جامعـــة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية
وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير

أهمية الادارة الالكترونية في تحسين خدمة المكتبات الجامعية
دراسة حالة مكتبة العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة المدية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: ادارة اعمال

مـــن إعـــداد الطالب :
بوشنافة الطاهر

تحـــت إشراف الأستاذ:
بوشنافة ميسوم

أعضاء لجنة المناقشة

ا.عماد غزازي .....رئيسا (جامعة المدية)

ا. بوشنافة ميسوم..... مشرفا ومقررا (جامعة المدية)

ا. بولصنام محمد.....عضوا ممتحنا (جامعة المدية)

السنة الجامعية 2018/2017

كلمـــــــــــة شـــــكـــر

"اللهم إننا نسألك خير المسألة وخير الدعاء وخير النجاح وخير العلم"

الشكر الجزيل والحمد الكثير لله العلي القدير الذي وفقنا وأعاننا على إتمام هذا العمل المتواضع.

يسعدنا أن نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف" بوشنافة الميسوم "الذي وجهنا ، وشجعنا عند الصواب، ولم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة، ليس كمشرف فقط، وإنما كأستاذ لنا طيلة سنوات الدراسة الجامعية.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر إلى كل معلمي الطور الابتدائي، إلى أساتذة الطور النهائي، إلى أساتذة الطور الجامعي،

كما لا ننسى كل عمال المكتبة بكلية الجامعة، وكذا موظفي مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة المدية. على ما بذلوه من أجل أن نواصل دراستنا، وكذلك كل طلبة علوم التسيير بفروعها وأتمنى لهم النجاح والتوفيق إن شاء الله.

ونشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة لإنجاز هذا العمل المتواضع.

خاتمة

يشهد العالم الحديث ثورة متزايدة في مجال المعلومات و كذا التقنيات المستخدمة في معالجة هذه المعلومات ليتسر الحصول عليها و استخدامها وقت الحاجة وإن دل هذا على شيء إنما يدل على أهمية المعلومات في تطور و تقدم الإنسان فأصبح ذلك حقيقة لا يختلف عليها اثنان في كون المعلومة ضرورة تساعد الإنسان على التعامل و التكيف مع الواقع انطلاقا من اتخاذ القرارات بشأن الحلول للمشاكل المطروحة ،فالتقنيات الحديثة للمعلومات ساهمت في تيسير الحصول على المعلومات ذلك من خلال التطور الذي عرفته خدمات المكتبات ومختلف انظمة المعلومات و تحولها إلى مراكز و مراصد المعلومات و استبدال الوسائل التقليدية بوسائل الكترونية حديثة لتخزين و استرجاع المعلومات و ادخال منظومات حديثة في تسيير خدمات المعلومات هذا بغض النظر عن الاستفادة من تقنيات الاتصال عن بعد في بث المعلومات و الاتصال بمراصدها عبر العالم.

لمواكبة التطور التكنولوجي اصبح من الضروري للمكتبة ان تقوم بأعداد برامج لاستخدام شبكات المعلومات (الانترنت) لجميع فئات المستفيدين . و هذا الاستخدام اصبح الان من اهم مقومات المكتبة، حيث اصبح من الممكن الاستفادة من التعليم او الاتصال عن بعد داخل المكتبة . و لقد قام الانترنت بدور مهم في تغيير اشكال استخدام التعليم عن بعد . فبعد ان كان التعليم او الاتصال عن بعد مقتصرا على مكان معين اصبح اكثر سعة و انتشارا، و اصبح بإمكان الجامعات ربط مواقع كثيرة بتكلفة يسيرة و بكفاءة عالية، و اصبح في الامكان القاء الدروس و المحاضرات في المكتبة، و بذلك لعبت الانترنت دورا ايجابيا في تغيير اليات التعليم و طرق التدريس.

إن الإدارة الإلكترونية هي نمط جديد من الإدارة ترك آثاره واسعة على المؤسسات ومجالات عملها واستراتيجيتها ووظائفها، كما أنها المدرسة الأحدث في الإدارة التي تقوم على استخدام الانترنت وشبكات الأعمال ما توفره خصائص أداء الأعمال بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة.

إن تطبيق الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين فعالية خدمات المكتبات الجامعية يمثل استراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج ايجابية على عمل المكتبات ، ويحقق مقدار من المصداقية في عمل هذا الاخيرة، كما يؤدي الى تقليل التكاليف واختصار الوقت وتقليل العبء والتعب على المستفيدين .

نتائج البحث:

من خلال ما تم استعراضه في ثنايا البحث، سوف نقوم بتقديم أهم النتائج.

بناءا على ما جاء في الفصل الأول لهذه الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد بعيد النظر في الممارسات الإدارية السابقة، ا ولتحول للروابط الافتراضية بما يحسن من سرعة الاستجابة، وتزيد من مستوى الفعالية لدى الإدارة والمؤسسات؛
- الإدارة الالكترونية لها معوقات عديدة و يعد ضعف التدريب في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة اهم عائق يواجه تطبيق الادارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية لان العنصر البشري الذي يشغل هذه الإدارة يعتبر من اهم مقوماتها، و هذا ما يثبت صحة الفرضية الاولى.

وبناءا على ما جاء في الفصل الثاني لهذه الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الأنترنت ومختلف معدات التقنية و التكنولوجية ؛
- الخدمة المكتبية هي كافة الانشطة التي تتم في المكتبة تهدف جميعها إلى الارتقاء بمستوى خدمات المعلومات باعتبارها الخدمات المباشرة للمستفيد، و التي تعد مقياسا لمدى نجاح و فعالية أي مكتبة. من هذا التعريف نفهم اهمية مجاح الخدمة المكتبية مرتبط بالباحث وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

ومن خلال المعالجة الإحصائية لنتائج الدراسة الميدانية توصلنا إلى العديد من النتائج التالية:

- تبين لنا أن هناك واقع إيجابي لاستخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية في المكتبة ، في حين لم يتفق الطلبة بوجود معوقات تعرقل تطبيق الإدارة الالكترونية في المكتبة. تبين لنا في الاخير أن استخدام تقنيات الإدارة الالكترونية يقدم مجموعة من الفوائد .
- يرى الطلبة أن تحسين الخدمة راجع الى مساهمة الإدارة الالكترونية في ذلك، و ان استخدامها يقدم العديد من الفوائد، اذ تعمل هده الاخيرة على إتاحة المعلومة للمستفيدين بأسرع وقت وبأقل جهد، و قد كان اهمية النسبة لهذه العبارة موافق بشدة. و بالتالي صحة الفرضية الثالثة .

الاقتراحات و التوصيات :

على ضوء النتائج السابقة ودراسة الموضوع يمكننا تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات الهادفة إلى:

- توفير البنية التحتية الملائمة لتطبيقات الادارة الالكترونية من خلال توفير الامكانيات البشرية ة المادية و الفنية اللازمة لدعم استخدام الادارة الالكترونية في كافة الاعمال المكتبية الجامعية
- حرص المكتبات على الحصول على تغذية عكسية مرتدة من المستفيدين للتعرف على مدى رضاهم عن الخدمة و ان تعمل المكتبة على تحسين مستوى اداء في ظل ما تحصل عليه من معلومات.
- تطوير اساليب العمل بتحديث ادوات العمل و ما يتماشى مع متطلبات البيئة الالكترونية
- الاستغلال الامثل لأدوات و وسائل تكنولوجيا المعلومات المتوفرة في الجامعة من شبكان انترنت و اجهزة حاسوب.
- رفع مستوى التوعية بأهمية التحول الى الادارة الالكترونية و استعمال ادواتها في العمل اليومي للموظف.
- فتح دورات تدريبية في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات
- ضرورة رقمنه رصيد المكتبة و اتاحة عبر الانترنت .
- توفير وسائل بحث الكترونية منظمة تتاح للباحث بشكل مباشر
- التفكير الجيد في انشاء مواقع الكترونية للمكتبات محل الدراسة
- تأسيس بنية تحتية للاتصالات و المعلومات على مستوى الجامعات

آفاق الدراسة:

وفي ختام البحث نقترح مجموعة من المواضيع التي تعتبر كبحوث مستقبلية للمزيد من الإثراء والتجديد كآفاق لبحثنا كما يلي:

- دور الإدارة الالكترونية في التغلب على أشكال الفساد الإداري.
- تأثري الادارة الالكترونية على أداء الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي.
- الخدمات المكتبية الرقمية و دورها في تحسين اداء الجامعات.
- متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية.

تمهيد

اسهم التقدم التكنولوجي في تطوير اساليب العمل الاداري في السنوات الاخيرة كما اتاح الفرصة لتحسين وسائل الاتصال الاداري و التي من شانها ان توفر المناخ الاداري الفعال الذي يساعد على اختصار الوقت و الجهد. و كل ذلك فرض على المؤسسات التحول من الاساليب التقليدية غلى الاساليب الالكترونية.

و يرتبط نجاح الادارة الجامعية بالكفاءة الانتاجية الامر الذي يتطلب ادارة فاعلة تنظم نشاطها و تنسق جهود افرادها من اجل تطبيق التقدم التكنولوجي في تطوير العمل الاداري، بحيث يتم تحويل جميع العمليات الادارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام مختلف التقنيات الالكترونية في الادارة. و بالتالي يتم تحويل الادارة الورقية في المؤسسات الجامعية الى ادارة الكترونية .و هو ما يطلق عليه العمل الإلكتروني او الادارة بلا اوراق.

وهذا ما نعالجه في فصلنا الأول المتضمن المباحث التالية:

المبحث الاول : طبيعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

المبحث الثاني :مدخل عام للإدارة الالكترونية.

المبحث الثالث : البناء الاساسي للإدارة الالكترونية.

المبحث الاول : طبيعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

يعد الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال احد اكبر التحديات التي تواجه معظم المؤسسات اليوم . فإذا كانت اي مؤسسة تبحث عن الميزة التنافسية، عندئذ يكون المطلب الرئيس هو فهم الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و كيفية التوصل لأفضل استخدام لنظم تلك التكنولوجيا. فنظم تكنولوجيا المعلومات تستطيع اليوم ان تساعد اي مشروع ليكون اكثر استجابة و كفاءة و مرونة في مواجهة التغير السريع و المستمر.

المطلب الاول :مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

في هذا المطلب كان لابد علينا ان نقدم مفاهيم اساسية حول كل من العناصر الخاصة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، التي تعد من المصطلحات التي غزت العالم بأكمله.

اولا– التعريف بمختلف المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بهذا المفهوم.

1–تعريف التكنولوجيا.

يمكن تعريفها بانها: كلمة تشير بصفة عامة الى الوسائل و الاجهزة التي يستخدمها الانسان في توجيه شؤون الحياة، وهي الاستخدام المفيد لمختلف مجالات المعرفة.[1]

و يمكن ان نعطي للتكنولوجيا تعريفا اكثر وضوحا و دقة و شمولية، بانها عبارة عن عملية تحويل الفكرة العلمية من حالة نظري–معرفية–الى حالة عملية، اي تحويلها الى اداه يستخدمها الانسان في اداء العمل ما او وظيفة ما ، بحيث تصبح تلك الآلات و المعدات قادرة على ان تقدم خدمة للفرد و المجتمع و الدولة على حد سواء على صعيد الواقع العملي.[2]

[1] حسن عماد مكاوي، محمود سليمان، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، مركز جامعة القاهرة، القاهرةمصر،2000،ص63.

[2] مريم لكحل محمود ، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين مستوى اداء مؤسسات التعليم العالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص الاقتصاد التطبيقي في ادارة الاعمال و المالية، جامعة المدية،2015/2014،ص04

2- تعريف المعلومات

عرفت بانها: كل البيانات و الحقائق و الافكار الموجودة و المسجلة في شكل من اشكال المواد التي يمكن الاستفادة منها في صور مقروءة او مسموعة او مرئية او غيرها.1

من خلال التعريف نجد ان مصطلح المعلومات يستخدم بصورة معينة او يتم وضعها في سياق او ترتيب معين و هو ما يسمى بعمليات تشغيل البيانات للحصول على نتائج ذات معنى مفيد لمتخذي القرارات تسمى المعلومات، و عليه فان مصطلح المعلومات يعبر عن بيانات ثم تشغيلها بطريقة معينة ادت إلى الحصول على نتائج ذات معنى مفيد لمستخدميها.2

3-تعريف الاتصال:

يعرف الاتصال حسب تشارلز مولي بانه : ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الانسانية و تنمو و تتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان و استمرارها عير الزمان.3

يمكن رصد اشكال و اساليب للاتصالات الادارية و هي:[4]

- الاتصال من اعلى الى اسفل : أي من السلطة الرئاسية إلى المرؤوسين و منها التعليمات و الاوامر و القرارات الفردية.
- اتصالات من اسفل إلى اعلى: تبين مدى الرضا او السلبية من العمل و سلوم الرؤساء الإداريين مما يسمح بتعديل او تحوير التوجهات.
- اتصالات شفوية: و غالبا ما تتم بصورة مباشرة بين اطرافها لا تحتاج إلى وسيط و منها على سبيل المثال المؤتمرات و الاجتماعات و الندوات.

---

[1]مفتاح محمد دياب، معجم مصطلحات نظم و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، الدار الدولية للنشر، القاهرةمصر،1995،ص79.

2احمد حسين علي حسين، نظم المعلومات المحاسبية، الاطار الفكري و النظم التطبيقية، الاسكندرية-مصر،2004،ص25.

3فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه نظرياته و وسائله، دار الفجر للنشر و التوزيع، مصر- القاهرة، ص15.

4زروفي نسرين، الادارة الالكترونية كأحد افرازات عالم تكنولوجيا الانترنت و التجارة الالكترونية، مجلة الاقتصاد الجديدة، جامعة الجيلالي بونعامة-خميس مليانة،العدد15-المجلد02-2016،ص231.

- اتصالات مكتوبة: وقوامها القوالب المكتوبة و منها التقارير المبرمجة و التقارير بمناسبة او بطلب بالإضافة إلى اللوائح و التعليمات و القرارات المعممة و الشكاوي و التظلمات الادارية

4-تكنولوجيا المعلومات:

المقصود بتكنولوجيا المعلومات هو الاندماج بين ثلاثي الاطراف (الالكترونيات الدقيقة، الحواسيب و سائط الاتصالات الحديثة التي تشمل جميع الاجهزة و النظم و البرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات آليا).1

ان تكنولوجيا المعلومات بمعناها الاشمل تعني اي تكنولوجيا يتم التحم فيها عن طريق معالج صغير(قرص حاسب رقيق). فالمعالجات الصغيرة على سبيل المثال تستخدم في توصيل خدمات رئيسية مثل الاتصالات. كما انها جزء حيوي في معظم انواع عمليات التصنيع و التوزيع. لكن معظم اهتمام المديرين بتكنولوجيا المعلومات ينصب في نوعين فقط من انظمة الحاسب اولاهما : هو ذلك النوع الذي يتعلق بتخزين البيانات و معالجتها، اما النوع الثاني فهو يساعد على سرعة الاتصال بين الافراد و الشركات بكفاءة.2

5-تكنولوجيا الاتصال :

تعرف بانها عبارة عن وسائط و اوعية تسير ارسال البيانات و الاشارات و الصور و الكلمات بين عقول نظم المعلومات و بالشكل الذي تركز على هدفها الاساسي و الذي هو توفير الاتصالات و تكنولوجيا الاتصالات هذه تمثلها ارسال الاشرات، الافلام، الهاتف ، و كافة اجهزة الاتصال، و قد يتم ربط بعض هذه الوسائط فيما بينها من خلال تصميم معين يوضع لتحقيق ذلك كما هو الحال في نظام التلفون الكابلي من خلال الشبكة و غيرها من التطورات في تقنيات الاتصالات و التي تترابط بدرجة اكبر مع تكنولوجيا المعلومات و بالذات من خلال شبكة الانترنت . و قد ادت تكنولوجيا الاتصالات غلى جعل العالم اكثر اتصالا و ترابطا، حيث تم الغاء الزمن و المسافة .3

[1]جمال داود سليمان، اقتصاد المعرفة، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان الاردن،2009،ص54.

2 سلسلة الادارة، تكنولوجيا المعلومات، ط01،مكتبة لبنان ناشرون،بيروت-لينان،2002ص6

3عامر ابراهيم قنديلجي، المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الانترنت، دار الميسرة،عمان-الاردن،2010،ص309.

ثانيا–تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

و من هنا يمكن اعطاء تعريف لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال كما يلي:

يمكن تعريفها بانها عبارة عن تلك الادوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الادارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات و العمليات التشغيلية في المؤسسة، و تتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج الفنية و البرامج الجاهزة، و قواعد البيانات و شبكات الربط بين العديد من الحواسيب و عناصر اخرى ذات علاقة.[1]

و يمكن تعريفها ايضا " مجموعة من الأفراد، البيانات، الإجراءات، والمكونات المادية والبرمجيـــات التي تعمل سوية من أجل الوصـــول إلى أهداف المنظـــمة " [2]

ان مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العصر الحديث يعني استخدام التقنيات و الاجهزة الحديثة مثل الحاسوب و الانترنت و الاتصالات و غيرها من الاجهزة الالكترونية الحديثة في جمع المعلومات و معالجتها و تخزينها بسرعة و دقة عاليتين.

المطلب الثاني : اهمية و مميزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

اولا –أهمية تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأعمال .

تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا كبيرا في تحديث وتطوير إدارة الأعمال، خلق وظائف جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل، ويمكن ملاحظة هذا من خلال :2

1–تساعد على توفير الوقت خاصة الإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية .

2–تساعد على زيادة قنوات الاتصال الاداري بين مختلف الإدارات .

1زروفي نسرين، مرجع سابق الذكر.ص235.

2 سناء عبد الكريم الخناق: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة،الملتقي الدولي:المعرفة الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، بسكرة، 12و13نوفمبر2005، ص236.

2 سناء عبد الكريم الخناق: مرجع سابق ،ص238.

3-تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم .

4-تساعد على تقليص حجم التنظيمات .

5-تساعد على تحقيق رقابة فعّالة في العمليات التشغيلية.

ثانيا-مميزات التكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتميز بعدة مميزات نذكر منها :[1]

- القدرة على نقل المعلومات من وسيط لآخر مع إمكانية في نظام الاتصال .

- القدرة على استخدام الوسائل الاتصالية في أي مكان مثل الهاتف النقال بمعنى الاتصال من الأجهزة الثابتة إلى الأجهزة المتنقلة .

لقد انعكس الاهتمام بالتكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال على نشاط عدة دول، فالعالم أصبح يعيش فترة تحول من المجتمع الصناعي إلى مجتمع متحرك ومن اقتصاد وطني إلى اقتصاد عالمي، من الهياكل السلمية إلى الهياكل الشبكية من المركزية إلى اللامركزية، من التعاون إلى الاستقلالية الفردية ومن السلطة التمثيلية إلى سلطة المشاركة.

استطاعت التطورات المتسارعة في المواصلات والاتصالات أن تخترق جميع مجالات النشاط الاقتصادي والاجتماعي والثقافي؛ فقد إستطاعت تحقيق بسرعة الاتصال بين سكان العالم المتباعد الأطراف بشكل غير مسبوق، فأصبح بإمكان البشر الاطلاع على ما يحدث خارج الحدود القومية.

[1] ضياء مجيد الموسوي: الحداثة والهيمنة الاقتصادية ومعلومات التنمية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، بن عكنون 2004، ص41.

المطلب الثالث : نشأة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و البنية التحتية لها.

اولا–نشأة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

لقد مرت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بمراحل تاريخية عدة تمثلت في:[1]

1–مرحلة ثورة المعلومات و الاتصالات الاولى: تتمثل في اختراع الكتابة و معرفة الانسان لها و قد عمل ظهور الكتابة على انهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الشخص.

2–مرحلة ثورة المعلومات او الاتصالات الثانية: تشمل هذه المرحلة ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة و تطورها التي ساعدت على نشر المعلومات و اتصالاتها عن طريق المطبوعات و زيادة نشرها عير مواقع جغرافية اكثر اتساعا.

3–ثورة المعلومات و الاتصالات الثالثة: تمثل بظهور مختلف انواع و اشكال مصادر المعلومات كالمسموعة و المرئية غلى جانب المصادر المطبوعة الورقية.

4–ثورة المعلومات و الاتصالات الرابعة: تمثل باختراع الحاسوب و تطوره و مراحل اجياله المختلفة مع كافة مميزاته و فوائده و اثاره الإيجابية على حركة و تنقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب.

5–ثورة المعلومات و الاتصالات الخامسة: تتمثل في التزاوج و الترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة و تكنولوجيا الاتصالات المختلفة الانواع و الاتجاهات التي حققت امكانية تناقل كمية هائلة بسرعة فائقة و بغض النظر عن الزمان و المكان وصولا غلى شبكات المعلومات و في قمتها شبكة الانترنت.

[1] بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2113 ، ص134.

ثانيا–البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات:

تشمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على ما يلي:1

1–البيانات DATA : و هي الاساس الاول لبناء المفهوم و الذي من دونها لا يمكن اطلاقا لباقي الاسس و البنى ان تعمل او بالأحرى ان تقوم لها قائمة اصلا.

2–الاجهزةHARDWARE: هي الادوات التي تحفظ و تخزن و تعالج البيانات، و التي هي مجموعة من الحواسيب بمختلف انواعها و احجامها و سرعتها و امكانية استيعابها من البيانات. و تتضمن الاجهزة ما يلي:

–وسائل المعالجة

وسائل الحفظ

وسائل نقل المعطيات و النتائج.

3–البرمجياتSOFTWARE : و هي البنى التي بواسطتها يمكن السيطرة على الاساس الاول اضافة الى التحكم و تطبق العميات الحسابية و المنطقية و الحصول على نتائج و حل مشكلات حسب الحاجة و الطلب .

4–الاتصالCOMMUNICATION: ة هي نتائج تطور البنية التحتية السابقة الذكر و التي ساعدت على نشر و توزيع البيانات و نتائجها، و هي اشبه بوسائط النقل الي ساعدت على ربط العالم و تقليص المسافات و الاسراع في التوزيع التجاري للمنتجات و بالذات تعرف الاتصالات عن بعد و التي قصرت المسافات و جعلت العالم كله كقرية واحدة.

5–الشبكات NETWORK: هي حصيلة تطوير الاتصالات عن بعد و تأخذ مفهوم العالم كقرية واحدة و التي سرعت في نقل البيانات و المعلومات المنتجة اصلا كبنية تحتية اولية.

6–الانترنتINTERNET: تعتبر احدث مستخدمات البنى التحتية لمفهوم تكنولوجيا المعلومات الاضافة الى الاكسترنت و الانترانت.

1مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الادارية و تكنولوجيا المعلومات، اثراء للنشر و التوزيع، الشارقة،2008،ص133.

المطلب الرابع : ادوات التنافس في عصر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

يمكن تبويب هذه الادوات الحديثة إلى ثلاثة و هي:

أولا–الشبكات المعلوماتية :

تعتبر الشبكات المعلوماتية اليوم عصب الحياة، لذا فان اقامة هذه الاخيرة ة التحكم فيها يعتبر من اهم الامور التي ينبغي ان تولى لها اهمية كبيرة نظرا لما تقدمه من مزايا، سواء كانت داخلية او خارجية.

و تعتبر احدث و اوسع الادوات استعمالا في الوقت الحالي، اذ لم يقتصر استخدامها على الجانب التجاري بل امتدت غلى مختلف مجالات الحياة. لقد أفرزت الشبكات العديد من الافكار غير التقليدية و اعادت صياغة اسس و اساليب العمل، اهم هده الاساليب :[1]

1–التجارة الالكترونية: لقد اتسع نطاق التجارة الالكترونية ليشمل استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لإدارة كل اشكال النشاط التجاري.

2–المكتبة الرقمية: حيث توفر اليوم هذه المكتبات المعلومات المتنوعة و المتخصصة، حسب مجال المستخدم في أي وقت و أي مكان، و من هنا اصبح التحدي الدي يواجه البحث و التطوير، ليس فقط كيفية الوصول الى المعلومات و لكن بدلا من ذلك كيفية استخدام فنون التكنولوجيا الحديثة.

3–تطوير التصنيع: حيث يمكن من خلال الشبكة العالمية تطوير تكنولوجيا التصنيع في مجال التصميم، الانتاج، التخطيط، الجودة...، كما يمكن للشركات ان تتوحد معا من خلال الشبكة المعلوماتية لتصنيع منتج واحد.

4–التعليم عن بعد: هو احد الوسائل المهمة لثورة الاتصالات و التكنولوجيا في نقل المعرفة و استخداماتها لتطويعها و توظيفها في تنمية القدرات البشرية و اتاحة بنية جديدة للاتصالات بين الافراد و بين جميع مصادر المعرفة في كل مكان تصل اليه هده الشبكات.

5–العمل عن بعد: تطور بطرقية جد متنوعة في المجال الاقتصادي و استعمل مند 1980، من طرف باحثين جد متخصصين في مجال الاعلام الآلي.

[1] محمد صالح الحناوي و اخرون، الاعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الاسكندرية–مصر،2004،ص62.

ثانيا– الذكاء الاصطناعي:

ان الهدف من الذكاء الاصطناعي هو اعطاء الحاسب الآلي القدرة للقيام بالمهام و الوظائف الصعبة و المعقدة و التي كان يقتصر ادائها على الذكاء البشري فقط و لقد نتج عن الجهود المقامة في هذا المجال مجموعة من التطبيقات التي تحاكي الذكاء البشري اهمها في عالم الاعمال:1

1–النظم الخبير: وهي عبارة عن برامج صممت لتقوم بعمل الخبراء في مجال معين حيث يمكن الاستعانة بهذه النظم و استشارتها عند القيام بعمل او اتخاذ قرار معين في مجال تخصص.

2–نظم المحاكاة و المقلد: و هي نظم تستخدم خصيصا لمحاكاة مواقع و بيئات معينة حيث توفر النظم بيئة افتراضيه ثلاثية الابعاد تعايش من خلالها اشكالا مادية ملموسة او حتى اشخاصا.

3–الوسيط الذكي: هي مجموعة برامج ذكية التي تتعلم من خلال التفاعل مع المستخدم و تستطيع ان تقوم بتنفيذ المهام و اللعباء بالنيابة عنه فيما بعد.

ثالثا–المعرفة:

ان استقطاب المعرفة اصبح الشغل الشاغل للشركات و المؤسسات و هاجسها اذا ارادت المحافظة على بقائها و استمرارها، بحيث ان كل شيء يعتمد على المعرفة، فالشركات تتحول نحو المعرفة و تنافس من خلال ما لديها من معرفة منتجة كأساس للتفرق، و كونت لديها ادارة المعرفة التي هي جوهر عملية انشاء المعرفة التي يتم تحويلها الى منتجات و خدمات و عمليات جديدة في ظل التطور و التقدم التكنولوجي الحديث، و عملت المنظمات على استقطاب المعرفة و الحصول عليها من مصادرها الداخلية و الخارجية، على ان يتم استغلال المعرفة بطريقة جيدة يتفوق بها على المنافسين.2

1عبد الستار العلي و اخرون، المدخل الى ادارة المعرفة، دار الميسرة،عمان–الاردن،2005،ص241.

2جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في ادارة المعرفة و المعلومات، كنوز المعرفة،عمان–الاردن،2010،ص31.

المبحث الثاني :مدخل عام للإدارة الالكترونية.

يمر العالم اليوم برحلة تموج بتحولات جدرية عميقة و شاملة في كافة المجالات، مرحلة تنكسر فيها القيود و تلغى الحدود، و يتعاظم فيها دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي لعبت دورا اساسيا في احداث هذه التحولات و اهمها التحول من الادارة التقليدية إلى الادارة الالكترونية. و هذا ما سوف نتعرف عليه في هذا المبحث.

المطلب الاول :نشأة و مفهوم الإدارة الالكترونية.

اولا–نشأة الادارة الالكترونية:

ادى التطور السريع لتقنية المعلومات و الاتصال إلى بروز نموذج جديد من الادارة في ظل التنافس و التحدي المتزايد امام الادارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى اعمالها و جودة خدماتها، و هو ما اصطلاح على تسميته بالإدارة الرقمية أو الادارة الحوكمة الالكترونية او الادارة الالكترونية، و بذلك فان ظهور الادارة الالكترونية جاء بعد تطور النوعي السريع للتجارة الالكترونية و الاعمال الإلكترونية و انتشار شبكات الانترنت ، في حين يرى بعض الدراسات ان الاهتمام بالإدارة الالكترونية ظهر مع بداية اهتمام الحكومات و توجهها نحو تحقيق شفافية التعامل و تعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة اهداف التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية و بالتالي فالإدارة الالكترونية هي احد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهدة التكنولوجيا اصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، و يعملون و يتبادلون العلاقات الاجتماعية و يتواصلون في شتى بقاع العالم.1

إن نشأة الادارة العامة الالكترونية تعود للعمل بأشكال و اساليب مختلفة، اذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الاحصاء، و يستخدم بعضها للمساعدة لإظهار النتائج المختلفة في موازنات الدول، و قد ظهر استخدام للتقنية في انشطة الحكومات.

1ياسين سعد غالب، الادارة الالكترونية و افاق تطبيقاتها العربية، معهد الادارة العامة، المملكة العربية السعودية،2005،ص3.

لقد كان تطبيق الادارة الالكترونية بصورة مصغرة و بأساليب بسيطة و لم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا حيث بدأت بالظهور في اواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الامريكية في هيئة البريد المركزي من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة.

