه الاجتماعي وقد يكون الاغتراب (ثقافيا، او حضاريا، او قيميا).

9-2: بناء وتطوير راس المال الفكري في المكتبات الجامعية

تكمن مشكلة العديد من المكتبات في تناقص معدل راس المال الفكري بين مدة واخرى بسبب فقدانها لجزء من راس مالها الفكري جراء عمليات النقل الى مؤسسات اخرى او التقاعد او التقادم، لذا على المكتبات القيام بعدد من الاجراءات لغرض سد هذا النقص او العمل على زيادة معدل راس مالها الفكري من خلال قيامها بعدد من الاجراءات تتمثل بالاتي :

اولا : المحافظة على راس المال الفكري (xxxix):

ويعبر عن قدرة المكتبة على الاهتمام بالطاقات المعرفية والخلاقة من العاملين القادرين على توليد افكار جديدة او تطوير افكار موجودة تخدم العمل، وهناك عدة وسائل للمحافظة على راس المال الفكري منها :

- خلق الاجواء المناسبة لتشجيع الابتكار والابداع.
- العمل بروح الفريق الواحد واشاعة روح التنافس بينهم.
- اعطائهم الحرية في الحصول على المعلومات .

ثانيا : تنشيط راس المال الفكري^(xxxii):

ويعبر هذا الاجراء عن مجموعة الاساليب المستخدمة من قبل المكتبة لانعاش عملية الابداع والابتكار لدى العاملين فيها باستمرار وذلك من خلال توفير الجو المناسب للمشاركة في حل المشكلات وتوليد الافكار المبدعة بدون تدخل المديرين التقليديين، فضلا عن القيام ببعض المهام التي تتضمن :

- تنشيط التحفيز المادي والاعتباري، من خلال التقييمات العادلة لانشطة العاملين على اختلاف مستوياتهم .
- التصدي لعوامل تقادم راس المال الفكري من خلال تغيير الوظيفة التي يشغلها العامل حاليا باخرى لغرض تجديد نشاطه، فضلا عن تغيير السياسات الادارية التي تقف عائقا امام تطوير الخبرات ومن ثم تحديث التكنولوجيا المستخدمة لاداء الاعمال .

• مواجهة الاحباط الوظيفي من خلال قيام ادارة المكتبة بتشجيع العاملين على التجربة واعطائهم فرص جديدة لتنمية قدراتهم على الابداع والاداء العالي في تجريب افكار جديدة.

• تقليل تاثير الاغتراب الوظيفي من خلال تشجيع المديرين للعاملين في البحث عن كل ما هو جديد، وتدريب العاملين وصقل مهاراتهم والعمل على ازالة الحواجز فيما بينهم من خلال توحيدهم في مجموعات فرق العمل.

ثالثا : صناعة راس المال الفكري :

ويتمثل في قدرة المكتبة على تنمية قدرات العاملين وخلق روح التعاون الجماعي في حل المشكلات من خلال التعليم والتدريب والممارسة ، والمشاركة في اتخاذ القرارات وزيادة التفاعل بين العاملين مع تشجيع العلاقات الانسانية في محيط العمل، وهناك مجموعة من الاجراءات يمكن ان تستخدم لتحقيق هذه الاهداف تتمثل بالاتي^(xxxiii):

- تعزيز قدرات الافراد في حل المشكلات بالافادة من المعرفة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات ممثلة بانظمة المعلومات والبرمجيات وشبكات المعلومات. إذ تسهم التكنولوجيا الحديثة الى حد كبير في رفع مستوى الخبرات والمعارف لدى العاملين كما انها تسهم الى حد كبير في تطوير ادائهم لوظائفهم.
- التغلب على احتكار بعض العاملين لمجموعة الخبرات المهمة من خلال الزامهم بتوثيق اجراءات اعمالهم ووظائفهم، واعتمادهم كمدرسين للملاكات العاملة إذ ان مشاركة المعلومات تعد من ابرز وسائل زيادة راس المال الفكري بسبب طبيعة المعلومات والمعارف التي تتضاعف باستخدامها.
- الاعتماد بشكل كبير على مبادئ التعليم مدى الحياة الوظيفية إذ تلزم ادارة المكتبة بمتابعة تطوير جميع العاملين فيها وبكل المستويات من خلال الدورات والندوات التي توفر لهم اخر التطورات في مجال خدمات المعلومات .

رابعاً : استقطاب راس المال الفكري

ويتمثل بقدرة ادارة المكتبة على البحث عن المعارف والمهارات والخبرات المميزة والنادرة في مجال الاختصاص وجذبها للعمل او الاستفادة منها في تطوير العاملين من خلال تكوين نظام معلومات واضح يسهل مهمة البحث والاختيار (xxxiv).

10-2: ادارة راس المال الفكري في المكتبات الجامعية

ان بناء وتطوير راس المال الفكري في المكتبة هو ناتج عمليات معقدة ومتابعة تحتاج الى استثمارات ومدد زمنية طويلة نسبيا لتكوينها، واذا كانت بعض المهارات الفكرية المميزة يمكن استقطابها بشكل مباشر من سوق العمل، فان المكتبات تحتاج ايضا ان تجعل من هذه المهارات والخبرات مدخلات تجري عليها عمليات التحويل المناسبة كي تصبح معارف منظمة تعتمد التراكم المعرفي المنظم لتكوين راس المال الفكري والذي يمثل قيمة ايجابية مضافة للعمل، ودعامة اساسية للتطور والاستثمار الامثل للموارد، لذا على المكتبات ان تاخذ بنظر الاعتبار عدد من النقاط عند ادارتها لراس المال الفكري وتتمثل هذه النقاط بالاتي (xxxv):

- 1- التعاون فيما بين المكتبات المتماثلة بما يمكنها من الاستفادة من المعرفة الموجودة لدى العاملين.
- 2- خلق محيط واطار معرفي من خلال تهيئة الارضية المناسبة لتبادل المعارف بين العاملين في اقسام وشعب المكتبة.
- 3- التركيز على العناصر الجوهرية الممثلة لراس المال الفكري وكيفية استثمارها بشكل يسهم في تطويرها وزيادتها.
- 4- التركيز على حسن ادارة المورد المعرفي الموجود اصلا قبل تشتيت الجهود في اقتناء اصول معرفية اضافية جديدة قد لا تفيد المكتبة، فالبداية الصحيحة مهمة جدا في مجال ادارة راس المال الفكري.
- 5- تنمية قدرة تشخيص هوية الاصول المعرفية الحقيقية إذ ان هناك اشكالية تتجسد في اعتبار الادارة العليا نفسها او بعض الحلقات الادارية القريبة منها موردا معرفيا وحيدا في المكتبة الامر الذي يولد الاحباط عند الاصول المعرفية الاخرى.
- 6- بذل الجهود الكبيرة لخلق المعرفة الذاتية او تكوين راس مال معرفي خاص بالمكتبة ويتلائم مع وضعها وامكانياتها.

10-2: قياس راس المال الفكري في المكتبات الجامعية

ان المقياس الاساس لتحديد الاصول الفكرية للمكتبة هو ربطها بهدف المكتبة واستراتيجياتها، ومن دون هذا الربط تصبح هذه المعرفة مجرد بيانات لا فائدة منها، وتعتبر المكتبات عن رؤيتها الشاملة للاصول الفكرية التي تتوزع في كل اقسامها ووحداتها من خلال اعتمادها على المعرفة بنوعيتها (الصريح، والضمني) وجعلها المكافئ لراس المال الفكري لها، وتشمل المعرفة الضمنية كل المعارف غير الموثقة والمتمثلة بخبرات ومعارف ومهارات العاملين، اما المعرفة الصريحة فتشمل قواعد البيانات، البرمجيات، الروتينيات التنظيمية، قواعد واجراءات العمل الموثقة)، وهناك عدد من الاساليب المستخدمة لقياس راس المال الفكري لها تتمثل بالاتي (xxxvi) :

- 1- نسبة راس المال الفكري الى اجمالي العاملين.
- 2- متوسط عدد سني الخبرة العملية للموجودات الفكرية.
- 3- معدل دوران توظيف الموجودات الفكرية.

