

قسم : علم المكتبات و المعلومات

تخصص : تسيير ومعالجة المعلومات

مذكرة ماستر تحت عنوان

واقع استخدام الإحارة الالكترونية في المكتبات الجامعية

في ظل جائحة كورونا كوفيد -19-

دراسة ميدانية المكتبة المركزية :

جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي -

مذكرة مقدمة لذيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الدكتور:

* عائشة شفرور

إعداد الطالبان:

• جابر بوضياف

• يحي نجلوي

أعضاء لجنة المناقشة :

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
جمال شعبان	أستاذ تعليم عالي	رئيسا
سليمة شعلال	أستاذ محاضر - ب-	عضوا ممتحنا
عائشة شفرور	أستاذ مساعد - أ	مشرفا ومقررا

الأهداء

- ◀ إلى كل من أضاء بعلمه عقل غيره أو هدى بالجواب الصحيح حيرة سائليه فأظمر بسماحته تواضع العلماء وبرحابته سماحة العارفين.
- ◀ إلى كل عائلتي الحبيبة صغيرها وكبيرها وإلى كل إخوتي الكرام
- ◀ أهدي هذا العمل المتواضع إلى أبي نسال الله أن يتغمدها برحمته وعظيم عفوه.
- ◀ وإلى أمي ريحانة قلبي التي زودتني بالحنان والمحبة من تتمايق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتها من علمتني وعانته الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه وعندما تكسوني المموم أصبح في بحر حنانها ليخفف من آلامي.. أمي
- ◀ ثم إلى كل من علمني حرفاً أصبح سنا برقه يضيء الطريق أمامي.
- ◀ إلى كل أساتذتي وإلى كل من علمني منذ طفولتي حتى الآن.

جابر بوضياف

الإهداء

إلى ينبوع العطف والحنان...أمي الغالية، من زرعته في قلبي ونفسي وعقلي

حبّ الدين والمسارة إلى الخير والثبات على المبدأ.

إلى والدي الكريم من تعلمت منه طيبة القلب، والتبسم في وجه الشدائد،

واستقبال القدر بصدر منشرح.

إلى من هم سندي وقوتي وملاذي بعد الله إخوتي الأعزاء

إلى أساتذتي ومشايخي الأفاضل من وطنوا لي طريق العلم والإرشاد لحسن

العمل، وأخص أساتذة جامعتنا المعمورة،

إلى من أضاء بعلمه عقل غيري أو هدى بالجواب الصحيح حيرة سائله

أهدي هذا العمل راجيا من الله عز وجل حسن القبول والتوفيق

لحسن العمل والختم الجميل

يحيى نجلوي

شكر وتقدير

الحمد لله على نعمة الإسلام والشكر له سبحانه على نعمة تعلم الأحكام،

وبعثة النبي الأمي خير الأنام، وجعل الصحابة خير قرن بالاعتصام،

وتجديد الدين بالأئمة الأعلام.

يقول النبي صلى الله عليه وسلم: " من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

حمدا لله على سابغ نعمه وآلائه بأن وفق لإتمام هذا العمل..

فأتقدم بالشكر الجزيل والثناء والتقدير..

إلى أستاذتي الفاضلة: عائشة شفرور والتي تكرمته بالإشراف

علينا في هذه المذكرة ومنحتني من وقتها وبذلها من جهد في مراجعتها

وإبداء التوجيه والنصح في جميع مراحل كتابتها.

كما أشكر إدارة الكلية لما قدّمته من جهد في توفير

كل ما كان عوناً للطلبة في تحصيلهم العلمي.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	التعيين
	قائمة المحتويات
	إهداء
	شكر و عرفان
أ- ب	مقدمة
الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة	
04	تمهيد
04	1-1- إشكالية الدراسة
05	1-2- تساؤلات الدراسة
06	1-3- فرضيات الدراسة
06	1-4- أسباب اختيار الموضوع
07	1-5- أهداف الدراسة
07	1-6- أهمية الدراسة
08	1-7- الدراسات السابقة
14	1-8- ضبط المصطلحات
17	خلاصة الفصل
الفصل الثاني الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية	
19	2-1- مفهوم الإدارة: Management
20	2-2- مفهوم الإدارة الإلكترونية

قائمة المحتويات

21	3-2- التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية
23	4-2- أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية
24	5-2- كيفية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية
24	6-2- عناصر الإدارة الإلكترونية بالمكاتب الجامعية
27	7-2- أهمية الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية
29	8-2- خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية
30	9-2- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:
31	10-2- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية
33	11-2- مميزات الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية
34	12-2- عيوب الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية
34	13-2- فعالية الإدارة الإلكترونية خلال الجائحة
38	خلاصة الفصل:
الفصل الثالث المكتبات الجامعية	
40	تمهيد
40	3-1- تعريف المكتبات الجامعية
41	3-2- أهمية المكتبة الجامعية
42	3-3- أهداف المكتبات الجامعية
43	3-4- خدمات المكتبات الجامعية

قائمة المحتويات

45	3-5- أنواع المكتبات الجامعية
46	3-6- الهيكل التنظيمي للمكتبات الجامعية
47	3-7- مقومات المكتبة الجامعية الناجحة
48	3-8- مشكلات المكتبات الجامعية
49	3-9- استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية
58	خلاصة الفصل
الفصل الرابع الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي في ظل جائحة كورونا	
60	تمهيد
60	4-1- التعريف بمكان الدراسة
65	4-2- إجراءات الدراسة الميدانية
65	4-2-1- حدود الدراسة
66	4-2-2- منهج الدراسة
66	4-2-3- مجتمع الدراسة
66	4-2-4- أدوات جمع البيانات
67	4-3- تفرغ وتحليل بيانات المقابلة
67	المحور الأول: مدلول الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بالمكتبة المركزية بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي
71	المحور الثاني: مدى توفر الإمكانيات المادية لتجسيد إدارة الكترونية بالمكتبة المركزية جامعة

قائمة المحتويات

	العربي بن مهدي أم البواقي
74	المحور الثالث: اسهام الإدارة الالكترونية في تطوير خدمات المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي -أم البواقي- لتخطي جائحة كورونا -كوفيد 19-
77	4-4- النتائج على ضوء الفرضيات
78	4-5- نتائج عامة للدراسة
79	4-6- التوصيات
80	خلاصة الفصل
82	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

مقدمة

مقدمة

مقدمة:

لقد شهد العالم العديد من التغييرات في مختلف مجالات الحياة خاصة من الناحية الإدارية، التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات و والاتصالات وتطور وسائل الاتصال وانتشار شبكة الانترنت في اقطاب العالم تقريبا، وكان له الأثر الكبير على الانسان وعلى أسلوبه ومنهجه في الإدارة، حيث جعلت من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مفاتيح رئيسية و مداخل لعصر المعلوماتية و المعارف الشاملة التي تتيح فرص استجابة مختلف المؤسسات الجامعية لتحسين وتطوير جودة الخدمة المقدمة لمجتمع المستفيدين .

تعتبر المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات من بين المؤسسات الخدمائية التي تمثل الخزينة المعرفية لمختلف أفراد المجتمع الأكاديمي وأماكن منشأتها والتي تعتبر المرآة العاكسة لكل جامعة، وقد اتجهت المكتبات الجامعية باعتبارها من أهم مؤسسات قطاع التعليم العالي والبحث العلمي الى استغلال التقنيات الحديثة الالكترونية التي تساهم في تلبية احتياجات المستفيدين المختلفة بأقل جهد وأقصر وقت ممكن، والسهر على إنجاح هاته الخدمات في مختلف الظروف، ووضع خطط وبرامج تتوافق مع الأوضاع العادية و غير العادية لتفادي وقوع أزمات طارئة ومفاجئة و مثال ذلك جائحة كورونا الذي اجتاحت العالم.

Covid-19 - لقد مر العالم بحالة هلع وخوف في أوساط المجتمعات وذلك جراء انتشار فيروس كورونا الذي ظهر في الصين لينتشر بعدها في جل بقاع العالم، مما أثار انشغال العالم حول هذه الجائحة، كما لم يسلم المجتمع الجزائري أيضا على غرار باقي دول العالم من جائحة كورونا، وما تبعها من خوف وارتباك لدى الساسة والعامة، نتيجة اجتياحها جل الأنظمة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والصحية. بالرغم من اختلاف تصورات الافراد في تحديد طبيعة الفيروس بين مؤامرة عالمية سببها التسابق نحو التسلح البيولوجي، او بين وباء عابر كسائر الأوبئة التي شهدتها العصور السابقة. مما حتم على الدولة اصدار تعليمات تحتوي على اجراءات وقائية، تلزم التقيد بالتباعد الاجتماعي وفرض الحجر الصحي وكذا تعليق بعض الأنشطة والتظاهرات.

مقدمة

وقد كان تعليق الدراسة بجميع أطوارها من بين اهم القرارات التي اتخذتها الجزائر، وذلك بداية من النصف الأول من شهر مارس 2020 بما فيها التعليم الجامعي، مما جعل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي تتبنى اللجوء الى تقنية التعليم عن بعد عبر الانترنت حيث شملت أيضا هذه القرارات المكتبات الجامعية التي بدورها تقدم خدمات لمجتمع المستفيدين عن بعد.

ومن خلال ما سبق ذكره نستطيع طرح التساؤل التالي: ما واقع استخدام الإدارة الالكترونية في المكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا كوفيد -19؟

من خلال اختيار احدى المكتبات الجامعية لإجراء دراستنا الميدانية وهي المكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي - ام البواقي - ومن اجل الإحاطة بكل جوانب الموضوع وبغية التطرق الي كل العناصر المتعلقة به جاءت دراستنا في أربعة فصول وتناول كل منها ما يلي:

الفصل الأول: تضمن هذا الفصل التعريف بمشكلة الدراسة وتوضيح أسباب اختيارنا للموضوع، ومدى أهميته والاهداف التي نسعى من أجلها. كما قمنا بعرض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع دراستنا، إضافة الى تحديد وضبط مصطلحات الدراسة كمحاولة أولية لإيضاح الكلمات المفتاحية.

الفصل الثاني: تطرقنا في هذا الفصل الى مفهوم الإدارة الالكترونية وتطورها التاريخي، كما وضحنا الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية عناصر الإدارة الالكترونية وأهميتها، إضافة الى خطوات تطبيقها ومتطلبات تطبيقها، مع ذكر ميزات وعيوب الإدارة الالكترونية في المكتبات الجامعية، كما حاولنا الربط عنصرين مهمين في عنوان واحد تمثل في مدى فعالية استخدام الإدارة الالكترونية في ظل جائحة كورونا.

الفصل الثالث: جاء بعنوان المكتبات الجامعية وقد اشتمل على تعريف المكتبات الجامعية وانواعها، وظائفها، خدماتها، الهيكل التنظيمي، المقومات، مزايا توظيف تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات الجامعية، والمشكلات التي تواجهها، كما تطرقنا إلى عنصر تفعيل تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية ومدى أهمية ذلك.

الفصل الرابع: وهو صلب الدراسة فقد خصصناه لإجراءات الدراسة الميدانية. من خلال التعريف بميدان الدراسة وحدودها إضافة الى منهج الدراسة والاداة، إضافة الى تحليل محتوى المقابلة والذي توصلنا من خلاله الى النتائج العامة ومعرفة مدى صحة الفرضيات.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

- ✓ تمهيد
- ✓ إشكالية الدراسة
- ✓ تساؤلات الدراسة
- ✓ فرضيات الدراسة
- ✓ أسباب اختيار الموضوع
- ✓ أهداف الدراسة
- ✓ أهمية الدراسة
- ✓ الدراسات السابقة
- ✓ ضبط المصطلحات
- ✓ خلاصة الفصل

تمهيد:

إن الباحث يقتنع الظواهر الاجتماعية من البيئة المحيطة به فهو يعيش تلك الظواهر ويستشف منها ما يستحق الدراسة وما يستحق المتابعة في سبيل تحصيل المعلومات الكافية بشكل أكثر منهجية وتهتم دراستنا بواقع استخدام الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية بصفة عامة والمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي - ام البواقي - بصفة خاصة. ودورها في القدرة على تخطي جائحة كورونا كوفيد -19- وذلك من خلال محاولة تقديم الخدمات للمستفيدين. لذلك وجب التعريف بالإشكالية العامة وما يندرج ضمنها من تساؤلات فرعية وفرضيات، مع تحديد الأهداف العامة التي بواسطتها نستطيع القيام بهذه الدراسة مع شرح الأهمية العامة للموضوع، كذلك أسباب اختيار الموضوع، هذا بالإضافة الى التطرق لبعض الدراسات السابقة التي أفادت الموضوع، وأخيرا التطرق الى شرح اهم المفاهيم والمصطلحات التي تناولتها هذه الدراسة.

1-1- إشكالية الدراسة

منذ اواخر القرن العشرين ومع بدايات القرن الحادي والعشرين ،حدثت قفزة هائلة في المجال التكنولوجي على المستوى العالمي ،ترتب عليها ضرورة استخدام جميع المؤسسات لأنماط ما اصبح يعرف بالإدارة الإلكترونية التي مكنت الكثير من المؤسسات و منها الجامعات من معالجة وثائقها و عملياتها الادارية بطريقة جد حديثة مقارنة مع اساليب الادارة التقليدية، لتحل محلها الادارة الإلكترونية .وبذلك تزايدت الحاجة لإجراء تحولات شاملة في الاساليب و الهياكل ،والتشريعات التي تقوم عليها الادارة التقليدية ،لإتاحة الفرص لتطبيق الادارة الإلكترونية.

ومع هذا التطور المتسارع و الظروف الوبائية وما احدثته جائحة كورونا التي حلت بالعالم بشكل عام و الجزائر بشكل خاص ،اخذت الممارسات والسلوكات و العادات القديمة في الادارة تتغير وتتجه نحو الاعتماد على الوسائل والتقنيات الإلكترونية مقللة بذلك التقارب البشري قدر الامكان فأصبح جهاز الكمبيوتر و الانترنت و تطبيقاتها ، الاسلوب الافضل للتواصل و انجاز الاعمال في مختلف المؤسسات خاصة التي تتعامل مع جمع كبير من الافراد منها المكتبات الجامعية، والتي تعد من بين المؤسسات التي تضم شرائح مختلفة اساتذة و طلبة و طواقم ادارية و عمالية ،في جميع المصالح و الاقسام.

و التي هي موضوع دراستنا الحالية و التي تشهد عادة اقبالا كثيفا لإعداد معتبرة من المستفيدين ما يزيد من احتمال العدوى و انتقال المرض في الوسط الجامعي ،لذلك قامت مختلف المكتبات

الجامعية في الجزائر على غرار كل المؤسسات بفرض بروتوكولات عمل و تسيير وتنظيم تتخللها مجموعة اجراءات كالغلق الكلي و الجزئي ، وخوفا من عدم تقديم خدماتها .اعتمدت مختلف هذه المكتبات اساليب تواصلية حديثة باستخدام تكنولوجيا الكترونية ورقمية و حولت جل اشغالها نحو فضاءات افتراضية ، ومن بين هاته المكتبات ، نجد المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي - ام البواقي - .

مما أدى الى طرح التساؤل الآتي:

ما واقع استخدام الادارة الالكترونية في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي
أم البواقي في ظل جائحة كورونا كوفيد 19 ؟

1-2-تساؤلات الدراسة:

- 1- فيما تتجلى مظاهر الادارة الالكترونية في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي أم البواقي ؟
- 2- ماهي خصائص الادارة الإلكترونية في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي أم البواقي ؟
- 3- فيما تتمثل اهم الفروقات بين الادارة الالكترونية والادارة التقليدية في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي أم البواقي ؟
- 4- ماهي التداعيات والأسباب التي جعلت من ادارة المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي أم البواقي الى التحول للإدارة الالكترونية ؟
- 5- كيف تساهم الادارة الإلكترونية في تطوير خدمات المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي أم البواقي ؟
- 6- فيما تتمثل أهم الوسائل و الادوات الخاصة بالادارة الالكترونية لتطوير خدمات المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي أم البواقي في ظل جائحة كورونا - كوفيد 19 ؟
- 7- ماهي اهم الخدمات التي قدمتها المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي -ام البواقي - في ظل جائحة كورونا كوفيد 19 ؟
- 8- فيما تتمثل أهم العوائق التي كانت حاجزا للتجسيد الفعلي لخدمات المكتبة المركزية لجامعة العربي بن المهدي أم البواقي في ظل هاته الجائحة؟

1-3- فرضيات الدراسة:

الفرضية: هي اجابة مؤقتة لتساؤلات الباحث في شكل تصريح يوضح في جملة او أكثر¹.

وبهدف الوصول الى الاجابة على هذه التساؤلات قمنا بصياغة الفرضيات الاتية:

الفرضية (01) : يعي العمال بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي - ام البواقي - بالدور المهم للإدارة الالكترونية في تجسيد خدماتها.

الفرضية (02) : توفر الوسائل المادية اللازمة بالمكتبة لجامعة العربي بن مهدي - ام البواقي - لتفعيل الادارة الالكترونية على ارض الواقع.

الفرضية(03): تسهم الادارة الالكترونية في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي -أم البواقي- في تلبية الخدمات المقدمة في ظل جائحة كورونا - كوفيد 19- لمجتمع المستفيدين.

1-4- أسباب اختيار الموضوع

أ- الأسباب الموضوعية:

- محاولة معرفة ما إذا كان استخدام وتوظيف للإدارة الالكترونية في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي - أم البواقي - أم لا؟
- الوقوف على تبعيات استخدام الإدارة الالكترونية في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي - أم البواقي - في الحالات الطارئة والحالات الخاصة مثل جائحة كورونا - كوفيد 19-
- دراية الموظفين المكتبيين بأعمالهم الموكلة لهم لمحاولة تخطي الجائحة في ظل الظروف الطارئة والأزمات.
- اعتبار الموضوع من اهم الدراسات الحديثة كونه يفرض نفسه في الساحة العلمية لتعلقه بظاهرة مستحدثة والتي تتمثل في جائحة كورونا - كوفيد 19 -

¹ عليان. ربحي مصطفى. غنيم. عثمان محمد. (2000). مناهج واساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع. ص.17.

ب- الأسباب الذاتية:

- * رغبة التعمق في موضوع الدراسة وفق منهجية وأسس علمية وأكاديمية.
- * معرفة التغيرات التي مست عمل المكتبيين في المكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي .
- * كون موضوع الدراسة متعلق بالميدان والتخصص الذي أدرسه.

1-5- أهداف الدراسة:

- * محاولة إزالة اللبس حول مفهوم الإدارة الالكترونية في المكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي .
- * التعرف على مختلف التكنولوجيات الحديثة المستخدمة في المكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي .
- * محاولة تسليط الضوء على مساهمة الإدارة الالكترونية في تقديم خدمات المكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - المقدمة للمستخدمين في ظل جائحة كورونا - كوفيد 19-.
- * التعرف على واقع استخدام الإدارة الالكترونية في المكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - في زمن الجائحة.
- * معرفة الصعوبات التي تواجه عمل المكتبي واثارها على تقديم خدمات للمستخدمين المكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي -

1-6- أهمية الدراسة:

- * يكتسي موضوع الإدارة الالكترونية في المكتبات الجامعية في ظل جائحة كورونا - كوفيد 19- وعلاقته بتحسين الخمة للمستخدمين أهمية بالغة كونه ينتقل من التعامل عن قرب الى التعامل عن بعد وذلك برسم خطة ووضع بروتوكولات وقائية خاصة بسلامة الافراد وأيضا الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة لتحقيق عملية التواصل عن بعد.

* إيضاح جل التدابير الوقائية المتبعة من طرف الإدارة والخاصة بالمكتبيين ومجتمع المستفيدين.

* محاولة الاطلاع على الاستراتيجيات التي لجأت لها الحكومة لضمان سير حسن للمكتبات الجامعية والعمل تحت غطاء امن.

* مدى توظيف واستخدام الإدارة الالكترونية في الحالات الطارئة وغير المعتاد عليها.

* تزويد المكتبات بدراسة حديثة تعالج موضوع الإدارة الالكترونية وربطها بجائحة كورونا.

1-7- الدراسات السابقة:

تعرف الدراسات السابقة بأنها كل البحوث والدراسات العلمية التي تتشابه مع البحث الراهن أو تقترب منه في جانب ما ونعني بها كل البحوث والدراسات التي تناولت نفس الموضوع من قريب أو بعيد¹.

¹ النجار، فايز جمعة. (2008). أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي. عمان. ص26.

الدراسة الأولى: جراد، حياة " واقع توظيف الادارة الالكترونية بالمكتبة الجامعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال¹

هدفت الدراسة الي الكشف عن واقع توظيف الادارة الالكترونية بالمكتبة الجامعية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، الذي اعتمدت فيها الباحثة على منهج دراسة الحالة حيث تناول الباحث في الجانب النظري اساسيات الدراسة انطلاقا من طرح الاشكالية التالية ما واقع تطبيق الادارة الالكترونية في المكتبة الجامعية .اما الجانب التطبيقي فتمثل في الدراسة الميدانية علي عينة من موظفي المكتب محل الدراسة و كان الهدف منها الوقوف علي مدى تطبيق الموظفين للمراحل المتعلقة بالتسيير الالكتروني في مختلف المصالح المكون للإدارة المكتبة محلا للدراسة اساسيات الدراسة

وتتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المكتبات الجامعية بصفة عامة، ودورها المهم في تزويد أفراد المجتمع الجامعي والباحثين الآخرين بالمعلومات اللازمة لهم لمساندة العملية التعليمية التعلمية، ولأغراض البحث العلمي وخدمة المجتمع، وتتجلى أهميتها أيضاً من خلال تسليطها الضوء على الإدارة الإلكترونية التي تعد عاملاً من العوامل المهمة الجديدة بالنسبة لمكتبات الجامعات والتي تعكس مدى تطورها وتقدمه، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفيّ المسحيّ، القائم على جمع البيانات، وتصنيفها، وتنظيمها وتحليلها. وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها:

* تتردد أغلبية عينة الدراسة على المكتبات الجامعية بشكل غير دائم

* تستخدم عينة الدراسة المكتبات من أجل إنجاز بحوث بنسبة كبيرة.

* إن أغلبية عينة الدراسة بأن المكتبات الجامعية وظفت الإدارة الالكترونية في خدمتها.

* الدور في توظيف الإدارة الالكترونية في المكتبات الجامعية كان من أجل تسريع الخدمة ومواكبة التطور التكنولوجي.

¹ جراد. حياة. (2008). واقع توظيف الادارة الالكترونية بالمكتبة الجامعية. دراسة: عينة من موظفي المكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة. " مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر: في علوم الإعلام والاتصال. جامعة المسيلة .

*تعددت معوقات توظيف الإدارة الإلكترونية حسب رأي العينة في المكتبات الجامعية لعدم وجود أخصائيين مؤهلين والتكاليف الباهضة.

الدراسة الثانية : عميمور، سهام، المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية

" وتتمثل اشكالية الدراسة في: ما هو الدور الذي تلعبه المكتبات الجامعية لجامعة جيجل في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية¹

اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي، كونه يعتمد على جمع البيانات وتحليلها بطريقة موضوعية وعلمية، حيث هدفت الدراسة إلى: تسليط الضوء على دور المكتبات الجامعية في البيئة الإلكترونية.

معرفة مدى استفادة الباحثين من هذه المكتبات في إعداد بحوثهم. التعرف على كيفية مساهمة هذه المكتبات في إثراء البحث العلمي. الوقوف على المكانة التي تحتلها هذه المكتبات بالنسبة للباحثين.

وخلصت الدراسة إلى:

- لا يمكن الاستغناء عن المكتبات الجامعية في ظل البيئة الإلكترونية.
- مساهمة المكتبات الجامعية في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية من خلال ما يقدمه المكتبي من خدمات.
- ضرورة تطوير المكتبات الجامعية حسب متطلبات العصر من أجل الحفاظ على دورها في خدمة نخبة المجتمع.
- ضرورة حوسبة المكتبات الجامعية و رقمنة رصيدها .
- عدم وجود موقع واب خاص بالمكتبة لتقديم خدمات متنوعة عن بعد.

¹ عميمور. سهام .(2012). المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل. رسالة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة.

الدراسة الثالثة: عمر أحمد همشري، " واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الرسمية في الأردن من وجهة نظر المديرين فيها واتجاهاتهم نحوها. "

وتتمثل اشكالية الدراسة في: " ما واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر المديرين فيها واتجاهاتهم نحوها؟¹

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الرسمية في الأردن من وجهة نظر المديرين فيها، ومستوى اختلاف اتجاهاتهم نحو استخدامها باختلاف الجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والصعوبات التي تواجههم في تطبيقها.