و من ثم فالإدارة الالكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية و المعلوماتية و هو ما جعل الادارات الحكومية و دوائرها صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة تساعدهم على انجاز المهام، و تنفيذها على الوجه الاكمل، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الامريكية في مجال الادارة الالكترونية الحكومية، و تبعها بعد ذلك دول اخرى مثل المملكة المتحدة و النمسان خلال العقد الاخير من القرن الماضي.[1]

ثانيا–مفهوم الادارة الالكترونية:

قد عرفت الادارة الالكترونية من قبل العديد من المفكرين و الباحثين، و منها ما يلي على سبيل المثال لا على الحصر:

المفهوم الشائع للإدارة الإلكترونية على أنها: الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا. [2]

الإدارة الإلكترونية في معناها الحديث هي: استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان، ويطال هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية[3].

[1]عاشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة،2010،ص12

[2]السالمي مؤيد سعيد، وصالح، عادل حرحوش، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد، الأردن، الطبعة الثانية، 2006 ، ص32

[3]الطعامنة محمد محمود، العلوش طارق شريف، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2004 ،ص. 10

كما تعرف بانها: منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الاعمال و المعاملات التي تتم بين طرفين أو اكثر من الافراد و المنظمات باستخدام كل الوسائل الالكترونية مثل: البريد الالكتروني، التحويلات الالكترونية للأموال، التبادل الالكتروني للمستندات او الفاكس و النشرات.1

يمكن تعريف الادارة الالكترونية تعريفا اجرائيا بانها: العملية الادارية القائمة على الامكانات المتميزة للأنترنت و شبكات الاعمال في تخطيط و توجيه و الرقابة على المواد و القدرات الجوهرية للشركة و الاخرين بدون خدود من اجل تحقيق اهداف الشركة.2

في اختصار يمكن القول ان الادارة الالكترونية هي منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الاداري العادي من ادارة يدوية إلى ادارة باستخدام الحاسب و ذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الاداري بأسرع وقت و باقل تكاليف.3

المطلب الثاني : خصائص و عناصر الإدارة الالكترونية.

تقدم الادارة الالكترونية وجها آخرا مغايرا لوجه الادرة التقليدية، نظرا لسلاسة ادائها و ايقاعها السريع، و قد اصبحت اداه فعالة في ايدي الذين بادروا بتطبيق التقنية في دوائرهم الادارية، و حلما يتطلع ايه الاداريون الذين لم يحظو بالانتقال إلى الادارة الالكترونية.

اولا–خصائص الادارة الالكترونية:

يمكن استعراض بعض خصائص الادارة الالكترونية في النقاط التالية:4

1 حسين بن محمد بن حسن، الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية نحو اداء متميز في القطاع الحكومي، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات، الرياض– السعودية،2009،ص05.

2 عبد الرحمن توفيق، الادارة الالكترونية في الشؤون الادارية ،مركز الخبرات المهنية للإدارة، ميك، 2015،ص41.

3كلثم محمد الكبيسي، متطلبات الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في ادارة اعمال، الجامعة الافتراضية الدولية،قطر،2008،ص30.

4جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في ادارة المعرفة و المعلومات،ط01، دار كنوز للمعرفة العلمية للنشر و التوزيع، الاردن،2010،ص214.

1-إدارة بلا اوراق : حيث تتكون من الأرشيف الالكتروني و البريد الالكتروني و المفكرات الالكترونية و الرسائل الصوتية، و نظم تطبيقات المتابعة الآلية.

2-ادارة بلا مكان: و تعتمد اساسا على الهاتف المحمول و الهاتف الدولي الجديد و المؤتمرات الالكترونية.

3-ادارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل و النهار و الصيف و الشتاء هي افكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد.

4 -ادارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية و المؤسسات التي تعتمد على صناعة المعرفة.

ثانيا–عناصر الإدارة الالكترونية.

تتكون الإدارة الالكترونية من اربعة عناصر أساسية هي :عتاد الحاسوب، البرمجيات، وشبكة الاتصالات، و صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية. [1]

و فيما يلي شرح لهذه العناصر:

1-.عتاد الحاسوب :و يتمثل في جهاز الحاسوب و ملحقاته، و عموما تتمثل الاجهزة الملحقة في : وسائط التخزين، الطابعات، عاض المعلومات، اجهزة البصمة الالكترونية، اجهزة التصوير الرقمية....الخ.

و للحاسوب مزايا عديدة جعلته يتمتع بأهمية بالغة في تطبيق الادارة الالكترونية، نذكر منها:

- ✓ الدقة العالية في الحصول على النتائج.
- ✓ السرعة الهائلة في معالجة البيانات.
- ✓ القدرة على تخزين البيانات و استرجاعها وقت الحاجة.

2-برمجيات الحاسوب :البرمجية هي الشق الذهني من نظم الحاسوب، وهي مجموعة البرامج التي تستخدم في تشغيل جهاز الحاسوب والاستفادة من امكانياته، وهناك نوعان من هذه البرمجيات، برمجيات التطبيقات وبرمجيات النظام.

فبرمجيات التطبيقات تنقسم بدورها إلى برمجيات تطبيقات عامة وأخرى خاصة ، حيث تضم برمجيات التطبيقات العامة مستعرضات الويب، برامج البريد الالكتروني، الجداول الالكترونية وقواعد البيانات، أما

1سعد غالب ياسين، الادارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع،عمان-الارن،2009،ص30.

برمجيات التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها متنوعة ومتباينة فعلى سبيل المثال البرامج المحاسبية، حزم البرامج المالية، برامج إدارة المشروعات وغيرها.

أما فيما يخص برمجيات إدارة النظام فهي في الواقع أكثر تعقيدا من الناحية التكنولوجية مقارنة بغيرها من هذه البرمجيات.1

3- شبكات الاتصال :للشبكات اشكال مختلفة ناتجة عن التطور في مجال التكنولوجيا، و من أهم أنواع الشبكات المستخدمة في مجال الادارة الالكترونية ما يلي:

3-1-شبكة الاتصال المحلية LAN: هي شبكة اتصال تربط مجموعة من الحواسيب ببعضها البعض في مجال جغرافي محدود، كان يكون مبنى لمؤسسة او طابقا رئيسيا فيها، و ذلك بما يتيح لهذه الحواسيب تشارك موارد الشبكة من مكونات مادية و برمجيات و تبادل البيانات و المعلومات.2

3-2-شبكة الاتصالات الانترانت INTRANET: هي شبكة خاصة للمؤسسة التي تستخدم تكنولوجيا الانترنت، و يقتصر التعامل بها على موظفي المؤسسة، بحيث لا يمكن لغيرهم الدخول إلى مواقع الشبكة، و يتم حماية شبكة المؤسسة الداخلية باستخدام جدران النيرانFIRE WALLS.3

3-3- شبكة الاتصالات الاكسترانت EXTRANET: عبارة عن شبكات انترانت داخلية توسعت و امتدت خدماتها غلى مستخدمين خارجيين مخولين من خارج المؤسسة بان يكون لهم وصول و استخدام محدد إلى شبكات المؤسسة الداخلية، كالموردين و الزبائن و الشركاء.4

3-4- شبكة الاتصالات الانترنتINTERNET:شبكة معلوماتية عالمية تضم مجموعة من الشبكات منتشرة بجميع انحاء العالم، و تعد شبكة الانترنت هي العصب الرئيسي و محور الارتكاز الذي تنهض عليه و تتمحور حوله البنية الاساسية للإدارة الالكترونية.5

.4صناع المعرفة :وهم العاملون في حقل المعرفة من تقنيين ومبرمجين ومحللي النظم والمديرين لقواعد البيانات والمختصين في تكنولوجيا الاتصالات والشبكات ومهندسي المعرفة والمطورين لبرامج التطبيقات وكل من له علاقة مع المعرفة انتاجا وتخزينا وتوزيعا ، ويقوم صناع المعرفة بالأداء التالي:1

1محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية،2012، ص13 .

2فريد كورتل، اسيا تيش سليمان، الادارة الالكترونية،ط01،زمزم للنشر و التوزيع،الادرن،2015،ص53.

[3] Jean-paul lafrance,danielle verville,intranet par l exemple,IQ editeur,montréal,1998,p22.

[4] Joe Habraken et Matt Hayden, les reseaux ,3edition,pearson education,paris,2007,p16.

[5] خالد ممدوح ابراهيم، امن الحوكمة الالكترونية، الدار الجامعية، الاسكندريو-مصر،2008،ص36.

- استخدام الحواسيب للعمل أينما يتواجدون وفي أي وقت يرغبون العمل فيه؛
- تطوير التطبيقات قواعد البيانات ومستودعات البيانات لحفظ المعلومات؛
- إنشاء شبكات الحواسيب التي تسمح للوحدات الإدارية تطوير وحفظ تطبيقاتها؛
- إنشاء مواقع شبكة الويب، حتى يمكن مساعدة العملاء في طلب السلع والخدمات؛
- توفير إمكانية الوصول إلى المعلومات لمن يحتاجها ليتمكن من اتخاذ القرارات الصحيحة، وحتى تكلل الجهود المبذولة نحو التحول إلى أسلوب الإدارة الالكترونية فإنه يتوجب إرساء البنية التحتية الضرورية لتطبيق هذا الأسلوب.

المطلب الثالث : اهداف الإدارة الالكترونية.

تطرق اغلب الكتاب و الباحثين و المفكرين لأهداف الادارة الالكترونية و يمكن تصنيف ام هده الاهداف على النحو التالي:2

1-اهداف تتعلق بفائدة المستفيدين و العملاء و الداخليين و الخارجيين للمنظمة و هي:

- التقليل من التعقيدات الادارية.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم و بناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.
- زيادة الترابط بين العاملين و الادارة العليا و ادارة الموارد كافة.
- تحقيق الفائدة القصوى لعملاء المنظمة.
- تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات للمستفيدين و الاستغلال الامثل للموارد.
- التعليم المستمر و بناء المعرفة.

2-اهداف تتعلق برفع كفاءة العمل الاداري و هي:

- تحسين مستوى الخدمات.

1ايهاب فاروق مصباح العاجز، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل الادارة الالكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية غزة،2011،ص51

2جمانة عبد الوهاب شلبي، واقع الادارة الالكترونية في الجامعة الاسلامية و اثرها على التطوير التنظيمي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص ادارة اعمال، الجامعة الاسلامية غزة.، فلسطين، 2011،ص 11.ص12.

- الانجاز السريع للأعمال و اختصار زمن التنفيذ في مختلف الاجراءات.
- استمرارية عمل المنظمة على مدار الساعة و اداء العاملين له عن بعد.
- تخفيض التكاليف.
- الخد من استخدام الاوراق في الاعمال الادارية.
- التقليل من الموارد البشرية الزائدة عن الحاجة في الاعمال الادارية و تحويلها إلى اداء المهمات الاساسية للمنظمة.

3-اهداف تتعلق بزيادة كفاءة و فعالية و ترشيد اتخاذ القرارات الادارية و هي:

- المساعدة على التقليل من الاخطاء المرتبطة بالعامل الانساني.
- توفير المعلومات و البيانات بصورة فورية للمستفيد و لمتخذي القرار و تسهيل الحصول على الخدمات في اي زمان و مكان و بشكل آلي.
- زيادة الترابط بين العاملين و الادارة العليا و متابعة و ادارة الموارد كافة.
- تقليل معوقات اتخاذ القرار.

4-اهداف تتعلق بزيادة قدرة المنظمة التنافسية محليا و عالميا و هي:

- التوافق مع بقية دول العالم التي تتجه إلى العمل الالكتروني بقوة.
- الحد من الفساد الاداري.
- تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات بمختلف انواعها.
- تحقيق مبدا المساواة بين جمهور المنظمة باتباعها اسلوبا موحدا في تقديم الخدمات مما يؤدي إلى التقليل من الوساطة و المحسوبية.
- تقليل تأثير العلاقات الشخصية على انجاز الاعمال.

المبحث الثالث : البناء الاساسي للإدارة الالكترونية.

ان الحاجة الماسة للإدارة جديدة تستطيع التعامل مع المتغيرات المتجددة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال يدعو الى الاتجاه نحو البحث عن اساليب متطورة في الادارة تمتاز بالديناميكية بعيدا عن السكون، و يتمتع مديريها بمهارات فنية فكرية و تقنية عالية مقرونة بالإبداع و القدرة على تسيير وظائفها . لذاك فقد غدت الادارة الالكترونية من اهم متطلبات هذا العصر المتجدد المتغير فأصبحت ضرورة و ركيزة اساسية له.

المطلب الاول : اسباب و مراحل التحول إلى الادارة الالكترونية.

التحول من الإدارات التقليدية إلى الإدارات الإلكترونية ليس فقط أساسها الحاسبات وشبكة الإنترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الإلكترونية، ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقق مسئوليتها الرئيسية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل.

اولا– أسباب التحول إلي الإدارة الإلكترونية.

إن التحول ليس عملية سهلة بل شاقة تعتمد أساليب علمية وتقنيات تتطلب خبرات وتخصصات رائدة، وتستغرق وقتا في الإعداد والتخطيط ينبغي أن تتيحه القيادات الإدارية العليا بصبر وتوفر للقائمين عليها الإمكانيات المادية والمالية اللازمة وفق المقومات ا لموضعية المقررة في تلك المشروعات تنطلق عملية التحول من الرغبة في بناء أداة إدارية مرنة ورشيقة تقد م خدماتها للراغبين فيها في الوقت والمكان ووفق المواصفات التي يرغبها هؤلاء المستفيدين1.

والأسباب لهذا التحول هي كالتالي:2

1– تطور المنظمات خلال القرن العشرين بشكل متجدد :شمل:

1السالمي مؤيد سعيد، وصالح، عادل حرحوش، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي،ط02، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد، الأردن ، 2006 ، ص3

2النجار فريد، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008 ، ص32 .

- الهياكل التنظيمية الوظائفية.
- الهياكل التنظيمية البيروقراطية.
- الهياكل التنظيمية بالمصفوفات.
- الهياكل التنظيمية المنظومية.

2- أدى الاهتمام بتطبيقات الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات إلى تطبيق:

- قواعد البيانات.
- نظم معلومات القرارات.
- النظم الخبيرة.
- الذكاء الاصطناعي.

ونظرا للتوسع في تطبيقات ICT في المنظمات وبعد تطبيقات الانترنت ، زاد الاهتمام بتحويل جميع الأعمال الورقية إلى إلكترونية.

إضافة إلى كل هذا هناك مجموعة من الأسباب التي تدعو للتحول إلى الإدارة الإلكترونية تتمثل فيما يلي1:

- التطور السريع في أساليب وتقنيات إدارة الأعمال.
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة.
- الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.
- تحسين الخدمات المستمرة.
- تحسين مشاركة الموظفين.
- إعادة تعريف البيئة الاجتماعية.
- ضبط الأداء وفق مواصفات معينة.
- تحسين مستوى الخدمة استخدام الموارد، حيث يمثل التحول إلى التعامل إلكتروني اً عاملا مهما في تحسين مستوى الخدمة للمواطنين وترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء وفق المواصفات الفنية والقانونية والنظم الإدارية المعتمدة.

1عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الالكترونية،ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، ، 2007 ، ص25

ثانيا– مراحل التحول إلى الادارة الالكترونية.

يحتاج التحول الى الادارة الالكتًرونية إلى عدة مراحل كي يتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة ومن تلك المراحل ما يلي1 :

1–قناعة و دعم الإدارة العليا في المؤسسة :ينبغي على المسؤولين في المؤسسة أن يكون لديهم القناعة التامة ولرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية الى الإلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة للتحول الى الادارة الإلكترونية.

2–تدريب و تأهيل الموظفين :الموظف هو العنصر الأساسي للتحول إلى الادارة الإلكترونية ، لذا لابد من تأهيل الموظف كي يتحيزوا الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة، و هذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين أو تأهيلهم .

3–توثيق وتطوير إجراءات العمل :من المعروف أن لكل مؤسسة مجموعة من العمليات الإدارية، أو ما يسمى اجراءات العمل، فبعض تلك الاجراءات غير مدون على ورق، أ وأن بعضها مدون منذ سنوات طويلة و لم يطرأ عليها أي تطوير، لذا لابد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها كي تتوافق مع كثافة العمل، ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية ادارية تؤثر في ستَ العمل.

4–توفير بنية تحتية للإدارة الالكترونية :يقصد بالبنية التحتية الجانب المحسوس في الادارة الالكترونية، من تامين أجهزة الحاسوب، وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة.

5– البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة الكترونيا :ينبغي حفظ المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية الكترًونيا بواسطة الماسحات الضوئية (scanners) وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها.

6–البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشارا :البدء بالعاملات الورقية الأكثر انتشارا في جميع الأقسام و برمجتها إلى معاملات الكتًرونية لتقليل الهدر في استخدام الورق، وعلى سبيل المثال :نموذج طلب إجازة يطبق في جميع الأقسام بدون استثناء، فمن أفضل البدء ببرمجته و تطبيقه.

1علوطي لمين ،" الادارة الالكترونية للموارد البشرية، بحوث اقتصادية عربية"، العدد 42 ، المدية، الجزائر،2008 ،ص144.

المطلب الثاني : وظائف الادارة الالكترونية.

نتيجة للتغير الحاصل في بيئة الاعمال فقد انتقل العمل الاداري مستفيدا من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من الاساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية إلى اساليب الالكترونية في الادارة، حيث تفرض الادارة الالكترونية طبيعة لخصائصها مجموعة من الوظائف التي لم تكن في مقدور الادارة الالكترونية ممارستها، فانتقلت مفاهيم وظائف الادارة من (تخطيط، تنظيم، توجيه، رقابة)إلى (التخطيط الالكتروني، التنظيم الالكتروني، التوجيه الإلكتروني الرقابة الالكترونية).

يتم تطبيق الادارة الالكترونية في التأثير على وظائف الادارة ايجابيا من خلال المجالات التالية:[1]

اولا–التخطيط الالكتروني: قد لا يتضح تأثير الادارة الالكترونية على وظيفة التخطيط من حيث التحديد العام، حيث ان التخطيط التقليدي و التخطيط الالكتروني يهدف كل منها إلى وضع الاهداف و تحديد وسائل تحقيقها، إلا أن التأثيرات الاساسية يمكن ان ترد في ثلاثة مجالات و هي:

- ان التخطيط الالكتروني و هو عملية ديناميكية في اتجاه الاهداف الواسعة و المرنة، و القابلة للتجديد و التوتر المستمر، خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد الاهداف من اجل تنفيذها في سنوات القادمة، و عادة ما يؤثر تغيير الاهداف سلبا على كفاية التخطيط.
- ان فكرة تقسيم العمل الاداري التقليدي بين ادارة التخطيط و القائمين بأعمال التنفيذ، يتم تجاوزها في ظل الادارة الالكترونية، فجميع العاملين يساهموا بالتخطيط الالكتروني مع كل فكرة تنشا في كل موقع، و في كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل، و التخطيط التقليدي في جوهرة التخطيط من اعلى إلى اسفل في حين ان التخطيط الالكتروني هو تخطيط افقي في اطاره العام، و متداول بشكل كبير بين الادارة و العاملين.

1خليفة مصطفى ابو عاشور ،مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية و الاداريين، المجلة الاردنية في العلوم التربوية،مجلد9عدد2،الاردن،2013،ص200.ص201.

ثانيا– التنظيم الالكتروني: لقد انصب جوهر التطور الحقيق في مجال الادارة الالكترونية في وظيفة التنظيم هو الاكثر ارتباطا بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي من اي وظيفة اخرى من وظائف الادارة. و التنظيم هو ترتيب الانشطة بطريقة تسهم في تحقيق الاهداف المحددة للمؤسسة، و هو الذي يعطي للمؤسسة شخصيتها و ميزتها الادارية، و هذا ما يظهر من خلال المكونات الاساسية للتنظيم و التي تتمثل بالهيكل التنظيمي باعتباره الاطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام و الموارد و تجميعها في اقسام و ادارات المؤسسة، و التنسيق بينها لتحقيق اهدافها، اضافة إلى التقسيم الاداري و هو قاعدة تجميع المراكز للمؤسسة و على الادارة و جميع العاملين فيها الالتزام به في التوجيه و انجاز الاعمال حسب المتطلبات الوظيفية لذلك، و سلسلة الاوامر و التي تمثل خط السلطة المستمرة الذي يمتد من المستويات العليا في التنظيم الي المستويات الدنيا في التنظيم، و الرسمية و التي تشير إلى مجموعة من اللوائح و السياسات و القواعد و الاجراءات المكتوبة لاتي توجه العاملين و تحدد طريقة استجابتهم في تأدية اعمالهم، و اخيرا المركزية و اللامركزية حيث تشير المركزية إلى تركيز اتخاذ القرارات في المستويات العليا للتنظيم، اما اللامركزية فهي اعادة توزيع القرارات بشكل يجعلها اكثر اقترابا من المستويات التنظيمية الدنيا.

ثالثا–التنفيذ الالكتروني: تشير عملية التنفيذ الالكتروني إلى ما سيتم تأديته من اعمال و مهمات تم التخطيط لها مسبقا، بالإضافة إلى تنظيم تنفيذها وفقا لأسس عملية محددة و اضحة، و بالتالي فان عملية التنفيذ تؤكد الدقة و الوضوح في تطبيق ما م التخطيط له.

و تجدر الاشارة إلى أن عملية التنفيذ يتم متابعتها بشكل مباشر و فوري، و هذا ما يميز التنفيذ الالكتروني عن الجوانب التقليدية في التنفيذ ضمن الادارة الاعتيادية، فأي خلل في عملية التنفيذ الالكتروني يتم معرفته بصورة مباشرة، و ليس بعد انتهاء عملية التنفيذ، و هذا ما يعطي فرصة افضل و مستوى تطبيق اعلى لعمليات التنفيذ الالكتروني، كما ا، عملية التنفيذ الالكتروني تسهم في توفير البيانات لدى جميع الاطراف المستفيدة و التخلص من النظام البيروقراطي في تنفيذ و انجاز المعاملات، بالإضافة إلى الاستجابة لجميع المستجدات بشكل فوري و مباشر، و هدا ما يحقق مبدا الجودة الشاملة في العمل الاداري، و ذلك من خلال الشفافية و المرونة و السرعة في تقديم الخدمات.

رابع–الرقابة و التقويم الالكتروني: ان من ابرز الخصائص التي تميزت بها الرقابة التقليدية هي انها رقابة موجهة للماضي حيث تأتي بعد التخطيط و التنفيذ، و تمثل الرقابة مقابلة بين التخطيط و التنفيذ، و من ثم تحديد الانحراف، اسبابه و اتخاذ القرارات و الاجراءات التصحيح. و في الرقابة التقليدية لا يكون من الممكن انجاز التصحيح فورا، و يرجع ذلك إلى أن الرقابة تتم في العادة بصفة دورية، كما ان نظام التقارير القائم على جمع البيانات و المعلومات من جهات متعددة، و من ثم جدولتها و تحليلها و كتابة التقرير النهائي الذي يرفع للإدارة العليا. كل ذلك يجعل التاريخ الذي يقدم فيه التقرير متأخرا كثيرا عن التاريخ الذي يتحدث عنه مضمون التقرير . اما الرقابة الالكترونية التي تعتمد على تقنية المعلومات الادارية فإنها اصبحت اكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ اولا بأول و بالوقت الحقيقي، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير.

المطلب الثالث : معوقات و متطلبات الإدارة الالكترونية.

ان اسلوب الادارة الالكترونية يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة الملائمة لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ الاهداف المرجوة، و بالتالي يحقق النجاح و التفوق و إلا سيكون مصيره الفشل و سوف يسبب خسارة في الوقت و الجهد و المالي.

اولا–معوقات تطبيق الادارة الالكترونية:

يجابه تطبيق الادارة الالكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى اخر تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل ادارة، و عموما يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض اغلب برامج الادارة الالكترونية فيما يلي:1

1–المعوقات الادارية: تتجه بعض الدراسات إلى تحديد المعوقات الادارية في التطبيق و ترجمتها غلى الاسباب التالية:

- ضعف التخطيط و التنسيق على مستوى الادارة العليا لبرامج الادارة الالكترونية.

1عبان عبد القادر، تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر–بسكرة،2015–2016،ص79.ص81.

- غياب الرؤية الاستراتيجية بشان استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، بما يحول الدخول نحو منظمات المستقبل الالكترونية.
- المستويات الادارية و التنظيمية و اعتمادها على اساليب تقليدية، و محالة التمسك بمبادئ الادارة التقليدية.
- مقاومة التغيير في المنظمات من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم و مستقبلهم الوظيفي.

2-المعوقات السياسية و القانونية: تشمل هذه المعوقات ما يلي:

- غياب الارادة السياسية الفاعلة و الداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول الادارات الإلكترونية و تقديم الدعم السياسي اللازم لا قناع الجهات الادارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة و مواكبة العصر الرقمي.
- غياب هيئات على مستويات عليا في الاجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي و تنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الالكتروني، لاتخاذ القرارات اللازمة ارفع مؤشر الجاهزية الالكترونية و ترقيته.
- عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق اطر قانونية تحدد شروط التعامل الالكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق و تخريب برامج الادارة الالكترونية و تحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.

3-المعوقات المالية و التقنية: حيث تتمحور حول:

- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الالكترونية و هو ما يحد من تقدم مشاريع التحول.
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تكوينية و الاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.
- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت نتيجة لارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الافراد.
- معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

4-معوقات بشرية: و يمكن تحديها في الاتي:

- الامنية الالكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية و صعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- غياب الدورات التكوينية و رسكلة موظفي الادارة في ظل التحول للإدارة الالكترونية.
- الفقر و انخفاض الدخل الفردي ادى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الادارة الالكترونية.
- قلة عدد الموظفين الملمين بالمهارات الاساسية لاستخدام الحاسب الالي و شبكة الانترنت.

5-المهددات الامنية : تتمثل هذه المهددات في الاتي:

- التخوف من التقنية و عدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية، خوفا عما يمكن ات تؤديه من مساس و تهديد لعنصري الامن و الخصوصية في الخدمات العمومية، و الجدير بالذكر ان تحقيق الامن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر اساسية و هي:
- العنصر المادي: من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.
- العنصر التقني: باستخدام التقنيات الحديثة في دعم و حماية امن المعلومات.
- العنصر البشري: بالعمل على تنمية مهارات و رفع قدرات و خبرات العاملين في هذا المجال.

ثانيا–متطلبات تطبيق الإدارة لإلكترونية.

يقتضي التحول نحو تطبيق الإدارة لإلكترونية متطلبات عديدة نذكر من أهمها[1]:

1- المتطلبات الإدارية والأمنية:

تنحصر المتطلبات الإدارية والأمنية في الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:

- .وضع استراتيجيات وخطط التأسيس :والتي يمكن أن تشمل إدارة، أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الحوكمة لإلكترونية، وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري، مع مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب،
- توفير البنية التحتية للإدارة لإلكترونية :إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات مما يتوافق مع بنية التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة وحاسبات آلية، ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات.

[1] احمد بري، تطبيقات الإدارة لإلكترونية في العمليات المنظومة، دار المعارف الإسكندرية،مصر، 2002 ، ص.322..

- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق التحول التدريجي :بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية ومختلف الوظائف الحكومية بما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الالكترونية مثل (إلغاء الإدارات، واستحداث إدارات جديدة تساير التطور التكنولوجي)
- متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة :وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني، ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنية المعلومات.
- وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية(قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الالكتروني وأثناء تطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، ويعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الالكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الالكترونية.

2-متطلبات السياسية:

حيث تترجمها وجود إدارة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الالكتروني، ومساندة لمشاريع الإدارة الالكترونية، عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برنامج التحول الالكتروني والإدارة الالكترونية.

بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محدودة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ وفق النقاط التالية:

- اعتماد قناة موحدة لخدمة العملاء، بالتعاون مع إدارة الخدمات الالكترونية، من اجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية.
- تبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية اعتمادا على أحدث التقنيات.
- ابتكار خدمات حكومية حديثة وربط بيئات العمل في الدوائر الحكومية، لتحقيق التكامل الذي يمهد الطريق لمبدأ حكومة بلا أوراق وبدون طابور.
- تحديث الإجراءات الحكومية ووضع مقاييس متقدمة. توعية المجتمع بجدوى التحول الالكتروني، وضمان الحد الأدنى من المعرفة بكيفية استخدام الادوات التي تمكنهم من الحصول على خدماتهم من الدوائر الحكومية.

3-المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:

إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة و مستوعبة لضرورة التحول للإدارة الالكترونية ، و على دراية كافية لمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية و الاستعانة بوسائل الإعلام و جمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات و الندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية ، و برمجة حصص تدريبية على استخدام الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية ، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الالكترونية ، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و إيجاد مصادر تمويل ، و تمتاز بالديمومة على مستوى المركزي و المحلي.

4-متطلبات البنية التحتية للاتصالات:

ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة وأكشاك إلكترونية في الأماكن العمومية، والهواتف والفاكسات، وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة، وتختلف متطلبات الادارة الإلكترونية بين مبادرة الإلكترونية أ وخرى، وهذا حسب برنامج التحول الالكتروني، وتبعا لحجم المشروع الذي يستهدف ... الكلية أو الجزئية لوظائف وأنشطة المنظمات الإدارية. .