- 4- مدى جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة.
- 5- معدل تولي الموجودات الفكرية لمناصب قيادية.
- 6- السمعة في مجال العمل .
- 7- قدرة راس المال الفكري على ايجاد خدمات جديدة لحل مشكلات قائمة، او تحسين الخدمات الحالية المقدمة.
- 11-2: مفهوم وخصائص خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية
- تعرف خدمات المعلومات بانها "جميع النشاطات الفنية والادارية التي يقوم بها العاملون في المكتبة لمساعدة المستفيدين في الوصول الى المعلومات المطلوبة بكل يسر وسهولة وفاعلية"^(xxxvii)
- او انها "كل ما يبذله العاملون في المكتبة من جهد وكل ما توفره المكتبات من ادوات وامكانيات من شأنها الارتفاع بمستوى وفاعلية الافادة من مصادر المعلومات اينما وجدت"^(xxxviii).
- او انها "ذلك النوع من الخدمات التي تعنى عناية مباشرة بمساعدة المستفيدين في الحصول على المعلومات من خلال التعريف باماكن الاوعية الفكرية او التعريف بالمعلومات واساليب البحث عنها وتحديد اماكنها لتقديمها الى المستفيدين"^(xxxix) ويجد الباحثين ان التعريفات الثلاثة تعكس بشكل واضح ماهية انشطة خدمات المعلومات التي تضطلع بتقديمها المكتبات على اختلاف انواعها ،
- ومهما كان نوع المكتبة التي تقدم خدمات المعلومات فيجب ان تتصف بالخصائص الاتية^(x):
- 1- توفير مصادر المعلومات التي تناسب حاجات المستفيدين.
 - 2- الاحاطة السريعة بمصادر المعلومات.
 - 3- متابعة وفهم حاجات المستفيدين التي تتغير تبعا لتغير ظروف الحاجة الى المعلومات.
 - 4- مراعاة الدقة في تقديم المعلومات.
 - 5- تلافي النقص في المعلومات والنتائج عن تشتت الانتاج الفكري في اوعية النشر المتعددة.
 - 6- مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية من خلال تقديم المعلومات في اشكال تتلائم حاجات المستفيدين وامكانياتهم.
- 12-2: متطلبات خدمات المعلومات المكتبية
- كي تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات على الوجه الاكمل لابد من توافر مقومات اساسية ترتكز عليها وتتمثل هذه المقومات بما ياتي^(xii):
- 1- الملاك البشري المؤهل : إذ يعتمد نجاح الخدمات المكتبية على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي .
 - 2- مصادر المعلومات : يتحدد نجاح الخدمة المكتبية او تطورها بمدى قوة وتنوع مصادر المعلومات المتوافرة فيها او ضعفها.
 - 3- التسهيلات اللازمة للمستفيدين : على ادارة المكتبة ان تقدم التسهيلات اللازمة كافة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية وتوفير الاجهزة والتقنيات والبرمجيات اللازمة لذلك فضلا عن قاعات المطالعة المريحة.
 - 4- المتطلبات المالية :تحتاج المكتبات ولاسيما الجامعية منا الى متطلبات مالية كثيرة كي تؤدي دورها الفاعل في خدمة المستفيدين فانها تحتاج الى متطلبات مالية تتمثل في نفقات تنمية وبناء مجموعة المكتبة وشراء الاجهزة

كالحواسيب وآلات التصوير وشراء البرمجيات والاشتراك في قواعد المعلومات العالمية فضلا عن نفقات صيانة الأجهزة وتطويرها وتدريب العاملين على استخدامها.

13-2: العوامل المؤثرة في تقديم خدمات المعلومات

هناك عدد من العوامل التي تؤثر في خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات ومراكز المعلومات ويمكن تحديد أبرز هذه العوامل من خلال الآتي^(xliii):

1- طبيعة المستخدمين واهتماماتهم وحاجاتهم : إذ يختلف مجتمع المستخدمين من مكتبة لآخرى من إذ مستوياتهم العمرية والعلمية والثقافية ، وحاجاتهم المعلوماتية، وعليه فإن خدمات المعلومات المقدمة يجب ان تتواءم مع طبيعة هذا المجتمع واهتماماته وحاجاته.

2- نوع المكتبة واهدافها: إذ تختلف خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات المدرسية عنها في الجامعية او المتخصصة.

3- حجم المكتبة : من إذ المبنى او المجموعات وطبيعتها ونوعيتها وعدد المستخدمين وتنوع اهتماماتهم.

4- الميزانية المتوافرة والمطلوبة والتي يقف عليها تقديم افضل الخدمات فضلً عن امكانية التوسع فيها وتطويرها.

5- التكنولوجيا المتوافرة والمطلوبة.

6- الميزانية المتوافرة والمطلوبة والتي يقف عليها تقديم افضل الخدمات فضلاً عن امكانية التوسع فيها وتطويرها.

7- الموارد البشرية المؤهلة والمدربة وذات الخبرة.

8- البيئة الادارية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي تعمل في اطرافها المكتبة.

14-2: انواع خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات الجامعية

تقدم المكتبات الجامعية مجموعة من خدمات المعلومات التقليدية والتقنية تتمثل بالاتي :

1- خدمات الاعارة^(xliii): وهي مجموعة من الاجراءات التي تمكن المكتبة من اتاحة الفرصة للمستخدمين للاستفادة من مصادر المعلومات داخل مبناها او خارجه لمدة زمنية معينة ووفق نظام محدد وضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر واعادتها في الوقت المحدد .

2- خدمات التصوير والاستنساخ^(xliv): تعد من الخدمات المهمة التي تقدمها المكتبات وهي مكملة لخدمة الاعارة وتسهم في المحافظة على المقتنيات وتيسير الاستفادة منها وذلك عن طريق تصوير صفحات الكتب والمقالات او استنساخ اوعية المواد الرقمية، وتقديم هذه الخدمة هو التزام تفرضه طبيعة البحث العلمي ومستلزماته، وترتبط هذه الخدمات بحجم المكتبة وطبيعة الخدمات التي تقدمها للمستخدمين.

3- الخدمات المرجعية^(xlv): وهي مجموعة الاجراءات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات للاستجابة على استفسارات المستخدمين المعلوماتية وتقديم التوجيه والارشاد لهم ومساعدتهم في الوصول الى المعلومات المطلوبة وتدريبهم على استخدام المراجع وطرق استرجاع المعلومات بما يحقق رضاهم ويلبي حاجاتهم المعلوماتية.

4- خدمة تدريب المستخدمين^(xlvi): وتتمثل بكل ما يبذلها العاملون من جهد لاكساب المستخدمين المهارات الاساسية اللازمة للتعامل مع المكتبة ومصادر المعلومات المختلفة وتوفير مفاتيح الوصول الى هذه المصادر، وفي اغلب الاحيان تتم خدمات التدريب بالاعتماد على اعداد برامج التدريب الدورية التي تشتمل عادة على العناصر الاتية (اهداف

- البرنامج، مدته الزمنية، مكان انعقاده، اساليب التدريب، طرق التقييم)، وهناك عدد من المبررات التي تدعو المكتبات الجامعية لتنظيم برامج تدريب المستفيدين من اهمها :
- الانفجار المعرفي والزيادة الهائلة في حجم ما ينشر من نتاج فكري في حقول المعرفة كافة.
 - تنوع مصادر واوعية المعلومات وجهل المستفيدين بكيفية استخدامها والوصول الى الكثير منه.
 - التطورات الحديثة التي شهدتها المكتبات الجامعية في توسيع استخدام التكنولوجيا في اداء خدمات المعلومات في المكتبة.
- 5- خدمات الاحاطة الجارية^(xlvii): وتمثل هذه الخدمات نظم لمراجعة الوثائق الحديثة في أي فرع من فروع المعرفة لاسيما ما يهم منها مستفيدين لهم اهتمامات بهذه التطورات وتفيدهم في التعرف على التيارات الفكرية والعلمية الحديثة فيها، وهناك عدة وسائل وطرق لتقديم خدمة الاحاطة الجارية منها :
- توزيع قوائم المقتنيات الحديثة والتي تعرف في المكتبات بقوائم الاحاطة الجارية.
 - البث الانتقائي للمعلومات.
 - تداول وتمرير الدوريات على المستفيدين.
 - لوحات العرض لاغلفة المطبوعات او اغلفة المجلات.
 - البث الانتقائي للمطبوعات.
- 6- الخدمات الببليوغرافية^(xlviii): وهي عمليات جمع البيانات عن مصادر المعلومات المختلفة ووصفها وتنظيمها بهدف تيسير الوصول اليها في اسرع وقت واقل جهد، ويسهم هذا النوع من الخدمات في تنشيط البحوث العلمية واعداد الرسائل الجامعية، من خلال فسح المجال امام القراءات المتعمقة عن موضوع ما، وتسهيل التعرف على المنشورات المتوافرة لمؤلف معين او موضوع معين، وتتمثل الخدمات الببليوغرافية التي تقدمها المكتبات الجامعية من خلال الاتي :
- اعداد الببليوغرافيات المختلفة والمناسبة لحاجات الباحثين، او بناء على طلباتهم .
 - تعريف الباحثين بالببليوغرافيات المتوافرة وارشادهم وتدريبهم على استخدامها وطرق الافادة منها .
 - اختيار الببليوغرافيات المناسبة التي تنشرها دور النشر وتوفيرها.
- 7- الخدمات الاعلامية : وهي مجموعة الاساليب والانشطة والبرامج التي تقوم بها المكتبات الجامعية لاجتذاب المستفيدين والتعريف بسياسة المكتبة وبرامجها وانشطتها، وهناك عدة وسائل تتبعها المكتبات لتقديم الخدمات الاعلامية من ابرزها (اقامة معارض الكتب والمقتنيات المكتبية، عرض الكتب الجديدة، اقامة المحاضرات والندوات، اصدار صحيفة المكتبة، وضع دليل المكتبة، نشر قوائم الاضافات الجديدة، انشاء جماعة اصدقاء المكتبة، عرض الافلام).
- 8- خدمات الاستخلاص^(xlix): وتتضمن اجراءات التلخيص العلمي للخصائص او العناصر الجوهرية في أي وعاء من اوعية المعلومات مصحوب بوصف ببليوغرافي مناسب يسهل عملية التعرف عليه، وهناك انواع عدة من الملخصات منها (الوصفية، الاعلامية، المختلطة، المؤلفين).
- 9- خدمات التكشيف^(l): وهي عملية تحليل المحتوى الموضوعي لوعية المعلومات والتعبير عن هذا المحتوى بلغة نظام التكشيف وهناك انواع منها (كشافات العناوين، كشافات الاستشهادات المرجعية)

10- خدمات الترجمة : وهي وسيلة من وسائل بث المعلومات من لغة يجهلها المستفيداً الى لغة اخرى يعرفها، مسهلة بذلك امر الوصول الى تلك المعلومات، وينطوي تنظيم خدمة الترجمة في المكتبات الجامعية على ثلاثة عناصر اساسية وهي :

- التعرف على الترجمات المتاحة.
- توفير امكانات الترجمة المحلية (ترجمة بعض الدوريات كليا او جزئيا، اصدار مستخلصات في اكثر من لغة، الترجمة الالية المعتمدة على الحاسوب).
- التعريف بالترجمات التي تتم محليا.