أظهرت النتائج أن درجة تقدير المديرين المستجيبين لواقع استخدام الإدارة الإلكترونية كانت متوسطة بشكل عام، وبمتوسط حسابي (3.30)، وكذلك كانت درجة تقديرهم للصعوبات التي تواجههم في تطبيقها واستخداماتها، وبمتوسط حسابي (3.04)، وكانت اتجاهاتهم نحوها أيضاً متوسطة، وبمتوسط حسابي (3.50)، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات المديرين المستجيبين نحو الإدارة الإلكترونية وتطبيقها تُعزى لمتغيرات الجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي، والخبرة.

وتوصي الدراسة إدارات المكتبات بضرورة توفير الميزانيات الكافية لتمويل مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن، وتصميم هياكل تنظيمية عضوية مرنة (شبكة) لها، ورفع كفاءة المديرين فيها وتأهيلهم في المجال.

الدراسة الرابعة: دراسة للباحث عبد الناصر، موسى، قرشي، محمد " بعنوان "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي" (2011)

تناولت هذه الدراسة موضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات و واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التي هدفت إلى تعرف مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر. وتكون مجتمع الدراسة من العاملين الإداريين في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة والبالغ عددهم (142) عاملاً، وبلغ عدد عينة الدراسة (50) عاملاً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وقد تم توزيع الاستبانة عليهم جميعاً عبر زيارات ميدانية، أُسترد منها

¹ عمر. أحمد همشري. (2013) . واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الرسمية في الأردن من وجهة نظر المديرين فيها واتجاهاتهم نحوها. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير: علم المكتبات. الجامعة الأردنية: كلية الدراسات العليا..

(40) استبانة. وقد أشارت النتائج إلى وجود علاقات ارتباط دالة وموجبة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية بشكل منفرد، مع أبعاد العمل الإداري مجتمعة.

وقد توصلت هذه الدراسة لجملة من النتائج أهمها:

- استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت أمن المعلومات حواجز الزمان والمكان وغيرها.

- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في أي مؤسسة يستلزم توفر مجموعة من المتطلبات. تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فعالية وكفاءة أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال مساهمتها الجادة في رفع إنتاجية العاملين توفير الوقت وتوفير التكاليف .

وقد أفادتنا هذه الدراسة في التعرف على أهمية العمل الإداري و زيادة فعاليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

الدراسة الخامسة: إيمان، خوجلي، يوسف المنصور، بعنوان: " دور الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبات جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان (2017م)

تواجه المكتبات بمختلف مجالات نشاطها، تحديات متسارعة، تدعوها إلى العمل من أجل التطوير المستمر، للوصول إلى مستويات أعلى من الكفاءة الإنتاجية والإدارية ، وتحقيق قدرات تنافسية عالية، تتفوق بها على المنافسين، وتصل من خلالها إلى مستوى إدارة التميز. هدفت الدراسة إلى التعرف بمفهوم الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية؛ التعرف على طرق وأساليب الإدارة الإلكترونية الفعالة ؛ وتطبيقاتها في المكتبات الجامعية ؛ وخاصة مكتبات جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ،معرفة مدى الاستفادة من تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتبات جامعة السودان.

أتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بشقيه (المسح ودراسة الحالة) مستخدمة من الأدوات، الملاحظة والمقابلة ، الاستبيان تكون مجتمع الدراسة من العاملين بمكتبات جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا بعينة مقدارها(50) خمسون موظفاً .تم تحليل البيانات عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية. (SPSS).

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

تساعد الإدارة الإلكترونية العاملين على إتقان العمل خارج حدود المكان والزمان ، والقدرة على أداء العمل ،سواء كان ذلك في بيئة عمل تقليدية أو بيئات افتراضية ؛ امتلاك مهارات إضافية مميزة تختلف عن المهارات التقليدية في الأعمال الروتينية ، القدرة على التعامل ضمن فريق عمل واحد؛ وإتقان مهارات الاتصال اللفظية والكتابية والافتراضية .

إتقان التعامل مع تقنية المعلومات والتقنية المعتمدة على الحاسب الآلي وتطبيقاته في مجال العمل.

إن استخدام الإدارة الإلكترونية في المكتبة يساعد على رفع معدلات أداء العاملين بدرجة كبيرة.

التعقيب على الدراسات السابقة: يتضح من الدراسات السابقة التي تم استعراضها في هذا الفصل أن هناك تركيز واضح على موضوع الإدارة الإلكترونية بوجه خاص لما له من دور واضح في تطوير الجامعات من خلال زيادة كفاءتها سواء على مستوى الوقت والكمية والجودة.

ان النتائج المتوقعة من الدراسات السابقة تنحصر في عدة اتجاهات متشعبة بمتطلبات تطبيق الادارة الإلكترونية التي تحد من فعالية تطبيقها، بينما موضوع دراستنا يتجه الى ابراز واقع تطبيق الادارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا كوفيد19 وذلك بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي ام البواقي من خلال الاستفادة من عناصر الادارة الإلكترونية وتطبيقاتها في الظروف الاستثنائية، وكذلك اختلاف المجال الزمني للدراسات السابقة على المجال الزمني لدراستنا الحالية.

ولقد استفدنا من خلال اطلاعنا على الدراسات السابقة في تكوين صورة واضحة عن وضع الإدارة الإلكترونية في قطاع الجامعات بوجه خاص، إضافة إلى إثراء الإطار النظري للدراسة وفي بناء أداة الدراسة وأخيراً في تفسير نتائج الدراسة الحالية من خلال تحليلها ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة .

1-8- ضبط المصطلحات:

أ- الإدارة: يعرفها "Fredirik Taylor" " فريديريك تايلور في كتابه إدارة الورشة .
 " ان فن الإدارة هو المعرفة الدقيقة لما تريد من الرجال عمله ثم التأكد من انهم يقومون بعمله بأحسن طريقة وأرخصها "
 اما هنري فايول " Henry fayol " فيعرفها في كتابه - الإدارة العامة - والصناعية بقوله يقصد بالإدارة التنبؤ والتنظيم والتنسيق واصدار الأوامر والرقابة.
 اما تعريف "conters" " كونترز و "Danol" دانول فان الإدارة هي وظيفة تنفيذ الأشياء عن طريق الاخرين .
 يعرفها تشير برنارد في كتابه " المدير " بأنها ما يقوم به المدير من اعمال اثناء تأدية الوظيفة .
 الإدارة " علم " : أي لها مبادئ وقواعد ومدارس ونظريات تحكم العمل الإداري كما ان تطبيق هذه المبادئ والنظريات يؤدي الى نتائج محددة.
 الإدارة "فن " : أي ان المدير يحتاج الى الخبرة والمهارة والذكاء في ممارسة عمله وتعامله مع العنصر البشري لتحفيزه على الأهداف التنظيمية لأنه ليس كل من درس علم الإدارة قادر على تطبيقه ففن الإدارة هو القدرة على تطبيق الإدارة في المجالات المختلفة.¹

ب- الإدارة الإلكترونية:

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها قدرة المنظمات المختلفة على إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما يسير توفيرها وتقديمها للعملاء الداخليين والخارجين بوسائل الكترونية وبسرعة وقدرة عالية وتكاليف ومجهود أقل.

¹ حامد فداء. الإدارة الإلكترونية . الأسس النظرية و التطبيقية . ط1. دار ومكتبة الكندي للنشر و التوزيع. ص11.

فالإدارة الالكترونية تعتمد على استخدام تكنولوجيا معلومات واتصالات مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية مواقع الانترنت ونظم الحاسب الآلي بواسطة الجهات التنظيمية المختلفة.¹

كما يمكن تعريفها على أنها القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناتجة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية.²

ج/ المكتبات الجامعية:

عرفت المكتبة الجامعية عند الكثير من المختصين في مجال المكتبات بتعاريف مختلفة كل حسب الزاوية التي يراها منها وفي مجملها تصب في واد واحد.

حيث عرفها – سعيد احمد حسن – بأنها ذلك النوع من المكتبات الذي يخدم مجتمعنا معنا وهو مجتمع الأساتذة والطلبة والإدارات المختلفة في الجامعة او الكلية او المعهد حيث توفر لهم الكتب المدرسية وغيرها من اجل خدمة اهداف وأغراض هذه الجامعة وفي تعريف آخر لها "عبارة عن مجموعة الكتب والمخطوطات والوثائق والسجلات والدوريات وغيرها من المواد منظمة تنظيما مناسباً لخدمة طوائف معينة"³

كما عرفتها الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات المكتبية بأنها "مكتبة او نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة مقابلة لاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات"⁴.

¹ طارق بن قسبي. (2017). " دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية". (جامعة الواد: مجلة اقتصاد المال والأعمال، مج 2، ع 2) . ص ص 27،28.

² المرجع نفسه. ص28.

³ حامد الشامي دياب. (1994). "إدارة المكتبات الجامعية أسسها النظرية وتطبيقاتها العلمية". القاهرة. دار غريب للطباعة والنشر. ص104.

⁴ أحمد محمد الشامي، سيد حسب الله. (2001). "الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات والحاسبات انجليزي عربي" (المكتبة الاكاديمية. القاهرة، مج 2) .

وعرفها نورمان هايام "Norman higham" في كتابه "المكتبة هي لب و جوهر الجامعة اذ انها تشغل مكان أولي ومركزي لأنها تخدم جميع وظائف الجامعة من تعليم و بحث و كذا خلق المعرفة الجديدة و نقل العلم والمعرفة و ثقافة الحاضر و الماضي للأجيال¹

د/جائحة كورونا كوفيد -19-.

تعريف الوباء: هو انتشار مفاجئ وسريع لمرض في رقعة جغرافية ما فوق معدلاته المعتادة في المنطقة المعنية .

تعريف الآفة: هي أي ضرر غير طبيعي أو أي تغيير في نسيج الكائن الحي، وعادة ما يسببها المرض أو الرضة.

فيروس كورونا كوفيد -19-.

هو مرض تتسبب فيه سلالة من الفيروسات التاجية "كورونا"

اسم انجليزي COVID مشتق كتالي CO هما اول حرفين من كلمة كورونا Corona و VI هما اول حرفين من كلمة Virus و D هو اول حرف من كلمة مرض Disease. و أطلق على هذا المرض سابقا اسم Novel 2019 او Coronavirus أو ncov2019.

ان هذا الفيروس جديد يرتبط بعائلة الفيروسات نفسها التي ينتمي اليها الفيروس الذي تسبب بمرض المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة و بعض أنواع الزكام العادي.تتمثل أعراضه في الحمى، السعال وضيق التنفس وفي الحالات الشديدة يمكن للمرض أن يتسبب بالتهاب الرئة و صعوبة التنفس أو أن يؤدي الى الوفاة في حالات أقل عددا تتشابه هذه الاعراض مع أعراض الانفلونزا و الزكام العادي و هما أكثر انتشارا بكثير من مرض كوفيد 19 ولهذا يلزم اجراء فحوصات للتأكد ما اذا كان الشخص حاملا للفيروس.²

¹ شايليا كورول. (1998). حشمت قاسم. مترجم. التخطيط الاستراتيجي لخدمات المكتبات والمعلومات الاسكندرية. مركز الاسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات. مصر.

² موقع منظمة الصحة العالمية 2020-2019-novel-coronavirus-2019. <https://www.who.int/fr/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

خلاصة الفصل:

في ختام هذا الفصل يمكننا القول بأننا قمنا بالإحاطة بجميع معالم الموضوع والوقوف على مختلف متغيراته، كما تمكنا بالاستعانة من دراسات سابقة تخدم هذا الموضوع، ومن خلال ما جاء في هذا الفصل من تحديد المفاهيم الأساسية والدراسات فقد اتضحت امامنا الجوانب الأساسية للموضوع بشكل كاف لإنجازه وإتمامه الى حد يمكن الالمام به قدر المستطاع.

الفصل الثاني:

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

- ✓ مفهوم الإدارة: Management
- ✓ مفهوم الإدارة الإلكترونية
- ✓ التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية
- ✓ أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية:
- ✓ كيفية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية
- ✓ عناصر الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية
- ✓ أهمية الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية:
- ✓ خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية
- ✓ معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:
- ✓ متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية
- ✓ مميزات الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية
- ✓ عيوب الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية
- ✓ فعالية الإدارة الإلكترونية خلال الجائحة

لقد أصبح العمل الإداري يواجه تحديات وتغيرات سريعة ومتعددة وعلى رأسها التغيرات التكنولوجية التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة خاصة الانترنت والإكسترنات تزايد استخدام الحاسب الآلي، ثورة المعلومات، فقد غزت تكنولوجيا المعلومات مختلف جوانب العمل الإداري في جميع المؤسسات، إذ لا نجد مؤسسة تخلو من قواعد بيانات لوظائف إدارية مختلفة، وأصبحت قواعد البيانات من ضروريات المؤسسة العصرية وبدونها لا تستطيع المؤسسة الاستمرار في العمل، لذا أصبح التغيير الإداري من أهم سمات الوقت الحاضر والذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءة عالية لأنه أصبح ضرورة حتمية.

2-1- مفهوم الإدارة: Management

- لغة: كلمة إدارة administration أصلها لاتيني ad بمعنى إلى و ministra بمعنى الآخرين يصل عن طريق الإدارة إلى أداء الخدمة.

اصطلاحاً: هي مجموعة الخطوات المتتالية والمتعاقبة التي تهدف إلى توجيه الموارد البشرية والمالية نحو تحقيق الأهداف وذلك عن طريق تنسيق الجهود والترتيب الهاتف لعناصر الإنتاج.¹

ويعرفها جمال يوسف طه أنها النشاط الخاص بقيادته وتوجيهه وتنميه الأفراد وكذلك تخطيط وتنظيم ومراقبه العمليات الخاصة بالعناصر الرئيسية التي تشمل عدد المعدات والأفراد والآلات وذلك لتحقيق أهداف محددة بأحسن الطرق داخل المؤسسة وبأقل التكاليف.²

يمكن القول أن الإدارة قديمة قدم الإنسان نفسه ذلك لان تنظيم الإنسان الأعمال وشؤون حياته يعد سلوكاً إدارياً مهماً كان بسيطاً أما الإدارة كعلم أو حقاً من حقول المعرفة فإنها حديثه نسبياً وتعد العشرينيات من القرن العشرين البداية الحقيقية لنشأة علم الإدارة وقد كان لتضخم المنظمات وتعقد وسائل العمل والإنتاج والتقدم العلمي الدور الرئيسي في التطور المتسارع للإدارة بمفهومها الحديث وقد جاءت كلمة إدارة أصلاً من كلمة لاتينية تعني الخدمة service أي الخدمة التي تعود على

¹ عبد الحي فيصل . (2006). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية المركزية بجامعة تبسة نموذجاً . مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر "ل م د" . ص 30.

² جمال يوسف، طه . (2008). إدارة المكتبات و مصادر المعلومات المتخصصة . عمان . دار حامد . ص 17.

المجتمع الذي يتعامل مع المؤسسة او منظمه بالفائدة والنفع العام أما في اللغة العربية فقد جاءت كلمة إدارة من إدارة إلي أي أحاديه أو جعله يدور¹.

2-2- مفهوم الإدارة الالكترونية :

يعني مصطلح الإدارة الالكترونية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية (الإجراءات الطويلة باستخدام الأوراق) إلى الأعمال والخدمات الالكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقه متناهية باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق وهي الإدارة التي تقوم على استخدام الانترنت والشبكة الأعمال في انجاز وظائف الإدارة من تخطيط الكتروني وتنظيم الكتروني القيادة الكترونية ورقابه الكترونية المعلوماتية ويعني الاستخدام الفعال لجميع التقنيات المعلوماتية والاتصالات لتسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية او قطاعات الأعمال وهي البيئة التي يتحقق فيها خدمات المواطنين واستعمالاتهم باستخدام شبكات المعلومات والاتصالات عن بعد².

والإدارة الالكترونية تعني استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة ومنها شبكات الحاسوب والانترنت لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها والجهاز المركزي مع فروعها المختلفة لتسهيل تسليم البيانات والمعلومات والحصول عليها واتخاذ القرارات المناسبة داخل وخارج هذه الأجهزة وانجازها أعمالها وتقديم الخدمات للمستخدمين بكفاءة وفاعليه وهذا يعني تحويل العمل الإداري من عمل يدوي الى الكتروني ويرى koh (2006)) إن الإدارة الالكترونية تعتبر تعبر عن استخدام الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين عمليه انجاز المعاملات وتحسين عمليه توصيل المعلومات والحصول عليها داخل المنظمة بهدف الربط بين المنظمة والقطاعات الخاصة والحكومة وتبسيط عمليه المنظمة ومعاملاتها وتحفيز الداخلي وإعادة التنظيم وتقليل الكلفة وتحسين التنسيق³.

كما يقصد بالإدارة الالكترونية أنها تلك الوسيلة التي تستخدم لرفع مستوى الأداء والكفاءة وهي أداة الإدارة بلا أوراق لأنها تستخدم الأرشيف الالكتروني والأدلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية وهي إدارة متطلبات جامدة وتعتمد أساسا على عمال المعرفة⁴.

¹ ناجي أميرة . . (2013/2012) متطلبات الإدارة الالكترونية للمؤسسات الوثائقية . دراسة ميدانية بمكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر . قسنطينة . مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات و المعلوماتية. ص 16.

² ربحي مصطفى عليان . البيئة الالكترونية . E-ENVIRONEMENT. جامعة البلقاء التطبيقية . الاردن ص. 27.

³ المرجع نفسه. ص 28.

⁴ المرجع نفسه.

وعلى العموم فالإدارة الإلكترونية E-management هي بكل بساطه الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريق التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من اجل استخدام امثل للوقت والمال والجهد وبمعنى آخر فالإدارة الإلكترونية هي انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت أو الانترنت بدون ان يطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لانجاز معاملتهم مع يترادف من إهدار للوقت والجهد والطاقات.¹

ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية تعريفا إجرائيا بما أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد وقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من اجل تحقيق أهداف الشركة وفي ضوء هذا تعريف فان الإدارة الإلكترونية تتميز بما يلي:

- ✓ أنها عملية إدارية وهي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها
- ✓ الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكه الأعمال
- ✓ امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة
- ✓ نتاج تطور تبادل البيانات الإلكترونية من مجال ضيق إلى مجال الأعمال إلكترونيه الواسعة ومن التفاعل الإنساني إلى التفاعل الآلي.²

إن الإدارة الإلكترونية هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف لتحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة آلية باستخدام الحاسوب، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بشكل سريع وبأقل التكاليف من ذلك الاستعانة بشبكه الانترنت ففي إدارة بلا ورق وبلا مكان ولا زمان ودون تنظيمات جامدة.³

2-3- التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية:

يذكر دودج أن قدوم تكنولوجيا الحاسوب computer وفر معالجه البيانات بالطريقة الميكانيكية في حين أن الثورة الصناعية قد حولت معالجه الأشياء آليا automate ولكن تقنيه الحاسوب الجديدة

¹ ربحي مصطفى عليان . مرجع سابق . ص 30.31.

² جمال يوسف بدير . (2012). اتجاهات حديثة في ادارة المعرفة و المعلومات . ط1 . دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع . عمان . ص 208.

³ نجم عبود نجم . (2009). الادارة و المعرفة الإلكترونية . الاستراتيجية . الوظائف و المجالات E-MANAGEMENT and know ledge strategy . ط1. دار البرويني للنشر و التوزيع . الأردن . ص 159.

تطوراته المتلاحقة قد سمحت بفاعليه لهذه الدورة أن تكون خاضعة باستمرار للمراجعة والتكرار وبطريقه مبسطه وسمح أيضا بتقصير الوقت التطور ومع قدوم تبادل المعلومات الكترونيا وتقنيه المعلومات أزاله القيود التقليديه واضحي التنافس ليس محليا فقط بل على المستوى العالمي.

ولكن فقط مع قدوم الانترنت و عد « دودج» ذلك وثبة من العصور المظلمة نحو النظام الجديد وأطلق عليها ولادة الثورة.

ويشير هاركروف إلى أن البعض يعتقد أن الإدارة الالكترونية بدأت مع ظهور الانترنت في منتصف التسعينيات من القرن العشرين والواقع أنها بدأت قبل ذلك مع ظهور المكاتب automation office والرقابة الرقمية بالحاسب cnc والتصميم. باستخدام الحاسب وتطبيقات الذكاء الاصطناعي.¹

الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الالكترونية في المكاتب:

حدد غنيم مجموعه من الأسس التي تحدد الاختلافات الجوهرية بين المفهومين من حيث:

طبيعة الوسائل المستخدمه عند التعامل بين الأطراف: الإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة بينما الإدارة الالكترونية تتم الاتصالات فيما فيها باستخدام الشبكات الالكترونية.

✓ **طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل:** الإدارة في المفهوم التقليدي تكون علاقتها بين أطراف التعامل مباشره بينما الإدارة الالكترونية تشير إلى انتقاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل حيث توجد أطراف التعامل معا وفي نفس الوقت على شبكه الاتصال الالكتروني.

✓ **طبيعة التعامل بين أطراف التعامل:** تؤكد ممارسه المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتم بالبطء النسبي بينما يتم في الإدارة الالكترونية بسرعة كما يحقق التفاعل الجمعي او المتوازن بين فرد ما من خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية.

✓ **نوعيه الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات:** تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية بينما تتم ممارسه الإدارة الالكترونية دون استخدام أيه وثائق ورقية.

¹ ساكت خلود . (2020). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكاتب الجامعية "المكتبة المركزية بجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - مذكرة لنيل شهادة ماستر ل م د ص 29.

- ✓ مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية: توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام اي من وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل الممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- ✓ نطاق خدمه العملاء: توفر ممارسه المفهوم التقليدي للإدارة وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقا لمواعيد عمل المنظمات بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة 24 ساعة يوميا في الإدارة الإلكترونية.
- ✓ مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية: تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن بينما تعتمد ممارسه مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام التكنولوجيا الواقع الافتراضي.¹

2-4-أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

توجد مجموعه من الأسباب التي أدت إلى التحول والاتجاه إلى الإدارة الإلكترونية والتي من أهمها:

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفه الأعمال.
- القرارات والتوجيهات الفورية التي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- صعوبة الوقوف على معادلات قياس الأداء.
- صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- التطور السريع في أساليب وتقنيات الأعمال.
- توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات.
- زيادة المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسه تسع للتنافس.
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.²

¹ غنيم محمد أحمد . (2004). الإدارة الإلكترونية . آفاق الحاضر و تطلعات المستقبل . جامعة المنصورة . المكتبة العصرية ص 36-38.

² عامر طارق عبد الرؤوف . (2007). الإدارة الإلكترونية . نموذج معاصرة . القاهرة . دار السحاب للنشر و التوزيع . ص45.

2-5- كيفية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية

تعتبر الإدارة المكتبات الجامعية نظام معلومات متكامل والنقل النوعية التي ترغب في ان تتبناها من الصيغة التقليدية إلى الصيغة الإلكترونية تستوجب مجموعه من المراحل المتناسقة فيما بينها والمدرسة تبعا لمكونات إدارة المكتبات الجامعية وإمكانيات المتاحة ورهانات بيئتها الخارجية وتتمثل فيه:

المرحلة الأولى: هي مرحلة الدراسة المبدئية او التمهيديّة لنظام المعلومات أن تعتبر مرحلة استطلاعيه تشمل مجموعه من الخطوات والإجراءات اللازمة لاختيار نظام قائم أو احد النظم الفرعية بهدف اكتشاف الخلل الموجود والتسبب في تدني كفاءة النظام أو عدم ملائمة.

تدرس فيها إدارة المكتبة الجامعية الأهداف والمشاكل والصعوبات التي تعاني منها هذه الأخيرة بالاستعانة بوسائل البحث العلمي كالمقابلة والملاحظة والاستبيان.

المرحلة الثانية: تسعى إدارة المكتبة استنادا على المعلومات التي تحصلت عليها في المرحلة الأولى مرحلة الدراسة المبدئية على تحليل نظام معلوماتها لأجل الوصول إلى الفهم الصحيح للمشكلات وخلق بدائل جديدة لها معتمده على الإمكانيات الموجودة وتوظيف المتطلبات وتحديد المسؤوليات المادية والبشرية والمالية والقانونية اللازمة لتنفيذه.