خلاصة الفصل

مما سبق يمكننا استنتاج ان الادارة الالكترونية تفرض واقعا مغايرا تمارس فيه عملها، حيث تكسر العزلة التي تدور داخلها ممارسات الادارة التقليدية و معاملاتها، تعد الادارة الإلكترونية اسلوب حضاري متطور في ادارة المؤسسات ترتكز على استخدام التقنية كوسيلة لتحقيق الاهداف الادارية.

و من المؤكد ان الادارة الالكترونية هي نتاجا لثورة المعلومات و الاتصالات و التقنيات الحديثة، و اصبحت تمثل الاتجاه الجديد في الادارة المعاصرة، حيث يسود عالم اليوم حركة نشطة لاستثمار كل التقنيات الحديثة لتطوير اعمال المنظمات المدنية و تحويلها إلى منظمات الكترونية تستخدم الشبكة العنكبوتية و التطبيقات المتطورة للحاسبات الالية في انجاز جميع اعمالها و معاملاتها الادارية من تخطيط و تنظيم و توجيه و رقابة و انجاز كل وظائفها، من تسويق و انتاج و تمويل و اعمال مكتبية بسرعة و بدقة فائقة.

تعد الادارة الإلكترونية من ابرز التطبيقات الادارية التي اخذت تشغل حيزا واسعا من حاضر العمليات الادارية و مستقبلها، و لكن تطبيقها يتطلب وعيا و ادراكا لطبيعة التحول و ضرورته.

تمهيد:

رأينا في الدراسة النظرية كيف يمكن استغلال تكنولوجيا الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين من خدمات المكتبية، وسنحاول في الجانب التطبيقي دراسة حالة واقع الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية والدور الذي الحقته بخدماتها المقدمة، حيث أخذنا مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير لجامعة المدية كميدان لإجراء هذه الدراسة.

وعلى هذا الأساس، يحمل هذا الفصل في طياته العديد من النقاط بدءا بتطرقه في المبحث الأول منه إلى تقديم عام حول مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير لجامعة المدية، ومن ثم تطرقه إلى طريقة الدراسة وأدوات الدراسة المستخدمة في المبحث الثاني. ووصولا بعد ذلك إلى المبحث الثالث منه والذي يتضمن عرض وتحليل نتائج الاستبيان لغرض التحقق من النتائج.

المبحث الأول : تقديم عام حول مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير و خدماتها.

إن المكتبة الجامعية مرآة صادقة تعكس صورة الجامعة ومستوى تقدمها وتطورها ومدى تحقيقها لمتطلبات البحث العلمي، فهي تمثل نظام معلومات غرضه الأساسي تزويد المستفيدين بنوعية جيدة من المعلومات وفقا لتخصصاتهم ومتطلباتهم من خلال إثراء وتجديد الموارد المكتبية واستعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة، وفي هذا الإطار تسعى مكتبة الدكتور يحي فارس بجامعة المدية إلى تسخير كل الموارد المادية والبشرية لتحقيق أهداف المكتبة والجامعة وتقديم خدمات في مستوى تطلعات الطالب والأستاذ.

المطلب الأول : التعريف بجامعة المدية.

يقوم أي بحث علمي على مجموعة من الخطوات والقواعد العامة التي تتلاءم مع طبيعة هذا البحث ، والتي تمنح الباحث إمكانية القيام بالتحليل العلمي والموضوعي للمعطيات التي تم جمعها من ميدان البحث ، وبالتالي سنتطرق إلى لمحة تاريخية عن الجامعة ، وكذلك المعاهد والتخصصات الموجودة بها.

اولا-نبذة تاريخية

رأى التعليم العالي في المدية النور خلال السنة الجامعية 1988-1989، بموجب المرسوم 48-89 المؤرخ في 04 نوفمبر 1989، بالهياكل الإدارية التي احتضنت المعهد الوطني للتعليم العالي في مجال الالكتروتقني، في الوقت الذي كان فيه هذا المعهد تابعا لمتوسطة الفارابي، وكان بهدف توفير تعليم عالي في التخصصات التالية:

- جذع مشترك تكنولوجيا.
- تكوين قصير المدى في الإلكتروتقني.

ثانيا–معاهد و تخصصات الجامعة

في شهر جويلية من عام 2000، تمت ترقية المعهد الوطني للتعليم العالي إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 198-2000 المؤرخ في 23 ربيع الثاني 1421الموافق 25 جويلية 2000. وشمل المركز أربعة معاهد:

- معهد العلوم والتكنولوجيا.
- معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- معهد العلوم القانونية والإدارية.
- معهد الآداب واللغات.

بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-11 المؤرخ في 7 محرم 1430 الموافق 4 جانفي 2009 المتضمن إنشاء جامعة المدية، حدد عدد الكليات التي تتكون منها جامعة المدية واختصاصاتها كما يلي:

- كلية العلوم والتكنولوجيا
- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
- كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية
- كلية الحقوق

وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 13-403 المؤرخ في 27 محرم 1435 الموافق 1 ديسمبر 2013 المعدل والمتمم للمرسوم رقم 09-11 المؤرخ في 7 محرم 1430 الموفق 4 جانفي 2009، تم تحديد عدد الكليات المكونة لجامعة المدية واختصاصاتها كما يلي:

- كلية الآداب واللغات،
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،
- كلية العلوم والتكنولوجيا،
- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،

- كلية الحقوق .

وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 16-74 المؤرخ في 13 جمادى الأولى 1437 الموافق 22 فيفري 2016 المعدل والمتمم للمرسوم رقم 09-11 المؤرخ في 7 محرم 1430 الموفق 4 جانفي 2009، تم تحديد عدد الكليات المكونة لجامعة المدية واختصاصاتها كما يلي:

- كلية الآداب واللغات،
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،
- كلية العلوم والتكنولوجيا،
- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،
- كلية الحقوق والعلوم السياسية،
- كلية العلوم.

المطلب الثاني :التعريف بكلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير.

إن معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير والذي تحول إلى كلية، هو بالوقت الحالي يتضمن كل الجذوع المشتركة للمدى الطويل والموجودة في الجامعات الكبرى. وسنتناول في هذا المطلب لمحة تاريخية عن الكلية ، وكذلك التخصصات المعتمدة في الكلية منذ نشأتها بالإضافة إلى الهيكل التنظيمي لها .

اولا-نبذة تاريخية عن الكلية .

تم اعتماد كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-11 المؤرخ في 7 محرم عام 1430 الموافق 04 يناير سنة 2009 المتضمن إنشاء جامعة المدية، وقبل هذا كان معهد علوم التسيير الذي انشأ بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 02-198 المؤرخ في : 25 جويلية 2000 والمتضمن إنشاء المركز الجامعي بالمدية. وقبله كانت شعبة علوم التسيير مجرد دائرة من مجموعة الدوائر الموجودة بالمعهد الوطني للإلكتروتقني بالمدية، حيث تم فتح هذه الشعبة مع شعبة الإعلام الآلي للتسيير مدى قصير خلال السنة الجامعية 1998-1999، ثم تم بعد ذلك مع

بداية السنة الجامعية الموالية فتح جذع مشترك علوم تجارية. وخلال السنة الجامعية 2002-2003 تم فتح أيضا جذع مشترك علوم اقتصادية.

فمعهد علوم التسيير (سابقا) والذي تم تعديل تسميته من قبل الوزارة الوصية بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 06-277 المؤرخ في 21 رجب 1427 الموافق ل16 أوت 2006 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 02-198 المذكور أعلاه ليسمى **معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير**. والذي تحول حاليا إلى **كلية** بالمسمى أعلاه هي بالوقت الحالي يتضمن كل الجذوع المشتركة للمدى الطويل والموجودة في الجامعات الكبرى الإضافة إلى تخصص إعلام آلي للتسيير مدى قصير والذي تنقضي اخر دفعة به مع نهاية السنة الجامعية 2010-2011 بالإضافة إلى نظام" ل. م. د". والذي جري تعميمه مع بداية السنة الجامعية 2010-2011 وهو تأريخ التوقف عن النظام الكلاسيكي.

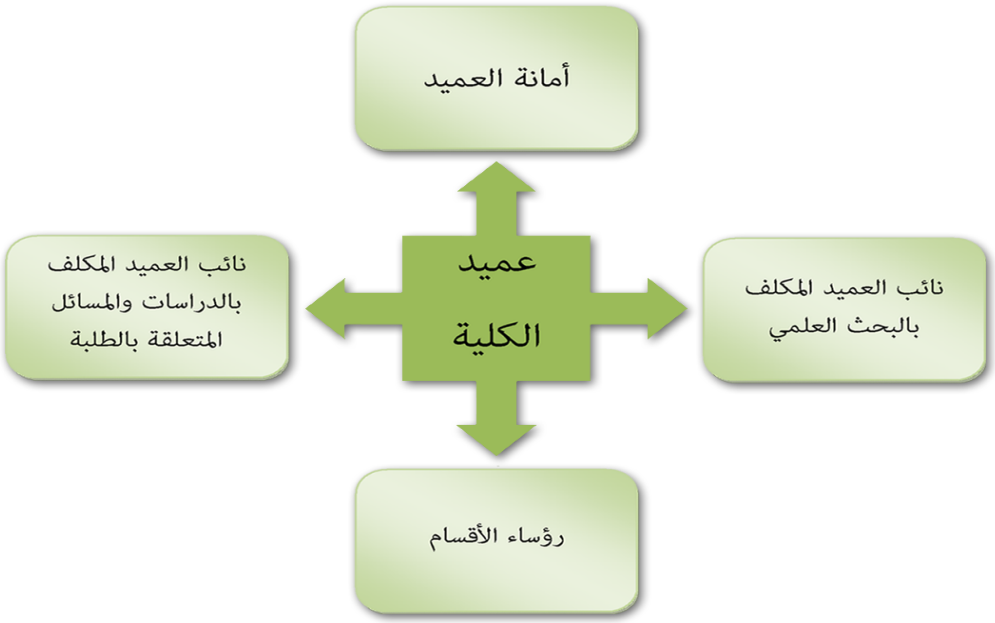
إن هذا التطور الذي عرفته كليتنا من حيث التوسع في فتح التخصصات وتوفير نفس الفرص المتاحة للملتحقين بها في إمكانية الاختيار بين مختلف الشعب جعل في المقابل وتيرة نمو عدد الطلبة تزيد بوتيرة متسارعة و هذا التطور في عدد الطلبة سايره في المقابل تطور في كم ونوع المأطرين وإذا ما تفحصنا الفروع الموجودة بالكلية والتخصصات التي تتضمنها الدفعات المتخرجة وحجم ونوع التأطير بالإضافة إلى الهياكل المتوفرة والأفاق التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها نكون بذلك قد قدمنا بانوراما الكلية.

ثانيا–الهيل التنظيمي للكلية و تخصصاتها.

1–الهيكل التنظيمي

يعتبر الهيكل التنظيمي الإطار أو البناء الذي يصور لنا الوحدات والمصالح ,الأقسام أو الفروع المكونة للمؤسسة , ولا شك أن لصاح هذه الأخيرة لا يتحقق إلا من خلال اختيار الهيكل التنظيمي الذي يتوافق مع أنشطتها وأهدافها بدقة.

شكل رقم (03-01) يمثل الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير



المصدر: http://ar. Wiki pedia.org/ Wiki/

2-تخصصات الكلية

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، والذي تحول حاليا إلى**كلية** بالمسمى أعلاه هي بالوقت الحالي يتضمن كل الجذوع المشتركة للمدى الطويل والموجودة في الجامعات الكبرى الإضافة إلى تخصص إعلام آلي للتسيير مدى قصير ونظام" ل. م. د".

إن هذا التطور الذي عرفته كليتنا من حيث التوسع في فتح التخصصات وتوفير نفس الفرص المتاحة للملتحقين بها في إمكانية الاختيار بين مختلف الشعب جعل في المقابل وتيرة نمو عدد الطلبة تزيد بوتيرة متسارعة و هذا التطور في عدد الطلبة سايره في المقابل تطور في كم ونوع المأطيرين وإذا ما تفحصنا الفروع الموجودة بالكلية والتخصصات التي تتضمنها الدفعات المتخرجة وحجم ونوع التأطير بالإضافة إلى الهياكل المتوفرة والأفاق التي تسعى إدارة إلى تحقيقها نكون بذلك قد قدمنا بانوراما الكلية .

1-التكوين طويل المدى :يتضمن ثلاثة جذوع مشتركة تدوم بها الدراسة لمدة أربع سنوات منها سنتان بالجذع المشترك وسنتان بالتخصص تختتم بمذكرة التخرج ليتحصل بعدها الطالب على شهادة ليسانس في أحد التخصصات المرتبطة بالجذع المشترك وهي على النحو التالي:

1-1-جذع مشترك علوم التسيير: تم فتح هذه الشعبة خلال السنة الجامعية**1998-1999**وهي تظم تخصصين هما:تخصص **العلوم المالية** وتخصص: **إدارة**الأعمال.

1-2-جذع المشترك علوم تجارية : تم فتح هذه الشعبة مع اعتماد المعهد قانونا خلال السنة الجامعية**2000-2001**وهي كذلك تظم تخصصين تم فتهما بناء علي رغبة الطلبة هما: **التسويق والمحاسبة**.وكذا تخصص مالية بداية من السنة الجامعية 2009-2010.

1-3-جذع مشترك علوم اقتصادية : حتى تتعدد فرص الاختيار لحاملي شهادة البكالوريا الجدد وتتاح لهم نفس ما هو متوفر لزملائهم في المدن الجامعية الكبرى تم خلال السنة الجامعية 2002-2003 فتح هذه الشعبة ويوجد حاليا تخصص واحد بهذه الشعبة هو تخصص:**نقود مالية وبنوك**.

2-التكوين قصير المدى :يتوافر بالمعهد ومنذ وضع اللبنات الأولى للسعي لتوسيع تخصصات معهد الالكتروتقني إلى شعب أخرىأي معبداية السنة الجامعية**1998-1999**تخصص: **إعلام آلي للتسيير**مدىقصيروقد تخرجت منه العديد من الدفعات ويستفيد ما نسبته**10**%من الطلبة الأوائل من إتمام الدراسة في المدى الطويل في تخصص:**إدارة الأعمال** .

3-نظام- ل م د – L M D : يشرع المعهدبداية من السنة الجامعية**2009-2008**في تطبيق نظام"ل.م.د"في تخصصين الأول أكاديمي بعنوان:**المالية والمحاسبة**والثاني مهني بعنوان:**مقاولاتية**

وقد قدمت الإدارة أربعة مشاريع جديدة للسنة الجامعية 2009-2010 وتمت الموافقة على ثلاثة منها هي :

أ-الإدارة وتسيير المؤسسة ... أكاديمي

ب-الإدارة الإقليمية والحضرية ... أكاديمي

ج-تسيير المؤسسات الفندقية والسياحية ... مهني

4-الدراسات العليا: بادرت إدارة المعهد مع بداية السنة الجامعية**2006-2007**إلى فتح الدراسات العليا بالمعهد في تخصصين الأول بعنوان:**المالية والمحاسبة** والثاني بعنوان :**إدارة الإعمال والتسويق**غير انه في السنة الجامعية الموالية اقتصر فتح الدراسات العليا على فرع المالية والمحاسبة وقد اقتصر فتح الدراسات العليا في السنة الجامعية 2008-2009على فرع إدارة الأعمال والتسويق وتم إدراج تخصصات جديدة مع السنة الجامعية 2009-2010.

5-التأطـــــير : سايرت وتيرة نمو وتوسع تخصـــصات المعـــهد مع تزايد عـــدد الطلبـــة تطـــور عدد المؤطـــرين به كما ونوعا وتغطـــى حاليا بأكثر من**90%** من قبل أســـاتذة محاضريـــن أو مكلفين بالدروس .ورغم العدد المتنامي سنويا فإنه مازال يتم الاعتماد على نسبة وان كانت تتناقص سنويا من الأساتذة المؤقتين.

وتقدم الإدارة الكلية كل التسهيلات لتوظيف حاملي شهادة الماجستير والدكتوراه في التخصصات ذات الأولوية كالرياضيات والإعلام والانجليزية .

6-الهياكل : يتوافر بجامعة المدية وبالكلية على وجه التحديد قاعات ومدرجات في غاية الجودة وخصوصا نوعية التجهيزات الملحقة بالقاعات والمدرجات ومع بداية السنة الجامعية**2005/04**استفاد المركز الجامعي ومعهد علوم التسيير سابقا على وجه التحديد من الانتقال إلى المجمع المسرحي سابقا والذي يتوفر على**3000**منصب بيداغوجي به قاعة للمحاضرات تتسع لما يقارب 1000 مقعد .

7-المكتبة: يستفيد طلبة الكلية من خدمات المكتبة المركزية ومكتبة الكلية التي تحتوي على أحدث الكتب ويتم البحث الببليوغرافي بها باستعمال أجـــهـــزة الإعـــــلام الآلي. أمـــا الطـــلبـــة الـــذيـــن هـــم عـــلى وشـــك التخـــرج فيســـتفيـــدون مـــن خـــدمـــات الإنترنـــت من خلال توافر أزيد من 70 جهاز حاسوب مخصص لذلك

المطالب الثالث :التعريف بمكتبة الكلية

تعد المكتبة إحدى المكونات الأساسية في المرحلة الجامعية، والتي تسعى إلى خدمة الأستاذ والطالب على وجه الخصوص وبقية المستفيدين من الفئات الأخرى بشكل عام. وتتوفر مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الدكتور يحي فارس بالمدية على رصيد متنوع من مصادر المعلومات (كتب، دوريات، رسائل، أقراص) لخدمة الأغراض التدريسية والبحث العلمي من خلال ما تقتنيه من مصادر معلومات ذات علاقة بالتخصصات التي تدرس في الكلية، غايتها توصيل المعلومات وتنمية المعارف.





اولا- تقديم المكتبة

منذ أن اقتحمت تكنولوجيا المعلومات والحواسب ميادين المكتبات والتوثيق مع بداية النصف الثاني من القرن العشرين, باتت هذه الأخيرة لا تستطيع الاستغناء عنها بل أصبحت تشكل جزءا لا يتجزأ في مفهومها، حتى أصبحت الإشكالية ليست في استعمالها، بل في كيفية اقتنائها والتحكم فيها، ومن هذا المنطلق و على غرار باقي البلدان، أولت الجزائر اهتماما كبيرا بهذا الموضوع, وفتحت أسواقها الداخلية لهذه التكنولوجيا مما أدى إلى انتشارها، بشكل ملحوظ، وتعتبر المكتبات ومراكز المعلومات من بين المؤسسات التي أولت اهتماما بالغا لهذه التكنولوجيات.

يدير المكتبة مسؤول يشرف على كافة العمليات والخدمات المكتبية، تتلخص فيما يلي:

1. الإشراف على الأداء المكتبي.
2. تسهيل عملية الوصول إلى المعلومة عن طريق الفهارس .
3. اقتراح برامج اقتناء المؤلفات و التوثيق الجامعي.
4. تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحدث الطرق للمعالجة و الترتيب.

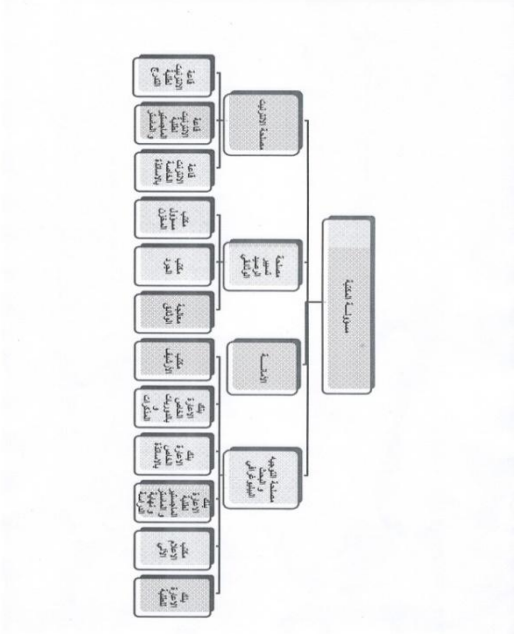
5. صيانة الرصيد الوثائقي و التحيين المستمر لعملية الجرد.
6. وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطلبة والأساتذة.
7. مساعدة الأساتذة و الطلبة في بحوثهم الببليوغرافية .
8. تنمية الميول القرائية لدى الطلبة.
9. المساهمة الفعالة في انشغالات الطلبة و بحوثهم العلمية.
10. السهر على السير الحسن و متابعة الموظفين الموجودين تحت مسؤوليته.
11. تدريب العاملين في حقل المكتبات من غير المتخصصين في أعمال المكتبات.
12. تهيئة الجو المناسب للمطالعة.
13. مواكبة التطور التكنولوجي المستخدم في مجال المكتبات

ثانيا–الهيكل الوظيفي و الإداري لمكتبة الكلية و خدماتها

1-الهيكل التنظيمي :تضـــــــــــم مكتبـــــــــة الكليـــــة المصالح التالية:

شكل رقم (03-02) يمثل الهيكل التنظيمي للمكتبة

.



المصدر :وثائق مقدمة من طرف المكتبة.

1-1- مصلحـــة تسيير الرصيد الوثائقي:

- ضمان عمليات الفهرسة بكل أنواعها
- إدخال البطاقات الفهرسة آليا
- المسح الضوئي لغلاف وفهرس محتويات الوثيقـــــة.
- ضمان عرض الأرصدة و تيسير الوصول إليها
- تقديم التقرير السنوي خاص بقسم المعالجة.
- التنسيق مع مصلحة الاقتناءات.
- الحرص على تطبيق معايير وأدوات الفهرسة المتفق عليها طبقا للفهارس المشتركة التي أنظمت إليها المكتبة.
- المساهمة في إنشاء الفهارس المشتركة بمختلف أنواعهـــا.

1-2) مصلحة التوجيه و البحث الببليوغرافي:

- تتوفر المصلحة على 20 جهاز حاسوب خاص بالبحث الببليوغرافي.
- تسيير عملية تألية الفهارس العامة للمكتبة عن طريق الفهرسة الإسترجاعية وفق نظام تسيير المكتبات «SYNGEB»
- ضمان البحث البيليوغرافي للباحثين.
- متابعة عملية الإعارة بقسميها الداخلية والخارجية.
- استقبال الطلبة الجدد وكذا الأساتذة و توجيههم و إرشادهم لمختلف أقسام المكتبة.
- تدريب المستفيدين على استخدام أدوات المكتبة الإرشادية.

1-3) مصلحة الإعلام الآلي للمكتبة:

- تنظيم و تسيير حظيرة الإعلام الآلي للمكتبة.
- ضمان السير الحسن لشبكة الإعلام الآلي.
- ضمان تنظيم و تسيير قواعد البيانات.

- تسيير قاعات الانترنت والتي تحتوي على93 جهـــــاز حاســـــوب مقسمة كالآتي:
- قاعة خاصة بالأساتذة تحتوي على 17 حاسوب.
- قاعة خاصة بطلبة ما بعد التدرج و الماستر تحتوي على 25 حاسوب.
- قاعة خاصة بطلبة التدرج تحتوي على 51 حاسوب.

2-خدمات المكتبة :

تتمثل خدمات المكتبة في كافة التسهيلات التي تقدمها من أجل استخدام مصادرها ومقتنياتها أحسن استخدام من خلال توظيف جميع مواردها لوصول الباحث للمعلومات التي تلبي احتياجاته وتتضح فيما يلي :

2-1-خدمات البحث الببليوغرافي: تقدم المكتبة خدمات البحث عن طريق الفهارس المطبوعة ويتم البحث فيها يدويا حسب الموضوع، وعن طريق البحث في قاعدة البيانات الموجودة في الحاسوب بواسطة برنامج (finder) حسب العنوان أو المؤلف، أو بواسطة الكلمات الدالة عن موضوع الكتاب .

2-2-خدمات الإعارة :

تقدم مكتبة الكلية خدماتها خلال جميع ايام الأسبوع ما عدا يوم الجمعة. من الساعة الثامنة صباحاً الى الساعة الرابعة و النصف مساءاً .

و كذلك يمكن التواصل بالمكتبة عن طريق البريد الالكتروني:-biblio-secg@univ-medea.dz او عن طريق الهاتف : رقم الهاتف: 025.78.55.92

2-2-1-الإعارة الداخلية

هذا النوع من الإعارة خاص فقط بالوثائق المرجعية كالقواميس والموسوعات والكتب ذات النسخ الواحدة والنادرة والإطلاع على الجريدة الرسمية ومختلف الدوريات المتوفرة .

2-2-2- الإعارة الخارجية:

هي الإعارة التي يستطيع الباحث فيها إخراج الكتب والرسائل الجامعية ليطلع عليها خارج المكتبة لفترة زمنية محددة وفق شروط وضوابط الإعارة المقررة في النظام الداخلي للمكتبة .

3- خدمة التوجيه القارئ الذي يواجه صعوبات في البحث عن المعلومات يمكنه التوجه الى المصالح المكتبية لتوجيهه وإرشاده .

ثالثا-إحصائيات المكتبة للإمكانيات المادية و البشرية و الوثائقية.

1-الإمكانيات المادية:

تتسع المكتبة لـــ 900 مقعد، حيث تتوفر على :

- قاعة مطالعة للأساتذة.
- قاعة مطالعة لطلبة ما بعد التدرج.
- قاعة مطالعة لطلبـــة الماستر.
- خمسة (05) قاعات بالنسبة للطلبة.

إضافـــة إلى ثلاث مخـــازن للكتب وثلاث فضاءات للإعارة و ثلاث قاعات للأنترنيت.

2-- الإمكانيات البشرية:

تعمل المكتبة بفريق مكون من 11 مستخدمًا يتوزعون حسب الاختصاصات، حيث أكثرهم من حملة شهادة في علم المكتبات ، ويتوزعون بين فنيين وإداريين ومتخصصين و مستخدمين كالآتي:

جدول رقم (3-01) يمثل قائمة الموظفين بمكتبة الكلية.

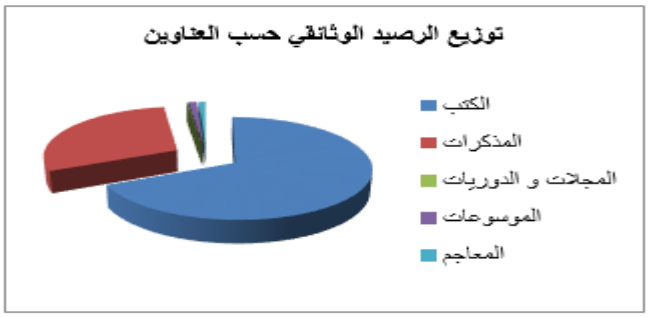
الرقم	الرتبة	المصلحة او المكتب	التعداد
.1	ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الاول	مسؤولة المكتبة	01
.2	ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الاول	تسيير الرصيد الوثائقي	02
.3	مساعد بالمكتبات الجامعية		
.4	مساعد بالمكتبات الجامعية	التوجيه و البحث البيبليوغرافي	02
.5	مساعد بالمكتبات الجامعية		
.6	مساعد بالمكتبات الجامعية	التوجيه و البحث البيبليوغرافي (بنك الاعارة للأساتذة و المذكرات)	01
.7	عون تقني بالمكتبات الجامعية	التوجيه و البحث البيبليوغرافي (بنك الاعارة الخاص بالماستر و الدكتوراه)	01
.8	مهندس تطبيقي في الاعلام الالي	الاعلام الالي	01
.9	معاون تقني في الاعلام الالي	قاعة الانترنت للطلبة ما بعد التدرج و الماستر	01
.10	معاون تقني في الاعلام الالي	قاعة الانترنت للطلبة	01
.11	ملحق ادارة	قاعة الانترنت للأساتذة	01

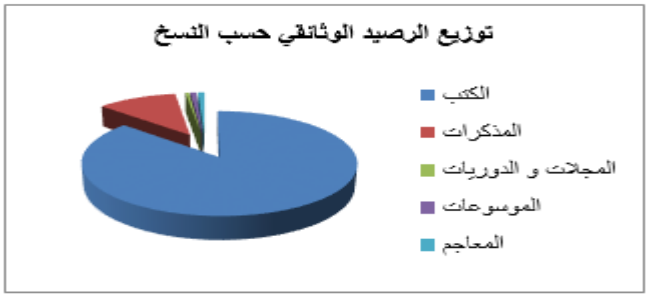
المصدر :وثائق مقدمة من طرف المكتبة.

3-الامكانيات الوثائقية:

جدول رقم (3-02) يمثل الرصيد الوثائقي لمكتبة الكلية.

	عدد العناوين				عدد النسخ			
	العربية	الفرنسية	الانجليزية	المجموع	العربية	الفرنسية	الانجليزية	المجموع
الكتب	6852	2099	33	8984	37544	5620	58	43222
المذكرات	4661	114	//	4775	6272	114	//	6386
المجلات و الدوريات	135	141	//	276	517	218	//	735
الموسوعات	95	38	//	133	328	76	//	404
المعاجم	59	43	//	102	268	148	//	416





المصدر :وثائق مقدمة من طرف المكتبة.

المبحث الثاني :منهجية الدراسة

إن موضوع الدراسة لم يقتصر على المسائل النظرية فقط، بل تم تناول المسائل العلمية والتي ترتبط ارتباطا وثيقا بالجانب النظري، إذ تعد الدراسة الميدانية جانبا مهما في القيام بأي دراسة، يمكن من خلالها التوصل إلى اقتراحات وحلول للمشكلة المطروحة، وللقيام بهذه الدراسة ينبغي الاعتماد على مجموعة من لإجراءات المنهجية، التي تحدد الأبعاد المختلفة المتعلقة بالبحث، وتتمثل هذه الإجراءات في تحديد المنهج المعتمد وأدوات جمع البيانات الميدانية، ومن ثم تحليل النتائج المتوصل إليها.

