

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة ماستر

العلوم الإنسانية والاجتماعية
علوم إنسانية: علم المكتبات
تكنولوجيا المعلومات والتوثيق

رقم:

إعداد الطالب:

خوناش وفاء

يوم: 24/06/2018

استخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء العاملين

لجنة المناقشة:

مقرر	جامعة محمد خيضر بسكرة □	أ. مح ب	الصيد كمال
رئيس	جامعة محمد خيضر بسكرة □	أ. مح أ	بوعافية السعيد
مناقش	جامعة محمد خيضر بسكرة □	أ. مس أ	ديخن نور الدين

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

اللهم لا اله إلا أنت نحمدك ونشكرك ونتوكل عليك ونثني عليك الخير كله.

أتقدم بالشكر الجزيل و الامتنان الكبير إلى أستاذي المشرف الصيد كمال لقبول الإشراف على هذا البحث و متابعته و على نصائحه القيمة و توجيهاته الرشيدة التي كانت أفضل سر، فجزاه الله عنا كل خير وأعانه على تبليغ رسالة العلم.

كما نشكر جميع أساتذة علم المكتبات جامعة محمد خيضر بسكرة على توجيهاتهم وإرشادهم لنا حتى وصلنا إلى ما نحن عليه اليوم.

وأشكر كل من ساعدني من قريب ومن بعيد ولو بكلمة طيبة أحيت بداخلنا الأمل للمواصلة و المثابرة في عملنا هذا

وفي الأخير اللهم لا تجعلنا نصاب بالغرور إذا نجحنا ولا باليأس إذ أخفقنا وذكرنا أن الإخفاق هو التجربة التي تسبق النجاح اللهم إذا أعطيتنا نجاحا فلا تأخذ تواضعنا وإذا أعطيتنا تواضعا فلا تأخذ اعتزازنا بكرامتنا اللهم اختم بالسعادة أحلامنا وحقق بالزيادة آمالنا.

الإهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم و زيينا و أكرمنا بالتقوى.

أهدي هذا الجهد المتواضع إلى:

إلى روح الغالية على قلبي أختي "سميرة" رحمه الله

إلى أمي الحبيبة حفظها الله

إلى روح والدي الطاهرة رحمه الله

إلى زوجي رفيق دربي وسندي في الحياة

إلى بناتي ملاك و إيمان

إلى أختي سليمة وابن عمي السعيد

إلى كل عائتي و عائلة زوجي.

وفاء

قائمة المحتويات

شكر و عرفان
إهداء
قائمة المحتويات
كشاف الجداول
كشاف الأشكال

الصفحة	العنوان
أ-ت	مقدمة.
4	1. أهمية الدراسة.
4	2. إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.
6	3. فرضيات الدراسة.
6	4. دوافع الدراسة.
6	5. أهداف الدراسة.
7	6. منهج الدراسة.
7	7. مصطلحات الدراسة.
8	8. الدراسات السابقة.
12	9. صعوبات الدراسة.

في المكتبات الجامعية

31	تمهيد
31	1. أداء العاملين في المكتبات الجامعية.
31	1.1 تعريف الأداء.
32	2.1 قياس الأداء.
33	3.1 مفهوم تقييم الأداء.
34	4.1 أهمية تقييم أداء العاملين في المكتبات الجامعية.
34	5.1 أهداف تقييم أداء العاملين في المكتبات الجامعية.
35	2. تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية.
35	1.2 العوامل المؤثرة على أداء العاملين في المكتبات الجامعية.
36	2.2 مفهوم تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية.
36	3.2 خطوات علمية وعملية لتحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية.
39	3. تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية.
39	1.3 دور تكنولوجيا المعلومات في تسيير الوظائف الإدارية.
40	2.3 دور تكنولوجيا المعلومات في إنتاج الخدمات.
43	3.3 دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين تقديم الخدمات.
45	خلاصة

الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية

47	تمهيد
48	1. التعريف بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة.
48	1.1 التعريف بموقع الدراسة.
49	2.1 الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة.
49	2. مجالات الدراسة الميدانية.
49	1.2 المجال الجغرافي.
50	2.2 المجال البشري.
50	3.2 المجال الزمني.
51	3. الطرق المعتمدة في جمع البيانات.
51	1.3 الملاحظة.
51	2.3 المقابلة.
52	3.3 الاستبيان.
53	4. مجتمع الدراسة.
53	5. تفرغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية.
79	6. نتائج الدراسة.
79	1.6 النتائج على ضوء الفرضيات.
81	2.6 النتائج العامة للدراسة.
82	3.6 المقترحات.
84	خلاصة.
86	خاتمة

88	قائمة المراجع
	الملاحق
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية
	ملخص الدراسة باللغة الفرنسية

كشاف الجداول

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول
53	يوضح توزيع العاملين حسب الجنس	01
54	يوضح توزيع العاملين حسب السن	02
55	يوضح المؤهل العلمي للعاملين.	03
56	يوضح الوظيفة الحالية للعاملين بالمكتبة.	04
58	يوضح توزيع العاملين حسب سنوات الخبرة الإجمالية.	05
59	يوضح وسائل تكنولوجيا المعلومات وملحقاتها المتوفرة في المكتبة.	06
59	يوضح مدى درجة اعتماد المكتبة على وسائل تكنولوجيا المعلومات في القيام بالوظائف الإدارية.	07
60	يوضح أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات.	08
61	يوضح التكنولوجيا المطبقة في المكتبة.	09
62	يوضح عوائق استخدام تكنولوجيا المعلومات.	10
63	يوضح أسباب عوائق استخدام تكنولوجيا المعلومات.	11
64	يوضح العوائق التي تواجه العاملين في المكتبة.	12
65	يوضح مدى قدرة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في توحيد نظم تسيير العاملين.	13
66	يوضح أسباب عدم توحيد نظم تسيير العاملين بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات.	14
66	يوضح مساهمة تكنولوجيا المعلومات في توحيد نظم تسيير	15

	العاملين.	
67	يوضح وسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة للاتصال بين إدارة المكتبة والعاملين.	16
68	يوضح تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لحفظ الملفات الإدارية للمكتبة(الأرشيف).	17
69	يوضح إذا ما كان العاملون بالمكتبة يستعينون بأدوات تكنولوجيا المعلومات في إنتاج الخدمات	18
70	يوضح أدوات تكنولوجيا المعلومات التي تستعين بها المكتبة في إنتاج الخدمات.	19
71	يوضح البرمجيات المستخدمة في إنتاج الخدمات.	20
72	يوضح ما إذا كانت المكتبة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في تيسير الخدمات الفنية الغير مباشرة.	21
73	يوضح ما إذا كانت المكتبة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في تيسير الخدمات الفنية مباشرة.	22
74	يوضح ما إذا كانت المكتبة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات.	23
74	يوضح تأثيرات تكنولوجيا المعلومات على تقديم الخدمات.	24
75	يوضح ما إذا كانت المكتبة تتوفر على شبكة انترنت.	25
75	يوضح ما إذا كانت المكتبة تتيح فهرس آلي.	26
76	يوضح ما إذا كانت المكتبة تعتمد على الانترنت كمصدر للفهرسة المنقولة.	27
76	يوضح مصادر النقل المعتمد عليها في الفهرسة المنقولة بالاعتماد على الانترنت.	28

78	يوضح كيفية التغلب على عوائق استخدام تكنولوجيا المعلومات.	29
----	--	----

كشاف الأشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
49	يوضح الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة	01
54	يوضح توزيع العاملين حسب الجنس.	02
55	يوضح توزيع العاملين حسب السن.	03
56	يوضح المؤهل العلمي للعاملين.	04
57	يوضح الوظيفة الحالية للعاملين بالمكتبة.	05
58	يوضح توزيع العاملين حسب سنوات الخبرة الإجمالية.	06
61	يوضح أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات.	07
62	يوضح التكنولوجيا المطبقة في المكتبة.	08
63	يوضح أسباب عوائق استخدام تكنولوجيا المعلومات.	09
65	يوضح العوائق التي تواجه العاملين في المكتبة.	10
68	يوضح وسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة للاتصال بين إدارة المكتبة والعاملين.	11
69	يوضح تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لحفظ الملفات الإدارية للمكتبة (الأرشيف).	12
70	يوضح أدوات تكنولوجيا المعلومات التي تستعين بها المكتبة في إنتاج الخدمات.	13