المرحلة الثالثة: مرحلة تجريب وتنفيذ النظام تعتمد هذه المرحلة على إدارة المكتبة الجامعية بإدخال النظام الإلكتروني إحدى فروعها والقيام بتجربتي لتحديد فعاليته وكفاءة مستخدم الذين بدورهم سيخضعون لتكوين إداري ومهني وعلمي لاعتماد هذا النظام الإلكتروني وإيداء نجاعته من خلال المراقبة التقنية والفنية له لأخذ القرار النهائي لتبني هذا النظام.¹

2-6- عناصر الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاث عناصر أساسيه هي عتاد الحاسوب البرمجيات وشبكه الاتصالات ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون النسبة الإنسانية أو الوظيفة لمنظومة الإدارة الإلكترونية وهذا ما يوضحه شكل رقم(01)

¹ ليليا زيان . تصميم و إنشاء نظم المعلوماتية التسويق خدمات مكتبة متخصصة . مكتبة مدرسة التكوين شبه طبي-نموذجاً - مذكرة ماجستير تسويق نظم المعلومات . قسم علم المكتبات كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية . جامعة قسنطينة . ص 54.

الشكل رقم (01) المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية



من خلال الشكل نلاحظ إن الإدارة الإلكترونية ما هي إلا صبغه الامتزاج الخاص لثلاثيه أعداد الحاسوب والبرمجيات والشبكات الاتصال بالإضافة إلى صناع المعرفة وفيما يلي شرح كل منها:

1- المكونات المادية للحاسوب ومنظومته وشبكاته وملحقاته وتتمثل في¹:

- وحدات الإدخال
- وحدات المعالجة المركزية
- وحدات الإخراج

2- برامج الحاسوب:² وهي البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب وتنظيم عمل وحداته وتصنف في فئتين:

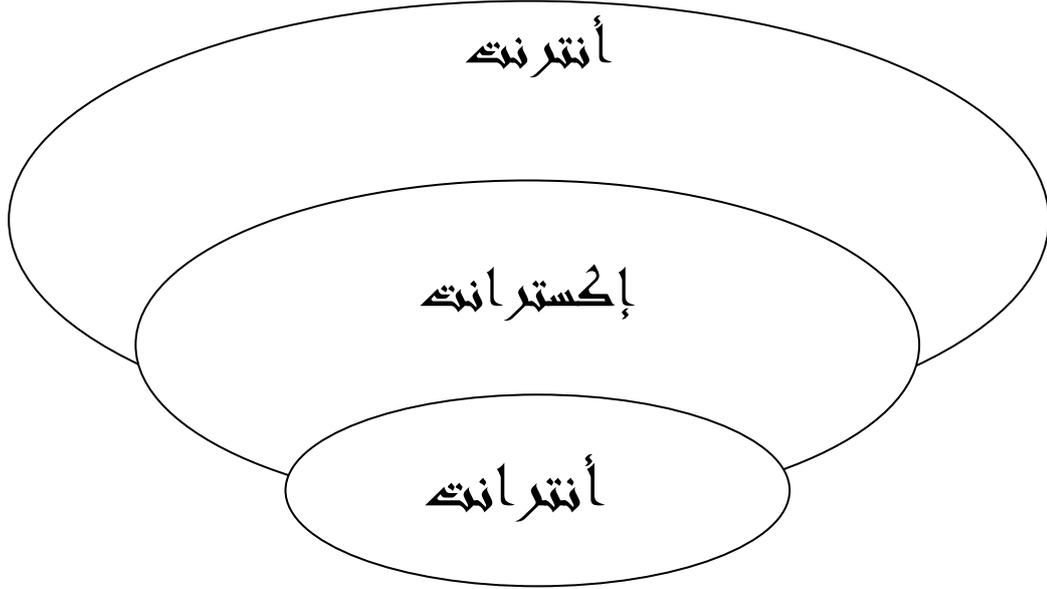
- برمجيات النظم هي البرامج التي تسيطر على عمليه الحاسوب تعمل كواسطة بين البرمجيات الأخرى والمكونات المادية للحاسب ومن بين هذه البرمجيات برنامج التشغيل برامج قواعد البيانات برامج نظم اللغات.

- برمجيات التطبيقات وهي مجموعه البرامج التي يستخدمها المستفيد وتسمح له بأداء مهمة معينه مثل معالج النصوص الورد برنامج المحاسبة اكسل وغيرها من البرامج.

¹ سعد غالب ياسين . (2017) . الإدارة الإلكترونية . دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع . عمان. ص 32.

² سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية.(2006). عمان. دار الوراق. ط3 . ص 119.

3- شبكات الاتصال: تعني مجموعه من الحواسيب تنظم معا وترتبه بخطوط الاتصال بحيث يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل المعلومات فيما بينهم فشبكات الحاسوب تحت المكانة بارزه في تقنيه المكاتب الحديثة فهي تسهم في رفع كفاءة التشغيل ودعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية والشكل التالي يوضح أنواع الشبكات.



الشكل: (02) يوضح أنواع الشبكات

المصدر: من إعداد الطالب

وفيما يلي شرح كل منها:¹

الانترنت internet يتألف من كلمتين inter international و بالإنجليزية net network أي الشبكة الدولية وهي مجموعه متصلة من شبكات الحاسوب التي تضم الحواسيب حول العالم والتي تقوم بتبادل البيانات فيما بينها بواسطة تبادل الحزم بإتباع بروتوكول الانترنت الموحد تقدم الانترنت العديد من الخدمات مثل الشبكة العنكبوتية العالمية وتقنيات التخاطب والبريد الإلكتروني لنقل الملفات اف تي بي FTP .

¹ موقع الكتروني [HTTPS://attaa.sa](https://attaa.sa) تاريخ الدخول 2022/04/03 على 14:22

انترانت intranet وهي شبكة محليه تستخدم نفس التقنيات المستعملة في الانترنت لكنها مصغره حيث تسمح للأعضاء المسجلين بمنظمه بمؤسسه واحده فقط بالدخول إليه.

اكسترا نت extranet وهي الشبكة المتكونة من مجموعه الشبكات ترتبط ببعضها عن طريق الانترنت وتحافظ على خصوصية كل شبكة انترنت مع منح أحقيه الشراكة على بعض الخدمات والملفات في ما بينها.

صناع المعرفة المكتبيين وهي العنصر البشري وهو المغذي للمعلومات والمستقبل لها وراس المال الحقيقي لأي مشروع حيث يقع صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية البشرية لمنظومة الإدارة الالكترونية في قلب العناصر التقنية الثلاثة السابقة ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الالكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائد للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى¹.

2-7- أهمية الإدارة الالكترونية في المكتبات الجامعية:

تتجلى أهمية الإدارة الالكترونية في قدرتها على مواكبه التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات المعلومات ونظامها وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة أو الثورة التكنولوجية المعلومات فضلا عن ذلك تمثل الإدارة الالكترونية نوع من الاستجابة الفورية لتحديات العصر الحديث (عصر المعلومات والتكنولوجيا) الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي و اقتصاديات المعلومات والمعرفة وثوره الانترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته اتجاهاته ويمكن تلخيص أهم المتغيرات المؤثرة في خلق الفرص وفرض التهديدات التي تستطيع الإدارة الالكترونية من خلال أدواتها ومنظومات عملها من التعامل معها بفاعليه وكفاءة حسب مايلي:

• انبثاق ثوره المعلومات والمعرفة

• فرض تكنولوجيا المعلومات وتحدياتها

• ثوره الأعمال الانترنت

• العولمة

- ونظرا لان الإدارة الالكترونية المكتبات مرتبطة باستخدام النظم الآلية المتكاملة بها لذلك فان أهميه الإدارة الالكترونية للمكتبات تتضح من خلال معرفه أسباب ظهور المكتبة الرقمية ناتج استخدام

¹ سليم الحسنية . المرجع السابق . ص 119.

النظم الآلية بالمكتبات ولعل السبب الرئيسي لظهور الإدارة الإلكترونية للمكتبات من خلال المكتبة الرقمية الاعتقاد بان المكتبة الرقمية ستكون أفضل في حفظ المعلومات وتوزيعها التقليدية.¹

- لذلك تتضح أهمية الإدارة الإلكترونية للمكتبات من خلال الجوانب التالية:

أ- الجوانب الاقتصادية:

- تقليص ميزانيات المكتبات.
- توفير وقت العاملين وجهدهم.
- إمكانية توفير الخدمة إلى أعداد كبيرة من المستفيدين بتكاليف اقل.
- تقديم معلومات مبنية على الحاجة الحقيقية في ظل تقليص الميزانيات حيث يتم الدفع مقابل الاستخدام أحيانا.²

ب- الجوانب المهنية:

- انتشار تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات.
- مواجهه التغيرات المهنية الناتجة عن هذا الانتشار.
- التوجه نحو المواد الإلكترونية بسهولة تداولها.
- حارس المكتبات على البقاء في سوق خدمات المعلومات.
- إقبال فئة من المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات على العمل في المكتبات.
- الحجم المتزايد للأنشطة التي تتم في المكتبات.
- توسيع دائرة التعارف بين المكتبات.

¹ ياسين سعد غالب. (2005). الإدارة الإلكترونية و افاق تطبيقها. الرياض. معهد الادارة العامة. مركز البحوث. ص 27،31.

² بومعرافي بهجة مكي . (يوليو 2003). المكتبة الرقمية . ضرورة العصر الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات . مج 11. ع 20 . ص 50.

ج- الجوانب الجغرافية و الزمانية:

- عدم قدره الإدارة المكتبات التقليدية على توصيل خدماتها للمستخدمين القاطنين في مناطق بعيدة.
- عدم ملائمة أوقات افتتاح المكتبات مع أوقات بعض الشرائح.
- قدره المكتبة الرقمية على توفير الخدمة دون انقطاع لأي مستفيد في المعمورة متصل بشبكة الانترنت.¹

2-8- خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية دفعه واحده في المكتبات الجامعية يترتب عنه خلل كبير في استراتيجيه العمل فهذا أمر يحتاج إلى بنيه تحتية تقوم بدراسة أوليه لهذا المشروع لأجل بلوغ المرحلة النهائية له بما يتماشى والظروف والإمكانيات المتعلقة داخل إدارة المكتبات الجامعية.

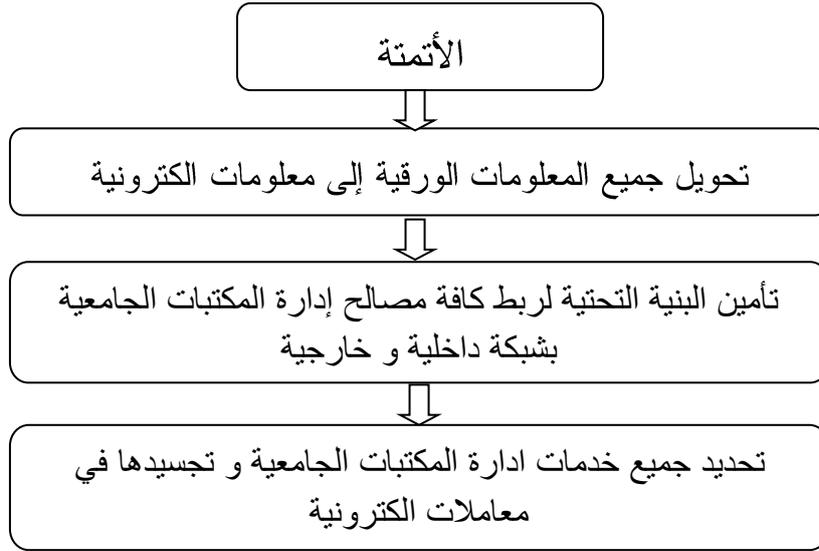
1- **الدراسة الأولية:** التي تشمل اجتماع أعضاء مجلس الإدارة المكتبة وعرض المشاكل التي يعاني منها النظام في فرع من فروع او مجموعه من فروع ليتم بذلك تحديد ما اذا سيتم تحديث النظام ام لا وحين يتم الموافقة على تغييره يجب توفير تكنولوجيات جديدة لتسيير مضامين مكتبه يتعين وضع خطه تنفيذ.

2- **خطه التنفيذ:** وتشتمل هذه الخطة على تحديد المصادر والمسؤوليات المسندة لكل مسؤول ومصلحه أو عون لأجل انجاز عمليه التحول الرقمي لخدماتها من خلال توفير (التقنية تدريب الموظفين وتنمية مهارات استخدامهم لهذه التقنيات الجديدة في المكتبة الجامعية) ولان عالم التكنولوجيا هو عالم متسارع التغيرات لابد ان تبقى المكتبة الجامعية دوما على درايه بكل التغيرات في مجال اقتناء البرمجيات الخبيرة أو الاشتراك في قواعد البيانات أو عمليات الكترونية أخرى كالرقمنة والمكتبات الرقمية).

3- **مرحلة التنفيذ:** ويتم مراقبه كل خطوه من طرف المسؤول او حتى المراقبة الشخصية لان البيئة الالكترونية الكل مسؤول عليها أما عن العملية الالكترونية فتتمثل في الحوسبة وهو كما يوضحه النموذج التالي:²

¹ متولي محمود النقيب . (جانفي 2003). ادارة النظم الالكترونية المتكاملة للمكتبات في مصر . عالم المعلومات و المكتبات و النشر . مج4 . ع2 . ص 64.

² سمير عماري.(ديسمبر 2018) . الادارة الالكترونية .آلية التحول الالكتروني في مؤسسات التعليم العالي في ظل البيئة الرقمية . مج اقتصاديات الاعمال و التجارة . ع 06 . ص 129.



الشكل يوضح عملية التنفيذ الإلكتروني

2-9- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

من أهم المعوقات التي تتعرض لها الإدارة الإلكترونية نجد ما يلي:

- الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب أهدافها.
- عدم وجود انظمه وتشريعات أمنيه أو التساهل في تطبيقها.
- النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليصها للعنصر البشري فقد يرى المدير والعاملين في المكتبة بان دخول الإدارة الإلكترونية في المكتبة قد يؤدي إلى تقليص أدوارهم الوظيفية
- التمسك بالمركزية وعدم رضاء بتغيير الإداري
- قلة البحوث والدراسات العلمية التي تتناول الإدارة الإلكترونية وفائدتها في مجال المكتبات ومراكز مصادر المعلومات.
- قلة البرامج التدريبية المقدمة للمديرين والعاملين في المكتبات ذات العلاقة بتطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال العمل.
- عدم وجود أقسام ومراكز إشرافية مؤهله تتابع وتشرف وتقدم المساندة الفنية للمديرين والعاملين الذين لديهم اهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال العمل.

• قله خبره المدير والعاملين في تطبيقات الإدارة الإلكترونية وعدم قدرتهم على تشغيل البرامج وصيانة الأجهزة.

• وقد يعتقد البعض انه عند تطبيق استراتيجيات الإدارة الإلكترونية سوف تزول كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية ولكن الواقع يشير إلى أمر مختلف بمعنى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن من الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد اخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديله او خطه الطوارئ في حال تعثر الإدارة الإلكترونية في عملها السبب من الأسباب او لسببيه من السلبيات المحتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومن هذه السلبيات:

- انقطاع التيار الكهربائي او توقف البطاريات الاحتياطية المساندة.
- رداءة البرمجيات المطورة او ضعف الصيانة البرمجية.
- عدم وجود متابعه وتطوير للتطبيقات البرمجية.
- التحسين الإلكتروني وذلك أما من طرف الأفراد العاديون أو من الهاكرز(القراصنة) ومن طرف أجهزة الاستخبارات¹.

2-10- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية

إن الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية في فلسفه جديدة تعتمد على متطلبات أساسيه تتمثل لتغيرات جوهرية في بناء الهيكل الإداري للمكتبة الجامعية وتحديد نظام عملها وأساليب إدارتها فهي تحتاج الى متطلبات أساسيه تتمثل في²:

1/ متطلبات تنظيميه

إن البيئة التنظيمية في الإدارة الإلكترونية للمكتبات الجامعية تتحلى عن الهيكل الهرمي في البيئة التقليدية لكونها بنيه شبكية تعتمد على الاتصالات السلكية واللاسلكية حيث تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين مختلف إدارة المكتبات الجامعية المحلية والوطنية وحتى العالمية فمكوناتها وتنظيميه تختلف عن ما كانت عليه في بيئتها التقليدية والتي تتلاءم في البيئة الإلكترونية

¹ ربحي مصطفى عليان . مرجع سابق (البيئة الإلكترونية) ص 42.43.

² ياسين سعد غالب . مرجع سابق . ص 301.

الجديد وتتكون هذه الأخيرة من متطلبات أساسيه وهي:(القيادة الالكترونية، الهيكل الالكتروني، التكنولوجيا الرقمية، الإستراتيجية الإلكترونية، العمليات الإلكترونية و الخدمات الإلكترونية)¹.

2/ متطلبات قانونية:

وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الالكترونية وتصفى عليها المشروعية والمستقلة وكافه النتائج القانونية المترتبة عليها إذ أن الصيغ القانونية لمختلف المعاملات في الإدارة الالكترونية بالمكتبات الجامعية تحدد مختلف النشاطات المترامنة مع الحقوق والواجبات والوظائف وتحديد أهم العقوبات المفروضة عليه متطلباته بما يحافظ على سريه العمل الالكتروني فالإطار القانوني يحدد بنود تطبيق أو تبني النظام الالكتروني الجديد قبل وبعد تطبيق ضمانا لامن المعلومات والمعاملات الالكترونية².

3/ متطلبات مادية:

إن الموارد المالية هي عنصر الرئيسي لتمويل مثل هذه المشاريع فتحدد الموارد المالية يتحدد وفقا للموارد المادية والتقنية التي يحتاجها مشروع الإدارة الالكترونية وهذا ما يحتم إجراء دراسة قاعدية للبنية الإجمالية للإدارة الالكترونية للبنية الإجمالية للإدارة الالكترونية تصاغ فيها التكاليف التمهيدية تكاليف الإنشاء التشغيل والصيانة والأمن.

4/ متطلبات بشرية:

يعتبر المكون البشري عاملا محوريه في الإدارة الالكترونية بالمكتبات الجامعية ويعتبر أفرادها من مكنتبين وأخصائيين المعلومات ورؤساء المصالح كلهم مشاركون في العملية التحويلية فوجود العامل البشري المتخصص في مجال المكتبات نجده ملزما على مساييره تغير التطور من خلال السهر على تدريبه لبناء قدرات وكفاءات قادرة على استخدام الأجهزة الالكترونية والتعامل مع برامجها وتسيير مختلف عملياتها في بيئة وان احتفظت بتسميه ووظائفها فإنها اختلفت في كيفية عملها في البيئة الالكترونية وبفضل ان يتم بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة لنشر ثقافة استخدام الإدارة الالكترونية وطرق ووسائل تقديم خدماتها للمستفيدين.

¹ ياسين سعد غالب . مرجع سابق . ص 302.

² حامد فداء محمود . (2011) . الإدارة الالكترونية . عمان . دار البداية . ص 88.

5/ متطلبات أمنية

يعتبر امن المعلومات بالإدارة الالكترونية بالمكتبات الجامعية من أهم المشكلات التي يعاني منها اي موظف في البيئة الالكترونية حيث نجد الإدارة نفسها أمام معضلة معلوماتها من التلف بفعل الفيروسات التي تصيب البرامج وحتى الحواسيب نفسها إضافة إلى حرصها على سريه معلوماتها ومدوناتها الالكترونية للحفاظ عليها من أي عبث ويأتي ذلك من خلال وضع برامج أمنيته أو باستخدام التوقيع الالكتروني أو كلمه المرور لمستخدمين النظام.

6/ متطلبات أخلاقية

ترتبط الممارسات العلمية في الإدارة الالكترونية بالمكتبات الجامعية بعنصر مهم يتجلى في أخلاقيات الأعمال التي تعتبر العنصر المهم في الثقافة التنظيمية في البيئة الالكترونية لتفادي التجاوزات والفساد الإداري واستغلال الموارد بطريقه تتنافى وأهداف المكتبات الجامعية ولا ريب إن هناك مديرين أكثر واعيا يحرصون على مزاولة أنشطتهم وفقا للمعايير الأخلاقية باعتبار ذلك خيارا استراتيجيا بينما يتخذ البعض منهم القواعد الأخلاقية كستار لاتخاذ قراراتهم الانتهازية وخاصة في المواقف التي لا يستطيع فيها العامة التفرقة بين السلوك الأخلاقي والسلوك الانتهازي.¹

2-11- مميزات الإدارة الالكترونية بالمكتبات الجامعية

- متابعه الأنشطة المكتبية في أي وقت ومن أي مكان يتوافر بين جهاز حاسوب متصل بالانترنت دون التقييد بمواقيت العمل الرسمية
- سرعة التواصل بين مع العاملين في المكتبة المركزية والمكتبات المركزية والمكتبات الأخرى مع بعد المكان بالإضافة إلى سرعة التواصل المكتبات تبادلها للمعلومات وتعاونها مع الإدارات المختلفة بالجامعة.
- توفير النفقات التي تهدر في المراسلات والاتصالات التقليدية.
- سرعة حل المشكلات المتعلقة بنظام العمل في المكتبات.
- متابعه التطورات المتعددة في وسائل الاتصال وتبادل المعلومات ومواكبه التطور التكنولوجي والمساهمة في تطبيق سياسة الحكومة الالكترونية.

¹ حامد فداء محمود. المرجع السابق. ص 90.89 .

- كبر حجم العمل وتضخمه يدعو لضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية لهذه المكتبات من خلال استخدام احد النظم الآلية المتكاملة لإدارة المكتبات والتي تستطيع توفير الإحصاءات والتقارير والمعلومات اللازمة في اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة بسهولة ويسر.
- توفير وقت مدير المكتبة والعاملين بها وجهدهم.
- إتاحة الاتصال السريع بالمؤسسات المهنية المتخصصة والمكتبات الأخرى محليا وعالميا والتعاون معها والاستفادة منها في المكتبات الرقمية تتيح التعاون والمشاركة في المعلومات بين المكتبات المختلفة.¹

12-2- عيوب الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية

- كما أن الإدارة الإلكترونية بالمكتبات مميزات فان لها أيضا عيوب أهمها:
- التأثير على العلاقات الاجتماعية بين مدير المكتبة والعاملين بها وبين العاملين وبعضهم البعض فيما يسمى بمراعاة البعد الاجتماعي للعاملين بهذه المكتبات.
- تحتاج الإدارة الإلكترونية بالمكتبات إلى التدريبات المستمرة للإحاطة بكل ما هو جديد وكذلك تذكير العاملين بنظم العمل بالمكتبة وقد يكون هناك بعض الصعوبات لتطبيق ذلك.
- قصور نظام إدارة المكتبات الجامعية وعدم احتوائها على بعض الأنشطة المكتبية وكذلك عدم تضمنه للجوانب الإدارية من تخطيط وتنظيم و الرقابة بالقدر الكافي للإدارة الإلكترونية لهذه المكتبات مما يؤثر على متابعه سير العمل بالمكتبات والاعتماد على الإدارة الإلكترونية في إدارة هذه المكتبات.
- عدم قابلية بعض العاملين بالمكتبات تطوير نظم العمل بهذه المكتبات وإدارتها إدارة إلكترونية.²

13-2- فعالية الإدارة الإلكترونية خلال الجائحة:

اجتاح وباء كورونا معظم دول العالم، وهذا ما فرض على جميع المؤسسات التربوية التحول من التعليم الواجهية الذي يتيح التقارب الجسدي³، والذي يشكل فرصة لانتقال العدوى إلى التعليم الإلكتروني أو التعليم عن بعد، فقد تعين على 1.5 مليار طفل وشاب في 188 دولة حول العالم البقاء في منازلهم بعد إغلاق المدارس ومؤسسات التعليم العالي.

¹ عبد الرحيم محمد عبد الرحيم. (2011). دراسة تطبيقية على مكتبات جامعة سوهاج . مجلة بحثي في علم المكتبات والمعلومات . جامعة القاهرة . كلية الآداب . العدد 07 . سبتمبر . ص 256.

² عبد الرحيم محمد عبد الرحيم . مرجع نفسه . ص 257.

³ Affouneh S, Salha S, Khlaif ZN. (2020) Designing Quality E-Learning Environments for Emergency Remote Teaching in Coronavirus Crisis. Interdiscip J Virtual Learn Med Sci.11(2):1-3

والتعلم عن بعد (Open Distance Learning ODL) أو التعلم الإلكتروني (Electronic-Learning EL) هو نوع من التعلم طال الحديث عنه والجدل حول ضرورة دمجها في العملية التعليمية؛ قبل جائحة كورونا، إلا أنه أصبح بديل وضرورة ملحة لاستمرار التعليم في ظروف تفرض التباعد الجسدي، ويرى كومي¹ أن التعليم الإلكتروني جاء نتيجة للتطورات التكنولوجية، خاصة بعد أن تأثرت العملية التعليمية بشكل مباشر بأتمتة الصناعة وتطور تكنولوجيا "الذكاء الصناعي" (Artificial Intelligence) و"إنترنت الأشياء" (Internet of Things)، وكذلك ثورة تكنولوجيا المعلومات التي اقتحمت الغرفة الصفية وأصبحت جزءاً أصيلاً منها.