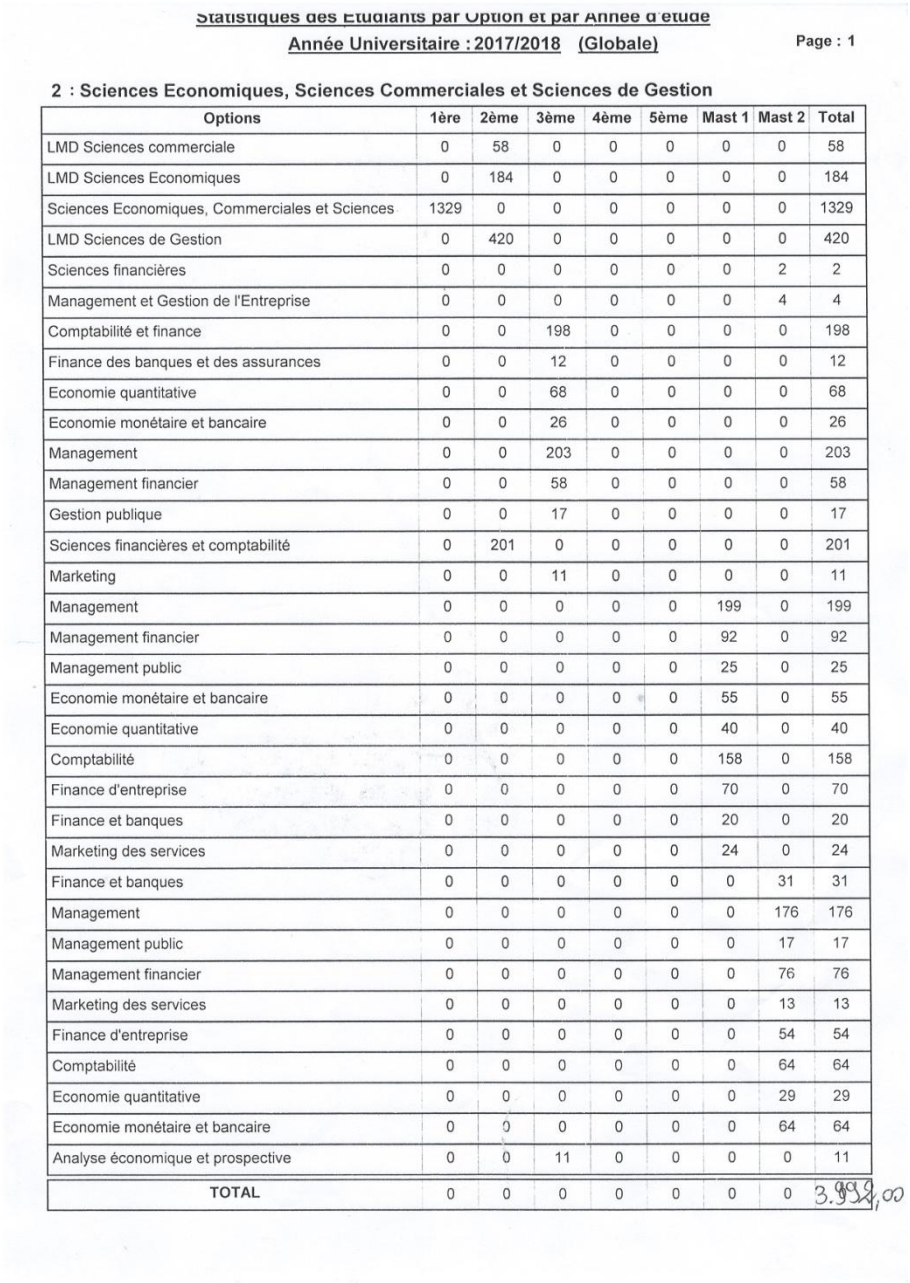
المطلب الأول :مجتمع وعينة الدراسة

إن طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها، وهي التعرف على مدى اهمية الادارة الالكترونية في تحسين جودة خدمات مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المدية من وجهة نظر الطلبة و الأساتذة، سيتم استخدام المنهج التحليلي، الذي يمكن من جمع البيانات والحقائق وتحليلها تحليلا دقيقا، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره، كما سيتم الاستعانة ببعض الأساليب الإحصائية في عملية عرض وتحليل البيانات.

1-مجتمع الدراسة:

إن مجتمع الدراسة يتكون من طلبة و أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بمختلف درجاتهم العلمية، والذين بلغ عددهم123 أستاذ خلال السنة الجامعية 2017/2018 بالإضافة الى عدد الطلبة قدر ب 3 992.00 طالب. و لكبر عدد عينة الدراسة سنقوم بحصر الدراسة على فئة معينة و هم طلبة الماستر تخصص ادارة و تسيير مؤسسة الاكثر رواد المكتبة، و الذي بلغ عددهم ب176 طالب.

جدول رقم (3-3) يمثل التعداد الكلي للطلبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة المدية.



Statistiques des Etudiants par Option et par Année d'etude

Année Universitaire : 2017/2018 (Globale)

Page : 1

2 : Sciences Economiques, Sciences Commerciales et Sciences de Gestion

Options	1ère	2ème	3ème	4ème	5ème	Mast 1	Mast 2	Total
LMD Sciences commerciale	0	58	0	0	0	0	0	58
LMD Sciences Economiques	0	184	0	0	0	0	0	184
Sciences Economiques, Commerciales et Sciences	1329	0	0	0	0	0	0	1329
LMD Sciences de Gestion	0	420	0	0	0	0	0	420
Sciences financières	0	0	0	0	0	0	2	2
Management et Gestion de l'Entreprise	0	0	0	0	0	0	4	4
Comptabilité et finance	0	0	198	0	0	0	0	198
Finance des banques et des assurances	0	0	12	0	0	0	0	12
Economie quantitative	0	0	68	0	0	0	0	68
Economie monétaire et bancaire	0	0	26	0	0	0	0	26
Management	0	0	203	0	0	0	0	203
Management financier	0	0	58	0	0	0	0	58
Gestion publique	0	0	17	0	0	0	0	17
Sciences financières et comptabilité	0	201	0	0	0	0	0	201
Marketing	0	0	11	0	0	0	0	11
Management	0	0	0	0	0	199	0	199
Management financier	0	0	0	0	0	92	0	92
Management public	0	0	0	0	0	25	0	25
Economie monétaire et bancaire	0	0	0	0	0	55	0	55
Economie quantitative	0	0	0	0	0	40	0	40
Comptabilité	0	0	0	0	0	158	0	158
Finance d'entreprise	0	0	0	0	0	70	0	70
Finance et banques	0	0	0	0	0	20	0	20
Marketing des services	0	0	0	0	0	24	0	24
Finance et banques	0	0	0	0	0	0	31	31
Management	0	0	0	0	0	0	176	176
Management public	0	0	0	0	0	0	17	17
Management financier	0	0	0	0	0	0	76	76
Marketing des services	0	0	0	0	0	0	13	13
Finance d'entreprise	0	0	0	0	0	0	54	54
Comptabilité	0	0	0	0	0	0	64	64
Economie quantitative	0	0	0	0	0	0	29	29
Economie monétaire et bancaire	0	0	0	0	0	0	64	64
Analyse économique et prospective	0	0	11	0	0	0	0	11
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	3.952,00

المصدر :وثائق مقدمة من طرف الكلية.

وقد اعتمدنا على الطريقة الاحتمالية لاختيار عينة عشوائية طبقية، تضمنت **%**30 من مجموع طلبة الماستر تخصص ادارة و تسيير مؤسسة وبالتالي تم الحصول على 53 طالب للعينة التي سيتم دراستها اذ تم توزيع 53 استمارة و تم استرجاعها بالكامل.

وعليه فقد تم التعامل مع الاستمارات المسترجعة ، أما فيما يخص اختيار المفردات من الكلية فقد اعتمدنا على الصدفة ومن هنا انتهى الأمر بنا إلى الحصول على العينة النهائية.

الجدول رقم (3- 4) يوضح الاستبيانات الموزعة و المستردة

البيان	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المستردة	الاستبانات القابلة للتحليل
العدد	53	53	53
النسبة	%100	100%	100%

المصدر :من إعداد الطالب اعتمادا على الاستبيانات المسترجعة.

2-وصف عينة الدراسة:

إن البيانات المتعلقة بالخصائص الفردية (الشخصية)كالجنس والسن ذات مدلولات مهمة، لأنها تساعد إذا ما وظفت بشكل جيد على إعطاء البعد التحليلي المعمق للمعطيات الكمية، وذلك من خلال ربط المتغيرات مع بعضها البعض في تكوين جداول مركبة.

المطلب الثاني :الأدوات والأساليب الإحصائية للدراسة وحدودها

اولا- أدوات الدراسة

إن أي دراسة ميدانية لابد أن تعتمد على أداة أو مجموعة من الأدوات، باعتبارها وسيلة أساسية في جمع البيانات وتصنيفها، حيث تتوقف دقة وصدق النتائج المتوصل إليها، على مدى دقة الأدوات المستخدمة، ونظرا لطبيعة موضوع الدراسة وسعيا لجمع البيانات اللازمة، فقد تم الحصول على البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة الميدانية على مرحلتين:

1 -المرحلة الأولى :كانت دراسة استطلاعية متعلقة بجمع البيانات حول جامعة المدية عموما و مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير خاصة، ومتابعة التطورات الحاصلة بها، من خلال الحصول على بعض المعلومات التي تخص التطورات التي مرت بها، الهيكل التنظيمي لها، ومختلف البيانات الإحصائية المتحصل عليها من مصلحة الإحصاء والمتعلقة بمؤشرات تطور الجامعة كالطلبة و الهياكل البيداغوجية.

2 -المرحلة الثانية :هي دراسة ميدانية لجمع البيانات الأولية، من خلال توزيع الاستبيان على عينة من طلبة لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص ادارة و تسيير مؤسسة ، لاختبار فرضيات البحث والتأكد منها، وقد اعتمدنا الأدوات التالية:

2-1-الملاحظة :تم استخدام الملاحظة البسيطة كأسلوب للبحث، بهدف التأكد من الفرضيات المنطلق منها، وكوسيلة لإنشاء استبيان صحيح.

2-2-الاستبيان :يعد الاستبيان من الأدوات المنهجية المستخدمة في جمع البيانات، لما يحتوي عليه من أسئلة يقوم الباحث بتحديدها مسبقا، بهدف الوصول إلى إجابة معينة ولذلك قمنا باستخدام استبيان يتناسب مع طبيعة وخصائص الموضوع، بما أن مجتمع البحث يحتوي على قدر كبير من الوعي على أهمية البحث العلمي، فقد تمت الاستعانة بالاستبيان لجمع البيانات عن الظاهرة محل الدراسة، عن طريق تسليمه باليد للطلبة للإجابة عنه ، وقد تم منذ البداية تصميم الاستبيان المتكون من 19 عبارة بالإضافة إلى سؤالين تتمثل في البيانات الشخصية، عموما تم ترتيب الأسئلة وفق أجزاء رئيسية على النحو التالي:

الجزء الأول :تتمثل في البيانات الشخصية الخاصة بالطلبة الماستر(الجنس، السن)

الجزء الثاني : مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التجارية و علوم التسيير بجامعة المدية.تضمن ثلاث محاور رئيسية وكل محور تضمن مجموعة من الأسئلة كالآتي:

- واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في مكتبة الكلية 7 (عبارات)؛
- معوقات تطبيق الادارة الالكترونية 7 (عبارات)
- فوائد استخدام الإدارة الإلكترونية في مكتبة الكلية 7 (عبارات.)

ثانيا– الأساليب الإحصائية للدراسة:

تتعدد أساليب التحليل الإحصائي وتختلف، وبغية الوصول إلى مؤشرات معتمدة تدعم أهداف الدراسة وفرضياتها، فقد تم تبويب البيانات وجدولتها، ولهذا تم استخدام العديد من الأساليب المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss في إصداره 21 ، وذلك باستخدام مقياس لكارت الخماسي في محوري الدراسة والمتمثل في:

الجدول رقم(3-5) يمثل مقياس لكارت الخماسي

المقياس	الاهمية النسبية
-غير موافق بشدة	1
-غير موافق	2
-محايد	3
-موافق	4
-موافق بشدة	5

المصدر :من إعداد الطالب اعتمادا على بعض مراجع العملية المتاحة.

مقياس التحليل :انطلاقا من هذه الدرجات ولحساب الحدود العليا والدنيا لكل فئة من فئات مقياس ليكرت الخماسي تم حساب طول المدى 5-1=4 ،ومن ثم قسم طول المدى على عدد الفئات 4/5=8.0 بعد ذلك تم إضافة العدد 8.0بالتدرج ابتداء من الفئة الأولى وتحصلنا على النتائج التالية:

جدول رقم(03-06):يمثل المتوسط الحسابي المرجح لدرجات المعطاة لخيارات الإجابة المتاحة في الاستبيان.

المتوسط الحسابي المرجح	الاتجاه
من1إلى 79.1	غير موافق جدا
من80.1إلى59.2	غير موافق
3.39إلى2.60	محايد
4.19إلى3.40	موافق
من20.4إلى5	موافق جدا

المصدر :من إعداد الطالب اعتمادا على بعض مراجع العملية المتاحة.

وللإجابة على تساؤلات الدراسة فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

-التكرارات والنسب المئوية، وذلك للتعرف على خصائص عينة الدراسة.

-الدوائر النسبية لتمثيل أفراد عينة الدراسة حسب كل متغير.

-معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach) (ومعامل بيرسون لاستخراج صدق الاتساق الداخلي صدق وثبات أداة الدراسة.

-المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري .وذلك لاختبار فرضيات الدراسة الميدانية أي الكشف عن الفروقات ذات الدلالة الإحصائية حسب اتجاهات الطلبة.

1 -ثبات وصدق أداة الدراسة.

1-1- ثبات أداة الدراسة :للتأكد من موثوقية أداة القياس المستخدمة حيث تعكس الموثوقية درجة ثبات أداة الدراسة، ولهذا استخدمنا معامل الثبات ألفا كرونباخ، الذي يشير على مدة ارتباط وتماسك فقرات المقياس ويأخذ قيما تتراوح ما بين الصفر وواحد، ويكون مقبول ابتداءا من 0.06 ، والجدول التالي يبين معامل ألفا كرونباخ لأسئلة الاستبيان:

1-1-1- معامل الثبات لمحور مدى تطبيق الادارة الالكترونية في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالجامعة.

الجدول رقم (3-6) يمثل :معامل الثبات لمحور مدى تطبيق الادارة الالكترونية في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالجامعة.

المتغيرات	معامل الفا كرونباخ
19	0.712

المصدر:اعتمادا على مخرجات. Spss

يتضح من الجدول أن معامل الثبات ألفا كرو نباخ لجزء مدى تطبيق الادارة الالكترونية في مكتبة الكلية المدروسة هو0.712 وهي قيمة عالية و موجبة وهذا ما يؤكد ثبات عال لهذا الجزء، وهذه القيمة مؤشر لصالحية أداة الدراسة للتطبيق بغرض تحقيق أهدافها من خلال الإجابة على أسئلته.

1-1-2-اختبار صدق وثبات مقاييس الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

الجدول رقم(3-7) :اختبار صدق وثبات مقاييس الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

الرقم	المحاور	عدد العبارات	الثبات (الفا كرو نباخ)
01	واقع استخدام الادارة الالكترونية في مكتبة الكلية	07	0.730
02	معوقات تطبيق استخدام الادارة الالكترونية في مكتبة الكلية	05	0.602
03	فوائد استخدام الادارة الالكترونية في مكتبة الكلية	07	0.801
الاستبيان ككل		19	0.712

المصدر :من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات Spss

يوضح الجدول السابق أن معامل ألفا كرونباخ الاجمالي 0.712 وهو مرتفع وموجب الإشارة وتشير النتائج المبينة في الجدول إلى أن قيم ألفا للمقياس المستخدم في الدراسة أكبر من 0.60 ،وهو الحد

الأدنى المقبول لمعامل ألفا، وبالتالي فإن قيمة معامل ألفا تعتبر مقبولة وبالتالي يمكن القول "الاستبيان بكل محاوره يتمتع بثبات جيد يمكن الاعتماد على نتائجه والاستفادة منه في التفسير والمناقشة.

1-2- صدق الاتساق الداخلي :

تم استخراج صدق الاتساق الداخلي من خلال معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات المحاور للاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه وكانت النتائج المدونة في الجدول الآتية، النتائج المتوصل إليها دالة إحصائيا عند مستوى معنوية(0.01**) .

الجدول رقم (3-8)يمثل الاتساق الداخلي لاستبانة

المحاور	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المحور الاول	01	0.601**	0.000
	02	0.407**	0.002
	03	0.402**	0.003
	04	0.689**	0.000
	05	0.719**	0.000
	06	0.787**	0.000
	07	0.728**	0.000
المحور الثاني	01	0.621**	0.000
	02	0.593**	0.000
	03	0.635**	0.000
	04	0.687**	0.000
	05	0.527**	0.000
المحور الثالث	01	0.513**	0.000
	02	0.646**	0.000
	03	0.619**	0.000
	04	0.583**	0.000
	05	0.747**	0.000
	06	0.528**	0.000
	07	0.611**	0.000

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجاتSpss

نلاحظ من خلال الجدول أن كل المعاملات دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 ،وهذا ما يضفي على أداة الدراسة درجة عالية من الصدق والاتساق الداخلي وانسجام أبعادها.

ثالثا–حدود الدراسة:

-الحد الموضوعي :ركزت الدراسة على موضوع خدمة المكتبات الجامعية وتأثرها بالإدارة الإلكترونية؛

-الحدود المكانية :مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة المدية.

-الحدود الزمانية :تمت عملية تصميم استمارة الاستبيان وتوزيعها وجمعها وتحليلها خلال الموسم الدراسي2018/2017.

-الحدود البشرية :اقتصرت هذه الدراسة على طلبة ماستر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص ادارة و تسيير مؤسسة.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المبحث عرض نتائج الدراسة التي أجريت على طلبة السنة الثانية ماستر تخصص ادارة و تسيير مؤسسة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة المدية، بشكل مفصل للتعرف على الخصائص الشخصية للعينة، وتحليل وتفسير إجابات الطلبة الخاصة بمحاور الدراسة .

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية للعينة

تضمن الاستبيان جزء خاصا بالبيانات المتعلقة بالخصائص الشخصية للتعرف على خصائص عينة الدراسة وتتوزع أفراد العينة حسب متغيرات: الجنس، السن، وكانت النتائج المتحصل عليها كالاتي :

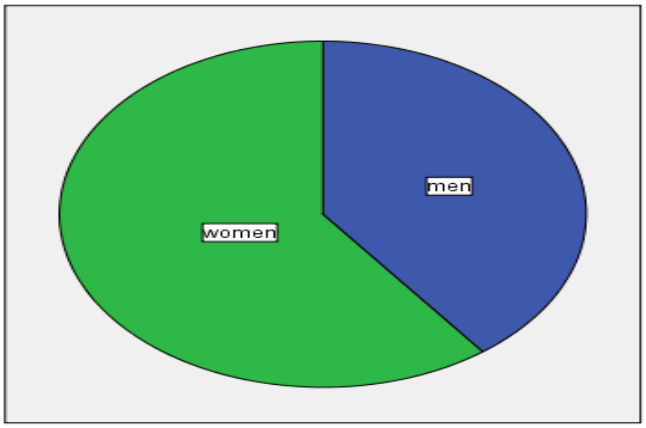
أولا: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجدول رقم(3-9) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الفئة	التكرار	النسبة
ذكر	21	39.9%
انثى	32	60.4%
المجموع	53	%100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائجSPSS

شكل رقم(3-3) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائجSPSS

نلاحظ من الجدول رقم (03-09) والشكل رقم(03 -03) أن نسبة الاناث أكبر من نسبة الذكور حيث أن 32 من أفراد العينة الذين أجريت عليهم الدراسة من مجموع 53 هم اناث بنسبة تقدر ب(60.4%)في حين أن 21 منهم ذكور بنسبة(39.9%)من إجمالي عينة الدراسة.

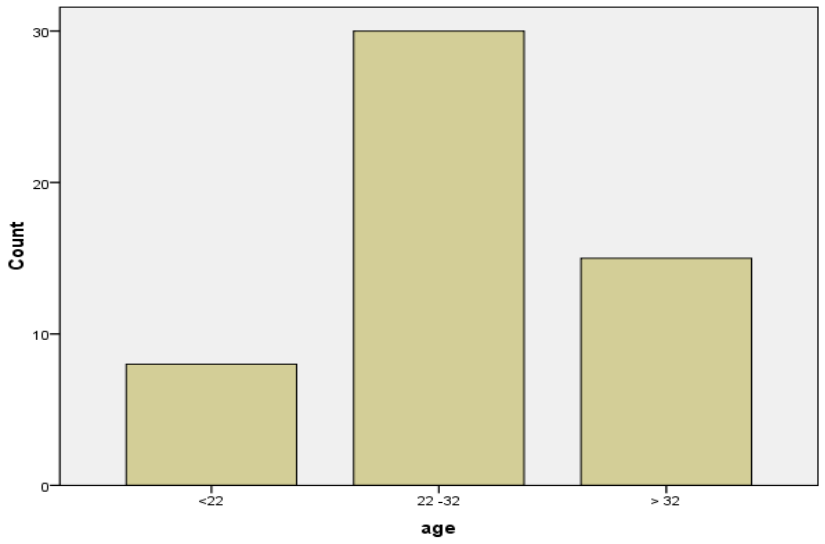
ثانيا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

الجدول رقم(03-10)يمثل : توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

الفئة	العدد	النسبة
اقل من 22سنة	8	15.1%
من 22 سنة إلى 32 سنة	30	56.6%
من 32 فأكثر	15	%28.3
المجموع	53	%100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائجSPSS

شكل رقم(3-4) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائجSPSS

نلاحظ من الجدول و الشكل السابقين أن السن متفاوت النسبة من 22إلى 32 سنة ب 56.6% بتكرار 30 فرد وهي أكبر نسبة ثم تليها أكبر من 32سنة بنسبة 28.3%بتكرار 15 فرد، وآخر فئة أقل من 22 سنة بنسبة 15.1%و التي عددها 7 أفراد.

المطلب الثاني: تحليل النتائج المتعلقة بمحاور الدراسة .

سنقوم في هذا المطلب بعرض النتائج المتعلقة بأسئلة محاور الدراسة وتحليلها وتفسيرها وذلك لمعرفة إجابات طلبة الماستر في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة المدية.

أولا: تحليل محور واقع استخدام الادارة الالكترونية في مكتبة الكلية

لمعرفة ذلك تم تحديد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور التي تصف واقع استخدام الادارة الالكترونية في مكتبة الكلية ، وكذا والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور ككل والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(03-11) يمثل واقع استخدام الادارة الالكترونية في مكتبة الكلية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية للسؤال	مستوى الأهمية
01	طبيعة الخدمات التي تقدمها مكتبتكم حديثة	3.83	1.06	4	موافق
02	توفر المكتبة فهارس الكترونية	4.00	0.76	4	موافق
03	تقوم المكتبة بإتاحة المعلومات على خط المباشر	3.36	1.145	4	محايد
04	تقدم المكتبة خدمات عن بعد	3.13	1.144	4	محايد
05	للمكتبة موقع الكتروني يساهم في تطوير البحث العلمي	3.30	1.26	4	محايد
06	تتوفر المكتبة على مصادر معلومات الكترونية	3.26	1.22	4	محايد
07	تقوم بعملية البحث الأكاديمية	3.66	1.19	4	موافق

	عبر موقع الالكتروني للمكتبة				
المتوسط الحسابي العام للمحور		3.44	0.69		موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائجSPSS

من خلال الجدول اعلاه يلاحظ أن أفراد العينة يرون وجود واقع ايجابي لاستخدام أدوات تطبيقات الإدارة الإلكترونية بمستوى اهمية موافق وهذا ما تفسره قيمة المتوسط الحسابي العام 3.44 وهو أكبر من 3 المتوسط الحسابي للمقياس كما أن قيمة الانحراف المعياري 0.69 المنخفضة توضح عدم وجود تباين كبير في اتجاهات أفراد العينة فيما يخص هذا المحور .هذا ومكنت قيم المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور من ترتيب الاجابات على النحو التالي:

1-لقد تحصلت العبارة رقم 1 على متوسط حسابي قدره 3.83وانحراف معياري قدره 1.06،ومنه العبارة في مجال اتجاه موافق ، وحسب الانحراف المعياري فأن نسبة التشتت كبير ة نوعا ما ، وهذا يعني أن المكتبة تقدم خدمات حديثة.

2-يرى أفراد العينة من خلال العبارة 2 أن المكتبة تعمل على توفير فهارس الكترونية ، ويظهر لنا بمتوسط حسابي 4.00 و انحراف معياري قدره 0.76بمستوى اهمية موافق ؛

3--لقد تحصلت العبارة رقم 3 على متوسط حسابي قدره 3.36 ،وانحراف معياري قدره 1.145 ،ومنه العبارة في مجال اتجاه محايد، وحسب الانحراف المعياري فأن نسبة التشتت كبير ة نوعا ما ، ويمكن القول أن أراء الطلبة اختلفت حول ما إذا كانت المكتبة تقوم بإتاحة معلومات على الخط المباشر.

4- لقد تحصلت العبارة رقم 4 على متوسط حسابي قدره 3.13وانحراف معياري قدره 1.14 ،ومنه العبارة في مجال اتجاه محايد ، وحسب الانحراف المعياري فإن نسبة التشتت كبيرة نوعا ما، أي أن العينة اختلفت في أن المكتبة تقدم خدمات عن بعد .

5- قد تحصلت العبارة رقم 5 على متوسط حسابي قدره 3.30 وانحراف معياري قدره 1.26 ومنه العبارة في مجال اتجاه محايد ، وحسب الانحراف المعياري فإن نسبة التشتت كبيرة نوعا ما ، وهذا يعني أن أراء أفراد العينة اختلفت على أن لمكتبة الكلية موقع الكتروني يساهم في تطوير البحث العلمي.

6-لقد تحصلت العبارة رقم 6 على متوسط حسابي قدره 3.26 وانحراف معياري قدره 1.22 ،ومنه العبارة في مجال اتجاه محايد، وحسب الانحراف المعياري فإن نسبة التشتت كبيرة نوعا ما، وهذا يعني أن أراء أفراد العينة اختلفت على أن مكتبة الكلية تتوفر على مصادر معلومات الكترونية.

7- لقد تحصلت العبارة رقم 7 على متوسط حسابي قدره 3.66 وانحراف معياري قدره 1.19 ،ومنه العبارة في مجال اتجاه موافق، وحسب الانحراف المعياري فإن نسبة التشتت كبيرة نوعا ما، وعليه فان عملية البحث الأكاديمية تقام عبر الموقع الالكتروني للمكتبة.

ثانيا: تحليل محور معوقات تطبيق الادارة الالكترونية فى مكتبة الكلية

لمعرفة ذلك تم تحديد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور ، وكذا والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور ككل والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم(3-12)يمثل معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية فى مكتبة الكلية.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية للسؤال	مستوى الأهمية
01	غياب سياسة واضحة لتأطير عملية البحث العلمي عبر شبكات الاتصال	3.60	1.14	4	موافق
02	ضعف البنية التحتية	3.81	1.14	4	موافق
03	ضعفك في استخدام وسائل البحث الحديثة	2.74	1.28	2	محايد
04	استخدام الادارة الالكترونية معقد	2.85	1.15	2	محايد
05	ضعف الكفاءات البشرية المستخدمة للتقنيات	3.21	1.24	4	محايد
المتوسط الحسابي العام للمحور		3.24	0.74		محايد

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائجSPSS

تضح من خلال الجدول اعلاه أن محور معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية تحصل على متوسط حسابي قدره 3.24 وانحراف معياري قدر ب0.74 ،وهذا يدل على عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد العينة، و المتوسط الحسابي يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات ليكارت الخماسي [2.60-3.39،[وهي الفئة التي تشير إلى أن الاتجاه محايد، أي أن الطلبة ليس لديهم رأي في أن مكتبة الكلية تواجه عراقيل و مشاكل تعرقل تطبيق الإدارة الالكترونية في مكتبتهم.

وقد جاءت إجابات هذا المحور على النحو التالي:

1 -العبارة رقم 1 :هناك تشتت كبير نوعا ما في إجابات أفراد العينة بمتوسط حسابي قدره 3.60 وانحراف معياري 1.14 بمستوى اهمية موافق على غياب سياسة واضحة لتأطير عملية البحث العلمي عبر شبكات الاتصال .

2-العبارة رقم 2: هناك تشتت كبير نوعا ما بين إجابات أفراد العينة بمتوسط حسابي قدره 3.81 وانحراف معياري 1.14 بمستوى أهمية عالية (موافق) على ضعف البنية التحتية؛

3-لقد تحصلت العبارة رقم 3 على متوسط حسابي قدره 2.74 وانحراف معياري قدره 1.28 ، ومنه العبارة في مجال اتجاه محايد، وحسب الانحراف المعياري فإن نسبة التشتت كبيرة نوعا ما، ومنه فقد اختلفت أراد أفراد العينة على ضعفهم في استخدام وسائل البحث الحديثة.