71	يوضح البرمجيات المستخدمة في إنتاج الخدمات.	14
72	يوضح ما إذا كانت المكتبة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في تيسير الخدمات الفنية الغير مباشرة.	15
73	يوضح ما إذا كانت المكتبة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في تيسير الخدمات الفنية مباشرة.	16
77	يوضح مصادر النقل المعتمد عليها في الفهرسة المنقولة بالاعتماد على الانترنت.	17

مقدمة

إن المكتبات الجامعية هي من بين المرافق الحضارية التي تلعب دورا أساسيا في رفع المستوى الجامعية وتطوير البحث العلمي، حيث عملت المكتبات الجامعية كغيرها من المؤسسات الأخرى بمختلف أنواعها وعلى اختلاف قطاعاتها بإدخال تكنولوجيا المعلومات لتفعيل طرق تسييرها وتحسين الخدمات التي تقدمها ورفع أداء العاملين.

فرضت تكنولوجيا المعلومات هيمنتها المطلقة على كافة المؤسسات خاصة مراكز المعلومات والمكتبات، وأسهمت بذلك في تبسيط لغة التناقل المعرفي بين الباحثين عن المعرفة والدارسين، ومكنت من إتاحة سيطرة معلوماتية لم تكن متوفرة من قبل بهذا الاتساع وأصبحت ضرورة لازمة لا غنى عنها في ظل عصر اتسم بتقدم غير مسبوق، حيث أصبح يعيش مجتمع المعلومات في ظل هذا التطور تسارعا في شتى المجالات وفي مختلف مؤسسات المعلومات خاصة المكتبات الجامعية واستلزم هذا إدارة متميزة بعاملين ذوي كفاءات عالية، حيث يمثل العاملون في المكتبة الجامعية متغيرا حاسما.

إن زيادة المعرفة وانفجار المعلومات ألزم التركيز على العاملين في المكتبات الجامعية لأهمية الأدوار التي يؤديونها في نجاح أو فشل هذه المكتبات، ولا تختلف المكتبات الجامعية عن أي مؤسسة فهي تسعى لإيجاد الطرق المثلى لاستغلال مواردها بالتركيز على الأداء من أجل بلوغ الأهداف المسطرة باعتبارها النتيجة المنتظرة من وراء كل نشاط ، لأن تحسين أداء العاملين هو الضامن الرئيسي لنجاحها، ومن هنا ركزت العديد من المكتبات بما فيها المكتبات الجامعية اهتمامها ووقتها على توعية العاملين بأهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين أدائهم .

ومن أجل الإحاطة بهذا الموضوع ومعرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية وعلاقتها بأداء العاملين فيها، جاءت هذه الدراسة.

لقد تم التعرض لأهمية الدراسة والإشكالية وتساؤلاتها، ثم الفرضيات ، ثم التطرق إلى دوافع اختيار الموضوع، والأهداف، بالإضافة إلى المنهج المستخدم، ومصطلحات الدراسة والدراسات السابقة حول الموضوع ، وأخيرا تعرضنا إلى صعوبات الدراسة ، وقد قمنا بتقسيم دراستنا إلى ثلاثة فصول، فصلان للجانب النظري وفصل تناول الجانب الميداني كما يلي :

الفصل الأول:

تناولنا في هذا الفصل المكتبات الجامعة في ظل تكنولوجيا المعلومات، حيث تم التطرق فيه إلى تعريف المكتبة الجامعة، وأهميتها ووظائفها، وكذا التعريف بتكنولوجيا المعلومات وأهميتها، خصائصها، ووظائفها، ثم التعرض إلى تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية من خلال أهداف وأسباب استخدامها، وتطور المكتبات الجامعية ومستقبلها في ظل تكنولوجيا المعلومات، وجوانب التغيير.