ويندرج ضمن برنامج التعلم الإلكتروني عن بعد موضوع استخدامه في المكتبات الجامعية إذ أن للتعليم الإلكتروني دور مهم وأساسي في إنجاح العملية التعليمية، ففي ظل التطور التكنولوجي الكبير ومع انتشار وسائل الاتصال الحديثة من حاسوب، وشبكة إنترنت، ووسائط متعددة، مثل: الصوت، والصورة، والفيديو، وهي وسائل أتاحت المجال لعدد كبير لتلقي التعليم بكل سهولة ويسر وبأقل وقت وجهد.²

ولكن نظراً للظروف التي يعاني منها العالم بأكمله في الوقت السابق المتمثلة بانتشار فيروس كورونا، فقد وجدت المؤسسات التربوية نفسها فجأة مجبرة على التحول للتعليم عن بعد لضمان استمرارية عملية التعليم والتعلم، واستخدام شبكة الإنترنت والهواتف الذكية والحواسيب في التواصل عن بعد مع الطلبة.³

فما مدى فاعلية الإدارة الإلكترونية في ظل انتشار فيروس كورونا في نجاحها في تقديم الخدمات المكتبية للمستفيدين وأن تكون في نفس مستوى الخدمة في الحالات العادية؟

قبل شهر آذار من عام 2020 لم يكن يدر بخلد أي عضو هيئة تدريس أن التعليم الإلكتروني سيكون هو البوابة الوحيدة للوصول للطلبة والتفاعل معهم لتحقيق أهداف تعليمية، فقد نجم عن أزمة كورونا إطلاق دورات للمعلمين في مجال التعلم الإلكتروني ووسائله المتنوعة بشكل مكثف، للمحافظة على استمرارية التعليم والتعلم وتحقيق أهداف المكتبات الجامعية في مختلف أنحاء العالم ليس الجزائر فقط أو جامعات أم البواقي فقط.

¹ - Koumi, J (2006). Designing Educational Video and Multimedia for Open and Distance Learning. Routledge, England.

² د. سحر سالم أبو شخيدم.. أستاذ مساعد. جامعة النجاح الوطنية، نابلس. فلسطين. خولة عواد. شهد خليعة. عبد الله العماد. نور شديد.. طلاب تربية موهوبين. فاعلية التعليم الإلكتروني في ظل انتشار فيروس كورونا من وجهة نظر المدرسين. نابلس. فلسطين. جامعة فلسطين التقنية (خضوري)."

³ Yulia, H. (2020). Online Learning to Prevent the Spread of Pandemic Corona Virus in Indonesia. ETERNAL (English Teaching Journal). 11(1).

ويندرج فيروس "كوفيد 19" الجديد ضمن سلالة جديدة من عائلة فيروسات "كورونا" التي لم تكتشف إصابة البشر بها سابقاً، وهو مرض فيروسي يصيب الجهاز التنفسي للإنسان في مختلف الأعمار، والأشخاص الأكثر تأثراً وعرضة له هم كبار السن والمصابين بأمراض مزمنة، وقد ينتشر بين الناس عن طريق الاختلاط مع المصابين، والرذاذ المتطاير أثناء السعال، والعطس ولمس أدوات المصاب أو المصاب ذاته، ومن أعراضه البارزة الآتي: الحمى وارتفاع في درجة الحرارة، السعال ضيق التنفس والإجهاد العام القيء والإسهال، سيلان الأنف، إضافة إلى التهاب الحلق، وقد بين الهلال الأحمر (2020) أن من الإجراءات الوقائية وطرق الحماية التي تساعد على الحد من خطر الإصابة بهذا الفيروس ما يأتي:¹

- تجنب المخالطة للضيقة مع أي شخص لديه أعراض نزلات البرد أو الإنفلونزا العادية وتجنب لمس العينين أو الأنف أو الفم.
- تنظيف اليدين بالصابون والماء باستمرار، أو استخدام معقم يدين كحولي عند الخروج من المنزل، أو لمس المرافق العامة وغيرها.
- استخدام المنديل عند السعال والعطس والتخلص منه فوراً بعد استخدامه، أو استخدام الجزء العلوي لأكمالك أو ذراعك المثنى في حال عدم وجود منديل.
- تعقيم كافة الحاجيات التي يتم شراؤها قبل إدخالها إلى المنزل، والتطهير المستمر للأسطح في المنزل والمكتب.

فلقد أدى الالتزام بتعليمات وزارة الصحة في الجزائر إلى منع كل أشكال التقارب الجسدي بين المواطنين، في الأسواق والمساجد والنوادي، والمؤسسات التعليمية والمكتبات العامة والخاصة، و من إحدى مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، وهي جامعة أم البواقي.

وقد التزمت جامعة أم البواقي العربي بن مهدي" بتعليمات التباعد الجسدي، وأوقفت التعليم وجها لوجه، واعتمدت مجموعة من الخدمات الإلكترونية نذكر منها الاستفسار عن بعد عبر البريد الإلكتروني إتاحة بعض المواقع الخاصة بقاعدة البيانات، خدمة الفهرس الإلكتروني المتاح على الخط الذي يعرف على الرصيد الوثائقي.....

¹ موقع جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني. (2020م). ما هو فيروس "الكورونا" المستجد؟

بإطلاعنا على مجموعة من الدراسات البسيطة التي اجريت في هذا الموضوع وجد بأن: استخدام الادارة الالكترونية في ظل انتشار فيروس كورونا لاقى ترحيبا واستحسانا من طرف المستفيدين و المكتبيين على حد سواء ، وقد ساهم بشكل ملحوظ في التقليل من انتشار فيروس كورونا إلى حد ما.

وتعزى هذه النتائج إلى أن جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي من الجامعات التي تعتمد التعلم وجهاً لوجه، ولم يكن في خططها اعتماد التعليم الإلكتروني، لذلك فقد تحولت بشكل مفاجئ إلى التعليم الإلكتروني وهذا ما يقلل من خبراتها في هذا المجال، ويجعل هذا النوع من الإدارة الإلكترونية مستجداً يحتاج لممارسة لتحسين مستواه.

كما تعزى هذه النتيجة إلى أن استخدام الادارة الالكترونية في الجامعة يتطلب وجود بنية تحتية من حواسيب وهواتف وبرمجيات مجربة ومعتمدة في التعليم، وشراء برامج خاصة بالجامعة لضمان اشتراك أكبر عدد من الطلبة في المواقع الرسمية الخاصة بالجامعة والمكتبة، ولأن التعليم الإلكتروني فُرض على الجامعة بشكل مفاجئ نتيجة جائحة كورونا فقد كان أعضاء هيئة التدريس يتواصلون مع الطلبة ضمن الإمكانيات المتاحة وهي إمكانيات ضعيفة ولم يُحسب لها حساب.

وتتشابه نتائج معظم الدراسات مثل دراسة (Draissi, Yong,) التي كشفت أن الاستجابة لتفشي مرض (COVID-19) وتنفيذ التعليم عن بعد في الجامعات الجزائرية كان يواجه بعض الصعوبات والتحديات لكل من المعلم والطالب¹. ودراسة (Yulia,2020) السابقة الذكر التي كشفت أن جائحة كورونا أثرت على إعادة تشكيل التعليم في أندونيسيا، حيث تراجع أسلوب التعليم التقليدي لينتشر بدلا منه التعلم من خلال الانترنت لكونه يدعم التعلم من المنزل وبالتالي يقلل اختلاط الأفراد ببعضهم، ويقلل انتشار الفيروس، ودراسة (Basilaia, Kvavadze)² التي كشفت أن تجربة الانتقال من التعليم في المدارس إلى التعلم عبر الانترنت خلال انتشار وباء فيروس كورونا في جورجيا كان ناجحا، ويمكن الاستفادة من النظام والمهارات التي اكتسبها المعلمون والطلاب وإدارة المدرسة في فترة ما بعد الوباء في حالات مختلفة مثل ذوي الاحتياجات الخاصة الذين هم بحاجة لساعات إضافية أو من خلال زيادة فاعلية التدريس الجماعي أو زيادة الاستقلالية لدى الطالب والحصول على مهارات جديدة.

¹ Draissi, Z. Yong, Q. Z. (2020). COVID-19 Outbreak Response Plan: Implementing Distance Education in Moroccan Universities. School of Education, Shaanxi Normal University. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3586783

² Basilaia, G., &Kvavadze, D. (2020). Transition to Online Education in Schools during a SARS-CoV-2 Coronavirus (COVID-19) Pandemic in Georgia. Pedagogical Research, 5(4), em0060. <https://doi.org/10.29333/pr/7937> Retrieved, 27/5/2020

خلاصة الفصل:

تبين من خلال هذا الفصل أن الإدارة الإلكترونية تمثل تحولاً شاملاً في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل التي تقوم عليها الإدارة والتقليدية وهي ليست بوصفة جاهزة يمكن نقلها وتطبيقها ببسر بل هي عملية معقدة ونظام متكامل لمجموعة من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية. وبالتالي لتطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية وإخراجه إلى حيز التنفيذ لابد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة ، فهي تحتاج بنية تحتية شبكية ومعلوماتية قوية وسريعة وأمنة وكادر بشري مدرب على استخدام التقنيات الحديثة قادر على القيام بعمليات الدعم الفني المستمر وتطوير النظم المعلوماتية المختلفة، كما تحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد. ويجب الأخذ بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر الإدارة الإلكترونية فهذه الأخيرة تواجهها جملة من التحديات والمعوقات التي قد تؤثر على استراتيجية تطبيقها، وبالمقابل على المؤسسة التي تريد تبني أسلوب الإدارة الإلكترونية أن تكون على درجة عالية من اليقظة والتكيف مع التغيرات المتسارعة التي تحكم بيئة العمل الإلكتروني ورغم أن التكنولوجيا تفتح أمامها العديد من الفرص وتقدم العديد من المزايا إلا أن هاجس الأمن المعلوماتي يبقى من أهم الأمور الواجب التركيز عليها والحرص على أن تكون مؤسسة الإدارة الإلكترونية محصنة ضد أي اختراقات قد تقضي على مستقبل المؤسسة.

الفصل الثالث: المكتبات الجامعية

- ✓ تمهيد
- ✓ تعريف المكتبات الجامعية
- ✓ أهمية المكتبة الجامعية
- ✓ أهداف المكتبات الجامعية
- ✓ خدمات المكتبات الجامعية
- ✓ أنواع المكتبات الجامعية
- ✓ الهيكل التنظيمي للمكتبات الجامعية
- ✓ مقومات المكتبة الجامعية الناجحة
- ✓ مشكلات المكتبات الجامعية
- ✓ استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية
- ✓ خلاصة الفصل

تمهيد:

كانت الجامعات ومكتباتها، وماتزال رائدة البحث العلمي، وسباقه الى كل جديد في المجتمع، فمن أبوابها وقاعاتها، ومن بين مصادرها وكتبها، انطلقت الأبحاث والدراسات، وخرجت الفرضيات والنظريات، وأعلنت الاكتشافات والاختراعات. وقد تغيرت صورة المكتبة الجامعية عبر التاريخ بتغير مقتنياتها وواعية معلوماتها، وتركت التقنيات الحديثة بصمتها وآثارها الواضحة على المكتبات عامة والمكتبات الجامعية خاصة. فالمكتبة الجامعية لا يمكنها، بل ولا يحق لها ان تتغير هذه السمات والخصائص، لأنها احدى مؤسسات التنشئة الاجتماعية والعلمية والثقافية والتربوية لأبناء المجتمع وبناته. فالمكتبات الجامعية هي عماد الجامعة والصورة العاكسة لها.

3-1- تعريف المكتبات الجامعية

عرفت المكتبات الجامعية عند الكثير من المختصين في مجال المكتبات بتعاريف مختلفة كل حسب الزاوية التي يراها منها، في مجملها تصب في واد واحد.

والمكتبة الجامعية في تعريفها البسيط "عبارة عن المكتبة الملحقة بالجامعة او بمعهد عال، ووظيفتها الاساسية تقديم المواد المكتبية من اجل البحث والدراسة وتقديم المعرفة في عدد كبير من الموضوعات المختلفة وهي تستقبل روادها من مختلف التخصصات الاساسية في العلوم الانسانية الاجتماعية، التطبيقية، البحثية، التاريخية، وكافة التخصصات ذلك لانه لا يمكن وضع حد نهائي مقرر لحجم موضوعاتها".¹

كما يعرفها حسن الحداد فيصل في كتابه "خدمات المكتبات الجامعية السعودية" بانها مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والاساتذة و الباحثين. ذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم واعمالهم من الكتب والدوريات والاعمال الأخرى اضافة الى المواد السمعية وتسهيل استخدامهم.²

¹ حسن سعيد أحمد . (1991). المكتبات واثرها الثقافي .الاجتماعي .التعليمي . القاهرة . دار الفكر العربي .، ص23.

² حسن الحداد . (2003). فيصل عبد الله .خدمات لمكتبات الجامعة السعودية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة .الرياض مكتبة

الملك فهد الوطنية. ص.23.

وعرفها المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبية والمعلومات بانها: "مكتبة او مجموعة او نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريب و الابحاث والخدمات.¹

ومن خلال هذه التعريفات يمكن القول أن المكتبة الجامعية هي عماد مؤسسات التعليم العالي الاساس الذي يعتمد عليه في أي جامعة، فالمكتبة الجامعية هي الصورة العاكسة التي من خلالها نستطيع تقييم الجامعة من خلال ما تقدمه من خدمات للمستفيد.

3-2- أهمية المكتبة الجامعية

من الطبيعي أننا نعيش في عصر يتسم بالتقدم والتطور العلمي و التكنولوجي السريع الذي يشمل مختلف نواحي الحياة و أن تطور هذه الحياة او تقدمها يقوم على اساس من العلم و البحث الذي يدخل كعامل هام في مختلف نواحي الحياة و مقوماتها و هنا ياتي دور المعلومات الذي يلعب دورا اساسيا في مختلف مجالات التنمية والتطوير، وقد يتبادر الى الذهن تساؤل يطرح نفسه "لما كل هذا الاهتمام بالمعلومات؟".

والإجابة على هذا السؤال يمكن ايضاحه في أن المعلومات منذ القدم وحتى عصرنا الحاضر تشكل الأساس المتين الذي تبنى عليه استراتيجيات وخطط تنموية في كافة المجالات العلمية والثقافية ويمكن تلخيصها في:

- تشجيع البحث العلمي والدعم العلم له .
- تشجيع النشر العلمي من بحوث ودراسات وغيرها.
- المساهمة في البناء الفكري للمجتمع.
- حماية التراث الفكري الانساني والحفاظ عليه واتاحته.
- تعليم وإعداد كوادر بشرية متخصصة²

¹ كريم مراد . (2008). مجتمع المعلومات واثره في المكتبات الجامعية . دكتوراه علم المكتبات قسنطينة. جامعة منتوري. ص79 .

² عوض محمد الترتوري وآخرون . (2008). إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية . عمان . دار حامد للنشر والتوزيع. ص45.

3-3- أهداف المكتبات الجامعية

تستمد المكتبات الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، باعتبارها نظاما فرعيا أساسيا من النظام الكلي للجامعة .واحدى وسائل حركته واستمرارية وأكثر الانظمة الفرعية للجامعة ارتباطا ببرامجها الاكاديمية والبحثية.¹

ولكي تحدد اهداف المكتبات الجامعية، لابد لنا اولا من فهم عميق للدور الريادي الذي تلعبه الجامعة في المجتمع الذي يمس الناحيتين الثقافية والتعليمية من اجل خدمة اهداف الامة القومية والاجتماعية والسياسية وغيرها. حيث تقوم الجامعة بالتعليم واكتساب الطلبة المعارف اللازمة لزيادة تحصيلهم الاكاديمي وتنمية شخصياتهم تنمية شاملة متكاملة. وإعدادهم للعمل المستقبلي وتكوينهم للاتجاهات الايجابية.²

ويمكن حصر اهداف المكتبات الجامعية في ما يلي :

*مساندة العملية التعليمية في الجامعة.

*تشجيع البحث العلمي ودعمه .

*خدمة المجتمع.

*ايجاد قاعات دراسية لأعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا.

*التركيز على بناء مجموعات حديثة وانشطة في بعض الحقول المتميزة التي تشتهر بها الجامعة

*توزيع المكتبات الفرعية بين الكليات توزيعا متوازنا بحيث تعم الخدمات المكتبية جميع فروع الكليات والأقسام.

*توظيف المكتبيين ذوي الكفاءات العليا والحاصلين على تخصصات في مختلف مجالات المعرفة البشرية وزيادة على تخصصهم في علم المكتبات والمعلومات.

¹ همشري عمر احمد. (2008). مدخل الى علم المكتبات والمعلومات . عمان: دار الصفاء. ص90.

² المرجع نفسه. ص90.

*الرفع في عدد الموظفين من فئة المساعد بين شبيه المكتبيين كي يستطيع المهنيون في المكتبة التركيز على الاعمال الفنية ، مثل عمليات الفهرسة والتصنيف .

3-4- خدمات المكتبات الجامعية

الخدمات المكتبية هي مجموعة من العمليات اللازمة والضرورية التي تقوم بها المكتبة وهذا بغية خدمة الرواد على احسن وجه ممكن وهناك نوعان من الخدمات التي تقدمها المكتبات¹ ويمكن توضيح ذلك فيما يلي :

1/الخدمات الغير مباشرة

وتسمى ايضا بالخدمات المكتبية الفنية. وهي تلك العمليات والاجراءات التي ينجزها الموظفون او العاملون بالمكتبات من حيث لا يراهم المستفيد لكنه في الحقيقة يستفيد من الناتج النهائي لهذه الخدمات وتتمثل اساسيا في ما يلي:

*التزويد: وهو مجموعة الاجراءات الفنية للحصول على اوعية المعلومات عن طريق اهداء الشراء, التبادل, الايداع, الاشتراك.

كما يعرفه احمد محمد الشامي بانه: "القسم المسؤول عن تزويد واقتناء الاوعية التقليدية وغير التقليدية، والسجلات واستقبال الفواتير واستعمال المواد التي لم تصل بعد والاتصال بالموردين.

*الفهرسة والتصنيف: تعتبر الفهرسة و التصنيف من الخدمات القاعدية، وهي احدى العمليات الفنية التي تتم على مصادر المعلومات بواسطة مجموعة من البيانات التي تحدد هوية الوعاء وتمييزه عن غيره من الاوعية وتعد البيانات البيبليوغرافية بالاعتماد على مجموعة من القواعد و التقانين الدولية من اهمها AFNOR ,UNIMARC.

*التكشيف والاستخلاص: وهما من الخدمات المهمة بالنسبة للمكتبات بصفة عامة، والمكتبات الجامعية بصفة خاصة ، فالتكشيف هو التحليل من أجل اعداد المداخل ومفاتيح الوصول لمحتوى الوثائق. اما الاستخلاص فهو أحد جوانب الاعداد البيبليوغرافي لمصادر المعلومات، وذلك على اساس

¹ بوعافية. السعيد قياس . (2006). جودة خدمات مكتبة. الدكتور احمد عروة بجامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية. تطبيق مقياس الادراكات التوقعات. رسالة ماجستير: علم المكتبات . جامعة قسنطينة. ص62

انه عملية تكثيف متطورة فهو فن استخراج أكبر قدر ممكن من المعلومات المطلوبة من مقال ما في دورية معينة او مطبوع معين والتعبير عنها بأقل عدد من الكلمات¹

أما هي عملية تقديم المحتوى الموضوعي لمصدر المعلومات (مقالات، بحوث، رسائل جامعية، أوراق مؤتمرات...) في شكل تلخيص علمي مركز وشامل لأهم النقاط والأفكار والمعلومات الواردة في النص الأصلي، وفائدته تكمن في توفير وقت المستفيد في معرفة كل ما هو جديد في مجال تخصصه بدون الحاجة إلى الرجوع إلى مصدر المعلومات الأصلي.

وتعرف بيدس الاستخلاص بأنه " وسيلة هامة من وسائل استرجاع المعلومات ووسيلة من وسائل الاتصال بين مصادر المعلومات الأولية والمستفيدين لأهميته في توفير الوقت للقارئ وإطلاعه على كل ما هو جديد في حقل تخصصه من المعلومات سواء أكانت على شكل كتب، بحوث، وثائق دوريات"²

2/ الخدمات المباشرة:

تشمل كل الخدمات المقدمة الى المستفيدين ومن اهمها ما يلي³

الإعارة: وتشمل كافة الأنشطة المتعلقة بإعارة المواد المكتبية او الغاء اعارتها بعد ارجاعها الى المكتبة مثل اعارة المواد الخاصة او المحجوزة ومتابعة وصيانة السجلات ومراقبة جميع الكتب المتأخرة واعداد الاحصاءات يومية وشهرية.

وتعرف على انها النشاط الذي يزود القارئ بالمواد التي يريدتها من خلال اتصال شخصي ونظام تسجيل.⁴

¹ شنقيل نزار. (2012) . مواقع المكتبات الجامعية ضمن مشروع الحكومة الالكترونية. بالجزائر .دراسة ميدانية بالمكتبة

المركزية لجامعة جيجل. رسالة ماجستير: علم المكتبات قسنطينة . ص.ص 90-91

² المرجع السابق. ص91.

³ الحزيمي سعود بن عبد الله . (2002). خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة ط2 الرياد مكتبة الملك فهد الوطنية. ص16

⁴ النواسية غالب عوض . (2000). خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات .عمان دار الصفاء للنشر والتوزيع

ص.34.

الاحاطة الجارية: تعرف بانها نظام لمراجعة الوثائق الحديثة من اجل اختيار مواد ومحتويات لها اتصال او علاقة باحتياجات شخص او مجموعة وتسجيل هذه المواد والمحتويات ثم ارسال مذكرات عنها الى الاشخاص او المجموعات التي تهتم بهذا الموضوع¹

البث الانتقائي: تعرف بانها خدمة احاطة جارية في شكل جديد موجه الى مستفيد معين او مجموعة من المستفيدين يجمعهم تخصص او سمات او مشروع عمل جماعي وما يتم انتقائه له او لهم من تسجيلات ببليوغرافية عن اوعية معلومات يعتمد بشكل اساسي على ما تم تحديده من موضوعات وصفات في بناء السمات²

3-5- أنواع المكتبات الجامعية

تخدم المكتبات الجامعية المجتمع المتنوع بطبيعته الامر الذي جعلها في حد ذاتها تتخذ عدة انواع وضعت في هيكل تنظيمي نوضحه كالآتي:³

1/ المكتبة المركزية

وهي المكتبة الرئيسية للجامعة وعادة ما يكون موقعها في وسط الجامعة وليس في اطرافها وتقوم بمهام الادارة العامة للمكتبات الجامعية حيث تتولى مهمة الاشراف على جميع انواع المكتبات الاخرى الموجودة بالجامعة , كونها هي التي تزودها بالوثائق و الكتب ووسائل المعلومات المختلفة وذلك لان اقتناء مواد المعلومات يتم بشكل مركزي على مستوى هذه المكتبة كما انها تتكفل بجانب التأطير وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة بالإضافة الى الجوانب الاخرى الفنية و التنظيمية والعلمية وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وادارة الكليات و الاقسام , تنظيم النشاطات العلمية المختلفة ملتقيات ندوات محاضرات ومعارض وغيرها , بشكل عام فان المكتبة المركزية هي الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة وهمزة وصل ما بين هذه المؤسسات و الادارة من جهة .

¹ أمان محمد. (1985). خدمات المعلومات مع الاشارة خاصة الى الاحاطة الجارية .الرياض دار المريخ للنشر. ص14

² البنداوي ابراهيم وسوقي . (2004). البث الانتقائي للمعلومات المكونات و الخدمات . الاسكندرية دار الثقافة العلمية. ص32

³ همشري عمر احمد مرجع سابق ص93

2/ مكتبات الكليات

وتقوم داخل الكليات الجامعية وتتوجه بمجموعاتها وخدماتها للدارسين والاساتذة والموظفين العاملين في الكلية وتكون كل مكتبة منها متخصصة بتخصص الكلية وتطور مجموعاتها في هذا الاتجاه كما تشرف على مكتبات الاقسام والمعاهد التابعة للكلية¹

وغالبا ما نجد هذه المكتبات مجهزة بادوات ووسائل حديثة لاسترجاع المعلومات وخطوط الارتباط بشبكة الانترنت ورغم حداثة هذه المكتبات الا انها عملت على تخفيف الضغط على المكتبات المركزية سواء من حيث اتجاه الباحثين الى استخدام ارسدها الوثائقية او التكفل بجزء من الكتب والوثائق

3/ مكتبات الاقسام والمعاهد: ظهرت هذه المكتبات مع توسع الجامعة الجزائرية خلال سنوات السبعينات وتعدد التخصصات العلمية تقوم بخدمة الهيئة التدريسية والطلبة الدارسين في قسم او معهد وتنتمي مجموعاتها وخدماتها في خدمة تخصصات هذه الاقسام والمعاهد وقد تطور العمل بين المكتبات الجامعية ليصبح على شكل متطلبات محلية ومشاركة في الشبكات الوطنية والدولية.