4-لم يستطع أفراد العينة من خلال العبارة 04 من تحديد أن استخدام الادارة الالكترونية معقد بمستوى اهمية محايد ، ويظهر لنا بمتوسط حسابي 2.85 وانحراف معياري قدره 1.15 ؛

5- العبارة رقم 05:هناك تشتت كبري نوعا ما بين إجابات أفراد العينة بانحراف معياري 1.24 وبمتوسط حسابي قدره 3.21أي بمستوى اهمية محايد و بالتالي لم يستطع افراد العينة على تحديد ضعف الكفاءات البشرية المستخدمة للتقنيات.

ثالثا: تحليل محور فوائد استخدام الادارة الالكترونية فى مكتبة الكلية

لمعرفة ذلك تم تحديد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور ، وكذا والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور ككل والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم(03-13)فوائد استخدام الإدارة الالكترونية في مكتبة الكلية.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية للسؤال	مستوى الأهمية
01	استخدام الادارة الالكترونية يخفف من اعباء البحث	4.53	0.74	5	موافق بشدة
02	استخدام الادارة الالكترونية يعمل على توفير الوقت، و الجهد في البحث العلمي	4.45	0.72	5	موافق بشدة
03	تساهم الادارة الالكترونية في استغلال الامثل لمصادر المعلومات المتاحة	4.06	0.79	5	موافق
04	تساهم الادارة الالكترونية في تحقيق مبدا الشفافية في تقديم الخدمات	3.81	1.02	4	موافق
05	تساهم الادارة الالكترونية في تحقيق مبدا المرونة و السرعة في تقديم الخدمات	3.91	1.24	5	موافق
06	تؤثر مصادر المعلومات الالكترونية على مستوى خدمات التي تقدمها المكتبة	3.87	1.24	4	موافق
07	استفدت من الادارة الالكترونية في تطوير بحوثك العلمية و الاغراض الاكاديمية	3.87	1.09	4	موافق
المتوسط الحسابي العام للمحور		4.070	0.66		موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائجSPSS

من خلال الجدول يلاحظ أن أفراد العينة يرون استخدام الإدارة الإلكترونية تقدم مجموعة من الفوائد للمكتبة باهمية نسبية عالية (موافق)وهذا ما تفسره قيمة المتوسط الحسابي العام 4.070 وهو أكبر من 3 لمتوسط الحسابي للمقياس، كما أن قيمة الانحراف المعياري 0.66 منخفضة توضح عدم وجود تباين كبير في اتجاهات أفراد والعينة فيما يخص هذا المحور.

هذا ومكنت قيم المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور من ترتيب الاجابات على النحو التالي:

1-لقد تحصلت العبارة رقم 1 على متوسط حسابي قدره 4.53 وانحراف معياري قدره 0.74 ،ومنه العبارة في مجال اتجاه موافق جدا، وحسب الانحراف المعياري فأن نسبة التشتت قليلة، وهذا يعني أن استخدام الادارة الالكترونية يخفف من اعباء البحث.

2-قد تحصلت العبارة رقم 2 على متوسط حسابي قدره 4.45 وانحراف معياري قدره 0.72، ومنه العبارة في مجال اتجاه موافق بشدة، وحسب الانحراف المعياري فإن نسبة التشتت قليلة نوعا ما، وعليه يوافق اغلبية العينة و بشدة على ان استخدام الادارة الالكترونية يعمل على توفير المال و الجهد في البحث العلمي.

3-لقد تحصلت العبارة رقم 3 على متوسط حسابي قدره 4.06 وانحراف معياري قدره 0.79 ، ومنه العبارة في مجال اتجاه موافق، وحسب الانحراف المعياري فإن نسبة التشتت قليلة نوعا ما، وعليه فان الطلبة يؤكدون على اهمية الادارة الالكترونية في الاستغلال الامثل لمصادر المعلومات المتاحة.

4-قد تحصلت العبارة رقم 4 على متوسط حسابي قدره 3.81 وانحراف معياري قدره 1.02 ومنه العبارة في مجال اتجاه موافق، وحسب الانحراف المعياري فإن نسبة التشتت كبيرة نوعا ما، وعليه تساهم الادارة الالكترونية في تحقيق مبد الشفافية في تقديم الخدمات.

5- قد تحصلت العبارة رقم 5 على متوسط حسابي قدره 3.91 وانحراف معياري قدره 1.02 ومنه العبارة في مجال اتجاه موافق، وحسب الانحراف المعياري فإن نسبة التشتت كبيرة نوعا ما، و بناءا على اجابات أفراد العينة سرعت الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمات.

6-قد تحصلت العبارة رقم 6 على متوسط حسابي قدره 3.87 وانحراف معياري قدره 1.24 ومنه العبارة في مجال اتجاه موافق، وحسب الانحراف المعياري فإن نسبة التشتت كبيرة نوعا ما، وعلليه هناك تأثير للمصادر المعلومات الالكترونية على خدمات المكتبية.

7-قد تحصلت العبارة رقم 7 على متوسط حسابي قدره 3.87 وانحراف معياري قدره 1.09 ومنه العبارة في مجال اتجاه موافق، وحسب الانحراف المعياري فإن نسبة التشتت كبيرة نوعا ما.

خاتمة

تم التطرق في هذا الفصل إلى تقديم جامعة المدية عامة و مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير خاص(حمل الدراسة)، ثم تم استعراض منهجية الدراسة التطبيقية، مجتمع وعينة الدراسة، وكذا عرض وتحليل أفراد العينة (الجنس، السن) ، بحساب التكرارات والنسب المئوية هلم، كما قمنا أيضا باختبار صدق وثبات فقرات الاستبيان من خلال حساب معامل ألفا كرو نباخ.

ومن خلال عرض النتائج الخاصة بالدراسة الميدانية، تم التوصل في المحور الأول الذي تضمن واقع استخدام الادارة الالكترونية في المكتبة بأن اتجاه أفراد العينة كان موافق حول ما جاء فيه، وكخلاصة لما جاء فيه يمكن القول أن المكتبة تعتمد على استخدام أدوات تطبيقات الإدارة الإلكترونية بنسبة متفق عليها اذ تستخدمها المكتبة في تسهيل تقديم خدماتها عبر موقعها الالكتروني، و تم التوصل في المحول الثاني الذي تضمن معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في المكتبة كان محايد لما جاء فيه، واستنتج منه ان افراد الدراسة و هم الطلبة ليسوا على دراية بالمعوقات التي تواجه المكتبة في تطبيق الادارة الالكترونية ، أما المحور الثالث المتضمن فوائد استخدام الادارة الالكترونية فكان اتجاه أفراد العينة نحوه موافق لما جاء فيه، وتم التوصل إلى أن الادارة الالكترونية تقدم فوائد كبيرة لمكتبة الكلية و التي تأثر تأثيرا ايجابيا في تقديم خدماتها من حيث الوقت و الجهد و السرعة و الشفافية.

تمهيد

تواجه المكتبات الجامعية في الوقت الحاضر ظروفا و متغيرات تختلف عن تلك التي واجهتها في العقدين الماضيين، خاصة فيما يتعلق بالتحديات الجديدة التي فرضتها التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و متطلبات استخدامها، و تأثيراتها الواضحة عليها، و تطور النشر الالكتروني و الاستخدام الواسع لشبكة الانترنت، فضلا عن تغير حاجات الباحثين من المعلومات و تنوعها .

و لذلك فإن متابعة المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية للتطورات في مجال الالكتروني و التأثر به و الاستفادة منه، سوف يؤثر عليها من عدة جوانب سنبحثها في ثلاث مباحث و هي كالتالي:

المبحث الاول : مدخل عام إلى المكتبات الجامعية.

المبحث الثاني: الخدمات المكتبية الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة.

المبحث الثالث : تبني الادارة الالكترونية كمدخل لتحسين الخدمات المكتبات الجامعية.

المبحث الاول : مدخل عام إلى المكتبات الجامعية.

تمثل المكتبات دعامة اساسية للتقدم العلمي و تؤدي دورا حيويا في تطوير المستفيدين الجامعيين بالتوعية الثقافية و العلمية و الفكرية و لتحقيق ذلك فهي تحفظ العمل الفكري و البحث العلمي و تعمل على تنظيمه ليكون في خدمة القراء والباحثين، و بفضل الدخول إلى المكتبات الذي اضحى اليوم ايسر مما كان عليه بالأمس و بالإعارة المتبادلة بين المكتبات فيستطيع أي شخص في اي مكتبة ان يحصل على اي كتاب إما عن طريق الاعارة أو التصوير فقد ساندت التكنولوجيا الحديثة الكتاب و لم و لن تلغيه.

المطلب الاول: مفهوم و انواع المكتبات.

في ظل العولمة و التطور الهائل الذي شهده العالم، اصبح مفتوحا لا قيد و لا حدود له، مما ادى إلى ظهور العديد من التحديات كالتفجير المعرفي الهائل بشكل مخيف و امتزاج الثقافات، لذا يجب علينا الحفاظ على هذه الثقافة، و هذا لا يأتي إلا بالعلم و القراءة من خلال استخدام مجموعة نم الكتب بالإضافة إلى مواد اخرى التي تشكل جزءا اساسيا من مقتنيات المكتبات.

اولا–تعريف المكتبة.

في الغالب كانت التسمية لمفهوم كلمة مكتبة تعتمد على طبيعة المواد التي تحتويها المكتبة و نوعية الخدمات، لهدا اختلفت التسمية من لغة إلى اخرى و من حضارة إلى أخرى على النحو التالي:1

الحضارة الفرعونية: اطلق عليها بيت الكتابات.

الحضارة اليونانية: استعملوا كلمةbibliothecaمركبة من كلمتين: biblio تعني الكتاب،theca تعني صندوق او مكان.

كما يعرفها ربحي مصطفى عليان بأنها: عبارة عن مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة، و تنظيم هده المصادر (فهرسة، تصنيف)و تقديمها لمجتمع المستفيدين من المكتبة.1

1عبد الله محمد الشريف، مدخل إلى علم المكتبات و المعلومات، مكبة و مطبعة الاشعاع، الاسكندرية–مصر،ض65.

ثانيا–انواع المكتبات.

يتوافر حاليا للقراء و الدارسين و الباحثين انواع مختلفة من المكتبات يمكن حصرها بشكل عام في الانواع الرئيسية التالية:

1–المكتبات العامة: تعرف بانها المكتبات التي تقدم خدماتها لجميع افراد المجتمع بدون تميز . و من ثم يقال أنها جامعة للشعب تهب العلم حرا لكل من يقصدها.2

و يشترط في المكتبة العامة ما يلي:3

- ✓ ان تكون عامة لجميع المواطنين.
- ✓ ان تقدم خدماتها العامة للناس مجانا و أن تكون رفوفها مفتوحة لهم.
- ✓ ان تأتيها الميزانية و التمويل من الاموال العامة أي الحكومة.

2–المكتبات المتخصصة: تعرف بانها تلك المكتبات التي تهتم بالإنتاج الفكري المتخصص في موضوع معين، أو الانتاج الفكري المناسب لخدمة نشاط معين . و تختلف المكتبات المتخصصة فيما بينها تبعا لاختلافالاهتمامات الموضوعية للمستفيدين منها.

3–المكتبات الوطنية: حسب تقرير الاحصاء الدولي للمكتبات المقدم لليونسكو عام 1890 تعرف بانها: المكتبة المسؤولة عن حفظ و اقتناء و نسخ جميع المطبوعات التي تصدر في البلد، و هي تقوم بوظيفة المكتبة الايداعية اما بموجب تشريع او وفق ترتيبات اخرى.

1ربحي مصطفى عليان، إدارة و تنظيم المكتبات و مصادر التعلم،ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان– الاردن 2002،ص351.

2محمد عبد الواحد ضبش، المكتبات العصرية و مراكز المعلومات، ط1،دار العربي للنشر و الطبع، القاهرة– مصر ،2007،ص129

3محمد عوض الترتوري–اغادير عرفات جويحان، ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات، ط1، دار الميسرة للنشر و التوزيع، عمان–الاردن،2006،ص154.

4-المكتبات المدرسية: عرفتها جمعية المكتبات الامريكية بأنها مجال النشاط الشخصي لكسب المعرفة بوسائلها المختلفة من خلال المطبوعات و المصورات و الخرائط، فهي تقد للطالب كفرد تجارب قيمة و تدريب يبدأ من الحضانة و يستمر إلى الثانوية.

5-المكتبات الجامعية : تعتبر المكتبات الاكاديمية من اقدم انواع المكتبات ظهورا، فهي تضم انواع متعددة . فهناك المكتبة الرئيسية الجامعية، مكتبة الكلية بالإضافة إلى الوحدات المكتبية المتخصصة في الاقسام العلمية و تعرف بمكتبات الاقسام. 1.

المطلب الثاني: المكتبات الجامعية.

من المعروف ان المكتبات الأكاديمية المتخصصة للبحث و للدراسة كانت من اهم انواع المكتبات ظهورا في التاريخ مثال على ذلك مكتبة الاسكندرية و مكتبات اثينا ، و مع انتشار الجامعات و مراكز البحث و التعليم اصبح من الضروري الحاق مكتبات كبرى بها لكي تؤدي وظيفتها في خدمة البحث و الدراسة، حيث اصبحت الان هده المكتبات مصدر اشعاع للفكر و لا غنى عنها مطلقا في العملية التعليمية و النهوض بالمستوى التعليمي.

أولا-مفهوم المكتبة الجامعية و تعريفها:

تعد المكتبات الجامعية نوعا متميزا من المكتبات الأكاديمية التي تضم بالإضافة إلى المكتبات الجامعية و مكتباتها الفرعية، مكتبات المعاهد المتوسطة و مكتبات الكليات، مكتبات المعاهد، مكتبات الاقسام العلمية المتخصصة في الجامعات و مؤسسات التعليم العالي.

ورد في قاموس علم المكتبات و المعلومات تعريف المكتبة الجامعية بأنها: المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس و يدار و يمول من قبل الجامعة بتلبية احتياجات الطلبة و اعضاء هيئة التدريس و الكليات أو الاقسام بالمعلومات و تلبية احتياجات البحث العلمي و المناهج الدراسية.2

1غادة عبد المنعم موسى، دراسات في المكتبات و مراكز المعلومات، دار الثقافة العلمية،الاسكندرية-مصر،2001،صص39-ص57.

2عليوي محمد عودة، المكتبات النوعية: الوطنية الجامعية المتخصصة ،العامة، المدرسية، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع،عمان الاردن،2006،ص31.

كما يعرفها حسن الحداد بانها مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة و الاساتذة و الباحثين، و ذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم و اعمالهم من الكتب و الدوريات و المطبوعات الاخرى إضافة إلى المواد السمعية و البصرية و تسهيل استخدامهم.1

و تعرف المكتبة الجامعية بأنها:مؤسسة ثقافية و تثقيفية و تربوية و علمية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة و الأساتذة و الباحثين المنتسبين إلى هذه الجامعة أو الكلية أو المعهد، و ذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم و أبحاثهم من خلال توفير أرصدة معرفية تلبي احتياجاتهم، و ذلك من تنظيمها و تصنيفها و فهرستها و تكشيفها تسهيلا لوصولها إلى المنتسبين إلى هذه الجامعة أو الكلية أو المعهد، و هي بذلك جزء . أساسي لا يتجاوز و لا يمكن الاستغناء عنه.2

ثانيا– خصائص المكتبة الجامعية وظائفها .

1–خصائص المكتبة الجامعية:

تتميز المكتبة الجامعية بمجموعة من الخصائص يمكن خصرها كما يلي :3

- المساهمة في تشجيع البحث العلمي.
- الشمولية في اختيار: تختار المكتبة الجامعية في مختلف فروع المعرفة مع تركيزها على الموارد التي تمثل برامج الجامعة و كلياتها.
- تعتبر مكتبة مفتوحة النهايات: لان المعرفة البشرية تتطور باستمرار و تتنوع المواد المنشورة و لا تتوقف عملية الاقتناء فيها عند حد معين.

1حسن الحداد.فيصل عبد الله، خدمات المكتبات الجامعية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003،ص83.

2ذياب لبنى و. ساحلي باسم –. ذبيحي لحسن، دور المكتبات الجامعية في تطوير البحث العلمي في البيئة الرقمية،مداخلة بالمؤتمر الدولي الحادي عشر لمركز جيل البحث العلمي حول التعلم بعصر التكنولوجيا الرقمية، طرابلس لبنان أيام 22 و23 و24 أبريل 2016،ص125.

3 احمد نافع المدادحة، التنمية الحديثة للمجموعات المكتبية في مكتبات الجامعات،ط1،مكتبة المجمع العربي للنشر و التوزيع، عمان –الاردن،2013،ص43.

2-وظائف المكتبات الجامعية.

يمكن القول أن اهم وظائف المكتبات الجامعية مايلي1 :

- توفير الاوعية الحديثة الورقية و الاورقية من المراجع المتخصصة و العامة من معاجم و موسوعات و دوريات و بحوث و كتب.
- الاعداد الفني للمجموعات: فهرسة وصفية موضوعية و تصنيف و ببليوجرافيا و تكشيف و غيرها من الاعمال الفنية التي تساعد المستفيد في سرعة الوصول إلى الاوعية المعرفية للمعلومات المطلوبة في اقل وقت و اقل جهد.
- تقديم الخدمات المكتبية و الانشطة الثقافية و خدمات القراء و المرجع و الاعارة و خدمات التصوير الفوتوغرافي و النسخ و الطباعة و خدمات المعلومات .
- الاهتمام بالتعاون مع المكتبات و شبكات المعلومات مثل : الاعارة بين المكتبات، المطبوعات المشتركة، البحث و التطوير و التعليم لاستخدام المكتبات.

المطلب الثالث : المشاكل التي تتعرض لها المكتبات الجامعية و بعض الحلول المقترحة .

اولا-المشكلات التي تواجه المكتبات الجامعية.

يذكر احمد انور بدر في كتابه مشكلات تواجه المكتبات و هي كالاتي :2

- المكتبات الاكاديمية تتأثر بزيادة عدد الطلاب المقبولين بالجامعة أو بزيادة البرامج التعليمية على مستوي دراسات البكالوريوس او الدراسات العليا.
- تتأثر بزيادة البرامج البحثية المتخصصة التي تتطلب مصادر متنوعة يصعب الحصول عليها لندرتها او ارتفاع اثمانها.
- مشكلة اختيار مجموعات و مقتنيات المكتبة من بين الفيض الهائل من المطبوعات و المواد المكتبية.
- مشكلة التزويد التعاوني بين المكتبات و غيرها.
- مشكلة تقليل الوقت و التكاليف المتعلقة بالفهرسة و التصنيف و تجهيز المواد.

1هاني محمد، خدمات المعلومات في المكتبات و مرافق المعلومات، دار العلم و الايمان للنشر و التوزيع،مصر،2014،ص127
2احمد انور بدر ، المكتبات و مراكز امعلومات النوعية، دار الثقافة العلمية، الاسندرية-مصر،2003،ص76

- مشكلة ميكنة المكتبات أي الى اي حد تحتاج المكتبة إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة و الحاسب إلى عملياتها.
- مشكلة توصيل المعلومات للمستفيدين من المكتبة و الافادة القصوى من مجموعاتها.
- مشكلة تلف المطبوعات او تقادمها او سرقتها و اخطار الحريق و الفياضات و...

و يضيف شرف الدين مشكلات اخرى و هي:1

- عدم تحديث المجموعات المكتبية.
- عدم تعميم الوسائل الحديثة لبث المعلومات
- عجز الطرق و الوسائل المكتبية و التقليدية عن تلبية الاحتياجات المتشعبة للأفراد او التحقق من المعلومات المناسبة لمشكلة معينة.

ثانيا–الحلول المقترحة.

الحلول التي يمكن اقتراحها تتمثل في :2

- ✓ دخول في شبكة المكتبات و المعلومات الدولة بما تشتمله هذه الشبكات من مكتبات متخصصة و مراكز معلومات.
- ✓ زيادة استخدام الحاسبات الالكترونية متخصصة لأعمال المكتبة وحدها لاسترجاع المعلومات.
- ✓ استعمال الوسائل الإلكترونية مثل الاقراص المضغوطة التي تحتوي على مواضيع معينة خاصة بالدراسة لنقص الوقت.
- ✓ إقامة موقع الكتروني مشترك ما بين مكتبات الجامعات الوطنية يسمح بالتعرف على الكتب الموجودة في كل جامعة و امكانية الاعارة منها.
- ✓ زيادة في قيمة ميزانية المكتبات المعتادة من اجل توفير كل ما يحتاجه المستفيد من معلومات .
- ✓ تنظيم مقتنيات الانتاج الفكري العلمي داخل حدود الدولة و اعدادها اعدادا فنيا يسهل استخدامها و تداولها و الافادة منها.

1عبد التواب شرف الدين، دراسات في المكتبات و المعلومات،ط04، منشورات ذات السلاسل،الكويت،1983،ص237.
2احمد انوربدر، مرجع سابق الذكر،ص77

- ✓ تصميم نظام وقائي يحمي اوعية المعلومات من الاخطار الطبيعية من اجل سلامتها من التلف و الضياع.

المبحث الثاني: الخدمات المكتبية الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة.

يتوقف نجاح المكتبة في تقديم خدماتها للمستفيدين على مدى قدرتها في الوفاء بالأهداف التي انشئت من اجلها، و على مدى استجابتها لاحتياجات المستفيدين من المعلومات. و لا تعتبر المكتبة هدفا في حد ذاتها، و أنما الهدف من انشائها هو تقديم خدمات المعلومات لجميع فئات المستفيدين ، حيث انها لم تراع هذه الاحتياجات و المتطلبات سوف تفشل حتما في تحقيق اهدافها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة و خصائصها

إن مفهوم الخدمة غير واضح قياسا لمفاهيم التصنيع المتخصصة، على الرغم من تداول مصطلح الخدمة منذ فترة قصيرة، فإن أغلب مفاهيم الخدمة هي تأكيد على أن الخدمة غير ملموسة قياسا إلى السلع الملموسة.

كما أن هذا المفهوم غير واضح لأنه لا ينسجم مع الطبيعة الجوهرية للخدمة، فالخدمة تعني أنها "بعض الأشياء التي تنتج وتستهلك بشكل متزامن، فعلى الرغم من إنتاج واستهلاك الخدمة في نفس الوقت إلا أن الشعور بنتائجها أو تأثيرها يمكن الحصول عليها فيما بعد".

اولا– تعريف الخدمة:

لقد استعملت مقولة خدمة في الغالب دون تعريف محدد، وهي وظيفة مستعملة من طرف الجميع كخدمة عامة حيث عرفت العلاقات الاقتصادية الرأسمالية كعلاقات مبادلة الخدمات.

والخدمات هي نشاط معروض للتبادل مثله مثل المنتج أو السلعة (حيث تنتج السلعة بحد ذاتها خدمات)لكنه غير محسوس حيث لا يمكن لمسه، أوشمه، أو تذوقه، أو رؤيته، أو سماعه.

الخدمة هي منافع أو أنشطة يقدمها طرف إلى طرف أخر، وهي بطبيعتها غير ملموسة، ولا يترتب على بيعها وتقديمها نقل ملكية الأشياء1.

[1] P.Kotler et Armstrong,"principales of marketing services", édition prentichall, 1966, P 66.

والخدمة تؤثر على أحاسيسنا وتحدد قيمنا وثقافاتنا، وهي مكان تحسين نتائج القطاع الأولي والصناعي1.

ثانيا– خصائص الخدمة و انواعها.

1–خصائص الخدمة.

حسب التعاريف السابقة نجد أن الخدمة تتميز بعدم الملموسية إلا أن لها عدة خصائص أخرى نذكر منها :2

اللاملموسية : من المستحيل على الزبون إدراك الخدمة بالحواس من خلال لمسها أو تذوقها أوشمها أو رؤيتها قبل شرائها نظرا لعدم ملموسيتها.

التلازمية (التزامن): تعني استحالة فصل الخدمة عن مقدمها، لأن وقت إنتاج الخدمة هو نفسه وقت استهلاكها وذلك لتلازم عمليتي الإنتاج والاستهلاك، فالزبون هنا يكون في اتصال مباشر مع مقدم الخدمة.

عدم التجانس (التنوع): تقدم الخدمة بطرق مختلفة، لأنها تعتمد بدرجة كبيرة على مقدمها، فالخدمة تختلف من شخص لآخر وذلك لاختلاف طريقة تقديمها والتباين في المهارات.

عدم القابلية للتخزين (التلاشي): تعتبر الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين، فهي تتلاشى بمجرد استخدامها.

الملكية: إن عدم انتقال الملكية يمثل خاصية مميزة للخدمة مقارنة بالسلع المادية، فإن المستفيد قادر على الحصول عليها واستخدامها لوقت محدد فقط.

2–انواع الخدمات:

قسم kotler and armstrng الخدمات إلى ثلاثة انواع:3

1O.Giarini ,les limites du certain, Presses polytechniques et universitaires romandes,1990.

2راحوبلال،الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص: مالية ونقود،جامعة المدية،2015/2014،ص07.

3نظام موسى سويدان،شقيف ابراهيم، التسويق مفاعيم معاصرة، دار الحامد للنشر و التوزيع،عمان– الاردن ، 2003،ص128.

-الخدمات الحكومية: مثل المحاكم و مكاتب التشغيل و البلديات و المستشفيات الحكومية و البريد و المدارس و الجامعات الحكومية.

-الخدمات الخاصة غير الربحية: الجمعيات الخيرية، الجمعيات التضامنية.

الخدمات الربحية: خطوط النقل ، شركات الترفيه، الشركات العقارية،....

المطلب الثاني : خدمات المكتبات و المعلومات الجامعية.

إن خدمات المكتبات و المعلومات هي الهدف الرئيسي من إنشاء المكتبات و مراكز المعلومات أو مؤسسات المعلومات عموما ، فمهما كانت فخامة المبنى و الاثاث و حداثة الأجهزة و مهما أتفق من أموال على إقتناء الكتب ومهما ضخمت و أُد لها من وقت و جهد، فهذا كله لن تكون له أية قيمة إذا لم يترجم إلى خدمات معلومات قوية فورية و فعالة تبدأ منذ دخول المستفيد المؤسسة إلى غاية خروجه منها راضيا عن الإمكانيات المتاحة له.

اولا-خدمات المكتبات الجامعية.

تعتبر المكتبات الجامعية القلب النابض في جسم الجامعة، و هي ايضا المفكر لها فهي تساعد الجامعة في اداء مهمتها و رسائلها و وظائفها، من خلال الخدمات التي تقوم بتقديمها للمستفيدين.

يعرف ربحي عليان مصطفى الخدمة المكتبية بأنها: كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لا كبر قدر ممكن من مقتنياتها و باقل التكاليف.1

تقسم الخدمات المكتبية إلى نوعين هما:2

1-الخدمات الفنية أو غير المباشرة: المقصود بها كل ما يتعلق بطلب و استلام و تهيئة و اعداد الكتب و المواد المكتبية الاخرى، و وضعها في خدمة القارئ بعبارة اخرى فأن هذه الخدمات تتعلق بكافة الاجراءات المطلوبة لاقتناء الكتب و المواد المكتبية الاخرى و تهيئتها وفق متطلبات عمل المكتبة و القيام بكافة الاعمال الضرورية

1النوايسة غالب عوض،خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات،دار صفاء،عمان-الاردن،2000،ص21

2 سهام عميمور، المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات،تخصص المعلومات الالكترونية،جامعة منتوري-قسنطينة،2011-2012،ص28.ص32.

الاخرى قبل وصول الكتاب إلى رف المكتبة، و مثل هده الاعمال تجرى في العادة بشكل لا يراها قراء المكتبة و روادها و لا يكون لها تماس و مجابهة مباشرة للقارئ، و تتمثل في :

1-1.التزويد: تقوم هده العملية على اسس و معايير تتم وفق ما يلي:

- معرفة مجتمع المكتبة بشكل جيد
- تزويد المكتبة بالموضوعات التي تعكس اهتمام القراء.
- توفير احتياجات المتخصصين في مختلف العلوم بالكتب و غيرها من المواد.
- القيام بعمليتي تقييم المواد و المصادر المطلوبة بطرق مختلفة تم اختيار المناسب لها.

1-2-خدمات التصنيف و الفهرسة: يقدم قسم الفهرسة و الصنيف خدمات واسعة تخدم المكتبة بشكل عام و مجتمع المستفيدين بشكل خاص، و تكون نتائجه النهائية عبارة عن وسائل أو ادوات بحث-فهارس-و هي إما تقليدية او الية. و قد تتسع هده الخدمات إلى تقديم القوائم الببليوجرافية و قوائم الاضافات الجديدة و غيرها.

1-3-خدمات التكشيف و الاستخلاص: ظهرت هذه الخدمات لتسهم بشكل فعال في عمليات استرجاع المعلومات من المصادر المختلفة من خلال اعداد كشافات و مستخلصات، و هي وسائل بحث تساعد على الوصول إلى المعلومات بأقل جهد و اسرع وقت.

2-خدمات القراء او الخدمات المباشرة : و يقصد بها كافة الاعمال و الخدمات المكتبية التي لها علاقة و تماس مباشر م القارئ، و من هده الخدمات ما يلي :

2-1-خدمات الاعارة: تشكل الاعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات بشكل عام و تعتبر واحدة مناهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات، و تعرف الاعارة بانها: عملية تسجيل مصادر المعلومات من اجل استخدامها سواء داخليا، أو اخراجها لاستخدامها خارج المكتبة لمدة معينة من الزمن.

2-2-الخدمات المرجعية: تعرف بانها عملية مساعدة القراء على اختلاف مستوياتهم في الحصول على الانتاج الفكري أو المعلومات التي يريدونها عن طريق الارشاد و التوضيح و الاعلام.