11- خدمات البحث بالاتصال المباشر⁽ⁱⁱ⁾: يستخدم هذا التعبير لوصف عملية الاستجواب المباشر لنظم حاسوبية لغرض الاستجابة لطلبات المستخدمين من خلال عمليات تخاطبية يسترجع فيها الباحثين المعلومات بشكل اني ، مع امكانية التنقيح او التعديل لاستراتيجيات البحث المستخدمة والحصول على النتائج بشكل فوري، وتعد من الخدمات التقنية المهمة التي تقدمها المكتبات الجامعية، والتي توفر للباحثين معلومات في أي وقت واي مكان يتوفر فيه امكانية الاتصال بشبكات المعلومات كشبكة الانترنت.

12- خدمات البحث في قواعد البيانات : قامت غالبية المكتبات الجامعية باانشاء قواعد بيانات مختلفة لاسيما بها، وتعد قاعدة البيانات الجزء الحيوي من نظام استرجاع المعلومات كونها تحتوي المعلومات التي يحتاجها المستفيداً، وتمتلك المكتبات انواع مختلفة من قواعد البيانات منها (قواعد البيانات الجغرافية، قواعد البيانات المرجعية، قواعد البيانات الاحصائية، قواعد البيانات النصية والرقمية).

13- خدمات ثقافة المعلومات: ظهر مصطلح ثقافة المعلومات في الربع الاخير من القرن الماضي ويشير الى اهميته في وصف المعرفة والمهارات المطلوبة في البحث لكل حقل من حقولها ، وقد عرفت جمعية مكتبات الكليات والبحث الامريكى في العام (2000) خدمات ثقافة المعلومات على انها كافة النشاطات التي يقدمها العاملين في المكتبات للمستفيدين منها والتي تسهم في تنمية معرفتهم بكيفية تحديد وقت حاجاتهم الى المعلومات وكيف يكونوا قادرين على تحديد وتقييم واستخدام المعلومات التي يحتاجون اليها بفعالية وهذا النوع من الخدمات يقارب خدمات تدريب المستفيدين الا انه يعد اكثر تخصصا للباحثين المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية.

14- خدمات تسويق المعلومات⁽ⁱⁱⁱ⁾: هي مجموعة الانشطة والاعمال المتكاملة التي تقوم بها ادارة متخصصة في المكتبة او مركز المعلومات تسعى من خلالها الى توفير المعلومات والخدمات المعلوماتية للمستفيدين الحاليين والمتوقعين بالكمية والموصفات والجودة المناسبة المطلوبة وبما يتماشى مع حاجاتهم وفي الوقت والمكان المناسبين وباقل تكلفة ممكنة وذلك بالتعاون مع الاقسام المختلفة في المكتبة او مركز المعلومات.

15- خدمات التعلم والتعليم عن بعد⁽ⁱⁱⁱⁱ⁾: يمكن للمكتبات الجامعية ان تدعم برامج التعليم عن بعد من خلال الاتي :

- الاتصال بالاطراف المشاركة وجمع المعلومات عن البرامج الدراسية وتحديد حاجات اعضاء هيئة التدريس والطلبة من مصادر المعلومات.
- مساعدة معدي البرامج الدراسية في التعرف على النتائج الفكري المناسب وموارد الشبكات لدعم اعداد المناهج الدراسية.
- تقديم معلومات ونصائح عن الموارد الالكترونية المتوفرة على الانترنت والتي يمكن للطلبة الوصول اليها .

- توفير امكانية البحث بالاتصال المباشر واسترجاع المعلومات عن قواعد البيانات .
- تدريب اعضاء هيئة التدريس والطلبة على كيفية استخدام مصادر المعلومات الالكترونية والافادة منها.
- التعاون مع المكتبات ومراكز المعلومات الاخرى في المنطقة لدعم أنشطة التعلم عن بعد.

المبحث الثالث

الجانب العملي للبحث

تحليل بيانات الاستبانة

لغرض تحديد اهمية راس المال الفكري ودوره في تطوير خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات الجامعية العراقية، تم اعتماد استبانة تكونت من سبعة محاور، متضمنة (83) فقرة، وزعت على عينة البحث المتكونة من ابناء المكتبات المركزية في الجامعات العراقية الحكومية فقط، مع استثناء اقليم كردستان من البحث، إذ مثل المجتمع الكلي للبحث (19) امين مكتبة مركزية لكل من جامعات (بغداد، المستنصرية، التكنولوجية، النهرين، العراقية، بابل، الكوفة، كربلاء، ديالى، واسط، المثنى، القادسية، ذي قار، ميسان، البصرة، الانبار، تكريت، كركوك، موصل)، وكانت نسبة الاسترجاع كاملة لجميع الاستبانات الموزعة، وسيتم تحليل البيانات المجمعه وفقا لما ياتي :

اولا : تحليل بيانات المحور الاول

ويشمل خمس فقرات شملت وصف عينة البحث والتي تم تفصيلها وفقا لما سيرد في الجداول الاتية :

أ / وصف عينة البحث وفقا للجنس

جدول رقم (2) يوضح وصف عينة البحث وفقا للجنس

ت	الجنس	العدد	%
1	ذكور	16	84%
2	اناث	3	16%

يشير الجدول (2) الى وصف عينة البحث وتوزيعها وفقا للجنس إذ مثلت فئة الذكور الشريحة الاكبر بواقع (84%)، الى جانب فئة الاناث والتي مثلت ما نسبته (16%)، وهذه الزيادة تعد ايجابية لكون ابناء المكتبات الذكور يمتلكون قدرة اكبر على التحرك لتطوير واقع المكتبة من خلال الانتظام في دورات وحضور اجتماعات داخل او خارج نطاق الجامعة او المحافظة ككل.

ب/ وصف عينة البحث وفقا للتخصص

جدول رقم (3) يوضح وصف عينة البحث وفقا للتخصص

ت	التخصص	العدد	%
1	مكتبي	8	42%
2	غير مكتبي	11	58%

يشير الجدول رقم (3) الى وصف عينة البحث وفقا للتخصص (مكتبي، ام غير مكتبي)، إذ مثلت اعلى نسبة (58%) لفئة غير المكتبيين، الى جانب النسبة الاقل (42%) لفئة المكتبيين، علما انه كان من الافضل ان تكون فئة المكتبيين اكبر من ذلك كونهم اصحاب التخصص المكتبي اولا، وهم الاقدر على النهوض بواقع خدمات المعلومات المقدمة ثانيا، فضلا عن ان

تعليمات المكتبات الجامعية لسنة (1993) والنافذة حتى الان تلزم الجامعات بان يكون امين المكتبة الجامعية يحمل مؤهل اكايمي مكتبي متخصص.

ج/ وصف عينة البحث وفقا للمؤهل العلمي

جدول رقم (4) يوضح وصف عينة البحث وفقا للمؤهل العلمي

ت	المؤهل العلمي	العدد	%
1	دكتوراه	7	37%
2	ماجستير	9	47%
3	دبلوم عالي	1	5%
4	بكالوريوس	2	11%

تشير نسب الجدول رقم (4) والذي يوضح وصف عينة البحث وفقا للمؤهل العلمي الى ان اعلى نسبة تاهيل اكايمي كانت لحملة شهادة الماجستير بنسبة (47%) تليها نسبة (37%) للماجستير أي ان حملة الشهادات العليا من امناء المكتبات المركزية في الجامعات العراقية مثلوا معا (84%) وهذه النسبة جيدة مبدئيا ومتوافقة مع تعليمات ادارة المكتبات الجامعية النافذة، فضلا عما يمكن ان تقدمه هذه الفئة من خدمة فاعلة لتطوير خدمات المكتبات الجامعية.

د/ وصف عينة البحث وفقا لمدة العمل في المكتبة

جدول رقم (5) يوضح وصف عينة البحث وفقا لمدة العمل في المكتبة

ت	المدة	العدد	%
1	5-1	12	63%
2	10-6	4	21%
3	15-11	--	--
4	20-16	--	--
5	25-21	2	11%
6	26.. فاكثر	1	5%

تشير نسب الجدول (5) والذي يوضح وصف عينة البحث وفقا لمدة العمل في المكتبة الى ان اعلى نسبة من العينة المبحوثة كانت لمدة العمل من (5-1) بنسبة (63%) وهي النسبة الاكبر من بين فئات اوقات العمل بالمكتبة، إذ من المتوقع ان يسبب ارتفاع هذه النسبة حاجة المكتبة الى مدة اطول في تطوير خدماتها فحداثة العمل في المكتبة قد لا تعطي صورة واضحة عن تفاصيل العمل فيها لامين المكتبة، كما ان اغلب التطويرات التي بدأت بها هذه الفئة قد لا تظهر بشكل واضح خلال المدة الحالية فالكثير من التطويرات التي يقوم بها عدد من امناء المكتبات حاليا هي قيد الانجاز .