الفصل الثاني:

خصص هذا الفصل للأداء، حيث تم التعرض من خلاله إلى أهدافه والعوامل المؤثرة فيه، كما تم التطرق إلى خطوات علمية وعملية لتحسين الأداء، ودور تكنولوجيا المعلومات في تسيير الوظائف الإدارية، وإنتاج وتقديم الخدمات.

الفصل الثالث:

وهو الجانب الميداني الذي كان الفصل الختامي لهذه الدراسة ، وهدف إلى معرفة التكنولوجيا الموجودة بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة، بالإضافة إلى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين وتطبيقها بشكل فعال، وتطرقنا فيه إلى التعريف بموقع الدراسة والهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة، وعينة الدراسة بالإضافة إلى جدول

النتائج وتحليلها، ومن ثم وضع النتائج على ضوء فرضيات الدراسة والنتائج العامة للدراسة، بعد ذلك قمنا بتقديم الاقتراحات والتوصيات التي نأمل أن يأخذ بها القائمون على إدارة المكتبات الجامعية سواء الإدارة المباشرة أو الإدارة العليا.

1. أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من عدة منطلقات:

- أهمية موضوع تكنولوجيا المعلومات لدورها في توجيه سلوك العاملين في المكتبة الجامعية اتجاه استخدامه للوسائل الحديثة في المكتبات الجامعية.
- تكمن أهمية هذه الدراسة كذلك في كونها تعالج موضوع تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية، انطلاقاً من الكشف عن المشكلات التي يعانون منها وإيجاد الحلول المناسبة لها.
- كذلك الأهمية العملية والتي تكمن فيما سوف تتوصل إليه الدراسة، وإمكانية الاستفادة من ذلك في توظيف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية، بما ينعكس مباشرة على تحسين أداء العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة.
- تفيد الطلبة والباحثين في إنجاز بحوثهم والعاملين في تحسين أدائهم.

2. إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.

أدت التطورات التكنولوجية والتغيرات المتواصلة في المهنة المكتبية إلى تطور المكتبات وذلك بتوظيف تكنولوجيا المعلومات لتيسير الإجراءات وتلبية احتياجات الباحثين والدارسين في شتى الموضوعات، فالمكتبات الجامعية اليوم، وحفاظاً على مكانتها كفضاء معرفي ومحرك رئيسي للبحث العلمي، مطالبة بتطوير أساليب عملها وتحديث أجهزتها وسبل خدمتها لروادها بما يتماشى والتطورات المتلاحقة في مجال المكتبات والمعلومات. حيث أن المكتبات في الوقت الراهن لا تقاس بكميات الأوعية الموجودة داخلها ولكن بالخدمات التي تقدمها وكيفية تقديم هذه الخدمات لمستفيديها، فالمكتبة الجامعية معنية أكثر

من غيرها من المؤسسات الأخرى بضرورة اعتماد التكنولوجيات الحديثة نظرا لطبيعة مهامها والدور الذي تلعبه في تحقيق الأهداف البحثية والتعليمية للجامعة ومواكبة التطورات التي تحدث في كل الميادين العلمية التي تغطيها.

في ظل هذه المستجدات التي يطغى عليها الطابع التكنولوجي الذي فرض على المكتبات الجامعية تحديات جديدة شكلا ومحتوى، حيث أصبح لهذه التكنولوجيا أهمية في المكتبات الجامعية بشكل عام ودور في تحسين أداء العاملين بشكل خاص، وتبعا لهذه الأهمية المتزايدة أصبح لزاما رفع مستوى أداء العاملين الذي يقودنا إلى رفع الأداء المكتبي وصولا إلى تقديم الخدمة بجودة عالية وبما يتوافق وحاجات المستفيدين.

إن الأمر لا يتعلق باكتساب التكنولوجيات الحديثة وحسب وإنما بالآثار العميقة لها في تحسين أداء العاملين، ومنه فإن إشكالية هذه الدراسة تتمحور حول التساؤل الرئيسي:
ما دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين بالمكتبة الجامعية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة ؟

وللإحاطة أكثر بموضوع الدراسة، قمنا بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية نستعرضها فيما يلي:

ما هي التكنولوجيا المطبقة بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة ؟

- ما مدى اعتماد العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد

خيضر بسكرة على تكنولوجيا المعلومات في القيام بالوظائف الإدارية؟

- إلى أي مدى يعتمد العاملون بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد

خيضر بسكرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات في إنتاج الخدمات ؟

- كيف يمكن الاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى تقديم

الخدمات وتطويره؟

3. فرضيات الدراسة.