2-3-الخدمات الببليوغرافية: عد هذه الخدمات على درجة عالية من الاهمية و خاصة للباحثين و طلبة الدراسات العليا و لهذا تعتبر اساسية و ضرورية في المكتبات، و تأتي اهمية هده الخدمة من تضخم الانتاج الفكري و تعدد اشكاله و موضوعاته و لغاته و تعقد احتياجات المستفيدين و اهمية الوقت في حياتهم.

2-4- خدمات الاحاطة الجارية: تعرف بانها عمليات استعراض الوثائق و المصادر المختلة المتوافرة حديثا في المكتبات و اختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث او مستفيد او مجموعة من المستفيدين و تسجل هده المواد من اجل اعلامهم او احاطتهم بالطرق المناسبة عن توافرها لدى المكتبة.

2-5-خدمة البحث بالاتصال المباشر: تعرف بانها عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري و مباشر عن طريق الحاسوب و المحطات الطرفية التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم و بنوك قواعد المعلومات المقروءة اليا.

ثانيا–خدمات المعلومات الجامعية:

تعرف خدمة المعلومات بانها عملية شاملة و متكاملة لكل الانشطة المختلفة في المكتبة و التي بدورها تهدف إلى توفير المعلومات للمستفيدين.

و ينبع مفهومها من تسهيل وصول المستفيدين إلى مصادر المعلومات بأسرع وقت و اقل جهد، و يعرفها هارود(harrod) بأنها: كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات و مراكز المعلومات من اجل استخدام مصادرها و مقتنياتها افضل استخدام.و تعد خدمات المعلومات الحجر الزاوية في المكتبات ذلك لأن جميع عمليات، المكتبة بدءا من الاختيار مرورا بالإعداد الفني و انتهاء بتطبيقات الحاسب الآلي في كافة الانشطة التي تتم في المكتبة تهدف جميعها إلى الارتقاء بمستوى خدمات المعلومات باعتبارها الخدمات المباشرة للمستفيد، و التي تعد مقياسا لمدى نجاح و فعالية أي مكتبة.

و تعتمد عملية تقديم خدمات المعلومات على مجموعة من العناصر مثل العنصر البشري المؤهل، و على مجموعة من مصادر المعلومات بكافة اشكالها و انواعها، اضافة إلى ذلك التقنيات الحديثة و التي يمكن توظيفها في تقديم خدمات المعلومات. ومع التطورات التقنية الحديثة المتسارعة في مجال الاتصال و تقنيات المعلومات، بدأت

شبكات المعلومات بالانتشار الملحوظ في كافة المجالات و التخصصات . حيث انفردت هذه الشبكات بخصائص و مميزات جعلت منها وسيلة في نقل و تبادل المعلومات.1

يمكن حصر خدمات المعلومات على النحو التالي: .2

1-الخدمات المرجعية : تعتمد على المام أخصائي بما هو متوفر من المراجع، فالمراجع هي اوعية ورقية لا تقرأ كاملة و تعار خارجا و انما يرجع اليها للاستشارة، و من اهم المراجع المعجم و القواميس، الموسوعات.

2-خدمات تداول أوعية المعلومات(إعارتها): تدخل خدمات الاعارة الخارجية و الداخلية ضمن الخدمات المكتبية للمكتبات و مرافق المعلومات.

3-تمرير الدوريات.

4-قوائمالإضافات الجديدة.

5-خدمات التصوير و الاستنساخ.

6-اعداد الببليوجرافيات و الكشافات و المستخلصات.

7-خدمات الترجمة.

8-خدمات الاحاطة الجارية: و هي نظم استعراض الوثائق المتاحة حديثا و اختيار المواد اللازمة لاحتياجات الافراد و الجماعات و تسجيلها.

9-النشر: تقوم بعض مراكز المعلومات و التوثيق بخدمات النشر و التوزيع، و يتم ذلك من خلال ما يأتي:

نشر المطبوعات الاولية مثل البحوث العلمية الهامة، تقارير البحوث.

1سارة حمودي، الخبرات المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية و دورها في تطوير الخدمات، مجلة دراسات و ابحاث، المجلة العربية في العلوم الانسانية و الاجتماعية،العدد25ديسمبر2016 السنة الثامنة، جامعة سطيف، الجزائر.

2هاني محمد، خدمات المعلومات في المكتبات و مرافق المعلومات، دار العلم و الايمان للنشر و التوزيع،مصر،2014، ص135.ص170.

10-تدريب المستفيدين و تأهيلهم بخدمات المعلومات: و ذلك بتنظيم دورات للمستفيدين و تأهيلهم بخدمات المعلومات و الحصول على المهارات الازمة للاستفادة من خدمات المعلومات.

11-البث الانتقائي.

المطلب الثالث: خدمات المكتبات الالكترونية.

اثرت الانترنت و التكنولوجيا على عالم الاتصال و النشاط العلمي تأثيرا بالغا، و في كل جوانب دورة المعلومات، حتى قيل انه يمكن الفصل اليوم بين عالم ما قبل الانترنت و بين عالم ما بعدها . و لعل من ابرز اثار ذلك القطاع المكتبات و المعلومات . ان غدت المكتبات في آونة الاخيرة تذهب بنفسها إلى المستفيدين، بعد ان كانوا يذهبون بأنفسهم إلى المكتبات . كما قد تنتج عن ذلك انماط جديدة من المكتبات لم تكن من قبل اشهرها المكتبات الرقمية.

من اشهر تعريف للمكتبة الرقمية هو انها مجموعات منظمة من المعلومات الرقمية . و يجمع هذا التعريف بين تنظيم المعلومات و جمعها، تلك العمليات التي يقوم بها المكتبات و دور الارشيف التقليدية، و لكن مع عملية التمثيل الرقمي digital representation التي غدت ممكنة بواسطة الحاسبات.1

بينما يعرف حشمت قاسم خدمات المكتبات الالكترونية بأنها ": الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات و الذي يتحقق بتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية و بشرية ، و ترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين و أنماط احتياجاتهم للمعلومات ، أي أن كل خدمة تهدف إلى مساعدة المستفيد على تخطي عقبة معينة من العقبات التي يضعها تفجر المعلومات أمامه "2

من أهم أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية التي يمكن أن تتواجد على مستوى المكتبات الجامعي هي كالآتي:

1-خدمات المعلومات الإلكترونية الفنية :وتسمى أيضا بالخدمات المكتبية الغير مباشرة

وهي" تلك العمليات والإجراءات التي ينجزها الموظفون أو العاملون بالمكتبات من حيث لا يراهم

وهيبة غرارمي، تكنولوجيا العلومات في المكتبات،ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،12014ص206

2حشمت قاسم .خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها، القاهرة :دار غريب، . 1984 ص65 .

المستفيد ولكنه في الحقيقة يستفيد من الناتج النهائي لهذه الخدمات "، من هنا يمكن القول بأن هذا النوع من الخدمات يهدف إلى تهيئة الكتب والأوعية المكتبية أو المواد المكتبية الأخرى ووضعها لخدمة القارئ أو المستفيد إذن فهو يؤسس لما سيأتي بعده من خدمات مباشرة ،وفيما يلي أهم هذه العمليات:

1-1-الفهرسة الآلية: هي عملية تنظيم الوثائق تنظيما فنيا و تحديد هوية أوعية المعلومات و هذا للوصول إليها بأقل وقت وجهد ممكنين باستخدام الحاسوب .وتتيح الفهرسة الآلية عدة فوائد منها1:

-الرجوع إلى المعلومات بشكل سريع وواضح حيث توفر الفهارس المحسبة تسهيلات لم تكن متوفرة من قبل إضافة إلى توسيع خدمات المكتبة.

-الحصول على المرجع في أقصر وقت.

-تساعد الباحث على رسم معالم بحثه بصورة سريعة و هذا عن طريق الفهرس الآلي.

1-2- التكشيف و الاستخلاص الآلي : بدأ الاهتمام به في مطلع الخمسينات من القرن الماضي متأثرا ببدايات التكنولوجيا حيث تبين أنه بإمكان الحاسبات الإلكترونية معالجة الرموز الهجائية و الرقمية و منه ترتيبها آليا و يمكن إبراز فوائده في النقاط التالية2:

-الاقتصاد في عملية الاستخلاص بالحصول على نصوص الوثائق جاهزة للطباعة الالكترونية.

-تحديد الكلمات الهامة التي تعكس موضوع الوثيقة بدقة.

-تمكين الحاسب الالكتروني من قراءة الوثيقة و صياغة مستخلص لها باللغة الطبيعية إضافة إلى

السرعة و تقليل الجهد في تحقيق هذه الخدمة.

2-خدمات المعلومات الإلكترونية التقنية :

يمكن توضيح الخدمات التقنية أو ما يصطلح عليها بالخدمات المباشرة في ما يلي:

1مؤيد، يحي حضير.خدمات المعلومات المحوسبة، دار دجلة،عمان-الاردن،2008،ص48.

2سلامة عبد الحافظ محمد .خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية .عمان :دار الفكر، 1997 ، ص54

2-1-الإعارة الآلية: خدمة الإعارة هي مجموعة من الإجراءات التي تعمل على ضبط حركة مصادر المعلومات داخل أو خارج المكتبة بغرض الاستفادة منها و تتم وفقا لنظام معين يقضي بتحديد هذه الإعارة و نوع المصادر التي تعار داخليا من بين تلك التي تسمح بإعارة خارج المكتبة أو في إطار التبادل و التعاون بين المكتبات.1

2-2-خدمة الإحاطة الجارية : استعراض الوثائق المتاحة حديثا و اختيار المواد الملائمة لاحتياجات الفرد أو الجماعة و تسجيلها حتى يمكن إرسال إخطارات للأفراد أو الجماعات محل الاهتمام و يرى البعض أن هذه الخدمة وجدت من اجل المساهمة في استغلال الوقت و الجهد والسرعة المطلوبة بإخبار المستفيدين ما يرد إلى المكتبة أو مركز المعلومات من مصادر المعلومات جديدة حال استلامها ليتمكن من الاطلاع عليها و الاستفادة منها و أماكن وجودها و ما توصل إليه الباحثين الآخرين في مجال تخصص معين قد يهم هؤلاء المستفيدين الذين توزع عليهم تلك النشرات والذي يؤدي إلى تعزيز الثقة و العلاقة بين المستفيد و المكتبة أو مركز المعلومات في إدامة العمل المشترك بينهم.2

2-3-خدمة البث الانتقائي للمعلومات : هو شكل متطور من أشكال خدمات الإحاطة الجارية و المقصود بالانتقائي هو التوجيه الذي يكفل تعريف المستفيد بالوثائق المتصلة باهتماماته فقط .و قد ارتبط مصطلح البث الانتقائي للمعلومات باستخدام الحواسيب في اختزان البيانات و استرجاعها حيث تتيح النظم الالكترونية مرونة في الاسترجاع لا تكفلها النظم اليدوية3.

2-4-خدمة الترجمة الآلية: وتتم الترجمة الآلية وفقا لبرمجية إلكترونية وتخضع برامج هاته الخدمة إلى التطوير المستمر و أصبحت اليوم برامج الترجمة الآلية مستخدمة بكثافة في عدة مجالات خاصة المؤسسات التوثيقية و تزيد فعالية هذه الأنظمة في المجموعات النصية المتجانسة التي تنتمي إلى تخصص واحد ذات العلاقة التشكيلية المتقاربة مثل الملخصات التقنية والهدف الأساسي للترجمة الآلية هو القضاء على العائق اللغوي للمستفيدين4.

1عمر أحمد، الهمشري ،ربحي مصطفى، عليان .المرجع في علم المكتبات والمعلومات.عمان :دار الشروق، 1995 ص287 .

2 قموح ، ناجية . السياسة الوطنية للمعلومات العلمية والتقنية ودورها في دعم البحث العلمي بالجزائر:دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بالشرق الجزائري. أطروحة دآتوراه دولة :علم المكتبات :قسنطينة ،. 2004 ص2 .

3مؤيد، يحي حضير.مرجع سابق الذكر، ص73

4نسيبة ،عبد الرحمان آحلية .مدخل آلي علم المعلومات .جدة :دار المجمع العلمي، 1997 ، ص95

2-5-خدمة النشر الإلكتروني: النشر الإلكتروني يعني" نشر المعلومات التقليدية الورقية عبر تقنيات جديدة تستخدم الحواسيب وبرامج النشر الإلكتروني في طباعة المعلومات وتوزيعها ونشرها وهي خدمة تتم من خلال مؤسسات معينة أو أن يؤسس لها جهاز خاص." و تعكس عملية النشر نشاط المكتبات و مراكز المعلومات و خدماتها ، فبدون النشر لا تصبح للمعلومات قيمة فعالة لذلك تحرص معظم المكتبات و مراكز المعلومات على نشر مطبوعات الأدبية أو اصدار المطبوعات الثانوية التي تضم مصادر المعلومات البيبليوغرافية و الكشافات و المستخلصات و الأدلة... الخ1

2-6-خدمات شبكات المعلومات: إن من أهم مظاهر تكنولوجيا المعلومات اليوم هي الشبكات و التي تعرف على انها عبارة عن مؤسستين أو أكثر تشتركان معا في نمط عام لتبادل المعلومات عن طريق وصلات الاتصال ، لتحقيق أهاف مشتركة من نمط اتصال مترابطة أو متصلة في شبكات المعلومات.

و الهدف الرئيسي من التشابك هو تسهيل الوصول إلى المعلومات المتاحة و زيادة إنتاجية القوى العاملة إذ أن شبكة المكتبات مثلا تقدم فهارس كاملة للمجموعات الموجودة لديها و غالبا ما تقدم المصدر الأساسي الذي يسهل الوصول للوثيقة ، كما تقدم الدليل على العمل المشترك بين المكتبات ومسؤوليات الهامة في تقديم المعلومات2.

2-7 خدمات الأنترنيت: لقد غدت الإنترنت جزءا لا يتجزأ من الحضارة الحديثة حيث "أصبحت عنصرا أساسيا في العمل والتجارة والعلوم والفنون والترفيه وباقي الحالات الأخرى ، إذ ستمكن المكتبات المشاركة فيها من تقديم الملايين من عناوين الكتب أو ما يعادل محتويات عدة مكتبات كبرى حيث تقدم الأنترنت عدة خدمات يستطيع من خلالها المستعمل الحصول على ما يحتاجه من معلومات فهي خدمات تؤمن الارتباط الثقافي و التجاري و العلمي بين الأفراد فيديو أو على شكل أصوات مسجلة3.

---

[1] محمود أحمد، إيتيم .التوثيق في مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات .عمان: جمعية المكتبات الأردنية، . 1983 ص23 .

2 العياشي بدر الدين، خدمات انظمة الخدمات الالكترةنية و دورها في تلبية احتياجات المستفيدين،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم المكتبات،جامعة قسنطينة،20111-2012،ص52

3محمود عباس، طارق .المكتبات الرقمية وشبكة الأنترنت .القاهرة :المرآز الأصيل للنشر والتوزيع، 2003 ص22 .

المبحث الثالث : تبني الادارة الالكترونية كمدخل لتحسين خدمات المكتبات الجامعية.

لاشك ان القرن الحادي و العشرين هو عالم جديد تسود فيه المعلومات و تحتل في التكنولوجيا المعاصرة ، يصبح فيه المستفيد من المكتبة الجامعية قادرا على الحصول على المعلومات التي يحتاجها في حياته العلمية، مما يؤدي إلى تحسين مستوى ادائه، خاصة مع اتساع رقعة شبكات الانترنت.

و تهتم الادارة الإلكترونية بأعداد الطالب من اجل مواجهة متطلبات و احتياجاته الدراسية، فضلا عن متطلبات المستقبل المتوقع حدوثها . ومن اجل ذلك فقد تبه خبراء المكتبات في الدول المتقدمة إلى ضرورة ادخال التغيير المناسب في ادوات العمل و ايضا في برامج الانشطة و الخدمات، و كذلك التغيير المناسب على اساليب استخدام المكتبة الجامعية من جانب جميع الفئات المستفيدين، و من ثم الاستفادة من التكنولوجيا المعصرة في تحقيق التغيير المنشود . و اصبحت هناك ضرورة ملحة لإحداث هذا التغيير حيث اكد خبراء المكتبات ان اساليب العمل اليدوي التي تم تطبيقها اصبحت لا تجدى في هذا العصر، عصر ثورة الاتصالات و المعلومات.

المطلب الاول : تطبيق نظام الانترنت في ادارة المكتبات الجامعية.

الانترنت هي المصدر الالكتروني الذي يفوق كل ما عداه اهمية في التأثير في خدمات المكتبات و اجراءاتها و ترجع قوة التأثير هذه إلى ما للأنترنت من طابع متعدد الاوجه نذرا لا نها تضطلع بأدوار في الوقت نفسه في خدمات المكتبات.

اولا–تأثير الانترنت في خدمات المكتبات الجامعية.

تتيح الخدمات الاساس للأنترنت للمرء القدرة على انجاز عدد المهام المتصلة بالمعلومات المتاحة عن طريق الشبكات و نقل ملفات النصوص و البيانات باستخدام اوامر بوتوكول نقل الملفاتFTP، و يقدم كرول (1994) دليلا ممتازا و فهرسا للمصادر، يؤكد ليو (1995) على ما للأنترنت من تأثير في جميع اوجه العمل بالمكتبات تقريبا إلا انه من المهم العمل على استكمال المصادر المطبوعة و تزويدها بالمعلومات المشتقات من احدث المناقشات و الوثائق التي لا يمكن ان تتاح إلا في الشكل الالكتروني دون سواه.

و عن طريق التعامل مع هده الخدمات توصل المكتبيون إلى طرق جديدة لاختزان المعلومات و نقلها و البحث عنها و تداولها فيما بينهم و تقديمها للمستفيدين من خدماتهم و بالنسبة لاختصاصي المراجع و مسئولي خدمات المستفيدين، تتيح هذا التعامل الكثير من خيارات الخدمات الجديدة و المتنوعة.1

و يصف دالريميلورودرر(1994)Dalrymple and Roderer الانترنت بانها اهم تقدم تحقق في الاتصالات بعيدة المدى له تأثيره في البحث على الخط المباشر في الفترة الزمنية التي تغطيها مراجعتهما العلمية من عام 1987 حتى عام 1994 فمن الممكن الحصول على اجابات الاسئلة المرجعية بسهولة و سرعة، نظرا لتوافر الاوعية المرجعية كالمعاجم و كتب الحقائق و الوثائق الحكومية بلا قيد و لاشرط في العديد من المواقع.2

و يشهد هذا المجال برمته تغيرا بالغ السرعة، حيث تحدث التطورات الجديدة على نحو يومي تقريبا و تتيح اليات ما وراء البحث metasearcheengines الان امكانية البحث باستخدام عدة اليات للبحث في الوقت نفسه، كما تم تطوير العديد من العوامل الذكية لا نجاز العديد من المهام لكل مستفيد على حدة كتقريب المواد الجديدة من نوعية معينة مثلا، أو انشاء مراصد البيانات المتخصصة اليا.

و لمساعدة المكتبات و غيرها من المنظمات في المحافظة على تعامل المستفيدين على نحو مطرد، مع صفحات نسيج العنكبوتweb التي يمكن ان تغير اماكنها المادية، انشأ اوسي ال سي OCLCخدمة تسمى بيرل PURL المحدد الموحد الثابت لموقع المصدر PERSISTENT UNIFOR; RESOURCE LOCQTOR3

ثانيا–مميزات و فوائد الانترنت في المكتبات :

1 وائل مختار اسماعيل، ادارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات،ط1، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان– الاردن، 2009، ص292.ص293

2Dalrymple,P.W,andRoderer,N.K,Database access system.Annual Reviews of information science and technology,29.1994.137-178

3Krol ,E.the whole internet :user s guide et catalog.Second edition sebastopol,CA,OREILLY ?1994.

لقد سهل الانترنت على المكتبات تقديم خدماتها بأسلوب الكتروني و الاستغناء عن الخدمات التقليدية، فالأنترنت يمكنه تقديم الكثير من الخدمات للمكتبات من اهمها:1

1-تعزيز الاتصال مع مرافق المعلومات المختلفة بوسائل سريعة و مضمونة.

2-دعم مصادر المعلومات المتوافرة بالمكتبة بصورها التقليدية و غير تقليدية.

3-تعزيز عمليات الاعارة بين المكتبات الجامعية عن طريق الاعارة المتبادلة.

4-دعم خدمات المعلومات العامة و الخدمة المرجعية خاصة البث الانتقائي للمعلومات و تصفح الموسوعات.

5-توزيع المطبوعات الالكترونية و الاشتراك فيها عن بعد.

6-فهرسة و تصنيف المواد و ذلك بالاطلاع على فهارس المكتبات و غيرها و تصحيح بياناتها مما يوفر الجهد و المال في تحقيق الاعارة الالكترونية بين المكتبات.

7-تقديم خدمات تلينت Telenet، و هي خدمة الربط عن بعد LOG-IN REMOTE و يمكن للمكتبات الافادة من هده الخدمة في الارتباط بالنظم البعيدة أو النائية مثل فهارس المكتبات الاخرى، و قواعد البيانات الخاصة بالاستشهادات المرجعية، و نظم المعلومات التي تعمل على نطاق كامل، و الشبكات الحرة

8-تحقيق خدمة بروتوكول نقل الملفات، و يمكن للمكتبة استخدام بروتوكول نقل الملفات في مجالات عدة مثل: توصيل الوثائق الكترونيا، و نقل ملفات التزويد، و ملفات الفهارس من مكتبة إلى اخرى.

ثالثا-مجالات استخدام شبكة الانترنت في المكتبات الجامعية.

هنالك عدد من المجالات التي تستخدم في شبكة الانترنت في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعيةيمكن تلخيصها كالآتي:2

1خالد عبده الصرايرة، النشر الالكتروني و اثره على المكتبات و مراكز المعلومات،ط1، دار الكنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع،عمان-الاردن،2008،ص99

، 2غالب عوض النوايسة، مصادر المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات،ط1،دار صفاء االنشر و التوزيع،عمان-الاردن،2009، ص215.ص218

1-خدمات البريد الالكتروني Electronic Mail، و يمثل البريد الالكتروني احدى المميزات الرئيسية للأنترنت و اكثر خدماتها انتشارا في جميع الشبكات المرتبطة بها.

و يمكن للمكتبات استخدام البريد الالكتروني في عدة مجالات اهمها:

- اجراء المراسلات الخاصة بالإعارات بين المكتبات.
- عقد المؤتمرات عن بعد (المؤتمرات الالكترونية).
- النشر الالكتروني.

2-الدخول إلى فهارس المكتبات العالمية: هناك الالاف من فهارس المكتبات العالمية الوطنية و الجامعية و البحثية متاحة على شبكة الانترنت، فعلى سبيل المثال تشمل مقتنيات مكتبة الكونجرس على اكثر من 10ملاين مادة من اوعية المعلومات متعددة اللغات، و مع التقدم يتيح موقع مكتبة الكونجرس على الانترنت امكانية البحث المباشر لأكثر من 220مكتبة داخل و خارج الولايات المتحدة.

3-الاشتراكات بالدوريات(periodicals): اصبح الاشتراك في الدوريات العلمية مكلفا جدا، لكن بعد ظهور شبكة الانترنت اصبحت العديد من الصحف تنشر سنويا من خلال الشبكة العالمية. فمن المواقع المتوفرة على شبكة الانترنت مثلا موقع (project muse) يشرف على اعداد و تحديث موقع جامعة ينسلفانيا و يقدم معلومات كاملة عن الدوريات في مختلف الموضوعات مع معلومات كاملة عن اسلوب الاشراك سواء الكترونيا أو ورقيا.

4-لوحة اعلانات المكتبة: من خلال ما يسمى لوحة اعلانات المكتبة يمكن حصول المستفيدين مختلف المعلومات في مجال المكتبات عبر شبكة الانترنت، و من الاسهامات الخاصة في هذا الميدان الصحف الالكترونية، قوائم المناقشات...ألخ

5-المجموعات الاخبارية (new group): هده المجموعات الاخبارية على شبكة الانترنت تمثل الاتجاهات و اهتمامات علمية تهم رواد المكتبات بمختلف مستوياتهم. هذه الموضوعات توضع في مكان على الشبكة يسمى بمزود الاخبار و يستطيع اي من المشتركين في المجموعة الدخول اليها و قراءتها عن طريق برامج خاصة تسمى قارئة الاخبار.

6-المراجع الالكترونية (electronicreferences): اصبحت العديد من مصادر المعلومات و الخدمات في المكتبات و مراكز المعلومات تقدم بأشكال الكترونية من خلال شبكة الانترنت مثل:الموسوعات، الكشافات، القواميس و المعاجم، الادلة، الفارس، المستخلصات و غيرها.

7-اعداد النشرات الاحاطة الجارية و البث الانتقائي للمعلومات.

8-خدمات تلينت Telenet، و هي خدمة الربط عن بعد LOG-IN REMOTE و يمكن للمكتبات الافادة من هده الخدمة في الارتباط بالنظم البعيدة أو النائية مثل فهارس المكتبات الاخرى، و قواعد البيانات الخاصة بالاستشهادات المرجعية، و نظم المعلومات التي تعمل على نطاق كامل، و الشبكات الحرة

9-خدمة بروتوكول نقل الملفات، و يمكن للمكتبة استخدام بروتوكول نقل الملفات في مجالات عدة مثل: توصيل الوثائق الكترونيا، و نقل ملفات التزويد، و ملفات الفهارس من مكتبة إلى اخرى.

المطلب الثاني: اهمية مصادر المعلومات الإلكترونية في زيادة فعالية خدمة المكتبات الجامعية.

لقد أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إسهاما كبيرا في القضاء على معاناة المستفيدين في

طلب الخدمات والحصول عليها وهذا بفضل التطور التكنولوجي الذي سخرته المكتبات الجامعية لخدمة مستخدميها بالدقة والسرعة والجودة، و يتمثل هذا التطور في مصادر المعلومات الالكترونية التي تعتبر بمثابة استراتيجية فعالة لتأطير وتفعيل خدمات المكتبات الجامعية .

أولا-اثر النشر الالكتروني على المكتبات و مراكز المعلومات.

ان الهدف الاساسي من وجود المكتبات و مراكز المعلومات هو توفير الخدمات لطالبيها سواء من حيث الحصول على المعلومة، او المساعدة على استخدام بنوك المعلومات، او توفير خدمات مرجعية و اجابات على استفساراته...، ولكن هنالك عدة عواقب تواجه المستفيدين في الاستفادة من المعلومة بهده الطريقة و منها:

1-البطء في الحصول على المعلومات، حيث يحتاج البحث احيانا إلى ساعات طويلة لحصول المستفيد على ما يحتاجه.

2-وجود المعلومات في مكتبات معينة دون وجودها في مكتبات اخرى، و لان المكتبات تقع في مناطق جغرافية متباعدة فإن ذلك يتطلب من المستفيد التنقل من مكان لآخر للحصول على المعلومات.

و بدخول النشر الالكتروني في مجال المكتبات و مراكز المعلومات فإن ذلك له اكبر اثر على الخدمات التي تقدمها، و يتضح ذلك بتوافر قواعد و بنوك المعلومات بشكل كبير، فباستطاعة امين المكتبة توفير خدمات للمستفيدين بشكل اسرع و افضل للبحث للإنتاج الفكري في حالة تواف كتب في شكل الالكتروني، عدا عن خدمة الاحاطة المستمرة و الجارية المناسبة لكل ما هو حديث.

و يمكن ايضا الوصول إلى مصادر المعلومات الموجودة في اماكن متعددة داخل القطر او بلدان متعددة، و نقل المؤتمرات و الوثائق و النصوص و النشاطات العلمية.

توفر الشبكات الالكترونية فهارس المكتبات الاقليمية و العالمية و الخدمات الهاتفية و معلومات البورصات المالية و الاحصاءات الاقتصادية.

و ينتج عن الادارة الالكترونية في مجال الخدمات المكتبية و المعلوماتية الدقة و السرعة في اجراء الخدمة، و غير امثلة على ذلك: اصدار نشرات الاحاطة الجارية التي كانت تجرى شهريا و الان اصبح بالإمكان اصدارها بشكل يومي من خلال مواقع في شبكة الانترنت، او نشر كشافاتها و مستخلصاتها و نظم استرجاع المعلومات الخاصة بها من خلال موقعها على شبكة الانترنت.1

ثانيا-اهمية مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات و مراكز المعلومات.

تكمن الاهمية الاساسية لاستخدام مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات و مراكز المعلومات بالفوائد التالية:2

1-اتاحة الفرصة امام المستفيد او الباحث للوصول إلى مصادر معلومات غير متوافرة على الورق اساسا.

1خالد عبده الصرايرة، النشر الالكتروني و اثره على المكتبات و مراكز المعلومات،ط1، دار الكنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع،عمان-الاردن،2008ص64.ص65

2غالب عوض النوايسة، مصادر المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات، ط1،دار الصفاء للنشر و التوزيع،عمان-الاردن،2009،ص155

الاستفادة من قاعدة واسعة من المعلومات و يتحقق ذلك من خلال الامكانات التفاعلية للبحث بالاتصال المباشر و البحث في قواعد و بنوك المعلومات.

3-الاقتصاد في النفقات و التكاليف سواء كان ذلك في الاقتصاد في نفقات الاشتراك بالدوريات و الكشافات و مواد المعلومات المطبوعة الاخرى، أو في توفير كثير من المبالغ المالية التي كانت تصرف في اجراءات التزويد و اجور الشحن و النقل و نفقات الاجراءات الفنية و كلفة تجليد المطبوعات و فقدان المطبوعات و سرقتها أو في الاقتصاد في المكان أو المساحة التي تتطلبها مصادر المعلومات المطبوعة التقليدية.