هـ/ انواع الخدمات التي تقدمها المكتبات عينة البحث

جدول رقم (6) يوضح خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات المبحوثة

ت	انواع خدمات	العدد	%
1	خدمات اعادة	19	100%
2	خدمات تصوير واستنساخ ورقي والكتروني	19	100%
3	خدمات مرجعية	19	100%
4	خدمات تدريب مستفيدين	12	63%
5	خدمات ثقافة معلومات	5	26%
6	خدمات اعلامية	15	79%
7	خدمات احاطة جارية	17	89%
8	خدمات تسويق معلومات	10	53%
9	خدمات استخلاص وتكشيف	--	--
10	خدمات ترجمة	--	--
11	خدمات بحث بالاتصال المباشر باستخدام موارد وتطبيقات الانترنت	12	63%
12	خدمات بحث في قواعد البيانات	8	42%
13	خدمات دعم التعليم الالكتروني	3	16%

تشير نسب الجدول رقم (6) والذي يوضح انواع خدمات المعلومات المقدمة الى ان المكتبات الجامعية العراقية تشترك بنسبه (100%) لتقديم الخدمات التقليدية (الاعارة، التصوير والاستنساخ، والخدمات المرجعية)، فيما مثلت الخدمات المساندة والمتمثلة ب(الخدمات الاعلامية، وخدمات الاحاطة الجارية) ما نسبته (79%-89%)، فيما جاءت اقل النسب للخدمات التقنية التي تقدمها المكتبات بواقع (16% - 63%)، فيما لم تشير نسب الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية العراقية الى وجود أي من خدمات (التكشيف والاستخلاص، خدمات الترجمة)، وفي الوقت الذي يمكن للمكتبات ان تتلافى فيه هذا النقص في الخدمات من خلال الاعتماد على التقنيات الحديثة في الترجمة او التكشيف من خلال امكانات الاسترجاع الالي، فانها بحاجة الى توسيع نطاق تقديم الخدمات التقنية كونها الاساس الذي ستعتمد عليه المكتبات لاثبات وجودها في تقديم مصادر المعلومات لمستفيديها .

ثانيا : تحليل بيانات المحور الآخر

تضمن هذا المحور موضوع تشخيص وجود راس المال الفكري في المكتبات الجامعية عينة البحث، إذ تم تحديد ابعاد هذا المحور في (14) فقرة، تم تحليل بياناتها وفقا لما سيرد في الجدول رقم (7).

جدول رقم (7) تحليل بيانات تشخيص وجود راس المال الفكري في المكتبات المبحوثة

المؤشرات الاحصائية	تكرار اجابات افراد العينة وفقا لمقياس ليكرت ذو ال(11) درجات											الاتجاه	ت	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
الوزن المتوسط الحسابي	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
52.7	5.8	--	--	3	--	--	8	--	3	2	1	2	1	يسعى العاملون إلى تطوير العمل في المكتبة لتكون بالمكانة المرموقة في المجتمع بالاعتماد على الخبرة الشخصية من دون مشورة الآخرين.
72.7	8.0	--	--	--	--	--	4	1	--	6	1	7	2	يسعى العاملون إلى توليد خيارات متنوعة لإتخاذ القرارات التي تلائم الموقف الحالي بالاعتماد على الإجراءات الرسمية وسلسلة المراجع.
79.0	8.7	--	--	1	--	--	--	1	--	--	11	6	3	أميل لإسناد بعض المهمات الصعبة إلى موظفين آخرين ذوو تخصص دقيق لأنهم من وجهة نظري الانسب في ادائها.
83.6	9.2	--	--	--	--	--	--	1	--	--	11	7	4	أحاول دائما أن أعن أفكار العاملين المتقدمة (بمزج أفكارهم) إلى أفعال مفيدة تصلح لتحقيق مستوى اعلى من خدمات المكتبة .
22.7	2.5	--	12	--	--	5	--	1	--	--	--	1	5	أنسجم مع زملاء العمل العاديين بشكل أفضل من انسجامي مع أصحاب الأفكار المتطورة والمبدعين
68.1	7.5	--	2	--	1	--	--	1	3	4	1	7	6	أعتمد على اجتهاداتي الشخصية في حل مشكلات العمل ولا أجد ضرورة للرجوع إلى الآخرين في هذا المجال.

85.4	9.4	--	--	--	--	--	--	--	3	5	11	7	أقوم بتحليل المشكلة التي تواجهني لإيجاد حلاً لها حتى لو اقتضى الأمر أن اقضي وقتاً طويلاً لذلك
80.9	8.9	--	--	--	--	--	--	1	4	9	5	8	أشعر بأني ما أزال امتلك إمكانيات ومؤهلات كامنة لم استخدمها لحد الآن
73.6	8.1	--	--	--	--	3	1	--	5	7	3	9	أحب التعامل مع المشاكل والمواقف المعقدة لاسيما إذا ما انطوت على ممارسة التحدي من قبلي لإيجاد حلول مناسبة لها .
74.5	8.2	--	1	--	--	1	1	--	1	3	5	7	أتمتع باستقلالية عالية في العمل وحرية تصرف مناسبة للقيام بالتجديد والتطوير على مستوى العمل الذي أقوم به.
81.8	9.0	--	--	--	--	--	--	--	2	--	12	5	أفحص متطلبات أي عمل وادقق مهماته قبل القيام بتنفيذه.
81.8	9.0	--	--	--	--	--	--	1	--	2	10	6	أندفع بشدة إلى العمل مع حالات تقديم أفكار جديدة تخدم المكتبة على المستوى الإجمالي .
85.4	9.4	--	--	--	--	--	1	--	--	--	6	12	تهتم المكتبة بالأفكار والمعالجات التي يقترحها العاملون المتميزون لمعالجة مشكلات العمل
73.6	8.1	--	--	--	2	1	--	--	1	3	6	6	تستخدم المكتبة العاملين ذوي المهارات الفنية والتقنية في مجالات الاعمال المختلفة.

تشير نسب الجدول رقم (7) والمتضمن تحليل بيانات فقرات تشخيص وجود راس المال الفكري في المكتبات المبحوثة الى ان اعلى النسب جاءت لكل من فقرات (4-7-8-11-12-13) والتي جاءت بواقع (80-85%)، والتي اشارت الى اهتمام ادارة المكتبة وتشجيعها للأفكار الجديدة والمبدعة في اداء اعمال ووظائف العاملين بالتعاون معهم، اما اقل النسب لهذا المحور فقد جاءت لكل من الفقرات (1-5) والتي جاءت بواقع (22%-52%)، إذ اشارت الى اعتماد العاملين على التشراك بالمعرفة فيما بينهم للقيام بالاعمال الموكلة اليهم اكثر من اعتمادهم على خبراتهم الشخصية فقط، فضلا عن اتجاه ادارة المكتبات للتفاعل مع ذوي الخبرات المتميزة والمبدعة اكثر من العاملين العاديين، وهذا مؤشر ايجابي لوجود راس مال فكري بمستوى مناسب في المكتبات المبحوثة وان لم تكن الادارات على علم بذلك.

ثالثا : تحليل بيانات المحور الثالث

تضمن هذا المحور موضوع تطوير راس المال الفكري في المكتبات الجامعية عينة البحث، إذ تم تحديد ابعاد هذا المحور في (18) فقرة، تم تحليل بياناتها وفقا لما سيرد في الجدول رقم (8).

جدول رقم (8) تحليل بيانات تطوير راس المال الفكري في المكتبات المبحوثة

ت	الاتجاه	تكرار اجابات افراد العينة وفقا لمقياس ليكرت ذو ال(11) درجات											المؤشرات الاحصائية		
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		الوزن المتوسط الحسابي	
1	تقوم ادارة المكتبة بتوفير فرص أداء مناسبة للعاملين ذوو القابليات المتميزة تماشيا مع رغباتهم واستعداداتهم الشخصية للعمل الجاد.	--	1	--	1	--	--	--	3	1	1	1	2	77.2	8.5
2	انسجاما مع تطوير القابليات لمختلف العاملين فالمديرين في هذه المكتبة يشجعون التنافس الشريف بينهم باستمرار.	--	1	--	--	5	--	--	1	1	6	5		69.0	7.6
3	هناك درجة عالية من الثقة بالعاملين من ذوي القابليات المتميزة.	--	--	--	--	--	1	--	1	3	1	3	1	78.1	8.6
4	يبتعد المديرين في هذه المكتبة ولاسيما في المرحلة الراهنة عن تبني الأفكار الجديدة وتنفيذها لأنها من وجهة نظرهم تعد خسارة ومجازفة.	--	1	7	1	1	--	1	1	1	6	--	--	46.3	5.1
5	تتبنى ادارة المكتبة وضع معايير أداء فائقة المستوى للعاملين ويعدون لها حالة تطويرية دائمة لها.	--	--	2	--	1	--	1	3	7	5	--	--	64.5	7.1
6	تعمل المكتبة من خلال إدارتها العليا على تبني البناء النوعي لمهارات وخبرات العاملين سعيا منها لتطوير الأداء الإجمالي للمكتبة.	--	--	1	--	1	--	3	1	2	7	4		70.9	7.8
7	ادارة المكتبة مخصصة للغاية في تحديد أحسن الطرق لتوزيع العاملين على الوظائف ووضع المهمات الصعبة والجديدة لهم.	--	--	--	1	1	--	2	--	1	5	9		77.2	8.5
8	تمنح ادارة المكتبة العاملين فيها تلك الاستحقاقات الصحيحة للحوافز والثناء الموضوعي عند تقييها الأداء الاستثنائي والجاد.	--	--	1	--	--	--	7	1	1	5	4		68.1	7.5