4/مكتبات مراكز البحث العلمي: وهي مكتبات تنشأ على مستوى الجامعة او وحدات البحث وتوجه لخدمة البحوث العلمية والعاملين على اعداد الدراسات فتهيئ لهم المصادر والمراجع التي تساعدهم في تقديم بحوثهم وإجراء تجاربهم، بالإضافة الى ذلك فإنها اصبحت لديها امكانيات تكنولوجية هائلة وارتباطها بشبكة الانترنت.

3-6- الهيكل التنظيمي للمكتبات الجامعية

يتميز عادة الهيكل التنظيمي في المكتبات الجامعية بالشكل الهرمي فيكون محافظ المكتبة على رأسه لكونه المسؤول الاول عن التسيير و التخطيط و المتابعة للعمل بمختلف مصالح المكتبة يليه رؤساء الاقسام في المكتبة وهم يشرفون بدورهم على تسيير العمل بالأقسام التي يرأسونها كقسم التزويد الجرد ، التسجيل وقسم الاعمال الفنية ، الادارة و السكريتارية ، وتوجد في كل قسم من هذه الاقسام فئات اخرى من الموظفين وهكذا نلاحظ أن اسلوب الهيكل التنظيمي وان كان يعتبره البعض تقليديا ولم يعد يتماشى مع تطور العمل المكتبي لأنه يجعل كل قسم او مصلحة منعقدة ومعزولة عن

¹ صوفي عبد اللطيف. (2001). مدخل الى علوم المكتبات والمعلومات. قسنطينة. منشورات جامعة قسنطينة. ص103

سائر الأقسام الأخرى وهو يتنافى مع مبدأ التنسيق و التكامل و التداخل أحيانا في انجاز الأعمال المكتبية وتقديم الخدمات¹

ويعد الهيكل التنظيمي أو خريطة التنظيم الوسيلة الأكثر استعمالا لتحديد الشكل الإداري العام في المكتبة الجامعية فهي تبين المصالح والوحدات وفروعها وتحدد وظائف ومهام كل منها كما تبين السلطة وتطبيقها بين المصالح والأفراد من القمة إلى القاعدة، وللهيكل التنظيمي فائدة في الكشف عن مواطن الخلل والضعف في تأدية الوظائف على مستوى المكتبة وهو ما يتيح إمكانية التصحيح والتقويم من طرف الإدارة المسؤولة.

وتستخدم عدة أشكال هندسية لرسم الهياكل التنظيمية فمنها مستطيلة الشكل، الرقبة والدائرية وكذلك الهياكل الرأسية من الأعلى إلى الأسفل ويستعمل هذا النوع عادة لتحديد مستويات السلطة والربط بين الأقسام من القمة إلى القاعدة.

3-7- مقومات المكتبة الجامعية الناجحة

بالإضافة إلى المبنى المناسب المصمم أصلا ليكون مكتبة جامعية والمتمتع بالموقع المتوسط والآثاث الجيد والتهوية والتبريد والتدفئة المناسبة والإدارة الناجحة والكادر البشري المؤهل علميا وفنيا وتقنيا ومجموعة مصادر المعلومات القوية فإن على المكتبة الجامعية الناجحة أن تقدم خدمات معلوماتية حديثة وبأعلى مستويات مستخدمة في ذلك تكنولوجيا المعلومات وخاصة الحواسيب لتتنقل بذلك إلى مفهوم المكتبات الرقمية أو الافتراضية²

- ✓ تحتاج المكتبة الجامعية إلى المتطلبات الأساسية أو المقومات التي لا بد من توافرها لكي تتمكن من تحقيق أهدافها المختلفة وتتلخص هذه المتطلبات فيما يلي:³
- ✓ الموقع المتوسط والمناسب والمبنى المصمم أصلا للمكتبة الجامعية والمؤثث بشكل مناسب والمجيز بكافة الأجهزة والتسهيلات الأخرى المطلوبة.
- ✓ مجموعة غنية من مصادر المعلومات الجيدة والمنوعة في أشكالها) المطبوعة وغير المطبوعة (وموضوعاتها ولغاتها ومستوياتها العلمية.

¹ ماضي وديعة. (2006). دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية. مذكرة ماجستير علم المكتبات قسنطينة منتوري. ص156

² همشري عمر احمد. المرجع السابق ص93

³ طواهرى فاطمة. تطبيق مبادئ الإدارة العلمية بالمكتبات الجامعية. مذكرة ماجستير: جامعة قسنطينة. ص 99.

- ✓ عدد كافي من المكتبيين المتخصصين والمتدربين على القيام بالأعمال المكتبية والقادرين على تقديم الخدمات الفنية والعامّة المطلوبة.
- ✓ دعم ومساندة معنوية ومالية من إدارة الجامعة.

1/ الإمكانات البشرية

يعدّ العنصر البشري من أهمّ متطلبات المكتبة الجامعية، وتحتاج المكتبة إلى مجموعة جيدة من المتخصصين في عمل المكتبات والمعلومات لتقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية، كما تحتاج إلى عدد كافي من المكتبيين المتدربين وأصحاب الخبرة في المجال لتفادي الخدمات العامة والروتينية. ويعتمد حجم الكادر البشري المطلوب للمكتبة الجامعية على حجم الجامعة وعمرها وعدد برامجها وكلياتها والعاملين فيها وعلى حجم وطبيعة مجموعاتها من المصادر المختلفة وعلى طبيعة أنشطتها وخدماتها.

2/ الإمكانات المادية :

تتمثل في نفقات شراء اوعية المعلومات بكل اشكالها ومخصصات القوى العاملة ونفقات الأجهزة (أجهزة الحواسيب والاتصالات) وأجهزة تشغيل المواد السمعية البصرية والمصغرات الفيلمية ونفقات البرمجيات وصيانة الأجهزة وتدريب المستفيدين. فالميزانية يجب ألا تعكس أرقاماً وبنوداً مالية فقط بل من المفترض أن تعكس خطة العمل والتطوير بالمكتبة فهي تمثل برنامجاً منطقياً وشاملاً.

3-8- مشكلات المكتبات الجامعية

تواجه المكتبات الجامعية العديد من المشكلات التي تحد من قدرتها على القيام بوظائفها وتحقيق اهدافها على النحو المطلوب ومن أبرز هذه المشكلات¹

*عدم فهم ادارة الجامعة للدور الكافي لأهمية المكتبة في الجامعة ولطبيعة عملها ومتطلباته الخاصة مما يؤدي الى فرض قيود صعبة عليها في مجالات التوظيف المالية واتخاذ القرار

*ضعف الميزانية المخصصة لها .

¹ المرجع السابق. ص93

*الاتجاه نحو تعيين مديري مكتبات من غير المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات

*تميز الأكاديميين في الجامعة عن زملائهم الإداريين والعاملين في المكتبات الجامعية ومجال الرواتب وفرص الترقية والبعثات وغيرها.

*الاتجاهات السلبية لبعض الطلبة واعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بمجموعاتها وخدماتها والعاملين فيها.

*الزيادة الغير مخططة في عدد الطلبة المقبولين في الجامعة والبرامج الاكاديمية والبحثية، مما يعني زيادة الضغوط عليها، وبالتالي زيادة المتطلبات اللازمة لمواجهة هذه الزيادة.

كل هذه المشكلات والعوائق تحد من قيام المكتبات الجامعية بوظائفها وكذا تكون حاجزا لتحقيق اهدافها بالإضافة الى انها تمنع هذه المكتبات من التطور والتقدم في تقديم خدماتها.

3-9- استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية

لقد تغير مفهوم العمل في المكتبات الجامعية، بحكم التطورات الحديثة في مجال خدمات المعلومات واسترجاعها وبثها، وظهر تبعاً لذلك خدمات ووظائف جديدة، وأصبحت معطيات التكنولوجيا الحديثة بدائل ضرورية لتفصيل عمل المكتبات، والرفع من مستوى الأداء والإنتاجية، وظهور شبكات المعلومات في عصرنا الحاضر، التي جاءت نتيجة للتطورات التي حدثت في مجال التخاطب الإلكتروني بين أجهزة الحاسبات الآلية، مما سهل عملية تبادل ونقل المعلومات بكافة أنواعها وأشكالها عبر الدول¹

وفي هذا السياق، يشير أوناديل بلاي (Onadell Bly) إلى أنه في الثلاثين عاماً الماضية كانت المكتبات الجامعية ومراكز الحاسب، وهما من الإدارات التقليدية المستقلة بأي جامعة، يسيران بشكل متوازن كل في مساره، مركز الحاسب الآلي يطور ويستخدم التكنولوجيا لإنتاج المعلومات والمكتبة الجامعية أو الأكاديمية تنظمها وتخزنها، وتسمح بإمكان الرجوع لها والحصول عليها لمتابعة الاطلاع على مختلف المعارف. وفي العقد الأخير اتجه التوازي في المسارين، في الاختفاء، حيث بدأ

¹ الغامدي. فالج. (1996). شبكة الخليج من منظور أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. عدد (1). مجلد (3). الرياض. ص92.

المساران في الاندماج في مسار واحد، وقد بدأ هذا الاندماج في الحدوث ببطء، ثم تزايد بصورة كبيرة في السنوات الأخيرة، كما تزايد أيضاً سرعة الإحساس بأهمية وضرورة هذا الاندماج¹.

ومع ظهور نظم المكتبات المحلية ذات الاتصال المباشر ON Line، وشبكات المعلومات داخل الجامعات، والحاسبات الشخصية في المكاتب، إلى جانب الطلب المتزايد بشكل كبير من المستفيدين على المعلومات من الحاسبات، فإن القضايا الأساسية الناتجة عن تكنولوجيا المعلومات في المكتبات بدأت في الظهور، فمع ظهور شبكات المعلومات واجهت كل أمناء المكتبات فجأة مشاكل وأمور تنبأ بها البعض وتجاهلها آخرون، أما الغالبية فقد نحوها جانباً حيث استغرقتهم أعباء واجبات ووظائفهم اليومية. إلا أنه في النهاية أصبح واضحاً للغالبية أن المكتبات الجامعية وأمناء المكتبات، لا يوجد لديهم، لا الإمكانيات المالية المطلوبة ولا التعليم اللازم، وذلك لاندماج المكتبة والعاملين بها في عالم تقنيات المعلومات².

1- المفاهيم المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية

استمرت تكنولوجيا المعلومات في تقديم الفرص الثمينة للمكتبات؛ لخدمة روادها حسب احتياجاتهم ومتطلباتهم. وإلى وقت ليس ببعيد كانت المكتبة المكان الذي يقصده الناس للقراءة واستعارة الكتب والتعليم. إلا أن التطوير التكنولوجي قد أتاح المجال للمكتبات لتصبح موزعاً إلكترونياً للمعرفة لمن يطلبها وهو في البيت أو في المكتب أو في أي مكان آخر يتواجد فيه القارئ. وربما يكون الإنترنت أكثر من أي تكنولوجيا ملومات أخرى، قد جلب تغييراً في الطريقة التي يستعمل بها الناس المكتبات، ومكنت تكنولوجيا المعلومات المكتبات حتى الآن من توفير الوصول إلى النصوص والصور والتسجيلات السمعية والبصرية، المخزنة محلياً أو في أماكن بعيدة، كما مكنت من تحويل المجموعات الورقية المطبوعة أو غير المطبوعة إلى أشكال إلكترونية يمكن تراسلها مع مستفيدين بعيدين.

ولكي تتمكن المكتبات من الاستمرار كمهنة وكمؤسسات، فإن عليها قيادة المؤسسات التابعة لها نحو بناء وتقوية البنية التحتية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات، فعلى سبيل المثال أصبحت الأقراص المترابطة والوسائط متعددة التفاعل، والنصوص المقروءة آلياً وعبر الإنترنت، والمواد المخزنة ضوئياً، أصبحت بشكل متزايد جزءاً لا يتجزأ من المجموعات المكتبية، وأصبحت هذه المجموعات متوافرة عبر برمجيات محملة على شبكات المحلية ومرتبطة أيضاً مع الإنترنت، فالشبكة المحلية بما

¹ الحداد. فيصل عبد الله . (2001). خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. رسالة دكتوراه غير

منشورة. كلية الآداب. جامعة القاهرة. ص18.

² المرجع السابق. ص19.

توفره من قدرة للبحث في مجموعة كاملة من الأقراص المتراسة المحملة على خادم خاص بها ومرتبطة مع الإنترنت، وفرت طريقة متكاملة للحصول على المعلومات من مصادر داخلية وخارجية بشكل غير مرئي للمستفيد النهائي، وأصبح مستخدم المكتبة أكثر انسجاماً مع وجود الحواسيب حوله فهو يستخدم النشرات الإلكترونية والبريد الإلكتروني وخدمة البحث المباشر والبحث في قواعد البيانات المحلية من نفس الموقع¹..

ولكي تصبح المكتبات إحدى مظاهر وأدوات عصر المعلومات، فإن عليها القيام بدمج الوسائل التقليدية لإدارة المعرفة مع التخطيط الاستراتيجي لما ترنو إليه، وتوفير الميزانيات المناسبة والاستفادة من التكنولوجيا المتاحة، وفوق كل ذلك تشجيع التغيير الإيجابي في الاتجاهات لدى العاملين في المكتبات نحو ذلك، إذ أن تحقيق توليفة متوازنة من إدارة نظم المعلومات ومناهج تعليم المكتبات قد توفر الأساس المهني ذا الاتجاه الإيجابي لبناء المكتبة في القرن الحادي والعشرين. وإليك أبرز المفاهيم المتصلة بتكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية:

أ- المعلومات:

من المعروف أن المعلومات هي المعالجة الإنسانية للبيانات؛ وهي أيضاً البيانات التي جرت معالجتها للاستخدام كما أنها مجموعة من البيانات تحتوي على معنى، وهي بيانات جرت معالجتها فأخذت شكلاً مفهوماً. وليست كل البيانات قابلة للتحويل إلى معلومات، فنوعية البيانات هي أحد المعايير الأساسية التي تجعل منها معلومات تصلح لبناء القرارات عليها. ويرى كولير أن مسألة رداءة نوعية البيانات هي مشكلة أساسية، فالبيانات الخام ليست معلومات، بل يجب تمحيصها وتحليلها ومقارنتها والتأكد من مصدرها وتقييمها. وقد تضيف المعلومات إلى المعنى ما يجعل منه ذا فائدة أو قيمة، كما أن ما يمكن أن يكون معلومات بالنسبة لشخص ما ربما لا يكون معلومات بالنسبة لغيره إضافة إلى أنه يجب أن تكون المعلومات في وقتها صحيحة وكاملة، وأن تزيل الشك، وأن تكون جاهزة للاستخدام في دعم اتخاذ القرار أو أداء مهمة فنية أو حل مشكلة²

ب- قيمة المعلومات:

¹ الشرجي. (2000). تكنولوجيا المعلومات والمكتبة. (محرر في): المكتبات ومراكز المعلومات في الأردن: الواقع والتحديات.

مؤسسة عبد الحميد شومان. عمان. ص62.

² Collier, H. (1993). Strategies in Electronic Information Industry: A Guide for the 1990s, 2nd Ed., Calne: Infonortics, Oxford.

أثبتت التجربة أن نقص المعلومات وضعف نظم المعلومات، هما السببان في تدني نوعية ومستوى الوصول إلى الخدمات، والاستفادة من الموارد من قبل الأفراد والمجتمع بشكل عام، فاتخاذ القرار والإدارة بشكل عام، هو سلوك عقلائي يتطلب الاستخدام الكامل أو الجزئي للمعلومات أو عدم استخدامها، وهذا يعني أن للمعلومات قيمة لكونها ترفع من مستوى عقلانية اتخاذ القرار من خلال نوعية المعلومات المستخدمة. وتشكل نظم المعلومات، الأدوات الحيوية لتشخيص المشكلات وإدارة الموارد واتخاذ القرارات الفنية والإدارية، حيث أنها الأساس الذي تبنى عليه وتمارس من خلاله، وهذا هو الدور الهام والذي يشكل الأساس في نجاح المؤسسات في أداء أعمالها¹

وتعتبر عملية تلبية حاجات المعلومات عملية معقدة وتحتاج إلى فهم عميق لهذه الحاجات؛ لأنها تعبر عن سبب استخدامها وكيفية لاتخاذ القرار. ولكي تكون المعلومات صالحة للاستخدام لا بد أن تكون ذات نوعية ممتازة ومتوافرة في الوقت المناسب وكاملة، وهذه هي الجودة النوعية للمعلومات²

ج- المعلوماتية:

هي العلم الذي يدرس استخدام ومعالجة البيانات والمعلومات والمعرفة. فالمعلوماتية ليست علم الحاسوب، بل هي تطبيق لعلم الحاسوب، ومعالجة المعلومات إلكترونياً لا يعطيها قيمة إضافية لها إلا إذا كانت هي في الأساس على مستوى عال من الجودة، فالمعلومات الخام الجيدة تأخذ قيمة كبيرة إذا ما عولجت بالوسائل الإلكترونية.

د- المكتبة الرقمية:

للمكتبة الرقمية العديد من التعريفات وسنقوم بذكر بعضها، ولكن لا بد من أن ننوه على معلومة هامة وهي أن (مكتبة الكونغرس) تعتبر بحق صاحبه هذا التعبير، ألا وهو "المكتبة الرقمية" قبل أي جهة أخرى في تخصص المكتبات والمعلومات. ومن تعريفات المكتبة الرقمية ما يلي:

هي عبارة عن "مكتبة يجري إنشاؤها دون رفوف توضع عليها أوعية المعلومات، وإنما هي حاسبات مضيئة خادمة (Servers) تحتضن المليزرات بداخلها من دون مستفيدين يستخدمون المكتبة الأم، وإنما هي حاسبات (Computers) تحت أيدي المستفيدين في أي مكان على وجه الأرض إلى

¹ محمد عوض والرقب. محمد والناصر. بشير (2009). إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. دار

الحامد للنشر والتوزيع. عمان. ص 283-285.

² الشرجي. مرجع سابق. ص 63.

جانب حاسبات موجهة (Routers)، وهي بحق الذروة العليا التي بلغتها التطبيقات التجارية لتكنولوجيا المعلومات¹

كما تعرف بأنها عبارة عن: "نظام فرعي في شبكة المعلومات العالمية، ويستطيع المستفيد من خلال الطرفيات المتوافرة في هذا النوع من المكتبات الدخول على مصادر المعلومات في أي مكان في العالم. وهذا يعني أن هذا المرفق المعلوماتي لا يحتفظ بالوثائق على غرار المكتبة التقليدية، ولكنه يتيح الحصول على الخدمات، ويتيح الوصول إلى النصوص الكاملة وليس مجرد البيانات الوصفية عنها"²

هـ- جودة البيانات:

عند تطبيق نظام إدارة الجودة ظهر ما يعرف بجودة البيانات، والمقصود بجودة البيانات:

هو الاستخدامات الرئيسية للإحصاءات الاقتصادية والاجتماعية التي تنتجها الجهات والمكاتب الإحصائية الرسمية التي تتطلب مستويات من الجودة تقف حائلا دون إنتاج إحصاءات متعارضة أو غير منسقة، أو تعاني من مشكلات تتعلق بالجودة، وهو ما يؤدي عادة إلى فقدان الثقة في المعلومات المنتجة للإحصاءات.

و- نظام المعلومات Information's Systems:

يسمى النظام الذي يعالج البيانات (Data) ويحولها إلى معلومات (Information) ويزود بها المستخدمين نظام معلومات، وتستخدم مخرجات هذا النظام وهي المعلومات لاتخاذ القرارات وعمليات التنظيم والتحكم داخل المؤسسة. وعليه، يمكننا تصور نظام المعلومات على أنه مكون من الإنسان والحاسوب والبيانات والبرمجيات المستخدمة في معالجتها بهدف إمداد المؤسسة بالمعلومات اللازمة لها عند الحاجة ويتصوره آخرون على أنه مكون مما يلي:

- ✓ المدخلات Input وهي البيانات.
- ✓ المعالجة (العمليات) Processing وتتكون من جهاز الحاسوب نفسه والبرمجيات المستخدمة في معالجة البيانات والملفات والأشخاص.

¹ الترتوري. محمد عوض وجويحان. أغادير عرفات. (2006). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. دار المسيرة. عمان. ص178

² المرجع السابق. ص178.

✓ المخرجات Output وهي المعلومات (Sutton, 1995) .

ز- مصادر المعلومات الإلكترونية:

إن مصادر المعلومات الإلكترونية "تعتبر من أبرز التطورات الحديثة التي شهدتها المكتبات ومراكز المعلومات في العقود الأخيرة، وتعرف بأنها: "كل ما هو متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية مخزنة إلكترونياً على وسائط ممغنطة أو ليزيرية بأنواعها، أو تلك المصادر المخزنة أيضاً إلكترونياً حال إنتاجها من قبل مصدرها أو ناشرها (مؤلفين وناشرين) في ملفات قواعد بيانات وبنوك ومعلومات متاحة للمستفيد عن طريق: الاتصال المباشر On - Line، أو داخلياً في المكتبة عن طريق منظومة الأقراص المتراسة CD - Rom وغيرها"¹.

ح- 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.

كما أنها تتميز بتعدد التشغيل (Inter - operable system) لتوزيع واسع لأنماط المعلومات دون الحاجة إلى إعادة تعليب وسيلة البث، والتي تسمح أيضاً للفئات المستفيدة الاتصال فيما بينهم بواسطة المقاييس المشتركة.²

2- أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية

لقد كان لاختراع الطباعة، أثر كبير في المخزون العلمي الإنساني إلى درجة كبيرة، لا يمكن مقارنتها بما سبقها قبل هذا الحدث الهام، مما شجع المهتمين بعلم المكتبات على إنشاء نظم التصنيف واعتماد الأساليب العلمية في الفهرسة والاستخلاص والتكشيف.

¹ النوايسة. غالب عوض. (2000). خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان.. ص94.

² الأفغاني. سوزان أحمد. (2002). دور الإنترنت في تقديم الخدمة المعلوماتية الإلكترونية دراسة وصفية لدى عينة من مستفيدي قسم الطالبات بالمكتبة المركزية في جامعة الملك عبد العزيز بجدة. رسالة ماجستير. جامعة الملك عبد العزيز. جدة. ص10.

ونحن اليوم أمام ثورة المعلومات والاتصالات، نلاحظ أن الطرق التقليدية التي كانت تستخدم في النظم الورقية، لم تعد صالحة لمواجهة النمو الهائل في حجم المعلومات الذي بلغ حداً، جعل المختصين، يستنبطون مصطلحا لوصف هذه الظاهرة بـ (انفجار المعلومات). ولا شك أنه حدثت تأثيرات عديدة لثورة المعلومات والاتصالات، وتظهر تأثيرات أخرى بشكل شبه يومي، ولصعوبة حصرها، يمكن الإشارة إلى بعضها:

* إشاعة استخدام الأقراص المدمجة (CD-ROM)، المخزن عليها مواد معرفية مختلفة وتوفرها في المكتبات التجارية، كما تستخدم مواد معرفية متاحة بمختلف المكتبات العامة والمدرسية والجامعية، وذلك للاختيار بواسطة الباحثين والمعلمين والمحتاجين لمثل هذه المواد المعرفية.

* يمكن البحث عن عناوين الكتب التي تغطي مجالاً معيناً يطلبه المستفيد وذلك بصورة سريعة من خلال برامج حاسوبية، وإذا لم تكن النتائج مرضية للمستفيد تستطيع الاستعانة بشبكة إنترنت للنفذ إلى فهارس المكتبة البريطانية، أو مكتبة الكونجرس الأمريكية، ويمكن للمستفيد الحصول على كل هذه المعلومات مطبوعة خلال دقائق معدودة وفي فترة زمنية وجيزة.

* يتم استخدام قواعد بيانات متقدمة تستعين بركائز متخصصة، وذلك لاختران المعارف المختلفة المتزايدة بشكل كبير في مقالات وكتب وتقارير ونشرات وغيرها، وتقوم بعض المنظمات العلمية بتحديث هذه القواعد بصورة تعاونية مع المؤسسات المشابهة لها، وتصور القوائم المحدثة سنوياً على أقراص مدمجة وتوزيعها بهدف تعميم الفائدة منها.

* بدلاً من إصدار نشرات الإحاطة الجارية شهرياً، تستطيع المكتبات الحديثة إصدار هذه النشرات بشكل يومي من خلال موقعها على شبكة الإنترنت، ودون أن تتكلف جهود الطباعة ونفقات الإرسال البريدي.

* تستطيع المكتبات الحديثة اليوم نشر كشافاتها ومستخلصاتها ونظم استرجاع المعلومات الخاصة بها من خلال موقعها على شبكة الإنترنت، وبالتالي يستطيع المستفيد الحصول على هذه المعلومات وهو في مكتبه أو في بيته، مما يسهل عليه تحديد الكتاب أو المقال المطلوب وبالتالي طلب تصويره.