4-الرضا الذي يحصل عليه الباحث او المستفيد نتيجة اشباع رغباته البحثية و ذلك لتنوع مصادر المعلومات و السرعة و الدقة في الخدمة و الذي ينعكس بدوره بشكا ايجابي على المكتبة و خدماتها.

5-اتاحة عدة بدائل امام المكتبات و مراكز المعلومات للحصول على المعلومات فهنالك قواعد البيانات المتاحة على الخط المباشر و هناك اقرص الليزر المكتزة.

ثالثا-الاهداف و الغايات من بناء مجموعات مصادر الملومات الالكترونية بالمكتبة الجامعية.

تتجلى اهداف المكتبات الجامعية و اهم مساعيها نحو تنمية مجموعاتها الالكترونية فيما يلي1 :

- الاستفادة الكبرى من المزايا الكبيرة التي تتمتع بها هده المصدر الالكترونية، سواء بالنسبة للمكتبة الجامعية في حد ذاتها من حيث توفير مساحات تخزين المصادر التقليدية و تسريع العمل و تسهيله...الخ أما بالنسبة للمستفيدين فمن حيث التفاعلية الكبيرة و السرعة في الحصول عليها و المرونة الكبيرة في استخدامها و تعددية الوصول و القدرة على تهيئتها و غيرها من المزايا الاخرى.
- تنويع المكتبات الجامعية لمصادرها الالكترونية لمواجهة و تلبية احتياجات كل المستفيدين .
- تعزيز قدرة المكتبة الجامعية في النهوض بمجتمع مستفيديها و بمجتمع المكتبة الذي توجد فيه و تعمل على خدمته، و ذلك عن طريق تقديم مفهوم جديد من هده الخدمات الالكترونية الجديدة، الامر الذي من شانه الزيادة على الاقبال على المكتبة، و زيادة اندماج المستفيدين معها.

1زينب بن الطيب، مجموعات مصادر المعلومات الالكترونية و دورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجزائرية، على الموقع WWW.UNIV-CONSTANTINE2.DZ/IINSTIBIBLOIيون الاطلاع 2018/03/14.

- دعم و تعزيز التفاعل بين المستفيدين و المكتبة الجامعية من خلال ما يقدم من خدمات مصاحبة و مرتبط مساندة في ذلك كالمحادثة الفورية مع اخصائي المجموعات الالكترونية و مسئول الخدمة المرجعية الالكترونية.
- تعضيد البحث في المجموعات الالكترونية بأكثر من مدخل واحد في ان واحد، و التدخل كذلك في تحديد شكل ظهور النتائج.
- الاتاحة المستمرة و المتواصلة على مدار 24 ساعة و طيلة ايام السنة، دون التقيد زمان و لا مكان الوصول الذي يعد من اكبر المشاكل و العوائق التي تواجه المكتبة الجامعية في اتاحتها لمجموعاتها الورقية من مصادر المعلومات.
- عدم تعرض المجموعات الالكترونية للمكتبات الجامعية لمخاطر التلف التي تهدد المجموعات التقليديةمن حريق و رطوبة و سرقة و تمزيق و غيرها من المخاطر الاخرى.
- القدرة على التحكم في مصادر المعلومات الالكترونية، من حيث حصرها و تسجيلها و تنظيمها و بثها اعتمادا على آليات و انظمة و اساليب الكترونية كاملة، الأمر الذي يضفي على المجموعات الالكترونية ميزة خاصة و يحقق لها التكاملية.

المطلب الثالث : دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين خدمة المكتبات الجامعية.

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال حلقة جديدة ضمن الأساليب التطوير الإداري الحديث، بغية زيادة مردودية خدمة المكتبات الجامعية وتحسين أنشطتها التي تضطلع بالأنشطة والمهام الخدمية.

أولا– تكنولوجيا الملومات و الاتصالات و اثرها على المكتبات الجامعية.

في بيئة متغيرة في الوقت الحاضر يسودها التنافس الشديد بين المكتبات و مراكز المعلومات بشكل عام و المكتبات الجامعية بشكل خاص من اجل البقاء و الاستمرارية، و في ظل تزايد الحاجة إلى المعلومات من قبل الباحثين ، و طلب المزيد من الخدمات في ظل قلة الموارد المتاحة، و عدم قدرة انظمة المكتبات الجامعية التقليدية على امداد المستفيدين منها بالمعلومات اللازمة لهم بالسرعة الممكنة و في الوقت المناسب، و امام حرص المكتبات الجامعية على التميز في خدمة المستفيدين منها، و تلبية حاجاتهم المعلوماتية بالسرعة و الوقت

الممكنين، و الحفاظ على ثقتهم و كسب رضاهم، و لغير ذلك من الاعتبارات كان لابد لها من ادخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و بخاصة الحاسوب في جميع عملياتها و خدماتها.1

و من المعلوم أن المكتبات الجامعية و غيرها من المكتبات و مراكز المعلومات قد عملت على حوسبة خدماتها الفنية (التزويد، الفهرسة و التصنيف و التكشيف، اعداد القوائم الببليوغرافية)، وخدماتها المكتبية و المعلوماتية (الاعارة، المراجع، الدوريات،خدمات الاحاطة الجارية، البث الانتقائي للمعلومات، استرجاع المعلومات و تسويقها و الاعلان عنها) . كما عملت على تطوير نظم محلية بالاتصال المباشر (online) و شبكات معلومات داخلية لها، و اتاحت لمستفيديها امكانيات الافادة من شبكة الانترنت لاسترجاع المعلومات، و ايضا على الاشتراك في قواعد بيانات عالمية مثل قاعدة بيانات ابسكو (EBSCO) و قاعدة بيانات اميرالد (AMERALD)، و غيرها.

و تمتاز شبكة الانترنت بقدرتها على حمل و توزيع كميات هائلة من المعلومات المنشورة بمختلف الاشكال و اللغات و الموضوعات، و بالتفاعلية و الحينية و الشمولية، و السرعة القياسية في استرجاع المعلومات، فضلا عن اعتماد معظم خدمات المعلومات المقدمة من قبل المكتبات الجامعية عليه، إذ إن خدمات المعلومات الحديثة باتت مرهونة بمدى ارتباطها بهده الشبكة . كما تعتبر شبكة الانترنت الطريق الاسرع و الاسهل بالنسبة للمكتبات الجامعية نحو التوحد في مكتبة الكترونية واحدة، و القناة الاهم في تحقيق المشاركة في المصادر و تنمية مجموعات مصادر المعلومات، و الوسيلة الافضل للبحث في فهارس المكتبات العالمية و الوصول إلى الفهارس الموحدة، و النفاذ إلى المعلومات عن بعد.

و عليه يستطيع الطلبة و الباحثون الاكاديميون النفاذ إلى الأنترنت عبر حواسيب شبكة المكتبة الجامعية أو من طرفيات (TERMINAL) متصلة بالشبكة، و ذلك من خلال تسجيل رمز هوية المستخدم و كلمة السر . ووفقا لموضوع البحث يمكن لهؤلاء أن يعثروا عبر الانترنت على مصادر قيمة للمعلومات، و ان يحصلوا على النصوص الكاملة لمقالات الدوريات، و كثيرا من الكتب و المراجع الالكترونية . ألا أنه يجب الاشارة بالمقابل

[1]Ary,Donald,Jacobs,Lucy Chester and Razavieh,Ashgar.intriduction to Reseearch in education .5th ed.N.Y:Holt,Rinehart and Winsto,1996,p223.

إلى وجود كثير من المواد رديئة النوعية أو المشكوك فيها أو السيئة للأخلاق على الشبكة، لذلك تعمل المكتبة الجامعية على مساعدة طلبتها على نوعية جيدة من المعلومات تحقيقا لأغراضهم المختلفة.1

ثانيا–اهداف توظيف التكنولوجيا في المكتبة .

امين المكتبة من العناصر الاساسية في تحقيق اهداف تطبيق التكنولوجيا في المكتبة الجامعية كالآتي :2

1–تساعد الوسائط التكنولوجية على جعل الخبرات لدى المستفيدين ابقى اثرا في عمليات القراءة و غيرها لأنها تقدم لهم خبرات حية و قوية التأثير تؤدي إلى بقاء اثر ما يتعلمه المستفيدون و التقليل من احتمال نسيانه.

2–توسيع مجال الخبرات التي يمر بها المستفيدون حيث تحقق لديهم المتعة من خلال بيئة ثقافية مليئة بالمثيرات الحسية.

3–تنظيم المعلومات و البيانات و الحقائق بعد الحصول عليها بحيث يسهل قراءتها، و من ثم التعامل معها في اسرع وقت و في اقل مجهود.

4–اشباع و تنمية الميول المعرفية لدى المستفيدين حيث يستطيع مسؤول المكتبة ان يوفر خبرات حية و متعددة لا شباع ميولهم المعرفية .

5–تطوير الخدمات و النشطة التي تقدمها المكتبة مثل الاعارات و استرجاع المعلومات و التكشيف و الاستخلاص و تقديمها بشكل اسرع و ادق مما كانت عليه في السابق، مما يساعد في زيادة قناعة المستفيدين بما تقدمه المكتبة، و الارتقاء بمستوى اداء العاملين و انتاجيتهم في العمل و ذلك بإنتاج الكثير باقل عدد من الموظفين.

6–تقديم خدمات جديدة و متطورة كخدمات اعداد الببليوجرافيا المتخصصة و غيرها.

7–المساعدة في إقامة نظم تعاونية و شبكات معلومات بين المكتبات و تسهيل عمليات تبادل المعلومات بين المكتبات الاخرى.

1 عمر احمد همشري، المكتبة و مهارات استخدامها،ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع،عمان–الاردن،2009،ص82.ص84

2 عبد القادر قسمي،علم المكتبات و توظيف التكنولوجيا،ط1،دار الكتاب الحديث، القاهرة-مصر،2012،ص184-ص186.

خلاصة الفصل

يضح حاليا ان الادارة الالكترونية قد اثرت على خدمات المكتبات والمعلومات الجامعية من حيث معالجتها و استرجاعها و نقلها للمستفيدين، اذ غيرت النظرة نحو المكتبة الجامعية و مفومها و رسالتها، و أضحى لا مكان للمكتبة الجامعية التقليدية التي ترتكز على الكتاب و مصادر المعلومات المطبوعة دون غيرها من المصادر.

و بالتالي فإنه على جميع المكتبات و مراكز المعلومات مجاراة هذا التطور و التقدم في مجال تقديم المعلومة، لتأخذ دورا قياديا رائدا، و إلا فإن اللجوء اليها سوف يضمحل تدريجيا .

الفهرس

كلمة شكر

اهداء

مستخلص

قائمة الاشكال و الجداول.....أ-ب

مقدمة..... . ..... أ -خ

الفصل الأول : الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية

تمهيد للفصل 2

المبحث الأول : طبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال 3

المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....3

المطلب الثاني :أهمية ومميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....6

المطلب الثالث: نشأة تكنولوجيا المعلومات والاتصال و البنية التحتية لها.....8

المطلب الرابع : ادوات التنافس في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....10

المبحث الثاني : مدخل عام للإدارة الالكترونية.....12

المطلب الأول : نشاه ومفهوم الإدارة الالكترونية.....12

المطلب الثاني :خصائص و عناصر الادارة الالكترونية.....14

المطلب الثالث :أهداف الإدارة الالكترونية.....17

المبحث الثالث : البناء الاساسي للإدارة الالكترونية.....19

المطلب الأول : أسباب و مراحل التحول نحو الإدارة الالكترونية.....19

المطلب الثاني : وظائف الإدارة الالكترونية.....22

المطلب الثالث : معوقات و متطلبات التحول إلى الإدارة الالكترونية.....24

خلاصة الفصل 29

الفصل الثاني : خدمة المكتبات الجامعية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية.

تمهيد للفصل.....31

المبحث الأول :مدخل عام الى المكتبات الجامعية.....32

المطلب الأول :مفهوم و انواع المكتبات.....32

المطلب الثاني : المكتبات الجامعية.....34

المطلب الثالث : المشاكل التي تتعرض لها المكتبات الجامعية و بعض الحلول المقترحة.....36

المبحث الثاني : الخدمات المكتبية الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة.....38

المطلب الأول : مفهوم الخدمة و خصائصها.....38

المطلب الثاني : خدمات المكتبات و المعلومات الجامعية.....40

المطلب الثالث - : خدمات المكتبات الالكترونية.....**44**

المبحث الثالث : تبني الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين خدمات المكتبات الجامعية.48

المطلب الأول : تطبيق نظام الانترنت في ادارة المكتبات الجامعية.....48

المطلب الثاني :اهمية مصادر المعلومات الالكترونية في زيادة فعالية خدمة المكتبات الجامعية.....52

المطلب الثالث : دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين خدمة المكتبات الجامعية.55

خلاصة الفصل 58

الفصل الثالث : دراسة حالة مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير- بجامعة المدية.-

تمهيد للفصل.. 60

المبحث الأول : تقديم عام حول مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير لجامعة المدية.....61

المطلب الأول : التعريف بجامعة المدية 61

المطلب الثاني :التعريف بكلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير.....63

المطلب الثالث :التعريف بمكتبة الكلية 68

المبحث الثاني :منهجية الدراسة 75
المطلب الأول :مجتمع وعينة الدراسة.....75
المطلب الثاني :الأدوات والأساليب الإحصائية للدراسة وحدودها.....77

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة 83
المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية للعينة.....83
المطلب الثاني: تحليل النتائج المتعلقة بمحاور الدراسة 85
خلاصة الفصل 92

خاتمة.....94
قائمة المراجع 98
الملاحق

الملحق رقم 01 : استمارة الاستبيان الموجة لطلبة مكتبة كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة المدية

جامعة المدية
كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
ماستر إدارة و تسيير المؤسسة

استبيان

السيدات والسادة الكرام تحية طيبة وبعد:

لإنجاز دراسة ميدانية لبحث علمي، ضمن متطلبات (Questionnaire) نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة و تسيير المؤسسة حول موضوع :

اهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة المكتبات الجامعية

-دراسة حالة مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة المدية-

لذا نرجو منكم الإجابة على أسئلة الاستبانة متوخين في ذلك الموضوعية و الصراحة حتى يتسنى لنا اقتراح الحلول الملائمة لإشكالية بحثنا مع العلم أن إجابتكم ستحظى بالعناية و الاهتمام و السرية التامة.

الإدارة الإلكترونية ": تحويل كافة النشاطات والخدمات الإدارية الورقية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، تتميز بسرعة ودقة التنفيذ وقلة التكلفة، وهو ما يطلق عليها إدارة بلا أوراق، تقوم هذه الإدارة على الاستخدام الواسع لتقنيات تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال في إنجاز النشاطات الإدارية في المرفق العام والمؤسسات الاقتصادية ."

-ملاحظة:

نرجو منكم تعبئة الاستبانة بوضع العلامة (x) عند الإجابة المناسبة .

من إعداد الطالب:

- بوشنافة الطاهر

2018/2017

الجزء الأول :البيانات الشخصية.

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن : أقل من 22 سنة ☐ من 22 سنة إلى أقل من 32 سنة ☐ من 32 سنة فأكثر ☐

الجزء الثاني : مدى تطبيق الإدارة الالكترونية في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة المدية.-

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	المحور الاول: واقع استخدام الادارة الالكترونية في مكتبة الكلية					
01	طبيعة الخدمات التي تقدمها مكتبتكم حديثة					
02	توفر المكتبة فهارس الكترونية					
03	تقوم المكتبة بإتاحة المعلومات على خط المباشر					
04	تقدم المكتبة خدمات عن بعد(الكترونية)					
05	للمكتبة موقع الكتروني يساهم في تطوير البحث العلمي					
06	تتوفر المكتبة على مصادر معلومات الكترونية					
07	تقوم بعملية البحث الاكاديمية عبر موقع الالكتروني للمكتبة					
	المحور الثاني : معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في مكتبة الكلية					
01	غياب سياسة واضحة لتأطير عملية البحث العلمي عبر شبكات الاتصال					
02	ضعف البنية التحتية(حواسيب، برامج، شبكات، وسائل اتصال.)					
03	ضعفك في استخدام وسائل البحث الحديثة					
04	استخدام الادارة الالكترونية معقد					
05	ضعف الكفاءات البشرية المستخدمة للتقنيات.					

	المحور الثالث: فوائد استخدام الإدارة الالكترونية في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة المدية–.					
01	استخدام الادارة الالكترونية يخفف من اعباء البحث.					
02	استخدام الادارة الالكترونية يعمل على توفير الوقت، المال، و الجهد في البحث العلمي.					
03	تساهم الادارة الالكترونية في الاستغلال الامثل لمصادر المعلومات المتاحة.					
04	تساهم الادارة الالكترونية في تحقيق مبدا الشفافية في تقديم الخدمات.					
05	تساهم الادارة الالكترونية في تحقيق مبدا المرونة و السرعة في تقديم الخدمات.					
06	تؤثر مصادر المعلومات الالكترونية على مستوى خدمات التي تقدمها المكتبة .					
07	استفدت من الادارة الالكترونية في تطوير بحوثك العلمية و الاغراض اكاديمية .					

الملحق رقم : 10 الجداول الإحصائية المحصل عليها باستخدام جداول الSPSS

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	53	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	53	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

gendre

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	men	21	39,6	39,6	39,6
	women	32	60,4	60,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

age

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<22	8	15,1	15,1	15,1
	22 -32	30	56,6	56,6	71,7

	> 32	15	28,3	28,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,712	19

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,730	7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,602	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,801	7

Frequency Table

x11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	3,8	3,8	3,8
	2,00	12	22,6	22,6	26,4
	3,00	8	15,1	15,1	41,5
	4,00	26	49,1	49,1	90,6
	5,00	5	9,4	9,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

x12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,9	1,9	1,9
	2,00	1	1,9	1,9	3,8
	3,00	6	11,3	11,3	15,1
	4,00	34	64,2	64,2	79,2
	5,00	11	20,8	20,8	100,0

x12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,9	1,9	1,9
	2,00	1	1,9	1,9	3,8
	3,00	6	11,3	11,3	15,1
	4,00	34	64,2	64,2	79,2
	5,00	11	20,8	20,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

x13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	5,7	5,7	5,7
	2,00	12	22,6	22,6	28,3
	3,00	8	15,1	15,1	43,4
	4,00	23	43,4	43,4	86,8
	5,00	7	13,2	13,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

x14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	9,4	9,4	9,4
	2,00	12	22,6	22,6	32,1
	3,00	11	20,8	20,8	52,8
	4,00	21	39,6	39,6	92,5
	5,00	4	7,5	7,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

x15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	9,4	9,4	9,4
	2,00	11	20,8	20,8	30,2
	3,00	10	18,9	18,9	49,1
	4,00	17	32,1	32,1	81,1
	5,00	10	18,9	18,9	100,0

x15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	9,4	9,4	9,4
	2,00	11	20,8	20,8	30,2
	3,00	10	18,9	18,9	49,1
	4,00	17	32,1	32,1	81,1
	5,00	10	18,9	18,9	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

x16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	9,4	9,4	9,4
	2,00	12	22,6	22,6	32,1
	3,00	7	13,2	13,2	45,3
	4,00	22	41,5	41,5	86,8
	5,00	7	13,2	13,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

x17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	3,8	3,8	3,8
	2,00	10	18,9	18,9	22,6
	3,00	7	13,2	13,2	35,8
	4,00	19	35,8	35,8	71,7
	5,00	15	28,3	28,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

x21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,9	1,9	1,9
	2,00	12	22,6	22,6	24,5
	3,00	7	13,2	13,2	37,7
	4,00	20	37,7	37,7	75,5
	5,00	13	24,5	24,5	100,0

x21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,9	1,9	1,9
	2,00	12	22,6	22,6	24,5
	3,00	7	13,2	13,2	37,7
	4,00	20	37,7	37,7	75,5
	5,00	13	24,5	24,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

x22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	5,7	5,7	5,7
	2,00	5	9,4	9,4	15,1
	3,00	7	13,2	13,2	28,3
	4,00	22	41,5	41,5	69,8
	5,00	16	30,2	30,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

x23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	11	20,8	20,8	20,8
	2,00	14	26,4	26,4	47,2
	3,00	11	20,8	20,8	67,9
	4,00	12	22,6	22,6	90,6
	5,00	5	9,4	9,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

x24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	7,5	7,5	7,5
	2,00	22	41,5	41,5	49,1
	3,00	10	18,9	18,9	67,9
	4,00	12	22,6	22,6	90,6
	5,00	5	9,4	9,4	100,0

x24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	7,5	7,5	7,5
	2,00	22	41,5	41,5	49,1
	3,00	10	18,9	18,9	67,9
	4,00	12	22,6	22,6	90,6
	5,00	5	9,4	9,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

x25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	9,4	9,4	9,4
	2,00	13	24,5	24,5	34,0
	3,00	9	17,0	17,0	50,9
	4,00	18	34,0	34,0	84,9
	5,00	8	15,1	15,1	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

x31

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,9	1,9	1,9
	3,00	2	3,8	3,8	5,7
	4,00	17	32,1	32,1	37,7
	5,00	33	62,3	62,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

x32

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,9	1,9	1,9
	3,00	1	1,9	1,9	3,8
	4,00	23	43,4	43,4	47,2
	5,00	28	52,8	52,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

x33

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	5,7	5,7	5,7
	3,00	6	11,3	11,3	17,0
	4,00	29	54,7	54,7	71,7
	5,00	15	28,3	28,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

x34

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	8	15,1	15,1	15,1
	3,00	9	17,0	17,0	32,1
	4,00	21	39,6	39,6	71,7
	5,00	15	28,3	28,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

x35

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	7,5	7,5	7,5
	2,00	5	9,4	9,4	17,0
	3,00	4	7,5	7,5	24,5
	4,00	19	35,8	35,8	60,4
	5,00	21	39,6	39,6	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

x36

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	3,8	3,8	3,8
	2,00	6	11,3	11,3	15,1
	3,00	5	9,4	9,4	24,5
	4,00	24	45,3	45,3	69,8
	5,00	16	30,2	30,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

x37

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	3,8	3,8	3,8
	2,00	8	15,1	15,1	18,9
	3,00	2	3,8	3,8	22,6
	4,00	24	45,3	45,3	67,9
	5,00	17	32,1	32,1	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

متوسطات العبارات و الانحراف المعياري لكل محور على حدى

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
x11	53	3,38	1,060
x12	53	4,00	,760
x13	53	3,36	1,145
x14	53	3,13	1,144
x15	53	3,30	1,265
x16	53	3,26	1,227
x17	53	3,66	1,192
x1	53	3,4420	,69437
Valid N (listwise)	53		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
x21	53	3,60	1,149
x22	53	3,81	1,144
x23	53	2,74	1,288
x24	53	2,85	1,150
x25	53	3,21	1,246
x2	53	3,2415	,74355
Valid N (listwise)	53		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
x3	53	4,0701	,66572
x31	53	4,53	,749
x32	53	4,45	,722
x33	53	4,06	,795
x34	53	3,81	1,020
x35	53	3,91	1,244
x36	53	3,87	1,093
x37	53	3,87	1,144

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
x11	53	3,38	1,060
x12	53	4,00	,760
x13	53	3,36	1,145
x14	53	3,13	1,144
x15	53	3,30	1,265
x16	53	3,26	1,227
x17	53	3,66	1,192
x1	53	3,4420	,69437
Valid N (listwise)	53		

الارتباط

Correlations

			x21	x22	x23	x24	x25	x2
Spearman's rho	x21	Correlation Coefficient	1,000	,482**	,230	,188	,157	,621**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,097	,178	,262	,000
		N	53	53	53	53	53	53
	x22	Correlation Coefficient	,482**	1,000	,087	,208	,257	,593**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,535	,135	,064	,000
		N	53	53	53	53	53	53
	x23	Correlation Coefficient	,230	,087	1,000	,494**	,083	,635**
		Sig. (2-tailed)	,097	,535	.	,000	,553	,000
		N	53	53	53	53	53	53
	x24	Correlation Coefficient	,188	,208	,494**	1,000	,209	,687**
		Sig. (2-tailed)	,178	,135	,000	.	,134	,000
		N	53	53	53	53	53	53
	x25	Correlation Coefficient	,157	,257	,083	,209	1,000	,527**
		Sig. (2-tailed)	,262	,064	,553	,134	.	,000
		N	53	53	53	53	53	53
	x2	Correlation Coefficient	,621**	,593**	,635**	,687**	,527**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	.
		N	53	53	53	53	53	53

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			x11	x12	x13	x14	x15	x16
Spearman's rho	x11	Correlation Coefficient	1,000	,186	-,002	,428**	,352**	,472**
		Sig. (2-tailed)	.	,182	,989	,001	,010	,000
		N	53	53	53	53	53	53
	x12	Correlation Coefficient	,186	1,000	,125	,109	,261	,264
		Sig. (2-tailed)	,182	.	,373	,439	,059	,056

		N	53	53	53	53	53	53
	x13	Correlation Coefficient	-,002	,125	1,000	,231	,214	,115
		Sig. (2-tailed)	,989	,373	.	,096	,124	,412
		N	53	53	53	53	53	53
	x14	Correlation Coefficient	,428**	,109	,231	1,000	,424**	,373**
		Sig. (2-tailed)	,001	,439	,096	.	,002	,006
		N	53	53	53	53	53	53
	x15	Correlation Coefficient	,352**	,261	,214	,424**	1,000	,531**
		Sig. (2-tailed)	,010	,059	,124	,002	.	,000
		N	53	53	53	53	53	53
	x16	Correlation Coefficient	,472**	,264	,115	,373**	,531**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,056	,412	,006	,000	.
		N	53	53	53	53	53	53
	x17	Correlation Coefficient	,339*	,280*	,240	,392**	,355**	,647**
		Sig. (2-tailed)	,013	,042	,083	,004	,009	,000
		N	53	53	53	53	53	53
	x1	Correlation Coefficient	,601**	,407**	,402**	,689**	,719**	,787**
		Sig. (2-tailed)	,000	,002	,003	,000	,000	,000
		N	53	53	53	53	53	53

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

			x31	x32	x33	x34	x35	x36
Spearman's rho	x31	Correlation Coefficient	1,000	,700**	,306*	,286*	,341*	,178
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,026	,038	,013	,203
		N	53	53	53	53	53	53
	x32	Correlation Coefficient	,700**	1,000	,242	,423**	,582**	,320*
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,081	,002	,000	,019
		N	53	53	53	53	53	53
	x33	Correlation Coefficient	,306*	,242	1,000	,571**	,278*	,223
		Sig. (2-tailed)	,026	,081	.	,000	,044	,109
		N	53	53	53	53	53	53
	x34	Correlation Coefficient	,286*	,423**	,571**	1,000	,574**	,376**
		Sig. (2-tailed)	,038	,002	,000	.	,000	,006
		N	53	53	53	53	53	53
	x35	Correlation Coefficient	,341*	,582**	,278*	,574**	1,000	,392**
		Sig. (2-tailed)	,013	,000	,044	,000	.	,004
		N	53	53	53	53	53	53
	x36	Correlation Coefficient	,178	,320*	,223	,376**	,392**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,203	,019	,109	,006	,004	.
		N	53	53	53	53	53	53

	x37	Correlation Coefficient	,193	,258	,510**	,492**	,220	,142
		Sig. (2-tailed)	,166	,063	,000	,000	,114	,312
		N	53	53	53	53	53	53
	x3	Correlation Coefficient	,513**	,646**	,619**	,853**	,747**	,582**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	53	53	53	53	53	53

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

أولا :قائمة الأشكال.

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1-3)	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير	65
(2-3)	الهيكل التنظيمي للمكتبة	69
(3-3)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	83
(4-3)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	84

ثانيا– قائمة الجداول.

رقم الشكل	عنوان الجدول	الصفحة
(1-3)	قائمة الموظفين بمكتبة الكلية.	73
(2-3)	الرصيد الوثائقي لمكتبة الكلية.	74
(3-3)	التعداد الكلي للطلبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة المدية.	76
(4-3)	الاستبيانات الموزعة و المستردة	77
(5-3)	مقياس لكارت الخماسي	78
(6-3)	المتوسط الحسابي المرجح لدرجات المعطاة لخيارات الإجابة المتاحة في الاستبيان.	79
(7-3)	معامل الثبات لمحور مدى تطبيق الادارة الالكترونية في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالجامعة	80
(8-3)	اختبار صدق وثبات مقاييس الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ.	80

(9-3)	الاتساق الداخلي لاستبانة	81
(10-3)	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	83
(11-3)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	84
(12-3)	واقع استخدام الادارة الالكترونية في مكتبة الكلية	85
(13-3)	معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية فى مكتبة الكلية.	87
(14-3)	فوائد استخدام الإدارة الالكترونية في مكتبة الكلية.	89

أولا :الكتب باللغة العربية.