66.3	7.3	--	--	--	3	--	--	2	1	8	3	2	تستخدم ادارة المكتبة المعلومات الموجودة في أذهان العاملين أولاً بأول لشحن قابليتهم الذهنية.	9
70	7.7	--	--	1	2	--	--	--	1	7	3	5	توفر ادارة المكتبة المناخ الملائم للمشاركة بقصد توليد الأفكار وتقديم المعلومات الرقمية من خلال الاجتماعات واللقاءات الودية.	10
60.9	6.7	--	5	1	2	--	--	--	1	1	8	1	تسعى إدارة المكتبة إلى إيفاد منتسبيها خارج القطر للإطلاع على المستجدات في تقديم خدمات المعلومات للمستخدمين.	11
79.0	8.7	--	--	--	--	--	1	1	--	2	1	5	تناقش إدارة المكتبة آراء ومقترحات العاملين اللاسيما بتطوير العمل .	12
83.6	9.2	--	--	--	--	--	--	1	--	3	5	1	تشجع إدارة المكتبة الحوار المباشر مع العاملين بغية إنضاج الأفكار الإبداعية	13
58.1	6.4	--	--	--	6	1	--	--	2	1	6	3	تحاول إدارة المكتبة إشراك جميع العاملين في دورات تخصصية تتلاءم وطبيعة الأعمال التي يقومون بها .	14
73.6	8.1	--	--	1	1	--	--	1	1	3	8	4	تكلف إدارة المكتبة العاملين بمهام جديدة وصعبة .	15
80.9	8.9	--	1	--	--	--	--	--	1	1	6	1	توفر إدارة المكتبة التقنيات الحديثة (كالحاسوب، الانترنت، وغير ذلك) للعاملين .	16
71.8	7.9	--	3	--	1	--	--	--	--	--	5	1	حتى الان لم تتمكن ادارة المكتبة من اشراك جميع العاملين في دورات تدريبية لاستخدام الحاسوب في اعمالهم.	17
80	8.8	--	--	--	--	--	1	--	1	2	9	6	ادارة المكتبة تشجع ادخال الافكار والفلسفات الحديثة في الادارة لمواجهة المشكلات الناجمة عن العمل.	18

تشير نسب الجدول رقم (8) والمتعلق بمحور تطوير راس المال الفكري في المكتبات المبحوثة الى ان اعلى النسب جاءت بواقع من (77%-83%) والتي مثلتها كل من الفقرات (1-3-7-12-13-16-18) والتي تعبر عن اتجاه ادارة المكتبة الى تطوير راس المال الفكري لديها من خلال الثقة بالعاملين ذوي الامكانيات المميزة وتوزيعهم على الوظائف ذات العلاقة بخدمات المعلومات المهمة للمستخدمين وتوفير كل التقنيات اللازمة لادانهم اعمالهم فضلا عن مناقشتهم واخذ ارائهم في

تطوير اساليب العمل المتبعة، اما اقل النسب في هذا المحور فقد جاءت بواقع (46%-58%) مثلتها الفقرات (4-14)، والتي تشير الى عمليات تدريب وتطوير العاملين واشراكهم في دورات او مؤتمرات داخل وخارج البلد وهذه النسبة تتشارك بها جميع المكتبات المبحوثة وذلك بسبب عدم كفاية الميزانية المخصصة من قبل رئاسات الجامعات لبرامج تدريب العاملين والتي تأتي بمعدل مرة او مرتين خلال سنة واحدة وهي على شحنتها فانها لا تستوعب اكثر من اثنين او ثلاثة من العاملين بالمكتبة.

رابعا : تحليل بيانات المحور الرابع

تضمن هذا المحور موضوع اساليب استقطاب راس المال الفكري في المكتبات الجامعية عينة البحث، إذ تم تحديد ابعاد هذا المحور في (6) فقرات، تم تحليل بياناتها وفقا لما سيرد في الجدول رقم (9).

جدول رقم (9) تحليل بيانات استقطاب راس المال الفكري في المكتبات المبحوثة

ت	الاتجاه	تكرار اجابات افراد العينة وفقا لمقياس ليكرت ذو ال(11) درجات													
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
		الوزن المنوي	الوسط الحسابي												
1	تحاول ادارة المكتبة استقطاب الخبرات والكفاءات المكتبية المتخصصة	68.1	7.5	--	4	1	--	--	--	--	--	2	12		
2	تعتمد إدارة المكتبة سياسة واضحة في استقطاب المتميزين من الملاكات العاملة .	52.7	5.8	--	6	1	1	--	--	--	3	3	5		
3	تقدم إدارة المكتبة التسهيلات المطلوبة لتعيين المبدعين فيها .	40.9	4.5	--	9	1	1	--	--	--	1	5	2		
4	تعين إدارة المكتبة الطلبة المتميزين بعد تخرجهم .	19.0	2.1	--	12	5	--	--	--	--	--	2	--		
5	تعتمد إدارة المكتبة على العاملين من ذوي الخبرة وأصحاب الخدمة الطويلة لشغل الوظائف المهمة.	76.3	8.4	--	--	1	1	--	--	--	5	5	7		
6	أفضل أن اعمل مع شخص لديه علاقات مع المسؤولين والمتنفذين بغض النظر عن ذكائه وتفكيره ومستوى ادائه.	47.2	5.2	--	12	--	2	--	1	--	1	3	--		

يشير الجدول رقم (9) والمضمن تحليل بيانات محورا استقطاب راس المال الفكري في المكتبات المبحوثة الى ان اعلى النسب جاءت بواقع (68%-76%) مثلتها كل من الفقرات (1-5) والتي تشير الى محاولة ادارات المكتبات الى تطوير اعمالها بالاعتماد على العاملين ذوي الخدمة الطويلة بالمكتبة كونهم الاعلم بتفاصيل عمل المكتبة ونوعية مستفيديها، وعامل محاولة الادارات المكتبية استقطاب الخبرات المكتبية المتخصصة من مؤسسات الجامعة المختلفة وذلك للاعتماد عليها للنهوض بواقع خدماتها المقدمة للمستفيدين، اما اقل النسب لهذا المحور فقد جاءت بواقع (19%-40%)، مثلتها الفقرات (3-4) والتي تشير الى ضعف دور ادارة المكتبة في تعيين طلبة اقسام المكتبات المتميزين بعد تخرجهم، فضلا

عن عدم امكانية تقديم التسهيلات اللازمة لتعيين الكثير من الكفاءات والخبرات المناسبة لعمل المكتبة، وقد يعود السبب في ذلك الى حصر الدرجات الوظيفية وتوزيعها برئاسة الجامعة والوزارة والتي عادة ما تأتي محدودة إذ تأخذ رئاسة الجامعة بعين الاعتبار اولاً حاجات الكليات ومن ثم باقي المؤسسات التابعة لها وفي اغلب الاحيان تأتي المكتبة في نهاية قائمة تلبية الحاجات من النقص في الخبرة المطلوبة لتطوير العمل.

خامساً : تحليل بيانات المحور الخامس

تضمن هذا المحور موضوع اساليب المحافظة على راس المال الفكري في المكتبات الجامعية عينة البحث، إذ تم تحديد ابعاد هذا المحور في (11) فقرة، تم تحليل بياناتها وفقاً لما سيرد في الجدول رقم (10).

جدول رقم (10) تحليل بيانات المحافظة على راس المال الفكري في المكتبات المبحوثة

ت	الاتجاه	تكرار اجابات افراد العينة وفقاً لمقياس ليكرت ذو ال(11) درجات											المؤشرات الاحصائية	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	الوزن المنوي	الوسط الحسابي
1	تسعى إدارة المكتبة إلى تكوين علاقات طيبة وإيجابية مع العاملين .	-	--	--	--	--	--	--	--	5	1	13	85.4	9.4
2	تمنح إدارة المكتبة محفزات مادية ومعنوية لأصحاب الابتكارات والإبداعات .	-	4	1	1	--	7	--	1	--	1	4	70.9	7.8
3	تهتم إدارة المكتبة بإشراك العاملين في دورات تدريبية لغرض تطوير وتنمية مهاراتهم وخبراتهم.	-	--	--	--	--	--	2	1	1	4	11	82.7	9.1
4	تتعامل إدارة المكتبة مع العاملين ذوي القدرات المتميزة على أساس الثقة.	-	--	--	--	--	1	--	2	3	5	8	80	8.8
5	تبذل إدارة المكتبة قصارى جهدها من أجل المحافظة على العاملين ذوي الخبرة والاختصاص.	-	--	--	--	--	--	--	--	2	5	12	86.3	9.5
6	يتم تقييم العاملين في المكتبة على أساس ما يقدمه من جهد علمي وعملي.	-	--	--	--	--	--	1	--	--	5	13	86.3	9.5