* تستطيع المكتبات الحديثة بناء نظم للأرشفة الضوئية تحل محل تقنيات المصغرات الفيلمية وذلك لحفظ صور المقالات المهمة من الدوريات والتقارير والنشرات، وبذلك يمكن إدخال المقالات الحديثة واسترجاعها بسهولة تامة.

* يمكن للمكتبات الحديثة التعامل مع الكتب الرقمية الإلكترونية، وتستطيع تحقيق الفائدة القصوى من ذلك باستخدام واسترجاع المعلومات للنص الكامل.

* نظراً للارتفاع الشديد في أسعار بعض المطبوعات العلمية، فإن الحل الذي يبدو ممكناً لحل مثل هذا الإشكال يكمن في الاعتماد على النشر الإلكتروني للدوريات والكتب العلمية المتخصصة، بالإضافة إلى اعتماد المكتبات الصغيرة على مقتنيات المكتبات الكبرى من خلال شبكة الإنترنت¹

ويذكر ديفيد لويس (Lewis, 1997) أن المكتبات الجامعية وكل ما له علاقة بالتعليم العالي، أصبح في الفترة الأخيرة مواجهاً نحو ضرورة إجراء تغييرات أساسية. إن التغييرات في تكنولوجيا المعلومات، وطلب المزيد من الخدمات المحسنة لجودتها من أصحاب المصلحة ذوي العلاقة بالمكتبة، والمطالبة بتقديم المزيد في ظل قلة الموارد المتاحة بالمكتبات. كل ذلك تطلب إعادة الهيكلة والتطوير والتغيير، ووضع ضغوطاً والتزامات أكبر على العاملين بالمكتبات، وتطلب تغييرات في الأدوار التي يقومون بها.

ومن المعروف بأن المكتبات هي المكان الأمثل لإنشاء وتقديم خدمات شبكات وقواعد المعلومات، على الرغم من أن هناك جهات أخرى تشارك المكتبات في تقديم هذه الخدمة، ولعل ما يهم المستفيدين هو نوع الخدمة المقدمة بصرف النظر عن مكان وجودها، غير أن وجود خدمة شبكات وقواعد المعلومات داخل المكتبة الجامعية وتحت إدارتها وإشرافها يساعد على توثيق الصلة بالطلاب وأعضاء هيئة التدريس، ويجعل المكتبة الجامعية أكثر تجاوباً مع متطلباتهم واحتياجاتهم بفضل التقنيات الحديثة في مجال خزن المعلومات واسترجاعها²

ولا شك أن استخدام شبكات المعلومات يتطلب إعادة تشكيل وهيكلية وبناء خدمات المكتبات في كافة أنحاء الجامعة، كما أن عدم الإقدام على التطوير وبما ينسجم ويتفق مع الاتجاهات الحديثة يمكن أن يعرض المكتبات الجامعية إلى التقادم وإلى أن يصبح ما تقدمه من خدمات غير ملائم لاحتياجات

¹ الترتوري. مرجع سابق. ص. 283.

² فيصل عبد الله (2001). خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الآداب. جامعة القاهرة. ص. 20.

المستفيدين. ولهذا، فإن عملية إعادة الهيكلة هي في الواقع تتفق مع عمليات التطوير التنظيمي حيث تعني المواءمة الوظيفية مع التحديات الجديدة في البيئة.

إن عملية إعادة الهيكلة هي عملية تطوير وتحديد وارتباط الخدمات المكتبية مع ربطها بخدمات مركز الحاسب الآلي لتقديم موارد المعلومات المختلفة من خلال الشبكات بمباني المدينة الجامعية للجامعة، وذلك بهدف دعم البحث العلمي والبرامج الدراسية بالجامعة.

ومن أهم الموضوعات في هذا المجال أن تحرص المكتبة الجامعية على أن تكون محافظة على توافقها مع التكنولوجيا السائدة، وأن تستخدم الاتصالات الإلكترونية بفاعلية، ومساعدة أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا والباحثين، بتوفير مختلف مصادر المعلومات وما إلى ذلك. ولا شك أن ذلك يمثل أكبر تحدٍ يمكن للمكتبات الجامعية أن تواجهه، فهل المكتبات الجامعية قادرة فعلاً على مواجهة تلك التحديات؟

خلاصة الفصل:

وفي الأخير يمكن القول ان المكتبة الجامعية لها دور جوهري ووظيفة أساسية هي خدمة المجتمع والبحث العلمي، وكل فئات المجتمع الأكاديمي من باحثين وطلبة وأساتذة. كما أن دخول البيئة الالكترونية أضفى طابعا فعالا في تقديم مختلف الخدمات وبالتالي يكملان بعضهما البعض، وقد حاولنا من خلال هذا الفصل أن نربط موضوع الإدارة الالكترونية بالمكتبات الجامعية من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها والتي حاولنا أن تكون حوصلة لما تطرقنا اليه.

الفصل الرابع الاطار الميداني:

واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية جامعة

العربي بن المصدي * أم البواقي * في ظل جائحة كورونا

تمهيد

1- التعريف بمكان الدراسة

2- إجراءات الدراسة الميدانية

✓ حدود الدراسة

✓ منهج الدراسة

✓ مجتمع الدراسة

✓ أدوات جمع البيانات

3- تفرغ وتحليل بيانات المقابلة

4- النتائج على ضوء الفرضيات

5- النتائج العامة

6- التوصيات

خلاصة الفصل

الفصل الرابع - الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية

جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا.

مقدمة :

بعد الانتهاء من الدراسة النظرية للموضوع والتعرف على مختلف مداخلها لكل من المكتبات الجامعية واستخدامات الإدارة الإلكترونية. سنتناول في هذا الفصل من خلال التعرف على واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية في ظل جائحة كورونا - كوفيد 19 - المكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - وذلك بالاعتماد على الإجراءات المنهجية من حيث منهج الدراسة. وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، وأخيرا أساليب تحليل البيانات وتفسير النتائج.

4-1- التعريف بمكان الدراسة¹

4-1-1- التعريف بجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي -

ترجع الجذور الأولى لتأسيس جامعة العربي بن مهيدي إلى المرسوم التنفيذي رقم 84/204 في 18 أوت 1984م، بعد أن كانت في بداياتها الأولى عبارة عن مدرسة عليا للأساتذة، وتدعم هذا التكوين بفتح المعهد الوطني العالي في الميكانيك بثلاث تخصصات بمقتضى رقم 84/255 المؤرخ في 18 أوت 1984م.

تمت ترقية المدرسة العليا للأساتذة والمعهد الوطني العالي في الميكانيك إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 97/158 المؤرخ في 10 ماي 1997، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 06/274 المؤرخ في 16 أوت 2006م، ثم إلى جامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08/285 المؤرخ في 16 أوت 2008م وبناء على المرسوم التنفيذي رقم 13/164 بتاريخ 15 أفريل 2013 المعدل والمكمل للمرسوم السابق أصبحت جامعة أم البواقي تحتوي على 7 كليات و3 معاهد وهي:

كلية الآداب واللغات، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم والعلوم التطبيقية، كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة، كلية علوم الأرض والهندسة المعمارية، معهد تسيير التقنيات الحضرية، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، معهد التكنولوجيا.

¹ معلومات مقدمة من خلال مقابلة أجريت مع رئيس مصلحة البحث الببليوغرافي. عبد الحميد معروف. المكتبة المركزية.

جامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي.

الفصل الرابع - الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية

جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا.

بلغ عدد الطلبة الإجمالي خلال هذه السنة الدراسية في كل الفروع والمستويات: 36548 طالبا، كما بلغ عدد الأساتذة الإجمالي خلال السنة الدراسية 2021/2022 : 1246 أستاذا.

4-1-2- التعريف بمكتبة جامعة العربي بن مهدي-أم البواقي¹

كان أول ظهور لمكتبة جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي - سنة 1983 كمكتبة للمدرسة العليا للأساتذة ثم مجموعة من مكتبات متخصصة باعتبار كل معهد مستقل بذاته، في سنة 1997 تم توحيدها في بناء واحد ومكتبة واحدة تقع وسط الهيئة الأم "الجامعة" المركز الجامعي آنذاك، وبذلك فهي بموقع استراتيجي هام يكثر فيه التردد كونه مكان عبور لجميع أفراد المؤسسة من طلبة، أساتذة، عمال... الخ.

تعتبر المكتبة من الدعائم البيداغوجية الهامة للطلاب، لذا فقد أولت لها الجامعة أهمية كبيرة وسخرت لها كل الإمكانيات المادية والبشرية من اجل تحقيق أهدافها، وكنتيجة لترقية المركز الجامعي إلى مصاف الجامعات و نظرا للعدد الهائل للطلبة فقد تم بناء صرح جديد للمكتبة المركزية التي تم افتتاحها للأسرة الجامعية في 9ماي 2009 لتضاف إلى الهياكل الهامة للجامعة، والتي تقع في قلب الحرم الجامعي الذي يطل على بانوراما ساحرة لجبل سيدي أرغيس، تقدر مساحتها الإجمالية بـ 900م. بقدرة تصل لأكثر من 1000 مقعد.

4-1-3- مبنى المكتبة: تنقسم المكتبة إلى أربعة طوابق كالتالي:

➤ الطابق الأرضي: يتكون من:

- مكتب الاستقبال والتوجيه: مهمته توجيه الطلبة إلى التخصصات المرغوب فيها، تنظيم حركة الطلبة داخل المكتبة والسهر على تطبيق القوانين الداخلية للمكتبة.
- فضاء تكنولوجيا المعلومات والاتصال: يساهم مكتب استقبال هذا الفضاء للطلبة باستخراج بطاقة القارئ المغناطيسية كما يشرف على قاعة الأنترنت المجهزة ب 40 حاسوب حيث يتم مساعدة الطلبة للولوج إلى عالم الإنترنت.

- قسم البراي: خصص جناح للمكفوفين، ويحتوي هذا الجناح على 5 حواسيب مجهزة ببرمجية الجاوز الناطقة باللغتين العربية والفرنسية، كما أنه جهز بطابعتين براي، وقد دعم

¹ معلومات مقدمة من خلال مقابلة أجريت مع رئيس مصلحة البحث الببليوغرافي. عبد الحميد معروف. المكتبة المركزية.

جامعة العربي بن مهدي. أم البواقي.

الفصل الرابع - الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية

جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا.

هذا القسم بمكتبة صوتية في الأدب، والإسلاميات، والإعلام الآلي، وتعلم اللغتين الفرنسية والانجليزية.

- فضاء الاستراحة والمعارض: خصص هذا الفضاء لتصفح الجرائد باللغتين العربية و الفرنسية، والتعرف على المقتنيات الجديدة من الكتب عن طريق شاشة العرض تعمل بشكل دوري ومنتظم وتكون مدة العرض 15 يوم، مع إضافة كل جديد بها 18 مقعد.

إدارة المكتبة:

مكتب مدير المكتبة.

مكتب رئيس مصلحة الاقتناء.

مكتب رئيس مصلحة المعالجة التقنية للمراجع.

مكتب رئيس مصلحة البحث الببليوغرافي.

مكتب رئيس مصلحة التوجيه.

➤ الطابق السفلي: ويتكون من:

• جناح خاص بالأطروحات والرسائل والمذكرات: مجهز ب: 80 مقعدا، يتربع هذا القسم على حيز كبير من مساحة المكتبة المركزية، حيث تمتلك المكتبة مخزنا معرفيا قيما متمثلا في الأطروحات والرسائل الجامعية بالإضافة إلى المذكرات الخاصة بخريجي الماستر والتي يتم إيداعها من قبل طلبة الجامعة.

• جناح خاص بالسمعي البصري (MULTIMEDIA) مجهز ب: 16 مقعد وجهاز تلفاز مع قارئ DVD وجهاز الاستماع (CASQUE) إضافة إلى جهاز إسقاط (DATASHOW)

➤ الطابق الأول: ويتكون من:

*القاعة الأولى: مزودة بـ 488 مقعدا، وهي مخصصة لتصفح المباشر للكتب في التخصصات التالية:

الفصل الرابع - الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية
جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا.

- الحقوق والعلوم السياسية - العلوم الاقتصادية - العلوم الإنسانية والاجتماعية - علوم الطبيعة والحياة - المحيط و البناء - الرياضيات و الإعلام الآلي.

*القاعة الثانية: خاصة بطلاب الآداب واللغات، فضاء البحث البيبليوغرافي مزود ب: 15 حاسوباً يعمل بنظام (OPAC)، ومرتبطة بشبكة الاتصال، ويسهل للمستفيد عملية البحث عن الأوعية الفكرية.

➤ الطابق الثاني: ويتكون من:

* قسم المراجع والدوريات:

يتسع لـ 400 مقعد، وهو مخصص للمجلات والقواميس والمعاجم وأمّهات الكتب.
* فضاء العمل الجماعي: وهو مزود بـ 70 مقعداً.¹

1-4 الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية العربي بن مهدي لجامعة أم البواقي:

31806	كتب باللغة العربية	الكتب
25153	كتب باللغة الفرنسية	
3087	كتب باللغة الإنجليزية	
3429		الدوريات
3662		الأطروحات
639		الوثائق السمعية البصرية
67776		المجموع

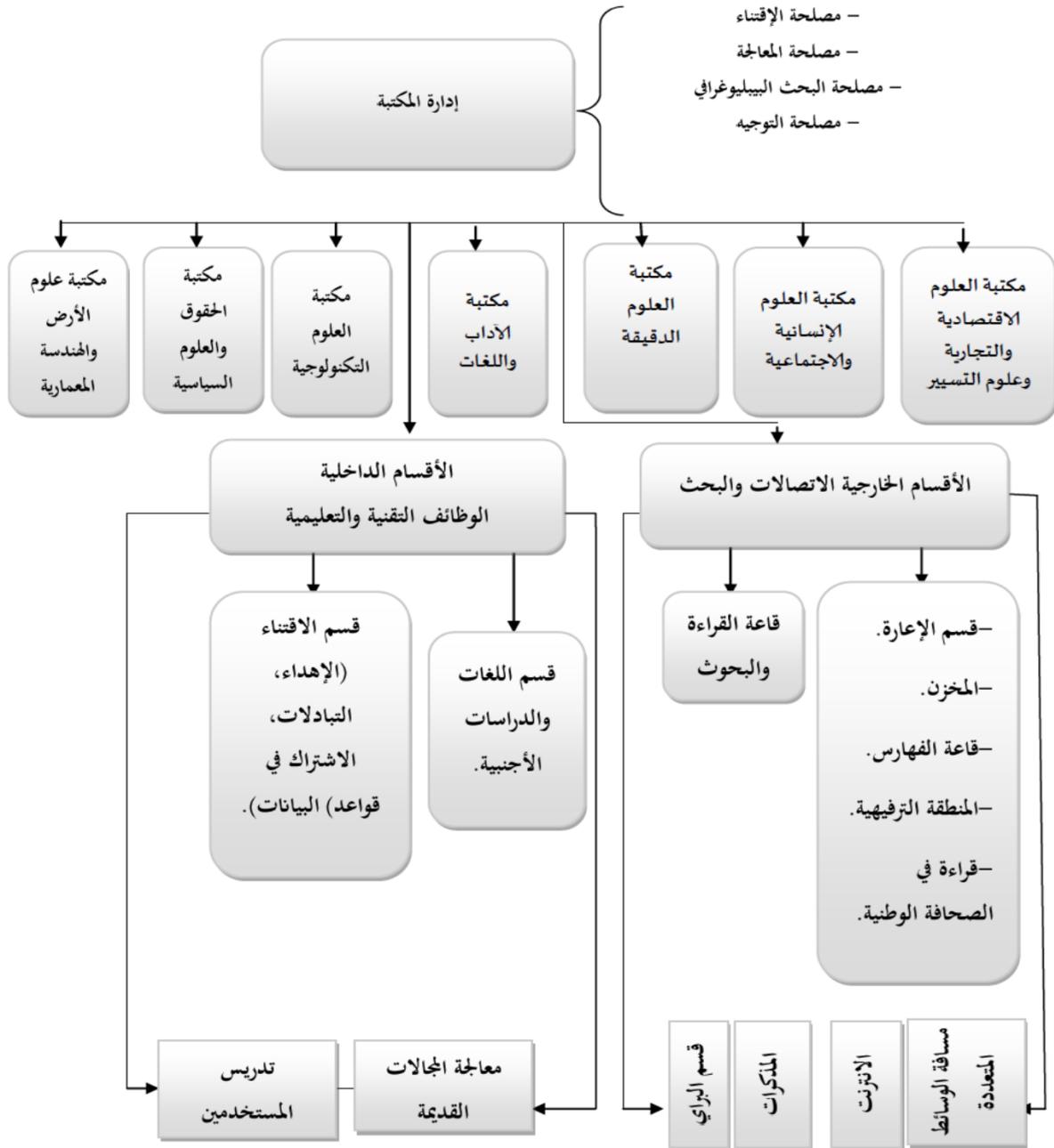
جدول رقم 03: الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي أم البواقي

¹ معلومات مقدمة من خلال مقابلة أجريت مع رئيس مصلحة البحث البيبليوغرافي. عبد الحميد معروف. المكتبة المركزية.

جامعة العربي بن مهدي. أم البواقي.

الفصل الرابع - الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية

جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا.



الشكل (03): يوضح الهيكل التنظيمي الخاص بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي أم البواقي.

الفصل الرابع - الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية
جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا.

4-2- إجراءات الدراسة الميدانية:

4-2-1- حدود الدراسة:

لكل دراسة مجالات وحدود معينة توضح المعالم الأساسية لها وتتمثل هذه الحدود في:

***المجال الموضوعي:**

يعد المجال الموضوعي ركيزة اي دراسة أو بحث علمي، حيث تعالج هذه الدراسة موضوع واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية في ظل جائحة كورونا كوفيد - 19 -

***المجال البشري:**

تتمثل في مجموعة الموظفين المعنيين بالدراسة ومن لهم علاقة بموضوع البحث، وعليه فقد شملت هذه الدراسة محافظ المكتبة ورؤساء المصالح العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - والذي بلغ عددهم 08 (أفراد الدراسة).

***المجال الزمني:**

وهي المدة التي استغرقتها الدراسة بشقيها النظري والميداني وذلك ابتداء من وقت اختيار الموضوع الى غاية تحليل النتائج النهائية للدراسة خلال العام الدراسي الجامعي 2021/2022.

***المجال المكاني:**

وهو المكان او المحيط الذي اختيرت فيه عينة الدراسة، والمتمثل أساسا في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - فهي تعتبر من الجامعات التي قدمت خدمات في ظل الجائحة مما اضطرنا الى اختيارها وذلك من خلال معرفتنا عن طريق زيارة استطلاعية أولية التي قمنا بها.

الفصل الرابع - الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا.

4-2-2-2- منهج الدراسة:

يعرف منهج الدراسة بأنه الطريقة لوصف الموضوع المراد دراسته، من خلال منهجية صحيحة وتطوير النتائج التي يتم التوصل إليها والتي يمكن تفسيرها¹

ان لكل دراسة علمية منهج علمي معين يحدد مسارها، ويمكن الباحث من الوصول الى الاهداف التي يصبوا اليها، حيث يختلف من دراسة الى أخرى حسب المشكلة وحسب موضوع الدراسة. وعلى ضوء طبيعة الدراسة التي نحن بصددنا وكذلك الأهداف المتوخاة منها والأسئلة التي نحاول الإجابة عنها اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف الى جمع البيانات لمحاولة اختيار فروض او الإجابة على تساؤلات تتعلق بالحالة الراهنة لأفراد عينة البحث، وقد تم اعتماد الوصف خلال جمع الحقائق والبيانات التي تخدم الموضوع، واعتماد التحليل في التعامل مع النتائج المتحصل عليها جراء تطبيق الدراسة الميدانية وتحليلها بطريق علمية سديدة.

4-2-3- مجتمع وأفراد الدراسة:

يعتبر مجتمع الدراسة هو الأساس الذي تقوم عليه الدراسة الميدانية، وعلى الباحث ان يقوم بتحديد مجتمع الدراسة تبعا لطبيعة موضوعه موضحا أهدافه من اختيار هذا المجتمع، في بحثنا هذا قمنا باختيار افراد معينين والمتمثل في محافظ المكتبة والذي بدوره المسؤول الأول، كما اخترنا أيضا مسؤولي المصالح. كون هذه العينة تفيدنا مباشرة في موضوعنا هذا. علما أن هذه الفئة هي المعنية المكلفة بالمهام خلال فترة الجائحة عكس باقي الأفراد (العمال).

4-2-4- أدوات جمع البيانات:

يكون اختيار ادوات جمع البيانات تبعا لطبيعة موضوع الدراسة وما يتطلبه للإجابة على تساؤلاتها وتحقيق اهدافها، ومنه فقد تم الاعتماد على دليل المقابلة

أ- دليل المقابلة:

هي أداة لجمع المعطيات، تبنى من اجل أن تسأل بصفة معمقة شخص أو مجموعة صغيرة.

¹ محمد شلبي. (2000). المنهجية في التحليل السياسي. كلية العلوم السياسية. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر. ص 87.

المقابلة المقننة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المقابلة المقيدة والتي تتم من خلال قيامنا بإعداد قائمة من الأسئلة قبل إجراء المقابلة، ويتم طرح نفس الأسئلة في كل مقابلة وبالغالب حسب نفس التسلسل، وإلا أن ذلك لا يمنع من طرح أسئلة غير مخطط لها إذا ما رأى الباحث ضرورة لذلك وقد تكون الأسئلة المطروحة في هذا النوع من

المقابلات ذات أسئلة مغلقة، وقد تكون الأسئلة مفتوحة، وقد تكون أسئلة ثنائية النفرع أو أسئلة متعددة الاختيار.

4-3- تفرغ وتحليل بيانات المقابلة:

المحور الأول: مدلول الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بالمكتبة المركزية بجامعة العربي بن مهيدي
أم البواقي:

السؤال الأول: ماذا يعني لك مفهوم الإدارة الإلكترونية؟

تم طرح هذا السؤال بغية التوصل الى مدى فهم عينة الدراسة من موظفي الإدارة بالمكتبة الجامعية لجامعة أم البواقي للإدارة الإلكترونية ومدى معرفتهم للصفات العامة لها، حيث يتيح لنا هذا السؤال عبر إجابات موظفي المكتبة الجامعية التوصل الى مدى إدراك هؤلاء العاملين للإدارة الإلكترونية ووسائلها المعتمدة في نطاق عملهم.

وقد اختلفت الإجابات بشكل نسبي بين المفهوم العميق التقني للإدارة الإلكترونية وبين المفاهيم البسيطة السطحية لها، وقد قمنا خلال المقابلة باقتراح مجموعة إجابات قد تحيط بكل المفاهيم المتداولة للإدارة الإلكترونية، ومن خلال الحوار مع الأفراد كانت الإجابة الأكثر نسبة هي أن الإدارة الإلكترونية هي تحويل كافة الخدمات الإدارية التقليدية الى خدمات إلكترونية عبر اعتماد مجموعة وسائل رقمية معلوماتية واتصالية حديثة، أي أن ادراج التقنية في العمل الإداري قد حوله الى إلكتروني، مما يخفف أعباء العمل التقليدي على الموظفين خاصة ما تعلق بالوثائق والأوراق وهو ما اتفق عليه بعض الموظفين كإجابة ثانية عن السؤال المحدد، حيث أدلى بعضهم أن الإدارة الإلكترونية حسب فهمهم هي إدارة بلا ورق (نسبياً طبعاً) وهو المفهوم الضيق والسطحي لماهية الإدارة الإلكترونية، وقد حاول أصحاب هذه

الفصل الرابع - الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية

جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا.

الإجابة شرح فكرتهم وتبريرها بأن العمل المكتبي يلزم العاملين بإجراءات ورقية مرهقة لهم وان الإجراءات الرقمية تساعد في تجنب بعض الأخطاء في الوثائق المعتمدة.

بينما أجاب بقية الأفراد أن الإدارة الإلكترونية هي القاعدة المعلوماتية التي تتحقق فيها خدمات المستخدمين باستخدام المعلومات والاتصالات عن بعد، وهذا التعريف قد أدرج المستخدمين للمكتبة وخدماتها من الطلبة حيث تسمح لهم بالولوج والاستفادة من خدمات الإعارة والاطلاع على الفهارس ومحتويات المكتبة بشكل أسهل ودون وجودهم في المكتبة شخصيا. وهذه الخدمة لم تكن لتتوفر لولا التقنيات الرقمية الحديثة المعتمدة في العمل المكتبي والتي كان لجائحة كورونا دور فعال في اعتمادها وتنفيذها نظرا للوضع الصحي وانتشار المرض واعتماد البروتوكول الصحي الذي أكد أولا على ضرورة اغلاق المؤسسات الجامعية وفرض إجراءات التباعد الجسدي.