الفرضية العامة: استخدام تكنولوجيا المعلومات في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

بجامعة محمد خيضر بسكرة.

- يعتمد العاملون في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة

على تكنولوجيا المعلومات في القيام بالوظائف الإدارية.

- يعتمد العاملون في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر

بسكرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات في إنتاج الخدمات.

- يمكن الاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى تقديم الخدمات.

4. دوافع الدراسة.

اختيارنا لهذا الموضوع كان لعدة أسباب نوجزها في الآتي:

- تسعى المكتبات الجامعية إلى التنوع في أرصدها الحديثة من حيث الشكل أو النوع

بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات

- إقبال مجتمع المعلومات على هذا النوع الجديد من المصادر خاصة مع الانتشار الواسع

لتكنولوجيات المعلومات.

- أهمية العامل في المكتبة ودوره الجديد في ظل تطور المهنة المكتبية وتوجهها نحو

التكنولوجيات الحديثة.

5. أهداف الدراسة:

- الوقوف والتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية.

-معرفة فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية.

-معرفة مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تيسير القيام بالوظائف الإدارية.

-التعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إنتاج الخدمات.

-واقع العاملين في مكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة في استعمال تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين أداءهم.

6. منهج الدراسة:

هو الإطار الذي يوجه الباحث في دراسته للظاهرة، ويحدد طبيعة الموضوع المدروس والأهداف المحددة. وتماشياً مع طبيعة الموضوع فإننا اعتمدنا منهج دراسة الحالة، أي دراسة حالة مكتبة كلية من كليات جامعة محمد خيضر بسكرة، وهي مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

7. مصطلحات الدراسة.

المكتبات الجامعية:

المكتبة الجامعية هي مؤسسة ثقافية وتثقيفية وتربوية وعلمية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين المنتسبين إلى هذه الجامعة أو الكلية أو المعهد، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأبحاثهم، من خلال توفير أرصدة معرفية تلبي احتياجاتهم، وتنظيمها وتصنيفها وفهرستها وتكثيفها تسهيلاً لوصولها إلى المنتسبين إلى هذه الجامعة أو الكلية أو المعهد. (بدر ص.22)

مفهوم العامل:

العامل: هو الفرد الذي يقوم بعملية معينة مقابل مكافأة وتعويض في شكل أجر ويوجد

عمال مؤهلين وعمال مختصين. (Grawitz p.303)

العاملون في المكتبات :هم العناصر البشرية المنوطة بهم مهمة تقديم الخدمات المعلوماتية لجمهور المستفيدين، وحتى يكونوا قادرين على أداء، هذه المهمة، فلا بدّ لهم من مهارات فنية وإدارية ولغوية واتصالية.

-وبالتالي فالعاملون في المكتبات هم الأفراد الذين يقومون بتقديم الخدمات للمستفيدين. (توابنية ص.17)

الأداء:

يعني مصطلح الأداء تأدية أو القيام بالفعل، أو بذل جهد معين ويتم الحكم عليه بالجيد، غير الكفاء أو الأمثل. (منير ص.94)

تحسين الأداء:

يقصد بتحسين الأداء استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى ويتطلب تحسين الأداء توازن مجموعة من العناصر التي تتمثل في: الجودة، الإنتاجية، التكنولوجيا والتكلفة، ويؤكد توازن هذه العناصر أن توقعات واحتياجات أصحاب المصلحة في المؤسسة قد أخذت بعين الاعتبار، ويطلق على هذا المنهج المتكامل إدارة التحسين الشامل. (أحمد ص.31)

تكنولوجيا المعلومات:

مختلف أنواع الوسائل التي تستخدم لإنتاج المستلزمات الضرورية لراحة الإنسان، واستمرارية وجوده. كذلك هي الطرق الفنية المستحدثة لإنجاز أعمال وأغراض عملية.