39.0	4.3	-	9	--	--	2	1	1	--	2	1	3	7	تمتلك المكتبة شبكة لادارة تقنيات معلومات الموارد البشرية المحوسبة تمكنها من تنفيذ خططها وبرامجها اللاسيما بالموارد البشرية بكفاءة وفاعلية.
56.3	6.2	-	5	--	1	--	--	--	1	5	7	--	8	تهتم ادارة المكتبة بتوثيق كل ما يتعلق بالافكار الخلاقة اللاسيما بالعاملين.
87.2	9.6	-	--	--	--	--	--	--	--	2	3	14	9	يستعين مدير المكتبة بالمعاونين وحتى بالعاملين في بعض الأحيان لتشخيص الاختناقات والسلبيات التي تكثر في موقع ما من مواقع العمل في القسم المعني.
84.5	9.3	-	--	--	--	--	--	--	--	--	6	13	10	تشجع ادارة المكتبة المشاركة بالمعرفة بين أقسامها ووحداتها الادارية والفنية
73.6	8.1	-	--	--	1	1	--	--	--	10	2	5	11	ادارة المكتبة تنقل بشكل رسمي الممارسات الافضل من خلال التوثيق للحالات الايجابية من الخبرة في العمل

تشير بيانات الجدول رقم (10) والمتضمن تحليل بيانات محور المحافظة على راس المال الفكري في المكتبات المبحوثة الى ان اعلى النسب جاءت بواقع (80%-87%) مثلتها الفقرات (1-3-4-5-6-9-10) والتي تشير الى قيام ادارة المكتبة باتخاذ عدد من الاساليب للمحافظة على راس مالها الفكري يتمثل بتكوين علاقات انسانية ايجابية مع العاملين، والمحافظة على مستوى اداء الاعمال من خلال تشجيعهم المشاركة بالمعرفة وتنمية مهاراتهم بالاعتماد على التدريب الداخلي فضلا عن عدالة التقييمات المعتمدة على الجهد العلمي والعملية الذي يبذله العاملون كل حسب اختصاصه الوظيفي في المكتبة، وهذا الجانب يشير الى ادراك ادارات المكتبات لاهمية المحافظة على ما تمتلكه من خبرات حالية والاعتماد عليها بتنمية باقي

خبرات العاملين، أما أقل النسب للمحور نفسه فقد جاءت بواقع (39%-56%) مثلتها الفقرات (7-8) ، إذ تشير إلى ضعف اهتمام إدارة المكتبة بتوثيق المعارف الضمنية التي تمتلكها فئة النخبة من العاملين لديها، وضعف امتلاكها لقاعدة بيانات تفصيلية عن الموارد البشرية العاملة بها، وإن كانت هذه الأخيرة قد تؤثر بشكل أو بآخر عن راس المال الفكري واسلوب توزيعه ما بين اقسام المكتبة الا ان الاولى (توثيق خبرات العاملين الضمنية) تعد اداة مهمة وفاعلة في محافظة المؤسسات ومنها المكتبات على راس مالها الفكري علما ان العديد من المؤسسات على مستوى العالم حاليا تلزم العاملين فيها بتدوين المعارف والاساليب المستخدمة في العمل.

سادسا : تحليل بيانات المحور السادس

تضمن هذا المحور موضوع طرق تقييم اداء العاملين في المكتبات الجامعية عينة البحث، إذ تم تحديد ابعاد هذا المحور في (9) فقرات، تم تحليل بياناتها وفقا لما سيرد في الجدول رقم (11).

جدول رقم (11) تحليل بيانات تقييم اداء العاملين في المكتبات المبحوثة

ت	الاتجاه	تكرار اجابات افراد العينة وفقا لمقياس ليكرت ذو ال(11) درجات											المؤشرات الاحصائية	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	الوزن المئوي	الوسط الحسابي
1	ادارة المكتبة تهمل الاعتماد على نظام تقييم اداء العاملين بها.	-	12	3	--	--	--	3	-	--	1	--	20.9	2.3
2	تحتاج ادارة المكتبة إلى معلومات كافية وتفصيلية لغرض تطبيق نظام تقييم العاملين المعتمد.	-	1	--	--	1	--	2	1	1	13	--	70.9	7.8
3	تشجع ادارة المكتبة الابداع والابتكار لدى عاملها وتكافئهم عليها.	-	--	--	--	--	4	-	-	3	11	1	72.7	8.0
4	تشعر ادارة المكتبة بالرضا عن نتائج استخدام الحاسوب لغرض تنفيذ هذا النشاط.	-	--	1	1	--	--	-	2	5	10	--	70.9	7.8
5	يتوفر لدى ادارة المكتبة معلومات عن مستوى الاداء الحالي للعاملين.	-	--	--	--	--	--	1	2	1	2	13	83.6	9.2
6	توفر إدارة المكتبة فرص	-	--	--	--	--	--	-	2	1	11	5	81.8	9

													كافية للعاملين لمناقشة المشاكل اللاسيما بأمور العمل .	
80.9	8.9	-	--	--	--	1	--	-	1	3	5	9	7 تصارح ادارة المكتبة مدراء الأقسام والعاملين بانجازاتهم وإخفاقاتهم على حسب الأرقام الموجودة في سجلات تقديم الخدمات.	
79.0	8.7	-	--	--	--	1	--	3	-	--	5	10	8 إدارة المكتبة عادة ما تسعى إلى إجراء تقييمات عادلة وموضوعية بين العاملين بهدف إبراز المنافسة الشريفة بينهم في العمل	

تشير بيانات الجدول رقم (11) والمتضمن تحليل بيانات محور تقييم أداء العاملين في المكتبات المبحوثة الى ان اعلى النسب جاءت بواقع (79%-83%) مثلتها الفقرات (5-6-7-8)، والتي تشير الى ايجابية اساليب ادارة المكتبة في اجراء تقييمات أداء العاملين، واعتمادها على اللقاءات المباشرة مع العاملين ومديري اقسامهم للتناقش معهم عن اجراءات ومشاكل العمل، فضلا عن مصارحتهم بانجازاتهم وإخفاقاتهم وفقا لما موجود من احصاءات في سجلات تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين، وهذه خطوات ايجابية في بناء ادارات المكتبات لراس مالها الفكري الذي تعد فيه مشاركة العاملين بالبراي اساس لنجاح الاعمال الى جانب التقييمات العادلة التي تعزز لدى العاملين في المكتبة جانب الولاء والرضا الوظيفي، اما اقل النسب فقد جاءت بواقع (20%) مثلتها الفقرة رقم (1) والتي تشير الى عدم اتفاق عينة البحث على اهمال الاعتماد على نظام تقييم الاداء وهو مؤشر ايجابي على اعتماد ادارات المكتبة معايير تقييم ثابتة لتقييم أداء العاملين فيها، وقد يعود السبب في ذلك الى الزام جميع المؤسسات الحكومية لاداراتها باعتماد استمارة تقييم الاداء للعاملين فيها والذي يشكل جزء من تحقيق ادارة الجودة الشاملة في اعمال هذه المؤسسات.

سابعا : تحليل بيانات المحور السابع

تضمن هذا المحور ابعاد جودة خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات الجامعية عينة البحث، إذ تم تحديد ابعاد هذا المحور في (21) فقرة، تم تحليل بياناتها وفقا لما سيرد في الجدول رقم (12).

جدول رقم (12) تحليل بيانات جودة خدمات المعلومات في المكتبات المبحوثة

ت	الاتجاه	تكرار اجابات افراد العينة وفقا لمقياس ليكرت نو ال(11) درجات												
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
		المؤشرات الاحصائية	الوزن	الوسط الحسابي										
1	يشترك العاملون بدورات تدريبية لتطوير قابلياتهم ، ولاسيما المتعلقة بتحسين خدمة المستفيداً.	7	4	2	2	--	2	--	2	--	2	7.1	64.5	
2	تخضع سجلات خدمات المستفيدين لمراجعات الادارة وتدقق باستمرار.	7	2	1	3	--	1	--	5	--	6.8	61.8		
3	يخضع العاملون لمتابعة ورقابة شديتين من لدن الادارة لضمان تقديم خدمات مميزة	3	7	3	--	--	--	--	5	--	6.8	61.8		
4	يعتمد على المكتبة في تلبية طلبات المستفيداً وحاجاته بالسرعة المطلوبة	--	9	5	1	--	1	--	2	1	7.5	68.1		
5	لا يعول على تقنياتنا واجهزتنا الحالية في تقديم خدمات مميزة للمستفيدين	--	5	2	2	--	--	--	1	--	4.6	41.8		
6	الخطط الاستراتيجية الحالية في المكتبة لا تلبي خدمة طموحة للمستفيداً	1	10	1	--	2	1	--	1	2	7.1	64.5		
7	تراعي ادارة المكتبة شكاوى المستفيدين وتقدم للاقسام المعنية ويتعامل معها بصدق	5	13	--	--	1	--	--	--	--	9	81.8		
8	تشارك ادارة المكتبة بالمؤتمرات والندوات الوطنية اللاسيما بجودة خدمة المستفيدين تطلعا منها لاداء دور متميز	7	4	1	--	1	1	--	1	4	7.2	65.4		

													في تطوير اداء المكتبات	
60.9	6.7	-	4	1	--	-	--	1	2	--	7	4	توجد في المكتبة ملاكات فنية مؤهلة ومتخصصة لتطوير جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين	9
73.6	8.1	-	-	2	--	-	--	--	1	2	13	1	لدى العاملين رغبة عالية للاستجابة لطلبات المستفيدين بما يسهم في تقديم مستوى عال من جودة خدمات المعلومات	10
56.3	6.2	-	-	5	1	1	1	--	1	2	7	1	تجري اتصالات مستمرة مع نخبة من المستفيدين لمعرفة ردود أفعالهم تجاه الخدمة المقدمة من قبل المكتبة.	11
80	8.8	-	-	--	--	-	--	1	1	5	5	7	تسعى ادارة المكتبة لحل مشكلات المستفيدين اولا باول وبدون تاخير.	12
38.1	4.2	-	-	12	--	-	--	2	--	1	4	--	المسؤولون الاداريون في المكتبة ليس لديهم الوقت الكافي لمواجهة المستفيدين ومقابلتهم ان رغبوا بذلك	13
30	3.3	-	9	2	1	1	1	1	1	2	1	--	لم يكن لدى لمستفيدين انطباعا جيدا لتمتع موظفي المكتبة باللياقة والكياسة في التعامل معهم	14
65.4	7.2	-	1	1	--	-	1	1	1	11	2	1	تتوافر في المكتبة تلك الاجهزة والتقنيات المتطورة الكافية لخدمة المستفيدين على احسن	15