السؤال الثاني: فيما تتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية في المكتبة من وجهة نظرك؟

تم خلال هذا السؤال يمكن لنا محاولة الوصول الى اهمية اعتماد الإدارة الإلكترونية في المكتبة الجامعية وقد أدلى مفردات عينة الدراسة بالإجابات التالية بهذا الترتيب:

- 1- مواكبة التطور التكنولوجي والاستجابة الفورية لتحديات العصر الحديث
- 2- توفير وقت العاملين وجهدهم
- 3- الحجم المتزايد للأنشطة التي تتم في المكتبات

ان التوجه للإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية يراعي أولا ويواكب التطور التكنولوجي الحاصل في العالم وفي الجزائر وخاصة في المؤسسات الخدماتية ما يتيح الدخول الى العصر الرقمي والتسارع الحاصل في التقنيات الحاسوبية والإلكترونية، ويسهل عمليات الاستجابة الفورية والوصول الى المعلومات وكذا المرونة في التعامل مع كل أشكال الأوعية المعلوماتية في المكتبة الجامعية، مما يوفر الجهد البدني والعقلي للعاملين بالمكتبة محل الدراسة ويختصر وقت الاجراء الإداري فيما بين الإداريين انفسهم او بينهم وبين المستخدمين من خدمات المكتبة، وتسهيل الولوج والوصول الى قواعد البيانات من الفهارس والدوريات وبعض المراجع والكتب في شكلها الإلكتروني.

من بين المعلومات المستسقاة من حوارنا مع المكتبيين بالمكتبة المركزية بجامعة العربي بن مهدي بمدينة أم البواقي تمت الإشارة الى بعض الاحصائيات التي تثبت ان عدد الطلبة بالجامعة محل الدراسة

الفصل الرابع - الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية

جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا.

في تزايد مستمر ما يفرض على المكتبة الجامعية اتخاذ إجراءات جديدة واعتماد تقنيات حديثة لتمكين هؤلاء الطلبة من الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية ومنها اعتماد الإدارة الإلكترونية.

السؤال الثالث: ما الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية في المكتبة الجامعية؟

تبين من خلال هذا السؤال ان الفروقات الأساسية بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية هي فروق خاصة بالتقنية والوسيلة في ذاتها وهو ما أدلى به معظم مفردات البحث من المكتبيين، حيث تم الانتقال بشكل متدرج من الورقي الى الإلكتروني ما يتيح فرصا أكثر وأسهل في تقديم الخدمات عن بعد توفيراً للجهد البدني والمادي والوقت المستغل في المعاملات الإدارية، ومن جهة أخرى لا تستوجب المكتبة الجامعية في شكلها الرقمي حيزا مكانيا (أوعية المعلومات في شكلها الورقي، الحفظ والتخزين...) حيث تتم مختلف هذه المعاملات في أشكال حديثة إلكترونية (تطبيقات حاسوبية، والأقراص الضوئية والمعالجات الرقمية...) وتم تقليل الحضور الجسدي للمستفيد في كل الحالات واقتصار حضوره على استلام المراجع او الكتب المرادة .

السؤال الرابع: ما هي عوامل التحول الى الإدارة الإلكترونية في المكتبات؟

ان اهم العوامل الأساسية في الانتقال من النمط التقليدي لتسيير المكتبات الجامعية وطرق الاستفادة منها الى النمط الحديث الإلكتروني هي توفر الكم الهائل من المعلومات وذلك من خلال كثرة وتنوع مصادر المعلومات بجميع أشكالها والانفجار المعلوماتي الذي شهدته المكتبات الجامعية وكثرة مخرجات الجامعة الجزائرية خاصة من ناحية المذكرات والرسائل والأطروحات العلمية كما ادلى لنا لبعض من افراد العينة ان من اهم عوامل التحول هو ناتج عن التطور الحاصل في وسائل الاتصال الحديثة كذا توفر برمجيات التسيير.

السؤال الخامس: هل ترى ان تطبيق التكنولوجيات الحديثة أمر ضروري في المكتبة؟

من خلال طرح هذا السؤال حاولنا التعرف على مدى ضرورة تطبيق التكنولوجيات الحديثة في المكتبة الجامعية.

الفصل الرابع - الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية

جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا.

تعد الإدارة الإلكترونية من أكبر تحديات المكتبات الجامعية حيث أن الهدف الحقيقي من الإدارة الإلكترونية هو تحقيق الفاعلية والاستمرارية للمكتبات الجامعية ومنه فقد حاولنا معرفة رأي أفراد مجتمع الدراسة وكانت تقريبا جل الإجابات ب " نعم "، والتأكيد على ضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة في المكتبة لان المكتبات الجامعية في الآونة الأخيرة تسعى الى ادخال تغييرات على طرائق العمل كأتمتة العمليات و رقمنة الأرصدة ساهمت بشكل واسع في بلورة هذا المفهوم وكذلك هناك دوافع أخرى وراء التأكيد على تطبيق التكنولوجيات الحديثة لدى افراد العينة والتي ادلى بها لنا أغليبتهم وذلك من خلال مقابلتهم من بينها تنوع الخدمات المعلوماتية باعتبارها ضرورة تفرضها التغيرات الحاصلة لمواكبة المزايا و الفوائد الكبيرة للتقنيات الحديثة.

السؤال السادس: كيف ترى مستقبل خدمات المكتبات التقليدية في ظل التطورات التكنولوجية؟

تم طرح هذا السؤال لمحاولة التنبؤ بمستقبل المكتبات التقليدية وخدماتها في ظل التغيرات والتطورات التكنولوجية في عصرنا هذا.

من خلال مقابلة و محاورة افراد العينة والمعلومات المسجلة في دليل المقابلة تبين لنا ان أغليبتهم يرى زوال الخدمات التقليدية للمكتبة الجامعية في ظل تطبيق التقنيات و التطبيقات و البرامج الحديثة لأن هذه الأخيرة ساهمت في الأداء الجيد للخدمات المقدمة وذلك من خلال اختصار الوقت والجهد عكس الخدمات التقليدية و الإجراءات و المعاملات اليدوية، اما فئة قليلة من العينة ترى ان إبقاء خدمات المكتبات التقليدية أمر حتمي لايمكن الاستغناء عنه كما اكد لنا البعض منهم ان هناك إجراءات يجب ان يتم التعامل بها حتى وان اعتبرت إجراءات وخدمات تقليدية و كذلك لا تأثير لها حتى في الوضع الراهن الذي يتمتع بوفرة التطبيقات والبرامج الذكية (التطورات التكنولوجية). ومن خلال الزيارة الميدانية لنا للمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي- تبين لنا ان المكتبة لازالت تعتمد على بعض المعاملات التقليدية.

خلاصة المحور: من خلال تحليل بيانات المحور الأول كانت النتائج كالاتي:

- اتفاق أغلب الموظفين على ان مفهوم الإدارة الإلكترونية هي تحويل كافة الخدمات الإدارية التقليدية الى خدمات إلكترونية عبر اعتماد مجموعة وسائل رقمية معلوماتية واتصالية حديثة.
- تتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية في مواكبة التطور التكنولوجي والاستجابة الفورية لتحديات العصر الحديث وتوفير الجهد والوقت.

الفصل الرابع - الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية

جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا.

- اتضح ان الفرق بين الادارة التقليدية والإدارة الإلكترونية في المكتبة الجامعية يتمثل في استخدام التقنيات الحديثة وكذا طريقة الوصول الى المعلومات.
- عوامل التحول الى الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية راجع لكم الهائل للمعلومات وتقديم خدمة أفضل للمستفيد.
- الزوال التدريجي لمستقبل الخدمات التقليدية للمكتبات الجامعية في ظل التطورات الحديثة.

المحور الثاني: مدى توفر الإمكانيات المادية لتجسيد إدارة الكترونية بالمكتبة المركزية.

السؤال السابع: هل تتوفر المكتبة على البنية التحتية اللازمة لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية؟

البنية التحتية هي أساس تحقيق أي مشروع مهما اختلف محتواه. والهدف من سؤالنا هذا هو معرفة الاتجاهات الصحيحة والنمط السليم لتطبيق إدارة الكترونية بدون معيقات.

اختلفت آراء افراد العينة في هذه الجزئية حيث صرح بعضهم على ان المكتبة الجامعية تتوفر على بنية تحتية قادرة على تجسيد أسلوب ادارة الكترونية. اما البعض الآخر والذين يمثلون الأقلية فكان توجههم مخالف حيث كانت ردودهم تنافي ما تم ذكره أي ان المكتبة المركزية بجامعة -أم البواقي- لا تمتلك بنية تحتية قادرة على إنجاح أسلوب إدارة الكترونية وكان تبرير ذلك بذكر بعض النقائص والسلبات والعراقيل التي تواجهها المكتبة.

فمن خلال تحليلنا لآراء واجابات أفراد العينة استخلصنا اهم النقاط التالية:

ان توفر البنية التحتية اللازمة لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية تعتمد توفر الكادر البشري والموارد المالية، المؤهل والرصيد الكافي والمقتنيات المستمرة التطور من منتجات تقنية ونظم الكترونية وتطبيقات وبرمجيات. وكذا الهيكل والتجهيزات اللازمة.

السؤال الثامن: هل يتوفر لديكم العدد الكافي من أجهزة الكمبيوتر؟

اخترنا هذا السؤال لما له أهمية في مجال استخدام الإدارة الإلكترونية كون جهاز الكمبيوتر أهم عنصر يستوجب توفيره فمن خلاله يمكن تشغيل البرمجيات والتطبيقات التي تحتاجها المكتبة في تسيير خدماتها. وكذا طرح سؤال فرعي متمثل في سرد العراقيل الناجمة عن ذلك في حال كان هناك نقص لأجهزة الكمبيوتر.

الفصل الرابع - الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية

جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا.

تم افادتنا ببعض المعلومات في هذا الطرح وذلك من اختلافات في التصريحات حيث البعض يقر بتوفر العدد الكافي لأجهزة الكمبيوتر والبعض الآخر يبرر نقص أجهزة الكمبيوتر الى غياب عملية الصيانة مما ينجم عنها عراقيل متمثلة في صعوبة إدارة وتسيير المكتبة، نقص في تقديم الخدمات اللازمة مما يؤدي الى تعطيل خدمات المستفيدين.

السؤال التاسع: هل يتوفر مكتبكم على البرمجيات والتطبيقات الكافية؟

الغرض من طرح هذا السؤال هو معرفة طبيعة البرمجيات والتطبيقات اللازمة للإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية كما ونوعا. وهل تفي بالغرض أم لا وكانت أغلب الإجابات تشير الى توفر البرمجيات والتطبيقات الكافية لتقديم الخدمات اللازمة أي رضى العاملين من هذه الناحية. الا ان بعض من افراد العينة أرادوا لنا إيضاح بعض النقاط الهامة التي تستوجب على المكتبة أخذها بعين الاعتبار كالتأكيد على عملية تحيين البرمجيات في وقتها وذلك لتجنب عواقب هاته النقائص كالتعطيل في التسيير الإلكتروني، والنقص في الخدمات المقدمة.

السؤال العاشر: هل تتوفر المكتبة على المداخيل المالية الكافية لتطبيق إدارة الكترونية؟

أردنا تسليط الضوء على ميزانية المكتبة ومصادر تمويلها. ذلك من خلال طرح سؤالنا المتكون من جزئين هامين. الأول يتمحور على ما إذا كان للمكتبة ميزانية كافية بينما الجزء الثاني يتمثل في ذكر اهم الطرق التي من خلالها يمكن توفير مداخيل مالية للمكتبة الجامعية.

كان معظم إجابات أفراد العينة بـ: لا وذلك راجع الى عدة أسباب مفادها عدم توفير ميزانية مالية كافية وكذا عدم الاستقلالية في التسيير المالي (التبعية المطلقة للأمانة العامة للجامعة). أي أن المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي - ام البواقي- غير قائمة بذاتها من ناحية التسيير المالي كما أفادنا افراد العينة ببعض الطرق او اقتراحات تخدم مستقبل المكتبات الجامعية الجزائرية من بينها تخصيص غلاف مالي كافي وكذا استقلالية المكتبات الجامعية من حيث التسيير المالي ومنح التسيير لمدير المكتبة ورؤساء المصالح.

وإيجاد صيغة قانونية تسمح بالبحث عن مصادر تمويل كتقديم خدمات داخل المكتبة تخص المستفيدين وذلك بمقابل (مبلغ رمزي) مثل الطباعة والنسخ.... الخ.

السؤال الحادي عشر: هل المكتبة تقوم بتوفير العناصر الإلكترونية المحينة والحديثة اللازمة لتفعيل

الإدارة الإلكترونية؟

الفصل الرابع - الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية

جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا.

تعتبر عملية التحيين من اهم العمليات التقنية في المجال الالكتروني حيث تربطها علاقة وطيدة بالعناصر الالكترونية. كما تعتبر العناصر الالكترونية المحينة والحديثة من أساسيات استخدام الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها في مجال المكتبات الجامعية وذلك من أجل مواكبة كل جديد.

نلاحظ من خلال المقابلة التي أجريت مع افراد العينة ان أغلب اجاباتهم تدل على ان المكتبة لا توفر العناصر الالكترونية المحينة والحديثة اللازمة. الا ان عملها ساري بصفة مقبولة وذلك من خلال توفرها على بعض التقنيات الحديثة تفتقرها بعض الجامعات المجاورة.

السؤال الثاني عشر: هل تلقيتم أي تدريب في مجال الإدارة الالكترونية؟

يعتبر اجراء الدورات التدريبية والتكوينية في مجال الإدارة الالكترونية في المكتبات الجامعية عامل أساسي ومهم في تكوين المكتبيين والاختصاصيين وذلك بالتواصل الدائم مع كل ما هو حديث في هذا المجال ومن أجل تقديم خدمة أفضل.

من خلال محادثتنا لأفراد العينة تبين لنا أن معظمهم تلقوا العديد من الدورات التكوينية مما ساهم في تعزيز كفاءاتهم وخبراتهم المهنية، كما اتضحت فعالية التدريب والتكوين في التفاني في العمل وتقديم الخدمات على أحسن وجه، وذلك من أجل ارضاء مجتمع المستفيدين.

خلاصة المحور:

توصلنا من خلال تحليل بيانات المحور الثاني الى الآتي:

- ✓ المكتبة المركزية تتوفر على بنية تحتية قادرة على تجسيد أسلوب إدارة إلكترونية، غير أنها تواجه بعض الصعوبات التي من شأنها أن تحد من فعاليتها داخل المكتبة الجامعية .
- ✓ هناك تضارب آراء فيما يخص توفر أجهزة الحاسوب المستخدمة في الجامعة، وهذا راجع لقلة الصيانة الذي ينجم عنه صعوبات تحيل دون تحقيق الأهداف المرجو تحقيقها من استخدام الإدارة الالكترونية.
- ✓ تتلك المكتبة المركزية الجامعة أم البواقي برمجيات وتطبيقات تلبي أغلب متطلبات الإدارة الالكترونية كما ونوعا.
- ✓ المكتبة المركزية بالجامعة تطالب بميزانية كافية لتلبية متطلباتها كما أنها تطالب باستقلالية التسيير المالي وعزلها عن أمانة الجامعة، باعتبارها تابعة لها ماليا.

الفصل الرابع - الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية

جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا.

✓ تفتقر المكتبة إلى أهم العمليات الكترونية المحدثه والمحيثة، إلا أنها تعمل جاهدة على سد هذا النقص .

✓ استفاد أغلب أفراد المكتبة من دورات تكوينية وتدريبية ساهمت في تعزيز كفاءتهم وخبراتهم المهنية.

المحور الثالث: اسهام الإدارة الالكترونية في تطوير خدمات المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي

-ام البواقي- لتخطي جائحة كورونا -كوفيد 19-

السؤال الثالث عشر: ماهي الخدمات التي تتبناها المكتبة المركزية في ظل جائحة كورونا -كوفيد

-19

حاولنا التقرب أكثر لمعرفة أهم الخدمات المقدمة في هذه الفترة التي تعتبر طارئة في جميع اقطاب العالم وفي جميع المجالات. قمنا على التركيز أكثر في هذه الجزئية كونها تخدم دراستنا مما تميزه عن باقي الدراسات المشابهة والتي تحمل تقريبا نفس العنوان الا ان الاختلاف يتضح هنا في الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية في ظل جائحة كورونا الوضع المخالف للوضع الذي اعتادت عليه.

كانت اتجاهات وإجابات أفراد العينة تقريبا موحدة ومتشابهة وهي كآتي:

• خدمة الاستفسارات من خلال البريد الالكتروني الخاص بالمكتبة وأيضا الخاص بكل مسؤول.
• تم توظيف منصة " zoom cloud meeting " العالمية للاتصال المرئي والسمعي تعتمد هذه المنصة على المخاطبة عن بعد، تم استخدامها في شرح خدمات المكتبة وطريقة الاستفادة منها في ظل الجائحة.

• التنسيق مع الإذاعة المحلية لولاية أم البواقي للتعريف بخدمات المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي في الوضع الراهن.

• إتاحة المحاضرات من خلال الموقع الرسمي للجامعة (دراسة عن بعد)

• الفهارس الالكترونية على الخط.

• قواعد المعلومات المتاحة عبر النظام الوطني للتوثيق على الخط " SndI "

• وضعت قاعدة البيانات المكتبية الرقمية الجامعات " OPU-LU "

• إتاحة " Dspace " المكتبة الافتراضية على الموقع الرسمي للمكتبة المركزية.

الفصل الرابع - الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية

جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا.

السؤال الرابع عشر: ما مدى اقبال المستفيدين على الخدمات الإلكترونية المقدمة في إطار تخطي جائحة كورونا -كوفيد 19-؟

افادنا افراد العينة ان نسبة اقبال المستفيدين كان ضئيل الى متوسط وذلك راجع لبعض الأسباب التقنية وأسباب أخرى والمتمثلة في:

- ضعف في تدفق شبكة الأنترنت أدى الى عدم الاستفادة من الخدمات الإلكترونية للمكتبة خاصة فيما تعلق بتطبيقات الاتصال عن بعد.
- عدم وعي الطلبة لمدى أهمية الخدمات الإلكترونية.
- عدم قدرة بعض المستفيدين التعامل مع التقنيات والتطبيقات الإلكترونية التي توفرها المكتبة وجهلهم لطريقة الولوج اليها وكيفية الاشتراك فيها.
- عدم امتلاك أغلبية الطلبة لجهاز الحاسوب.
- الغلق الكلي والجزئي للمكتبة المركزية والجامعة، أدى الى تذبذب في أوساط العمال ومجتمع المستفيدين.
- الجائحة كانت مفاجئة لم تكن هناك توقعات لحدوثها.

السؤال الخامس عشر: ما مدى رضى مجتمع المستفيدين على الخدمات المقدمة في ظل جائحة كورونا كوفيد-19؟

عبر لنا أفراد العينة عن مدى رضى مجتمع المستفيدين وذلك من خلال الخدمات المقدمة لهم والتواصل الدائم عبر خدمة البريد الإلكتروني مع مختلف المصالح الخاصة بالمكتبة المركزية، نسبة كبيرة للمستفيدين المسجلين في دخول الموقع الإلكتروني للمكتبة عبر الويب، وكذلك الاستفادة من الخدمات الإلكترونية المتاحة المذكورة سابقا.

نوعية الخدمات المقدمة من خلال خدمة الفهرس الإلكتروني المتاح على الخط الذي يعرف على الرصيد الوثائقي مع إمكانية اتاحة النص الكامل للأعمال الأكاديمية الجامعية إضافة الى خدمات أخرى:

-الخدمة المرجعية

-تقديم الإحصائيات

الفصل الرابع - الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية

جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا.

السؤال السادس عشر: هل تم تخصيص جناح أو قسم خاص بتقديم هذه الخدمات؟

كانت جميع إجابات أفراد العينة عن هذا السؤال من خلال مقابلتهم انه لم يخصص أي قسم ولا أي جناح قصد تقديم هذه الخدمات. ولقد برروا لنا ذلك أنه لا حاجة لإدارة الجامعة او المكتبة ان تقوم بتخصيص قسم أو جناح.

السؤال السابع عشر: هل تم تكليف موظفين أكفاء للإشراف على هذه الخدمات؟

كان اتجاه واحد ورأي واحد بالنسبة لإجابات أفراد العينة في هذا السؤال وهو الإجابة بنعم أي انه تم تخصيص مكتبيين أكفاء ولهم خبرات عالية في مجال الإدارة الإلكترونية حيث قام هؤلاء بتبني كل ما يجب عمله في مجال تخصصهم من أجل تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين والسهر على سيرورة العمل في ظروف حسنة مع احترام البروتوكولات والتعليمات الصادرة من الوزارة الوصية وتم ذلك بالتنسيق بين وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ووزارة الصحة.

السؤال الثامن عشر: ماهي اقتراحاتك من أجل تحقيق إدارة الكترونية فعالة وناجحة في المكتبة

المركزية؟

- استقلالية المكتبة من ناحية التسيير المالي حيث تخضع للأمانة العامة للجامعة.
- توفير دورات تكوينية وتدريبية من خلالها تمكين المكتبيين كيفية العمل في الحالات الخاصة والظروف الاحترازية وكيفية إدارة الازمات وكيفية التعايش مع الظروف الطارئة المفاجئة ومثال ذلك جائحة كورونا التي أثرت على العالم أجمع.
- توفير الكادر البشري المؤهل لأنه يعتبر قاطرة التحول والتميز.
- توفير الموارد المالية والزيادة في قيمتها.
- توفير الموارد المادية (تجهيزات، حواسيب، تطبيقات، برمجيات، ...)
- التحسيس بأهمية الإدارة الإلكترونية ورسخ ثقافة المكتبة في أوساط الطلبة والمستخدمين.
- الاشراف الجيد على توزيع المهام والأدوار باعتباره أهم خطوة في هذا المجال.
- توفير دورات تكوينية وتدريبية للمكتبيين في مجال الاعلام الآلي والتنسيق بين علم المكتبات والمعلوماتية، والعمل على الربط بينهم.
- مواكبة كل ما هو جديد والاطلاع على آخر التطورات التكنولوجية الحديثة في هذا المجال.
- اقتناء أحدث الأجهزة والبرمجيات والتطبيقات والتركيز على عملية التحيين المستمر.

الفصل الرابع - الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا.

4-4- النتائج على ضوء الفرضيات

الفرضية الأولى: " يعي صناع القرار بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - بالدور المهم للإدارة الإلكترونية في تجسيد خدمات المكتبة

من خلال نتائج الدراسة تم اثبات ان الفرضية الأولى محققة وهذا ما أجمع عليه أفراد العينة من خلال نتائج المحور الأول حيث تبين ان اغلب العاملين وهم صناع القرار على دراية ووعي لمفهوم الإدارة الإلكترونية، وإدراك مدى أهميتها ومدى ضرورة استخدامها في تحسين جودة الخدمات المقدمة لمجتمع المستفيدين، باعتبارها وسيلة لرفع مستوى الأداء والكفاءة، ومواكبة للتطور التكنولوجي وهذا من خلال استخدام أحدث التطبيقات والبرامج التي تعزز الاتصال عن بعد، ويتضح ذلك غي الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية.

الفرضية الثانية: "تتوفر المقومات المادية اللازمة بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - لتفعيل الإدارة الإلكترونية على ارض الواقع.

من خلال نتائج الدراسة تبين لنا ان الفرضية الثانية محققة وهذا ما توصلنا اليه من خلال مقابلة افراد العينة الذين كان لهم اتجاهين مختلفين حيث انقسمت الآراء والاختلافات فكان معظمهم يؤكدون على توفر المقومات المادية اللازمة لتفعيل الإدارة الإلكترونية على ارض الواقع وهذا من خلال توفر اهم المتطلبات اللازمة لذلك، وكذا نية العاملين ورغبتهم في النهوض بهذا المجال من خلال الدورات التدريبية و التكوينية التي عززت كفاءتهم والعمل على تحقيق رغبات المستفيدين في مختلف الظروف، اما باقي افراد العينة فبرروا لنا عدم توفر المقومات بسرد النقائص التي تمثلت في نقص الميزانية التي ينجم عنها نقص الوسائل التكنولوجية وغياب العمليات التقنية كالتحديث و التحيين وهذا ما اكده لنا افراد الدراسة ان هاته النقائص تعطل خدمات المستفيدين في بعض الأحيان .

الفرضية الثالثة: " تساهم الإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - في مواجهة الخدمات المقدمة في ظل جائحة كورونا كوفيد -19- لمجتمع المستفيدين.

من خلال نتائج المقابلة اتضح لنا ان الفرضية الثالثة محققة، وهذا من خلال نتائج المحور الثالث، والكشف عن حقيقة الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية، حيث عملت هذه الأخيرة

الفصل الرابع - الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا.