1. احمد حسين علي حسين، نظم المعلومات المحاسبية، الاطار الفكري و النظم التطبيقية، الاسكندرية-مصر،2004،
2. حسن عماد مكاوي، محمود سليمان، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، مركز جامعة القاهرة، القاهرةمصر،2000.
3. فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه نظرياته و وسائله، دار الفجر للنشر و التوزيع، مصر- القاهرة،.
4. ضياء مجيد الموسوي: الحداثة والهيمنة الاقتصادية ومعلومات التنمية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، بن عكنون 2004، ص41.
5. مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الادارية و تكنولوجيا المعلومات، اثراء للنشر و التوزيع، الشارقة،2008.
6. محمد صالح الحناوي و اخرون، الاعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الاسكندرية-مصر،2004.
7. عبد الستار العلي و اخرون، المدخل الى ادارة المعرفة، دار الميسرة،عمان-الاردن،2005.
8. جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في ادارة المعرفة و المعلومات، كنوز المعرفة، عمان-الاردن، 2010.
9. ياسين سعد غالب، الادارة الالكترونية و افاق تطبيقاتها العربية، معهد الادارة العامة، المملكة العربية السعودية،2005 .
10. السالمي مؤيد سعيد، وصالح، عادل حرحوش، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد، الأردن، الطبعة الثانية، 2006 .
11. الطعامنة محمد محمود، العلوش طارق شريف، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر،. 2004
12. عبد الرحمن توفيق، الادارة الالكترونية في الشؤون الادارية ،مركز الخبرات المهنية للإدارة، ميك، 2015.
13. سعد غالب ياسين، الادارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع،عمان-الارن،2009 .

14. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية،2012 .

15. فريد كورتل، اسيا تيش سليمان، الادارة الالكترونية،ط01،زمزم للنشر و التوزيع، الادرن، 2015.

16. جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في ادارة المعرفة و المعلومات،ط01، دار كنوز للمعرفة العلمية للنشر و التوزيع، الاردن،2010.

17. خالد ممدوح ابراهيم، امن الحوكمة الالكترونية، الدار الجامعية، الاسكندرية-مصر،2008.

18. السالمي مؤيد سعيد، وصالح، عادل حرحوش، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي،ط02، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد، الأردن ، 2006 .

19. النجار فريد، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008.

20. عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الالكترونية،ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، ، 2007.

21. احمد بري، تطبيقات الإدارة لإلكترونية في العمليات المنظومة، دار المعارف الإسكندرية،مصر، 2002.

22. عبد الله محمد الشريف، مدخل إلى علم المكتبات و المعلومات، مكبة و مطبعة الاشعاع، الاسكندرية-مصر.

23. ربحي مصطفى عليان، إدارة و تنظيم المكتبات و مصادر التعلم،ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان- الاردن 2002.

24. محمد عبد الواحد ضبش، المكتبات العصرية و مراكز المعلومات، ط1،دار العربي للنشر و الطبع، القاهرة- مصر ،2007.

25. محمد عوض الترتوري-اغادير عرفات جويحان، ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات، ط1، دار الميسرة للنشر و التوزيع، عمان-الاردن،2006.

26. غادة عبد المنعم موسى، دراسات في المكتبات و مراكز المعلومات، دار الثقافة العلمية، الاسكندرية-مصر،2001،صص39-ص57.

27. عليوي محمد عودة، المكتبات النوعية: الوطنية الجامعية المتخصصة ،العامة، المدرسية، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع،عمان الاردن،2006.

28. حسن الحداد.فيصل عبد الله، خدمات المكتبات الجامعية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003.

29. احمد نافع المدادحة، التنمية الحديثة للمجموعات المكتبية في مكتبات الجامعات،ط1،مكتبة المجمع العربي للنشر و التوزيع، عمان –الاردن،2013.

30. هاني محمد، خدمات المعلومات في المكتبات و مرافق المعلومات، دار العلم و الايمان للنشر و التوزيع،مصر،2014.

31. احمد انور بدر ، المكتبات و مراكز المعلومات النوعية، دار الثقافة العلمية، الاسندرية- مصر،2003.

32. عبد التواب شرف الدين، دراسات في المكتبات و المعلومات،ط04، منشورات ذات السلاسل،الكويت،1983.

33. نظام موسى سويدان، شقيف ابراهيم، التسويق مفاهيم معاصرة، دار الخامد للنشر و التوزيع، عمان- الاردن ، 2003.

34. النوايسة غالب عوض، خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات، دار صفاء،عمان-الاردن،2000.

35. هاني محمد، خدمات المعلومات في المكتبات و مرافق المعلومات، دار العلم و الايمان للنشر و التوزيع،مصر،2014.

36. وهيبة غرارمي، تكنولوجيا العلومات في المكتبات،ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014.

37. حشمت قاسم .خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها، القاهرة :دار غريب، 1984.

38. مؤيد، يحي حضير.خدمات المعلومات المحوسبة، دار دجلة،عمان-الاردن،2008.

39. سلامة عبد الحافظ محمد .خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية .عمان :دار الفكر، 1997.

40. محمود أحمد، إيتيم .التوثيق في مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات .عمان: جمعية المكتبات الأردنية، .. 1983

41. محمود عباس، طارق .المكتبات الرقمية وشبكة الأنترنت .القاهرة :المرآز الأصيل للنشر والتوزيع، . 2003

42. وائل مختار اسماعيل، ادارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات،ط1، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان-الاردن، 2009.

43. خالد عبده الصرايرة، النشر الالكتروني و اثره على المكتبات و مراكز المعلومات،ط1، دار الكنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع،عمان-الاردن،.

44. غالب عوض النوايسة، مصادر المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات،ط1،دار صفاء االنشر و التوزيع،عمان-الاردن،2009.

45. خالد عبده الصرايرة، النشر الالكتروني و اثره على المكتبات و مراكز المعلومات،ط1، دار الكنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع،عمان-الاردن،2008.

46. عمر احمد همشري، المكتبة و مهارات استخدامها،ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع،عمان-الاردن،2009.

47. عبد القادر قسمي، علم المكتبات و توظيف التكنولوجيا،ط1،دار الكتاب الحديث، القاهرة-مصر،2012،.

ثانيا :الأطروحات والرسائل الجامعية.

✓ **الأطروحات:**

1. بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2113 .

2. عبان عبد القادر، تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر-بسكرة،2015-2016.

✓ **الرسائل الجامعية:**

1. مريم لكحل محمود ، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين مستوى اداء مؤسسات التعليم العالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص الاقتصاد التطبيقي في ادارة الاعمال و المالية، جامعة المدية،2015/2014.

2. عاشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة منتوري قستطينة،2010.

3. كلثم محمد الكبيسي، متطلبات الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في ادارة اعمال، الجامعة الافتراضية الدولية،قطر،2008.

4. ايهاب فاروق مصباح العاجز، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل الادارة الالكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية غزة،2011.

5. جمانة عبد الوهاب شلبي، واقع الادارة الالكترونية في الجامعة الاسلامية و اثرها على التطوير التنظيمي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص ادارة اعمال، الجامعة الاسلامية غزة.، فلسطين، 2011.

6. راحوبلال،الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص: مالية ونقود، جامعة المدية، 2015/2014.

7. سهام عميمور، المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، تخصص المعلومات الالكترونية، جامعة منتوري-قسنطينة،2011-2012.

8. العياشي بدر الدين، خدمات انظمة الخدمات الإلكترونية و دورها في تلبية احتياجات المستفيدين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم المكتبات، جامعة قسنطينة،2011 .

ثالثا :المجلات.

1. زروفي نسرين، الادارة الالكترونية كأحد افرازات عالم تكنولوجيا الانترنت و التجارة الالكترونية، مجلة الاقتصاد الجديدة، جامعة الجيلالي بونعامة–خميس مليانة،العدد15–المجلد02–2016،
2. علوطي لمين ،" الادارة الالكترونية للموارد البشرية، مجلة بحوث اقتصادية عربية"، العدد 42 ، المدية، الجزائر،2008 .
3. خليفة مصطفى ابو عاشور ،مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية و الاداريين، المجلة الاردنية في العلوم التربوية،مجلد9عدد2، الاردن،2013.
4. سارة حمودي، الخبرات المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية و دورها في تطوير الخدمات، مجلة دراسات و ابحاث، المجلة العربية في العلوم الانسانية و الاجتماعية،العدد25ديسمبر2016 السنة الثامنة، جامعة سطيف، الجزائر.

رابعا :الملتقيات.

سناء عبد الكريم الخناق: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة، الملتقي الدولي: المعرفة الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، بسكرة، 12و13نوفمبر2005.

خامسا :المؤتمرات.

1. حسين بن محمد بن حسن، الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية نحو اداء متميز في القطاع الحكومي، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات، الرياض– السعودية،2009.
2. ذياب لبنى و. ساحلي باسم –. ذبيحي لحسن، دور المكتبات الجامعية في تطوير البحث العلمي في البيئة الرقمية، مداخلة بالمؤتمر الدولي الحادي عشر لمركز جيل البحث العلمي حول التعلم بعصر التكنولوجيا الرقمية، طرابلس لبنان أيام 22 و23 و24 أبريل 2016.

سادسا :المعاجم.

1. مفتاح محمد دياب، معجم مصطلحات نظم و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، الدار الدولية للنشر، القاهرةمصر،1995.

2. عامر ابراهيم قنديلجي، المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الانترنت، دار الميسرة، عمان-الاردن،2010.

سادسا-المراجع باللغة الاجنبية

1. Jean-paul lafrance,danielle verville,intranet par l exemple,IQ editeur,montréal,1998.
2. Joe Habraken et Matt Hayden, les reseaux ,3edition,pearson education,paris,2007.
3. P.Kotler et Armstrong,"principales of marketing services", édition prentichall, 1966.
4. .Giarini ,les limites du certain, Presses polytechniques et universitaires romandes,1990.
5. Dalrymple,P.W,andRoderer,N.K,Database access system.Annual Reviews of information science and technology,29.1994.
6. Krol ,E.the whole internet :user s guide et catalog.Second edition sebastopol,CA,OREILLY ?1994
7. Ary,Donald,Jacobs,Lucy Chester and Razavieh,Ashgar.intriduction to Reseearch in education .5th ed.N.Y:Holt,Rinehart and Winsto,1996,p223

سابعا :مواقع الانترنت.

✓ **المجلات الإلكترونية:**

زينب بن الطيب، مجموعات مصادر المعلومات الالكترونية و دورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجزائرية، على الموقع WWW.UNIV-CONSTANTINE2.DZ/IINSTIBIBLOIيوم الاطلاع 2018/03/14.

مستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب موضوع الإدارة الالكترونية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتم ابراز أهم آليات تحسين خدمة المكتبات الجامعية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية من الناحية النظرية.

أما تطبيقيا، فقدتم اسقاط أهم تطبيقات الإدارة الالكترونية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير لجامعة المدية ، ثم حاولنا قياس مستوى ، كما قمنا بالتعرف على أثر استخدام هذه التكنولوجيات في المكتبة على مستوى الخدمة المقدمة

لتحقيق أهداف الدراسة قمنا بتصميم استبيان لطلبة الماستر تخصص ادارة و تسيير مؤسسة لكلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير لجامعة المدية بالمدية، ووزعنا عليهم الأمر الذي يعطي أكثر مصداقية للبحث.

للإجابة على الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية إثبات صحة الفرضية، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، ا وستخدمنا الأدوات الاحصائية في التحليل والمناقشة وذلك بالاعتماد على برنامج ال. spss

مما توصلنا في الأخير إلى أن هناك علاقة وئيدة بين الخدمة المكتبية والاستغلال الامثل لهذه التكنولوجيات لكل من متلقي الخدمة.

الكلمات المفتاحية :تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الإدارة الإلكترونية، خدمة المكتبات الجامعية.

مقدمة عامة

في مقارنة بسيطة بين الماضي القريب و الحاضر نجد هنالك تطورا هائلا في مجال التكنولوجي، حيث لا نستطيع ان نشهد تطورا معينا و نبدأ في فهمه و العمل به، حتى يلحقنا تطورا آخرا ليكون اكثر ابداعا و تميزا.

و لا بد أن يتأثر الافراد بهذا النوع من التطور، و ذلك لا نه يمس جانبا من جوانب حياتهم بشكل أو بآخر. و نجد أن من أهم هذه الجوانب جانب الحصول على المعلومة من قبل طالبيها، حيث يعمل كل طالب للمعلومة في الحصول عليها بأسرع وقت ممكن و دون بذل جهد بالتنقل من مكان لأخر . و لان الهدف الاساسي لصاحب المعلومة هو نشرها لا كبر عدد من الافراد، فانه قد استخدم هذا التطور التكنولوجي في نشر معلوماته على اوسع نطاق ممكن.

و من المعروف ان المكتبات الجامعية تعتبر كمنظمات تعتمد على تطور الإنتاج الفكري الناتج عن الجهد العلمي والبحثي في جميع مجالات المعرفة وبزيادة البحوث والدراسات الجامعية زادت أعباء ومسؤوليات المكتبات ومراكز المعلومات، ومع تكدس وكثرة المعلومات وتطور الوسائل التكنولوجية ظهرت الحاجة إلى تقديم خدمات أكثر تطورا وأكثر إفادة ، فالمكتبات ومهما كان نوعها تتشابه في الكثير من الأحيان في الأهداف والنشاطات و التي تتمثل في العمل على تقديم الخدمات المناسبة لاحتياجات المستفيدين وسعيا من هذه المؤسسات الوثائقية لتحقيق و تلبية شتى الرغبات عمدت إلى التنويع في الخدمات المقدمة و ذلك تبعا للطلبات الموجهة من طرف المستفيد وذلك محاولة منها تأدية الوظيفة المنوطة اليها ا ألا وهي الرفع من المستوى الفكري و العلمي لروادها و تحقيق أكبر قدر من احتياجات المستفيدين.

و مع دخول تكنولوجيا المعلومات في عالم المكتبات ، أصبحت الوظائف التقليدية قليلة الفائدة وهذا ما يتطلب منها في الوقت ذاته اعتماد خدمات معلومات الكترونية حديثة و التي ترتكز أساسا على التكنولوجيا المتمثلة في الادارة الالكترونية والتي تمثل اتجاها جديدا في الإدارة المعاصرة، تتمثل الفكرة الجوهرية للإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات واكتسابها مميزات وخصوصيات تضمن التفاعل وتحسين الخدمات المكتبية الجامعية الحديثة.

و بالتطور الحاصل على المكتبات الجامعية من انترنت، البث الانتقائي . أفرزت الإدارة الإلكترونية جملة من التغيرات على الخدمة المكتبية، حيث ساعدت المستفيدين الوصول إلى الأرصدة الوثائقية المتعددة و المختلفة في

وقت وجيز وفي ظروف جيدة من حيث النوعية و السرعة في التنفيذ و الأداء و كذلك معالجة المعلومات بطريقة جيدة وادماجها في مشاريع الأبحاث و التكيف مع خصوصيات المستفيدين .

1-الاشكالية:

من خلال ما سبق تربز لنا معامل إشكاليتنا وفق السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى اهمية الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمكتبات الجامعية ؟

و منها ينبثق مجموعة التساؤلات التالية:

- ما المعوقات التي تواجه تطبيق الادارة الالكترونية في المكتبات الجامعية؟
- ماهي طبيعة الخدمات المقدمة للباحثين من المكتبات الجامعية؟
- كيف يمكن للإدارة الالكترونية ان تطور من خدمات المعلومات بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير لجامعة المدية ؟
- هل هناك علاقة ارتباط بين درجة تطبيق الادارة الالكترونية و درجة مساهمتها في عصرنة الخدمات المكتبية الجامعية؟

2-فرضيات الدراسة:

ليكون مجال الدراسة دقيقا و محددا و لتجنب الانحراف داخل الموضوع بعد التعمق فيه ينبغي وضع فرضيات تسير في سبيل اختيار مدى ثبوتها و تطابقها مع الواقع وعلى ضوء مشكلة الدراسة وما جاء من تساؤلات يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- يعد ضعف التكوين في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة اهم عائق يواجه تطبيق الادارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية .
- تتوقف طبيعة خدمة المكتبة الجامعية في ظل البيئة الالكترونية على مدى اهتمامها بانشغالات الباحثين.
- إن وجود ادارة الإلكترونية بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير لجامعة المدية يساعد على إتاحة المعلومة للمستفيدين بأسرع وقت وبأقل جهد.
- هناك علاقة ارتباط بين درجة تطبيق الادارة الإلكترونية و درجة مساهمتها في عصرنة خدمات المكتبية الجامعية.

3-اهداف الدراسة:

يمكن عرض أهم أهداف البحث في النقاط التالية:

- محاولة اظهار اهمية الادارة الالكترونية في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير لجامعة المدية ، ومدى اهميتها في تحسين الخدمة المكتبية الجامعية.
- ازالة الغموض حول مفهوم الادارة الالكترونية.
- التعرف على سبل مواجهة المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الادارة الالكترونية بالمكتبات الجامعية
- الكشف عن طبيعة الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية.
- التعرف على الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية.
- ابراز اهمية الادارة الالكترونية و زيادة فعاليتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و ذلك في تقديم الخدمات المكتبية الجامعية.

4-اهمية الدراسة:

تنبع اهمية الدراسة من اهمية موضوع الادارة الإلكترونية، و يمكن ان تسهم هده الدراسة في اثراء الجانب النظري للبحوث و الدراسات التي تناولت الادارة الإلكترونية. و ذلك من خلال ما تقدمه الدراسة الحالية من اطار نظري يمكن ان يسد النقص في المكتبة. و من المؤهل ان تفيد نتائج هذه الدراسة في الكشف عن المتغيرات المؤثرة في مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير لجامعة المدية. و من المؤهل ايضا ان تسهم الدراسة في توفير معلومات تساعد القائمين على مكتبة على التنبه لجوانب القوة و الضعف في تطبيق الادارة الالكترونية في مكتبة الجامعة وذلك بهدف معالجة جوانب القصور مما يزيد من مستوى التطبيق.

5-اسباب اختيار الموضوع:

هناك جملة من الاسباب كانت وراء اختيار الموضوع، نوردها فيما يلي:

أ-سبب شخصي: وهو الميل إلى هذا النوع من الدراسات ومحاولة اكتشاف ما تحتويه من نقائص.

ب. الاسباب الموضوعية:

- قلة الدراسات التي تناولت المكتبات الجامعية و اهميتها بالنسبة للباحثين.
- معرفة واقع المكتبات الجامعية في ظل البيئة الالكترونية.
- الوقوف على مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير خدمات المكتبات الجامعية.

الحداثة : اعتبار الموضوع من اهم المواضيع الحديثة التي يفرض نفسه على الساحة العلمية و العملية لأنه يواكب التطورات الحديثة.

6-منهجية البحث:

نظرا لطبيعة الدراسة سنعتمد على منهج الوصفي التحليلي من أجل تحليل مفهوم الإدارة الإلكترونية ومعالجة مختلف جوانبها والأفكار المتعلقة بها، ونحاول إسقاط الجوانب النظرية للدراسة على مؤسسة التطبيق (المكتبة الجامعية) الاختيار الفرضيات المطروحة وتقييم الجوانب الإيجابية والسلبية لتطبيق منهج الإدارة الإلكترونية على خدمة المكتبات الجامعية.

7-الدراسات السابقة:

- دراسة موسى عبد الناصر و محمد قريشي (2011)كمساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي" دراسة علمية منشورة في مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد09، السنة2011، و تهدف إلى ابراز اهمية العمل الاداري و زيادة فعاليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، تسليط الضوء على واقع الادارة الإلكترونية في مؤسسة التعليم العالي.
- دراسة بوسمغون ابراهيم (2009): تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في مجال الارشيف، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، حيث تهدف الدراسة إلى الوقوف على موضوع تكنولوجيا المعلومات في قطاع الارشيف تتمتع بمستوى علمي و تأهيل عملي يمكنها من التعامل بنجاح مع تكنولوجيا المعلومات.
- دراسة سعيدي سليمة 2008: واقع المعلومات في ظل الادارة الالكترونية للمعلومات، رسالة ماجستير غير منشورة قسم علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، حيث تهدف الدراسة إلى معرفة

مدى تطبيق مجال امن المعلومات، مدى اطلاع طلبة الاعلام الالي بالتقنيات الحديثة و المستجدات في مجال امن البيانات.

- دراسة أ.د.عبد اللطيف صوفي(2001)تحت عنوان " المعلومات الإلكترونية و الأنترنيت" في حيث عالج في فصله الخامس الإنترنيت في المكتبات الجامعية ،من خلال التطرق إلى المكتبات "الخدمات الإلكترونية و المكتبة الجامعية ، ونماذج من استغلال الأنترنيت في المكتبات الجامعية و العمل عن بعد و فوائده في المكتبات كما تعرض لدور المكتبيين في عالم الأنترنيت ،
- دراسة للطالبة جميلة معمر(2009) مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات بجامعة منتوري ، تحت عنوان :المكتبات الجامعية في ظل التكنولوجية المعاصرة : حيث تناولت هذه في بداية القسم النظري قطاع التعليم العالي في ظل متطلبات العصر ثم تطرقت إلى المكتبات الجامعية بمفهومها التقليدي و الحديث كما تناولت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات مع إبراز أثرها الكبير في تغير خدمات المعلومات .

8–حدود الدراسة:

تحددت الدراسة بما يلي:

–الحد الموضوعي: ركزت الدراسة على موضوع خدمة المكتبات الجامعية و مدى تأثرها بالإدارة الالكترونية.

–حدود مكانية: اقتصرت الدراسة عل مكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المدية.

–حدود زمانية: تحددت الدراسة للسنة الجامعية 2018/2017

–حدود بشرية: يتكون المجمع المستهدف على المستفيدين من الخدمة(طلبة ماستر)و قد تم توزيع الاستبيان عليهم عبر زيارات ميدانية لا فراد عينة البحث.

9–ضبط للمفاهيم و المصطلحات :

محاولة منا لتجنب الالتباس الذي قد يقع فيه القارئ ارتأينا إلى توضيح بعض المفاهيم الأساسية المستخدمة في بحثنا وهي كما يلي:

-تكنولوجيا المعلومات والاتصال: هي مختلف الاستخدامات التكنولوجية في مجمع وتحليل ومعاجلة وتخزين المعلومات وإيصالها بطرق متطورة الى مختلف الأطراف في المؤسسة.

-أنظمة المعلومات الإلكترونية: مجموعة العناصر البشرية و الآلية اللازمة لجمع و معالجة البيانات لغرض تحويلها إلى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات .

- خدمات المعلومات الإلكترونية: خدمات المعلومات الإلكترونية هي الخدمات التي تميز عصرنا الحالي وترتكز أساساً على سحب الأرصدة إلى طرفية المستفيد وتوجيهه إلكترونياً إلى المكتبات ومراكز المعلومات المحلية والإقليمية والعالمية في ظل التطورات الحديثة.

-الإدارة الإلكترونية: هي تحويل كافة النشاطات والخدمات الإدارية الورقية إل أعمال وخدمات الكرتونية، تتميز بسرعة ودقة التنفيذ وقلة التكلفة، وهو ما يطلق عليها إدارة بلى أوراق، تقوم هذه الإدارة على الاستخدام الواسع لتقنيات تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال في إنجاز النشاطات الإدارية في المرفق العام والمؤسسات الاقتصادية.

-المستفيد: يعرف بأنه " شخص يستخدم أو يستعمل شيئا ما أي الشخص الذي يستفيد من مواد المكتبة و من خدماتها ,و مصطلح المستفيد أفضل من مصطلح الزبون و العميل ,حيث ينتشر استخدامه في مجال التسويق و البنوك. فالمستفيدون هم أولئك الذين تم إنشاء أنظمة المعلومات من اجلهم فهم المنتفعون ،و هم الذين تؤول إليهم نتائج تطوير و تحديث أقسام المكتبات وخدماتها ,أي أن المستفيد هو الغاية الكبرى و الأساسية من تقديم خدمات المكتبات و المعلومات.

10-هيكل الدراسة:

للإجابة على إشكالية البحث المطروحة واختيار الفرضيات ارتأينا تقسيم بحثنا إلى ثلاثة فصول اثنان منها تتعلق بالجانب النظري والثالث دراسة تطبيقية، تتصدرهم مقدمة وتنهيهم خاتمة تتعلق بالجانب النظري تحتوي ملخص البحث مع أهم النتائج والتوصيات المقترحة، وكذا الأفاق المستقبلية لموضوع الدراسة.

-الفصل الأول الاطار المفاهيمي الإدارة الإلكترونية: يضم ثلاثة مباحث فخصص المبحث الاول خصص طبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، اما المبحث الثاني مدخل عام للإدارة الإلكترونية ، أما المبحث الثالث والأخير خصص البناء الاساسي للإدارة الالكترونية.

-الفصل الثاني :خدمة المكتبات الجامعية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية: يضم ثلاثة مباحث و هي كالآتي:

المبحث الاول : مدخل عام إلى المكتبات الجامعية.

المبحث الثاني: الخدمات المكتبية الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة.

المبحث الثالث : تبني الادارة الالكترونية كمدخل لتحسين الخدمات المكتبات الجامعية.

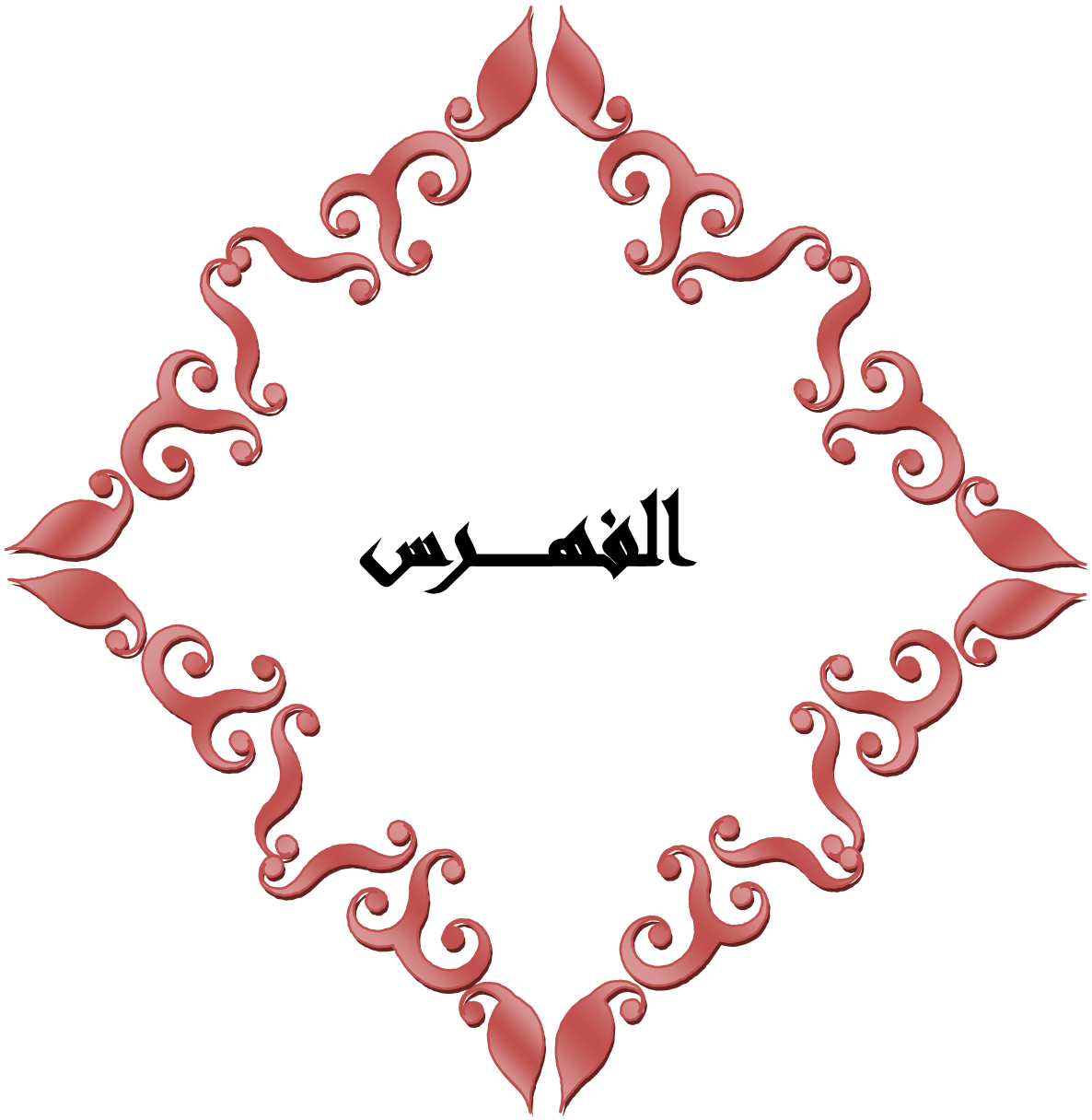
-لتنتهي دراستنا بفصل ثالث و أخير: يتضمن دراسة تطبيقية لمكتبة كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير لجامعة المدية.-من خلال ثلاثة مباحث، خصص المبحث الأول لتقديم عام حول مؤسسة حمل الدراسة، أما المبحث الثاني فخصص لواقع الإدارة الالكترونية في المكتبة الجامعية، أما المبحث الأخير فخصصناه لعرض وتحليل نتائج الاستبيان لغرض التحقق من الفرضيات.

11-صعوبات الدراسة .من بين أهم الصعوبات التي واجهتنا في عملية البحث نذكر ما يلي :

- قلة الكتابات عن الإدارة الإلكترونية في قطاع الخدمات العمومية نظرا لحداثة الموضوع.
- غياب ثقافة الاستخدام لدى كثري من المستفيدين وعدم معرفتهم بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسة إلا نسبة قليلة .
- عدم التجاوب في ملء استبيان الدراسة من طرف بعض مستخدمي المكتبة وهذا ما قلل من إمكانية تعميم النتائج الخاصة بهم.

قائمة الأشكال

والجداول



الفهـــرس