(السامرائي ص.35)

8. الدراسات السابقة.

1.8. الدراسات العربية:

الدراسة الأولى:

تمحورت حول سلوك العاملين في المكتبات الجامعية اتجاه استخدام تكنولوجيا المعلومات :
دراسة ميدانية بمكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة عبد القادر للعلوم الإسلامية قسنطينة
"نموذجاً"/رزاق، محمد، بن دشو، حكيم. مذكرة ماستر في علم المكتبات تخصص تكنولوجيا
جديدة وأنظمة المعلومات. 2011.

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى تقبل العاملين في مكتبة د. أحمد عروة جام عـ الأمير
عبد القادر للعلوم الإسلامية قسنطينة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداءهم الوظيفي.
تمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: ما هو سلوك العاملين اتجاه
استخدام التكنولوجيا في مكتبة د. أحمد عروة جام عـ الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية
قسنطينة ؟

والذي تمت الإجابة عليه من خلال الفرضيات التالية:

يواجه العامل في مكتبة د. أحمد عروة جام عـ الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية قسنطينة
صعوبات ومشاكل في تقبل واستخدام تكنولوجيا المعلومات ومسايرة التطورات الحاصلة.
العامل في مكتبة د. أحمد عروة جام عـ الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية قسنطينة غير
متحكم في الوسائل التكنولوجية التي يستخدمها وغير متقبل لها.
واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي الملائم لوصف الدراسة، واستخدما الاستمارة كأداة
لجمع البيانات وتم توزيعها على كل المكتبيين وعددهم 38 عاملاً. 22 عاملاً يستخدمون
الحاسوب في أداء مهامهم، وتم إجراء المسح الشامل وذلك للفروق الموجودة بينهم في
المستوى واختلاف قدراتهم التكنولوجية، وتوصلاً إلى النتائج التالية:
العامل في مكتبة د. أحمد الجامعية غير متحكم في الوسائل التكنولوجية التي يستخدمها
وغير متقبل لها.

المكتبي غير واع بدوره كأخصائي معلومات.
تكوين العمال وتدريبهم يتم بطرق غير منتظمة ويعتبر غير كاف.
وتتشابه الدراسات في كونها تعالجان موضوع استخدام تكنولوجيا المعلومات، وقد استفدنا
من هذه الدراسة في الجانب النظري للدراسة.

الدراسة الثانية:

دراسة حول: استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية: المكتبة المركزية
لجامعة حسبية بن بو علي "نموذجاً" /حشود فاطمة، كبدي آمنة. مذكرة ماستر في علم
المكتبات والتوثيق. 2014.

تمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: ما اثر استخدام تكنولوجيا
المعلومات من طرف المكتبيين في تحسين وتطوير الخدمات المكتبية المقدمة ب المكتبة
المركزية لجامعة حسبية بن بو علي؟

وتهدف الدراسة إلى معرفة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية
والتحولات التي طرأت على المهنة المكتبية.

وتمت الإجابة علي من خلال الفرضيات التالية:

استخدام تكنولوجيا المعلومات من طرف المكتبيين أدى إلى تحسين وتطوير الخدمات
المكتبية المقدمة.

توفر تكنولوجيا المعلومات جملة من الخيارات التقنية تسمح بتعدد تطبيقاتها مما يساعد
على تحسين عمل المكتبي.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الملائم لطبيعة الموضوع، كما اعتمدت
الباحثين على الاستمارة كأداة لجمع البيانات وتم توزيعها على 18 عاملاً، و توصلنا إلى

النتائج التالية:

تتوفر المكتبة على مختلف الوسائل التكنولوجية ولكن لا تفي بالغرض.

عدم تمكن المكتبيين من استخدام تكنولوجيا المعلومات.

وتتشابه الدراستان في كونهما تعالجان موضوع تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية. واستفدنا من هذه الدراسة في صياغة بعض التساؤلات الفرعية.