ما يرام.														
50	5.5	-	4	--	3	1	--	--	1	9	1	--	16	لم تكن الخدمات الطارئة والفورية للمستفيدين بالمستوى المطلوب.
30.9	3.4	-	2	11	2	-	--	--	--	2	--	2	17	المرافق العامة والمباني والتسهيلات المكانية المتوافرة غير جذابة ولا تلانم الحاجات المتطورة للمستفيدين.
79.0	8.7	-	-	--	--	-	1	1	--	2	10	5	18	تهتم المكتبة باراء المستفيدين ومقترحاتهم وتفضيلاتهم في تقديم خدمات جديدة واجراء تحسينات على الخدمات
71.8	7.9	-	-	2	--	-	--	1	1	2	12	1	19	يسهم امتلاك المكتبة لنظام معلومات محوسب بتقليل الوقت المستغرق في تقديم خدمات المعلومات.
74.5	8.2	-	-	1	--	1	1	--	--	5	4	7	20	تستخدم المكتبة العاملين الذين يمتلكون مهارات وخبرات كافية في مجال تقديم خدمات المعلومات المهمة.
61.8	6.8	-	-	4	--	-	--	1	2	7	3	2	21	اعتقد ان مستجدات خدمات المعلومات بسبب ما احدثته التقنيات يولد باستمرار انواع مختلفة من الخدمات ولكن نحن بدورنا لم نواجهها ونواكب تطوراتها.

تشير بيانات الجدول رقم (12) والمتضمنة تحليل بيانات محور جودة خدمات المعلومات المقدمة في المكتبات المبحوثة الى ان اعلى النسب جاءت بواقع (74%-81%) مثلتها الفقرات (7-12-18-20)، والتي تشير الى اتجاه كل من ادارة المكتبة والعاملين فيها لتقديم افضل الخدمات المكتبية من خلال الاهتمام باراء ومقترحات المستفيدين والاعتماد على نخبة من العاملين ذوي المهارات العالية في تقديم انواع خدمات المعلومات، وتعد هذه العوامل احد الاسس الرئيسية التي تقوم

عليها خدمات معلومات المكتبات كونها تظهر وظائف المكتبة بشكل افضل من خلال التفاعل الايجابي مع المستفيدين وتطويع الخدمات وفقا لرغباتهم، اما اقل النسب للمحور نفسه فقد جاءت للفقرات (5-13-14-17) بواقع (33%-46%) والتي تعكس ضعف اتفاق ادارات المكتبات المبحوثة لوجود اشكالية او سلبيات في تعامل العاملين في المكتبة مع المستفيدين منها، مع توفير هذه الادارات الوقت الكافي لمعرفة أي اشكالية تواجه المستفيدين، فضلا عن تمتع المكتبات المبحوثة بمستوى مناسب من توافر تقنيات المعلومات المهمة لتوفير العديد من خدمات المعلومات الى جانب توافر المباني المريحة والمناسبة لاستخدام المستفيدين للمكتبات عينة البحث وقد ياتي هذا تماشيا مع ما تشهده العديد من الجامعات قديمة الانشاء الى تجيد واعادة تانيث مكتباتها الى جانب اعتماد تصميمات حديثة ومريحة لمكتبات الجامعات حديثة الانشاء .

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

1-4: الاستنتاجات

- 1- ارتفاع نسبة حادثة العمل في المكتبة إذ مثلت اكثر من نصف العينة فئة (1-5) سنوات.
- 2- الانخفاض الواضح في نسبة الخدمات التقنية التي تقدمها المكتبات عينة البحث مقارنة بباقي الخدمات التقليدية المقدمة للمستفيدين.
- 3- تشخيص وجود نسبي لراس المال الفكري في المكتبات المبحوثة تمثل باهتمام ادارات المكتبات بالافكار الجديدة ودعمها، فضلا عن اعتماد العاملين في المكتبة على التشارك بالمعارف والخبرات فيما بينهم لتحسين ادائهم في العمل.
- 4- قيام ادارات المكتبات بتنمية راس المال الفكري من خلال توزيع العاملين ذوي الامكانيات المميزة على الوظائف المهمة في المكتبة وتوفير الامكانيات اللازمة لقيامهم بوظائفهم والزمامهم بتدريب العاملين الاقل كفاءة على اساليب العمل، الى جانب اشراكهم في دورات تطويرية كلما امكن ذلك .
- 5- ضعف امكانيات المكتبات في استقطاب الكفاءات والمهارات المميزة وذلك لصعوبة اجراءات التنقل فيما بين مؤسسات الدولة المختلفة ومنها الوزارة وجامعاتها، الى جانب عدم قدرة المكتبة على توفير درجات لتعيين المتخصصين على ملاكاتها.
- 6- ضعف اهتمام ادارات المكتبات لتوجيه العاملين فيها للقيام بتوثيق الخبرات والمعارف الضمنية التي يمتلكونها، والتي يعتمدونها كاساس لتميزهم الوظيفي مما يعرض راس المال الفكري لخطر الفقدان لاي سبب ومنها التقاعد مثلا.
- 7- النقص الواضح في قواعد البيانات اللاسيما بالعاملين، والتي تعد من الاساليب المهمة التي يمكن ان تعتمد ادارات المكتبة في اتخاذ قرارات توزيع وتطوير راس المال الفكري لديها، الى جانب اهميتها في تحديد النقص في الخبرات التي تحتاجها المكتبة.
- 8- اعتماد ادارات المكتبات بشكل رئيس في تقديمها لخدمات المعلومات على النخبة من العاملين فيها من ذوي الخبرات والمهارات العالية في تقديم خدمات المعلومات كل حسب نوع الخدمة التي يقدمها مما يشير الى وجود علاقة ايجابية واضحة ما بين راس المال الفكري للمكتبة وارتفاع مستوى الخدمات المقدمة فيها.

4-2: التوصيات

- 1- ضرورة الالتزام بتعليمات المكتبات الجامعية رقم (92) لسنة (1995) ^(liv) والمتعلقة بفقرة ادارة المكتبات من قبل متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات لكونهم الاقدر على تطوير اداء عمل هذه المؤسسات فضلا عن كونهم بتخصصهم يمثلون جوهر راس المال الفكري لديها.
- 2- نظرا لحدائثة عمل العديد من افراد العينة المبحوثة في المكتبات الجامعية العراقية تظهر ضرورة ملحة لزيادة جانب التطوير والتدريب لهم، لمساندتهم في اداء اعمالهم باعلى مستوى وبما يتناسب واهمية هذه المكتبات .
- 3- ضرورة اقامة ندوات داخلية في المكتبات للتعريف بمفهوم راس المال الفكري واهميته بالنسبة للمكتبات، وذلك لغرض لفت نظر القائمين على هذه المكتبات الى اساليب تنميته والوقوف على الاخطار التي تسبب فقده او تناقصه بمرور الوقت.
- 4- تسهيل اجراءات نقل المكتبيين المتخصصين من مؤسسات الوزارة والجامعات المختلفة الى المكتبات الجامعية لسد النقص في الخبرات المتخصصة، الى جانب متابعة الادارات العليا في الجامعة للحاجة الفعلية للمكتبات الجامعية من الدرجات الوظيفية.
- 5- اعداد قواعد بيانات متكاملة للموارد البشرية التي تضمها المكتبات للاعتماد عليها من قبل الادارة عند تحديد مواطن النقص في الخبرات الحالية ومدى الحاجة الى التطوير واتجاه هذا التطوير.
- 6- للمحافظة على راس المال الفكري الموجود في المكتبات تظهر ضرورة الزام ادارات المكتبات العاملين فيها لاسيما ذوي الكفاءات منهم لتوثيق اجراءات العمل واسلوب قيامهم باعمالهم كي تكون دليل عمل للمتدربين الجدد من العاملين وكي تحافظ على راس مال المكتبة من فقدان او التسرب نتيجة لاسباب منها الاجازات الطويلة او النقل او التقاعد.
- 7- اجراء المزيد من البحوث المتعلقة براس المال الفكري من لدن المتخصصين في علم المعلومات والمكتبات وما له من اهمية في تطوير عمل المكتبات على اختلاف انواعها .

هوامش ومصادر البحث

(i) Reuben Mushi "intellectual capital and public university libraries a knowledge sharing perspective" international conference on qualitative and quantitative methods in libraries .26-29 of may 2009-chania – Crete Greece

(ii) Petros A. Kostagiolas, Stefanos Asonitis "Intangible assets for academic libraries: Definitions, categorization and an exploration of management issues", Library Management, Vol. 30 Iss: 6/7, (2009) p.419

(iii) Sheila Corral and Somsak Sriborisutsakul "Evaluating Intellectual Assets in University Libraries: A Multi-Site Case Study from Thailand" J. Info. Know. Mgmt. 09 (2010). P277.