على توفير احتياجات مجتمع المستفيدين ومدى رضاهم وذلك من خلال توفير خدمات الاتصال عن بعد وكذا التقيد بالبرتوكول الصحي خوفا على صحتهم وجذا ناتج عن مدى كفاءة الموظفين المكلفين على الاشراف بهذه الخدمات.

تبنت المكتبة المركزية مجموعة من الخدمات الالكترونية وعملت جاهدا على احتواء الوضع المتأزم المتمثل في الجائحة.

4-5- نتائج عامة للدراسة

من خلال ما تم التطرق اليه في هذه الدراسة وبعد تحليل محتوى المقابلة توصلنا الى النتائج التالية:

- إجراءات الحجر الصحي التي تم اعتمادها أثرت في عمل المكتبات الجامعية كون الجائحة مفاجأة.
- -مما حتم على استخدام الإدارة الالكترونية وجعلها حلقة وصل تربط بين المستفيدين واحتياجاتهم لمصادر المعلومات.
- تعتمد المكتبة المركزية لجامعة - أم البواقي- على التكنولوجيات الحديثة التي تفتح المجال نحو استخدام الإدارة الالكترونية في المكتبة، وهذا ما يعكس حرصها على تقديم خدمات الكترونية تلبي احتياجات مجتمع المستفيدين من خلال اتاحة مواقع وروابط تساعد وتساهم في توجيه الطلاب لتعزيز الزاد المعرفي.
- تبنت المكتبة المركزية إنجاز عملية التواصل عن بعد في ظل جائحة كورونا. رغم بعض النقائص والعراقيل.
- أكدت اغلبية عينة الدراسة على أن الإدارة الالكترونية ساهمت في تقديم الخدمات المكتبية، وهذا من خلال الخدمات المقدمة المذكورة سابقا.
- ان استخدام الإدارة الالكترونية بدلا من التقليدية سيوفر الكثير من الوقت والجهد.
- تعتبر جائحة كورونا تجربة لمعرفة مستوى ما تقدمه الإدارة الالكترونية من خدمات وما مدى ضرورة تجسيدها على ارض الواقع في المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - .
- الحاجة الماسة الى توفر المقومات المادية والبشرية للمكتبات الجامعية لتحقيق إدارة الكترونية ناجحة.

الفصل الرابع - الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا.

- ساهمت الدورات التدريبية والتكوينية في تعزيز كفاءة المكتبيين في مجال الإدارة الإلكترونية.
- نقص الدعم المالي والمطالبة باستقلالية التسيير المالي عن امانة الجامعة.
- عدم استفادة كل فئات الطلبة من خدمات الاتصال عن بعد بسبب، عدم معرفة كيفية التعامل معها، ضعف تدفق الانترنت، عدم امتلاك جهاز حاسوب او هاتف ذكي....

4-6- التوصيات

- ✓ ضرورة اهتمام المسؤولين بالجانب التكنولوجي. في ميدان التعليم العالي والبحث العلمي.
- ✓ تعزيز البنية التحتية المتكاملة واللازمة لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي .
- ✓ العمل على تفعيل الخدمات الإلكترونية من خلال توفير أحدث البرمجيات والتطبيقات.
- ✓ ضرورة تبني تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات المكتبات.
- ✓ توفير الانترنت بتدفق عالي حتى يتمكن المستفيد والمكتبي من تحقيق أهدافه.
- ✓ نشر الوعي وثقافة التعاملات الإلكترونية لدى جميع فئات المجتمع وإزالة المخاوف تجاهها.
- ✓ تنمية وتحفيز الكفاءات الفنية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ✓ استقلالية المكتبة الجامعية عن امانة الجامعة في شؤون التسيير المالي.
- ✓ توفير ميزانية كافية للمكتبة لتلبية كل الاحتياجات والنقائص.

الفصل الرابع - الإطار الميداني: واقع الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - في ظل جائحة كورونا.

خلاصة الفصل:

تهتم المكتبة محل الدراسة بتوفير خدمات معلومات الكترونية عديدة لمستخدميها وهي شاملة لمجمل الخدمات وبالأخص الرئيسية منها وكل الخدمات المقدمة من طرف المكتبة متاحة في جميع الأوقات وخصوصا فترة الجائحة، التي اعتمد عليها اعتمادا كليا، ومثال ذلك خدمات الاستفسار، توفير موقع الكتروني على شبكة الانترنت خاص بالمكتبة المركزية يعمل على التعريف بالخدمات.

كان اقبال المستخدمين على الخدمات الالكترونية ضئيل لعدة أسباب أهمها، عدم امتلاك أغلب الطلبة لجهاز الحاسوب، وعدم معرفة كيفية التعامل مع تقنيات وتطبيقات التكنولوجيا الحديثة، إلا أن المستفيد راض عن هذه الخدمات، وهذا ناتج عن نسبة الزوار الكبيرة للوقع الالكتروني الخاص بالمكتبة.

لم تقم إدارة المكتبة المركزية بتخصيص جناح أو قسم خاص بتقديم هذه الخدمات في ظل الجائحة إلا أنه تم تكليف موظفين أكفاء للإشراف والسهر على تقديم خدمات للمستخدمين، مع احترام البروتوكول الصحي.

الغائمة

الخاتمة

تلعب المكتبات الجامعية دورا كبيرا في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية رغم التطورات الحاصلة فيها، من خلال ما توفره من مصادر معلومات و كذلك من خلال ما يقدمه المكتبي، و هذا ما توصلنا إليه في هذه الدراسة، و التي وجهت إلى المكتبيين لجامعة أم البواقي، حيث حاولنا من خلالها التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية في ظل الجائحة ،

إذ تعتبر المكتبات الجامعية الركيزة الأساسية لمختلف مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، ويعود سبب ذلك إلى أن هذه المكتبات، تقدم خدماتها لفئة الجامعيين وهم الباحثون والدارسون، وهاتان الفئتان تمثلان خلاصة المجتمع، كما تعد المكتبات الجامعية من المؤسسات العلمية التي تسعى إلى تقديم خدمات المعلومات ومصادرهما إلى المجتمع الذي تقوم على خدمته، وبظهور التقنيات الإلكترونية بما فيها أجهزة الحاسوب ومكوناتها وشبكات المعلومات والاتصالات أصبح لزاما على المكتبات الجامعية إعادة النظر في أساليبها وإجراءاتها وسياساتها وأنظمتها بالدرجة التي تجعلها تستجيب وتتفاعل إيجابيا مع التغيرات التكنولوجية التي لا يمكن بأي حال من الأحوال تجاهلها أو التغاضي عنها . فقد غزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مختلف جوانب العمل في المكتبات الجامعية، ونتيجة لهذا التغير فقد انتقل أسلوب العمل في هذه الأخيرة من الأسلوب التقليدي الذي يعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية إلى الأسلوب الإلكتروني الذي يعد من ضروريات المكتبات العصرية والذي بدونه لا تستطيع هذه الأخيرة ضمان الاستخدام الأفضل لمواردها والارتقاء بمستوى أدائها، من هذا المنطلق جاءت هذه الورقة البحثية بغرض الإلمام بجميع الجوانب المتعلقة بموضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية، وذلك نظرا للدور الذي تؤديه هذه الأخيرة في مجالات التعليم الجامعي والبحث العلمي.

وفي ظل جائحة كورونا التي اجتاحت سكان الكرة الأرضية، وبثت الرعب والخوف في النفس البشرية، وفي ظل الإجراءات التي اتخذتها حكومات دول العالم من الحظر التام أو الجزئي وسياسة التباعد الاجتماعي وإغلاق المؤسسات العامة والخاصة، التجأت بعض الدول إلى الإدارة الإلكترونية في تيسير الحياة اليومية لضمان استمرارية الخدمات العامة، إذ أصبح الاعتماد على الإدارة الإلكترونية أمر لا غنى عنها لضمان استمرارية الحياة العملية والعلمية وتقليص اللقاءات الشخصية، واستطاعت المكتبات الجامعية بتبنيها سياسة الإدارة الإلكترونية أن تخلق فضاء للتواصل مع مستفيديها عن بعد مراعية بذلك إجراء البروتوكول الصحي للجائحة وهكذا مكنت الطلاب ويسرت لهم سبل الولوج إلى فضاء المعلومات.

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب بالعربية:

1. أمان محمد خدمات المعلومات مع الإشارة خاصة الى الاحاطة الجارية (1985). الرياض. دار المريخ للنشر.
2. البنداوي ابراهيم وسوقي . البث الانتقائي للمعلومات المكونات و الخدمات . (2004). الاسكندرية. دار الثقافة العلمية .
3. جراد، حياة. (2008). واقع توظيف الادارة الالكترونية بالمكتبة الجامعية. دراسة: عينة من موظفي المكتبة المركزية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة. " مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر: في علوم الإعلام والاتصال. جامعة المسيلة
4. جمال يوسف ، طه . (2008). إدارة المكتبات و مصادرنا لمعلومات المتخصصة . عمان . دار حامد .
5. جمال يوسف بدير . (2012). اتجاهات حديثة في ادارة المعرفة و المعلومات . ط1 . دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع . عمان .
6. حامد الشامي دياب. (1994). إدارة المكتبات الجامعية أسسها النظرية وتطبيقاتها العلمية. القاهرة. دار غريب للطباعة والنشر.
7. حامد فداء محمود . (2011) . الإدارة الالكترونية . عمان . دار البداية .
8. حامد فداء. الإدارة الالكترونية . الأسس النظرية و التطبيقية . ط1. دار ومكتبة الكندي للنشر و التوزيع.
9. الحزيمي سعود بن عبد الله . (2002). خدمات الاعارة في المكتبة الحديثة ط2. الرياد. مكتبة الملك فهد الوطنية.
10. حسن الحداد. فيصل عبد الله. (2003) .خدمات لمكتبات الجامعية السعودية . دراسة تطبيقية للجودة الشاملة . الرياض. مكتبة الملك فهد الوطنية .
11. حسن سعيد أحمد . (1991). المكتبات و اثرها الثقافي . الاجتماعي . التعليمي . القاهرة . دار الفكر العربي .
12. دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية. طارق بن قسبي. جامعة بسكرة . الجزائر . Asjp.
13. ربحي مصطفى عليان . البيئة الالكترونية . E-ENVIRONEMENT. جامعة البلقاء التطبيقية . الاردن .

قائمة المصادر والمراجع

14. سحر سالم أبو شخيدم.. أستاذ مساعد. جامعة النجاح الوطنية. نابلس. فلسطين. خولة عواد. شهد خليلة. عبد الله العمدة. نور شديد.. طلاب تربية موهوبين. فاعلية التعليم الإلكتروني في ظل انتشار فيروس كورونا من وجهة نظر المدرسين. نابلس. فلسطين. جامعة فلسطين التقنية (خضوري)"
15. سعد غالب ياسين . (2017) الإدارة الالكترونية . عمان . دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع .
16. سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، ط3 ، دار الوراق، عمان، 2006 سليم الخشبة . نفس المرجع السابق . ص 119.
17. السيد حسب الله. (2001). الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات والحاسبات انجليزي-عربي. القاهرة. المكتبة الاكاديمية.
18. شايفلا كورول. حشمت قاسم. (1998). مترجم. التخطيط الاستراتيجي لخدمات المكتبات والمعلومات الاسكندرية. مركز الاسكندرية للوسائط الثقافية و المكتبات. مصر.
19. الشرجي. (2000). تكنولوجيا المعلومات و المكتبة. (محرر في). المكتبات ومراكز المعلومات في الأردن. الواقع والتحديات. مؤسسة عبد الحميد شومان. عمان.
20. صوفي عبد اللطيف. (2001). مدخل الى علوم المكتبات و المعلومات. قسنطينة. منشورات جامعة قسنطينة.
21. عامر طارق عبد الرؤوف . (2007) . الإدارة الالكترونية . نموذج معاصرة . القاهرة . دار السحاب للنشر و التوزيع .
22. عبد الحي فيصل . (2006) . واقع تطبيق الإدارة الالكترونية بالمكتبات الجامعية المركزية بجامعة تبسة نمونجا . مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر "ل م د".
23. عليان، ربحي مصطفى. غنيم، عثمان محمد. (2000). مناهج واساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
24. عمر، أحمد همشري. (2013) واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الرسمية في الأردن من وجهة نظر المديرين فيها واتجاهاتهم نحوها. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير: علم المكتبات. الجامعة الأردنية: كلية الدراسات العليا.
25. عميمور، سهام. (2012) المكتبات الجامعية و دورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل. رسالة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة.

قائمة المصادر والمراجع

26. عوض محمد الترتوري وآخرون. (2008). إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية . عمان . دار حامد للنشر والتوزيع.
27. غنيم محمد أحمد . (2004). الإدارة الالكترونية . آفاق الحاضر و تطلعات المستقبل . جامعة المنصورة . المكتبة العصرية .
28. محمد عوض والرقب. محمد والناصر. بشير (2009). إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان. دار الحامد للنشر والتوزيع.
29. النجار، فايز جمعة. (2008). أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي. عمان.
30. نجم عبود نجم . الادارة و المعرفة الالكترونية . الاستراتيجية . الوظائف و المجالات E-MANAGEMENT and know ledge strategy . ط1. دار البرويني للنشر و التوزيع . الأردن . 2009.
31. النواسية غالب عوض خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. (2000). عمان. دار الصفاء للنشر والتوزيع .
32. همشري عمر احمد. (2008). مدخل الى علم المكتبات والمعلومات . عمان. دار الصفاء.
33. ياسين سعد غالب. (2005) . الادارة الالكترونية و افاق تطبيقها . الرياض . معهد الادارة العامة . مركز البحوث.

ثانيا: الرسائل والمذكرات الجامعية

1. بوعافية. السعيد قياس . (2006). جودة خدمات مكتبة. الدكتور احمد عروة بجامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية. تطبيق مقياس الادراكات التوقعات. رسالة ماجستير: علم المكتبات . جامعة قسنطينة.
2. ساكت خلود . واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية "المكتبة المركزية بجامعة العربي بن مهدي -م البواقي- . مذكرة لنيل شهادة ماستر ل م د . 2020 .
3. فيصل عبد الله (2001). خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. رسالة دكتوراه غير منشورة. كلية الآداب. جامعة القاهرة.

قائمة المصادر والمراجع

4. ليليا زيان . تصميم و إنشاء نظم المعلوماتية التسويق خدمات مكتبة متخصصة . مكتبة مدرسة التكوين شبه طبي . نموذجا . مذكرة ماجستير تسويق نظم المعلومات . قسم علم المكتبات كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية . جامعة قسنطينة.
5. ناجي أميرة . متطلبات الإدارة الالكترونية للمؤسسات الوثائقية . دراسة ميدانية بمكتبة الدكتور احمد عروة . بجامعة الأمير عبد القادر . قسنطينة . مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات و المعلوماتية . 2013/2012 .

ثالثا: المجلات والدوريات:

1. بومعرافي بهجة مكي. المكتبة الرقمية . (يوليو 2003). ضرورة العصر الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات . مج 11. ع 20 .
2. سمير عماري . الادارة الالكترونية . (ديسمبر 2018)آلية التحول الالكتروني في مؤسسات التعليم العالي في ظل البيئة الرقمية . مج اقتصاديات الاعمال و التجارة . ع 06 .
3. عبد الرحيم محمد عبد الرحيم . (سبتمبر 2011). دراسة تطبيقية على مكتبات جامعة سوهاج . مجلة بحوثي في علم المكتبات و المعلومات. جامعة القاهرة . كلية الآداب . العدد 07 .
4. الغامدي. فالج. (1996).شبكة الخليج من منظور أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. عدد (1). مجلد (3). الرياض..
5. متولي محمود النقيب. (جانفي 2003)ادارة النظم الالكترونية المتكاملة للمكتبات في مصر . عالم المعلومات و المكتبات و النشر . مج4. ع 2 .
6. محمد شلبي. المنهجية في التحليل السياسي. (2002). الجزائر. كلية العلوم السياسية. ديوان المطبوعات الجامعية

قائمة المصادر والمراجع

رابعاً: المواقع الالكترونية

1. موقع جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني. (2020م). ما هو فيروس "الكورونا" المستجد؟
<https://www.palestinercs.org/index.php?page=post&pid=25732&parentid=23703&catid=10&langid=2>
2. موقع منظمة الصحة العالمية 2020.
<https://www.who.int/fr/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
3. موقع الكتروني [HTTPS://attaa.sa](https://attaa.sa) تاريخ الدخول 2022/04/03 على 14:22
4. عبد الحميد المغربي. الإدارة الالكترونية. المدخل المعاصر لفعالية العمل التنظيمي. تاريخ الاطلاع 2022/01/31.

خامساً: المراجع باللغة الاجنبية:

Collier, H. (1993). Strategies in Electronic Information Industry: A Guide for the 1990s, 2nd Ed., Calne: Infonortics, Oxford.

الملاحقة



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم المكتبات و المعلومات
تخصص: تسيير ومعالجة المعلومات



دليل المقابلة

حول موضوع

واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في المكتبات
الجامعية في ظل جائحة كورونا

- كوفيد-19 -

دراسة ميدانية : المكتبة المركزية جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي -

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تم تصميمها للحصول على بعض المعلومات اللازمة التي تخدم مباشرة أهداف البحث لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في تخصص : تسيير ومعالجة المعلومات.

تحت إشراف الأستاذة:

أ. عائشة شفرور

من إعداد الطالبين :

جابر بوضياف

يحي نجلوي

ملاحظة : يرجى التكرم بوضع علامة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيك أو صياغة الإجابة مع تحري الموضوعية.

أولاً: بيانات شخصية

1. المؤهل العلمي :

- ثانوي
 تقني سامي
 الدراسات الجامعية التطبيقية
 ليسانس
 ماستر
 ماجستير
 شهادة أخرى

2- التخصص :

- علم المكتبات
 إعلام آلي

تخصص آخر.....

3- الصفة الوظيفية:

- محافظ المكتبة
 رئيس مصلحة
 مساعد في المكتبات الجامعية
 عون تقني

أخرى.....

4- الخبرة المهنية :

- أقل من 5 سنوات
 من 5 الى 10 سنوات
 من 10 الى 20 سنة
 أكثر من 20 سنة

ثانياً: محاور الدليل

نرجو منكم أن تفضلوا بملء الإستمارة، علماً أن معلوماتكم لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي:

المحور الأول: مدلول الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بالمكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي -

أم البواقي-

1- في رأيك ماذا يعني لك مفهوم الإدارة الإلكترونية؟

- تحويل كافة الخدمات الإدارية التقليدية إلى خدمات إلكترونية
- النية التي تتحقق فيها خدمات المستفيدين بإستخدام المعلومات والاتصالات عن بعد
- وسيلة لرفع مستوى الأداء والكفاءة
- إدارة بلا ورق
- مفهوم آخر

.....
.....
.....

2- في رأيك فيما تتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية جامعة العربي بن

مهيدي - أم البواقي-؟

- 1- مواكبة التطور التكنولوجي.
- 2- الإستجابة الفورية لتحديات العصر الحديث.
- 3- توفير وقت العاملين وجهدهم.
- 4- الحجم المتزايد للأنشطة التي تتم في المكتبات.

• أخرى أذكرها

.....
.....
.....

3- في رأيك فيم يتضح الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية؟

1- الوسائل المستخدمة

2- علاقة المكتبي بالمستفيدين

3- طريقة الوصول إلى المعلومات

• أخرى أذكرها

.....
.....
.....

.....

4- في رأيك ماهي عوامل التحول إلى الإدارة الإلكترونية في المكتبات؟

1- الانفجار المعلوماتي.

2- الكم الهائل للمعلومات.

3- المنافسة بين المؤسسات في تقديم خدمات أفضل.

أخرى أذكرها

.....
.....
.....

.....

5- هل ترى أن تطبيق التكنولوجيا الحديثة أمر ضروري في المكتبة المركزية؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم فيم تتمثل:

1-تنوع الخدمات المعلوماتية

2-تحسين الأداء

أخرى أذكرها

.....
.....
.....
.....

6- كيف ترى مستقبل خدمات المكتبة المركزية التقليدية في ظل التطورات التكنولوجية؟

- زوال تدريجي التحدي والصمود

المحور الثاني: مدى توفر الإمكانيات المادية لتجسيد إدارة إلكترونية بالمكتبة المركزية جامعة

العربي بن مهدي- أم البواقي-.

7- هل تتوفر المكتبة على البنية التحتية اللازمة لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية؟

نعم لا

8- هل تتوفر لديكم العدد الكافي من أجهزة الكمبيوتر؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ: لا

- ماهي العراقيل الناجمة عن ذلك؟

1-نقص في تقديم الخدمات.

2-صعوبة في إدارة وتسيير المكتبة.

3-تعطيل خدمات المستفيدين.

أخرى أذكرها

.....
.....
.....

9-هل يتوفر مكتبكم على البرمجيات والتطبيقات الكافية؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بـ: لا

فماهي عواقب هاته النقائص؟

.....
.....
.....

10- هل تتوفر المكتبة على المداخل المالية الكافية لتطبيق إدارة إلكترونية؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بـ: لا

فما هي الطرق التي من خلالها يمكن توفير ذلك

.....
.....
.....

11- هل المكتبة تقوم بتوفير العناصر الإلكترونية المحينة والحديثة اللازمة لتفعيل الإدارة الإلكترونية؟

نعم لا

12- هل تلقيتم أي تدريب في مجال الإدارة الإلكترونية؟

نعم لا

المحور الثالث : إسهام الإدارة الإلكترونية في تطوير خدمات المكتبة المركزية لجامعة العربي بن

مهدي - أم البواقي - لتخطي جائحة كورونا - كوفيد -19-

13- ما هي الخدمات التي تتبناها المكتبة في ظل جائحة كورونا - كوفيد -19؟

.....
.....
.....
.....
.....

14- ما مدى إقبال المستخدمين على هذه الخدمات الإلكترونية المقدمة في إطار تخطي جائحة

كورونا - كوفيد -19؟

.....
.....
.....
.....
.....

15- ما مدى رضى مجتمع المستفيدين على الخدمات المقدمة في ظل جائحة كورونا - كوفيد -19؟

.....

.....

.....

.....

.....

16- هل تم تخصيص جناح أو قسم خاص بتقديم هذه الخدمات:

نعم لا

17- هل تم تكليف موظفين أكفاء للإشراف على هذه الخدمات:

نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ : لا فماهي الأسباب ؟

.....

.....

18- ما هي إقتراحاتك من أجل تحقيق إدارة إلكترونية فعالة وناجحة في المكتبة المركزية جامعة

العربي بن مهدي- أم البواقي-؟

.....

.....

.....

.....

مبنى المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي.-.



المدخل الرئيسي لجامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي.-.



المخلص:

تناولنا في هذه الدراسة موضوع "الإدارة الإلكترونية ودورها في فعالية أداء المكتبات الجامعية ، حيث تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على فعالية استخدام الإدارة في المكتبة الجامعية من وجهة نظر المكتبيين، وذلك من خلال إجراء دراسة استطلاعية للمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - بداية تم تناول الموضوع من الجانب النظري، وذلك من خلال التطرق إلى جميع العناصر التي تخدم موضوع الدراسة لمكتبة الجامعية. في حين تم إجراء الدراسة الميدانية على مستوى المكتبة الجامعية بولاية أم البواقي، وقد اعتمد في هذه الدراسة على المقابلة التي احتوت مجموعة من الأسئلة التي طرحت على عينة الدراسة المتمثلة في موظفي المكتبة كأداة من بين الأدوات لجمع البيانات وتحليلها والحصول على نتائج التي وضحت مدى تطبيق المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي للإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تطوير أداء العاملين وتحسينه، وخاصة خلال الظروف الاستثنائية التي وقعت فيها البلاد خلال جائحة كورونا . وقد خلصت دراستنا بمجموعة من الاستنتاجات والاقتراحات حول ضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات، من أجل ترسيخ نمط الإدارة الإلكترونية لمكتبات الجامعية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة، الإدارة الإلكترونية، المكتبات الجامعية، جائحة كورونا

Abstract :

In this study, we have dealt with the topic of "Electronic Administration and its Role in the Effective Performance of University Libraries". This research aims at identifying the effectiveness of the use of administration in university library from librarians' perspective .At the beginning, the topic was tackled theoretically by addressing all the elements that serve the subject. To attain the objective of this paper , a survey was conducted in the central library of Larbi Ben M'hidi University in Oum El Bouaghi . An interview ,a tool in gathering and analyzing data, was conducted with the library staff .The findings show to what extent the central library of Oum El Bouaghi University applies the electronic management and its contribution to developing and improving the performance of workers, especially during the exceptional circumstances of Corona pandemic . At the end , This

paper presents a set of conclusions and suggestions about the necessity of applying modern information and communication technology in order to consolidate the electronic management style in university libraries.

Key Terms : Administration , Electronic Administration , University Library ,Corona Pandemic .