الدراسة الثالثة:

مذكرة من إعداد الطالب: توايبة عبد الصمد، دراسة ميدانية بمكتبة احمد عروة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر سنة 2016، بعنوان: أثر التغيير التنظيمي على أداء العاملين في المكتبات الجامعية، وتهدف الدراسة إلى فهم وتفسير عملية التغيير التنظيمي وأسبابه وتأثيره على أداء العاملين في المكتبات الجامعية. وتمثلت عينة الدراسة في 32 عاملاً متخصصين في علم المكتبات والمعلومات وهم أكثر ثقافة في مجال التكنولوجيا الحديثة، واعتمد الباحث على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتحصل على النتائج التالية:

العاملون بمكتبة احمد عروة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية لهم دور فعال في عملية التغيير التنظيمي. واكتشاف نقاط الضعف يؤدي إلى الوصول إلى أعلى درجة من الأداء للعاملين في مكتبة احمد عروة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، تتمثل أوجه التشابه في دراستنا مع هذه الدراسة في معالجة التغيير التكنولوجي على المكتبة الجامعية والعاملين بها. وقد استفدنا من هذه الدراسة في معرفة أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية.

2.8. الدراسة الأجنبية:

تمحورت حول إدخال تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية وتكوين المستخدمين على استخدام تكنولوجيا المعلومات، دراسة ميدانية بمكتبات جامعة الجزائر العاصمة "نموذجاً"/من إعداد الطالبة: حرطاني وهيبة، سنة 2010.

- تهدف الدراسة إلى معرفة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية وتكوين المستخدمين على استخدام تكنولوجيا المعلومات، تمحورت إشكالية الدراسة حول: إدخال تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية، وأنواع التكوين للتحكم في تكنولوجيا المعلومات في مكتبات أكبر المعاهد في الجزائر العاصمة ، وتم وضع الفرضيات التالية:
- يوجد تكوين للمستخدمين على استخدام تكنولوجيا المعلومات.
 - يوجد تكوين للمستخدمين على استخدام OPAC
 - يوجد تكوين للمستخدمين على البحث في قاعدة المعلومات.
 - يوجد تكوين للمستخدمين على البحث في الانترنت، و توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:
 - أن مكتبات الجزائر العاصمة تطبق تكنولوجيا المعلومات.
 - ظهور خدمات جديدة مثل: البحث في قاعدة المعلومات.
 - عدم وجود خدمة استقبال و توجيه المستخدمين.

تتمثل أوجه التشابه في دراستنا مع هذه الدراسة في كونها تعالجان ضرورة إدخال تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية، ودورها في ظهور خدمات جديدة ، وقد استفدنا من هذه الدراسة في معرفة أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية

9. صعوبات الدراسة.

وتمثلت أهم الصعوبات في:

صعوبات من طرف المبحوثين من غير الاختصاص في عدم فهم الاستبيان مما جعلنا نشرح أسئلة الاستمارة أثناء إجابة المبحوثين، كالسؤال المتعلق باعتماد المكتبة على الانترنت كمصدر للفهرسة المنقولة، فهم يجهلون مصطلح الفهرسة المنقولة.

الفصل الأول:

المكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات

بعد الانتهاء من الجانب المنهجي للدراسة سنتطرق إلى الجانب النظري لدراستنا الذي يحتوي بدوره على فصلين هما: الفصل الأول: المكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات و الفصل الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في المكتبات الجامعية.

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات من الأدوات المهمة بالمكتبات لما تقدمه من خدمات وغدت من السمات الرئيسية لأي مكتبة، وهي تسعى لمواكبة التطور ويعتبر توفير المعلومات ركيزة البحث العلمي، ومهما سعت المكتبات للحصول على الإنتاج الفكري في زمن ثورة المعلومات الذي يتزايد بسرعة فائقة فإنها ستقف عاجزة إذا لم تعتمد التكنولوجيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصالات وعليه فإن أي مكتبة جامعية مطالبة باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

1. المكتبة الجامعية:

1.1 تعريف المكتبة الجامعية:

لقد أجمع الأكاديميون على أن المكتبة بمثابة الشريان الحيوي للجامعة والمؤسسات العلمية الأخرى، وهذا يؤكد دور المكتبة الحيوي وفاعليتها في عملية التحصيل الأكاديمي والبحث العلمي، ويرجع السبب في اهتمام الوسط الأكاديمي بالمكتبة الجامعية إلى ما توفره المكتبة من معلومات لأسرة الجامعة من أساتذة وطلاب وباحثين في شتى حقول العلم والمعرفة.