(iv) Petros A. Kostagiolas, Stefanos Asonitis, "Managing Intellectual Capital in Libraries and Information Services, in Anne Woodsworth (ed.) Advances in Librarianship" (Advances in Librarianship, Volume 33) (2011), pp.31-50

(v) مؤيد محمد علي الفضل "العلاقة بين راس المال الفكري وخلق القيمة : دراسة ميدانية على الصناعة المصرفية في دول الخليج العربي" مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية ، مج 11، ع 3، 2009 ص 173.

(vi) Leire Alcaniza, Fernando Gomez-Bezaresa, Robin Roslender " theoretical perspectives on intellectual capital : a backward look and proposal for going forward " accounting forum 35(2011).p105.

(vii) سعد علي العنزي، واحمد علي صالح . ادارة راس المال الفكري في منظمات الاعمال . - عمان : دار اليازوري، 2009 ص 171.

(viii) Judith Broady-Preston, Joanna Felice "Customers, relationships and libraries: University of Malta – a case study", Aslib Proceedings, Vol. 58 Iss: 6, , (2006) p525.

(ix) Kwee Keong Choong "Intellectual capital: definitions, categorization and reporting models", Journal of Intellectual Capital, Vol. 9 Iss: 4, , (2008) p.610.

- (x) اطلع بتاريخ 2013/7/18. www.investopedia.com/terms/i/intellectual-capital.asp
- (xi) ا. www.businessdictionary.com/definition/intellectual-capital. 2013/9/2
- (xii) Garcia – parra& Pep- Simo& Jose Maria Sallan “The evolution of the intellectual capital and new tendencies” intangible capital, NO13, VOL2,2006.P53. المكتبة الافتراضية العراقية
ورد في <http://www.intangible.org/index.php/ic/article/view/52/55>.2013/10/20 اطلع بتاريخ
- (xiii) Dived F. Jean “intellectual capital in the information society”
اطلع بتاريخ 2013/9/3. www.itu.int/osg/spu/visions/free/ITUINTcapitalpaper.pdf ورد في
- (xiv) Nick Bontis “assessing knowledge assets : a review of the models to measure intellectual capital” international journal of management reviews, VOL3, ISSUE1.P42.
- (xv) توماس أستيوارت ; ترجمة علا احمد اصلاح .ثروة المعرفة : رأس المال الفكري ومؤسسة القرن الحادي والعشرين. القاهرة : الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، 2004. ص12-ص13.
- (xvi) Jessica. A . brawn “components of intellectual capital” ورد في www.thesis.binus.ac.id/doc/bab2/BAB%202-07-11pdf اطلع بتاريخ 2013/8/15
- (xvii) ناصر جبر شيال .تشخيص راس المال الفكري وتطويره : دراسة تطبيقية في الشركة العامة لتسويق الادوية والمستلزمات الطبية في وزارة الصحة. بحث دبلوم عالي – كلية الادارة والاقتصاد : جامعة بغداد، (1427-2006م). ص19.
- (xviii) بسام عبد الرحمن يوسف. اثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الاداء المتميز : دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل . اطروحة دكتوراه، كلية الادارة والاقتصاد. جامعة الموصل، 2005. ص41.
- (xix) عبد الناصر نور، وظاهر القشي "راس المال الفكري، الاهمية والقياس، والافصاح : دراسة فكرية منوجهات نظر متعددة " مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، ع25، 2010. ص6.
- (xx) بسام عبد الرحمن يوسف . مصدر سابق ص42.
- (xxi) اسامة عبد المنعم "راس المال الفكري واثره على منشآت الاعمال الصناعية " مجلة المدير المالي ورد في <http://financailmanager.wordpress.com/2009/11/3abc-7>. اطلع بتاريخ 2013/11/30.
- (xxii) Xiaobo WU& V. Sivalogathasan “intellectual capital for innovation capability : a conceptual model for innovation “ international Journal of trade , economics and finance .VOL4. NO3.TUNE 2013.P142.
- (xxiii) محمد عواد الزبادات .اتجاهات معاصرة في ادارة المعرفة .عمان : دار صفاء، (1429-2008م)ص281.
- (xxiv) Michael E.D. Koenig "Intellectual capital and how to leverage it", Bottom Line: Managing Library Finances, The, Vol. 10 Iss: 3, , (1997) pp.112 - 118
- (xxv) <http://conference.ifla.org/ifla78> Date submitted: 1 July 2012
- (xxvi) Petros A. Kostagiolas, "Managing knowledge capital in public libraries for a knowledge-driven socioeconomic environment", ورد في <http://conference.ifla.org/ifla78> Date submitted: 1 July 2012
- (xxvii) Vasconcelos, A., Ellis, D., Pieter, L., & Chavda, A."Problems in the measurement of intellectual assets , in Proceedings of the Second European Conference on Knowledge Management, (2001) pp. 705-720, Bled, Slovenia: Bled School of Management.
- (xxviii) Garnes, K. “ Library in the digital age: experiences and challenges from the university of Bergen library, Norway” , اتيح في https://bora.uib.no/bitstream/1956/2459/1/LUCRARIBIBLIO_2007_Garnes.pdf اطلع بتاريخ 2013/7/2
- (xxix) Sanchez, P., Elena, S. & Castrillo R.,” Intellectual capital dynamics in universities: a reporting model” Journal of Intellectual Capital, vol10 (no2) (2009):p 307 - 324
- (xxx) سعد علي العنزي، واحمد علي صالح. مصدر سابق ص450.
- (xxxi) سيد محمد جاد الرب .موضوعات ادارية متقدمة وتطبيقاتها في منظمات الاعمال الدولية. مصر : الناشر المؤلف، 2009. ص245.
- (xxxii) عبد السلام علي حسين النوري .اثر استراتيجيات التمكين في تنشيط راس المال الفكري : دراسة تحليلية لاراء عينة من العاملين في بعض المصارف العراقية اللاسيما . رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الادارة والاقتصاد : جامعة كربلاء ،(1426-2005م)ص103.
- (xxxiii) خالد محمد طلال بني حمدان .تحليل علاقة نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري واثرها في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة ميدانية في شركات صناعة التامين الاردنية . اطروحة دكتوراه، كلية الادارة والاقتصاد : جامعة بغداد،(1423-2002م). ص26.
- (xxxiv) خولة عبد الحميد الطالباتي .اثر راس المال الفكري في الابداع المنظمي : دراسة تحليلية في جامعة بابل . رسالة ماجستير ، كلية الادارة والاقتصاد : جامعة كربلاء، (1426-2005م). ص22.

- (xxxv) محمد عواد الزيادات. مصدر سابق. ص284.
- (xxxvi) نجم عبود نجم. إدارة اللاملموسات ، إدارة ما لا يقاس // the intangibles management : managing immeasurable -. ط العربية-. عمان : دار اليازوي، 2010.
- (xxxvii) جمال بدير. المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات-. عمان : مكتبة الجامعة الاردنية ، 2008. ص137.
- (xxxviii) حشمت قاسم. المكتبة والبحث. الكويت : مكتبة غريب ، 1994. ص45.
- (xxxix) مؤيد يحيى خضير. خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام WIN-ISIS -. عمان : دار دجلة، 2006. ص26.
- (xl) ربحي مصطفى عليان. خدمات المعلومات // information services -. عمان : دار صفاء للنشر، (1431هـ-2010م). ص42.
- (xli) ربحي مصطفى عليان. مصدر سابق. ص50.
- (xlii) عمر احمد همشري. مدخل الى علم المكتبات والمعلومات -. عمان : دار صفاء ، 2008. ص297.
- (xliii) فادي عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات -. عمان : دار اسامة والمشرق الثقافي، 2006. ص79.
- (xliv) فادي عبد الحميد. مصدر سابق. ص82.
- (xlv) عمر احمد همشري. مصدر سابق. ص302.
- (xlii) محمد سعد محمد الصباغ "النشر وخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية" المؤتمر القومي التاسع لاختصاصيي المكتبات والمعلومات ومكتبة مبارك العامة ببورسعيد المنعقد بتاريخ 28-30 يونيو 2005. ص8.
- (xlvii) محمد محمد امان. خدمات المعلومات مع اشارة لاسيما الى الاحاطة الجارية-. الرياض : دار المريخ، 1985. ص17.
- (xlviii) محمود فرج محمود حامد. مصادر المعلومات . حقيبة تدريبية للمتدربين في دبلوم مراكز مصادر التعلم ، كلية المعلمين : جامعة الملك سعود، (1433هـ-1434هـ). ص36.
- (xlix) محمد محمد امان. مصدر سابق. ص17.
- (i) حشمت قاسم. خدمات المعلومات. القاهرة : مكتبة غريب، 1984. ص291.
- (ii) هاني يوسف خصوان، ومحمد كمال سراج "البحث بالاتصال المباشر" ورد في <http://syrialibrarian.arabblogs.com/archive/2008/12/744563.html> اطلع بتاريخ (2013/10/15).
- (iii) غالب عوض النوايسه. خدمات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات -. عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000.
- (lii) ربحي مصطفى عليان. مصدر سابق. ص472.
- (liii) فيصل علوان الطائي "التشريعات والقوانين العراقية في مجال المكتبات الجامعية : بين الواقع والطموح" ورقة عمل مقدمة الى الندوة الوطنية التي اقامتها دائرة البحث والتطوير في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بعنوان (تحديات المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية للتحويل نحو المجتمع الالكتروني)، عقدت بتاريخ (2011/11/23).