إن المكتبة الجامعية ليست مجرد قسم من أقسام الكلية أو الجامعة بل إنها جزء من كل قسم من حياة الباحث العلمية وتتأثر المكتبة بأهداف المؤسسة التي خدمها وبالمناخ العلمي والإداري للجامعة ويشمل ذلك تنظيم الكليات وطرق التدريس ومدى الاهتمام بالبحث العلمي والنشر والمخصصات المالية وعناصره من طلبة المرحلة الجامعية الأولى وطلبة

الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس فضلا عن امتداد خدماتها بحيث تشمل أيضا الباحثين من خارج الجامعة. (حسنا ص.261)

تعد المكتبة الجامعية من بين أهم المرافق في مجال المعلومات إذ أنها تلعب دورا بارزا في التعليم والبحث العلمي إلى جانب المساهمة في تطوير قطاع المعلومات داخل الجامعة. (كمال ص.39)

عرفها R.Daniel: بأنها مكتبات ليست ذات استقلال قانوني وهي من خدمات الجامعة مدمجة ضمن الخدمات العامة للتوثيق مهمتها الرئيسية تركيب وإعطاء قيمة للمعطيات والمعلومات ومن ثمة إتاحة الوثائق الضرورية للأساتذة والباحثين. (Renault p.52)

وتعرف المكتبة الجامعية على أنها "إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي. (السعيد مبروك ابراهيم ص.11).

1. 2 أهمية المكتبة الجامعية:

- 1 توفير مجموعة حديثة ومتوازنة من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالبحوث العلمية الجارية في الجامعة.
- 2 تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعمليات الفنية: الفهرسة والتصنيف، والتكشيف والاستخلاص.
- 3 تقديم الخدمة المكتبية والمعلوماتية لمستفيدين كخدمات الإعارة والدوريات والتصوير والإرشاد والتدريب وخدمات الإحاطة الجارية.
- 4 تدريب المستفيدين على استخدام مصادر المكتبة وخدماتها المختلفة من خلال إعداد البرامج الإرشادية والتدريبية المناسبة وتنفيذها.

5 توفير البحوث والدراسات العلمية التي يقوم بها المجتمع الجامعي وتوزيعها والإعلام عنها ويتم ذلك من خلال إعداد النشرات والقوائم الببليوغرافية وإقامة المعارض.

6 تدريب العاملين في حقل المكتبات والمعلومات على مستوى المجتمع المحلي من خلال عقد الدورات التدريبية والمحاضرات والندوات وورش العمل مما يؤكد دور مكتبة الجامعة في خدمة المستفيدين منها. (أ. مصطفى ص.36)

1.3 وظائف المكتبة الجامعية:

1- تنمية المجموعات المكتبية لتوفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام المكتبة بمهامها في التعليم والبحث، وتحقيق أهدافها.

2-تنظيم المجموعات المكتبية باستخدام التقنيات الحديثة المختلفة.

3-تقديم الخدمات المكتبية، سواء خدمات الإعارة أو الخدمات المرجعية أو الخدمات الإرشادية أو الخدمات الإعلامية أو الخدمات الببليوغرافية أو خدمات التصوير.

4-التعاون والتنسيق مع المكتبات عامة والمكتبات الجامعية خاصة داخل البلد وخارجه، والإسهام في إنجاح شبكة المعلومات الوطنية. (أ. الهادي ص.24)

5-البحث والتطوير من خلال نشر البحوث القيمة وطباعتها. (مطلق ص.41).

6-إصدار النشرات والدوريات والببليوغرافيات التي تسهم في تيسير البحث العلمي. (النجداوي ص.52)

7-تكوين المجتمع الجامعي والأكاديمي بقطاعاته كافة على حسن استخدام المكتبة ومصادرنا وخدماتها من خلال برامج تكوينية وإرشادية منظمة. (النجداوي ص.53)

وذلك من أجل تطوير العمل المكتبي ودفع الأداء الوظيفي والإعلامي والتوثيقي ودراسة احتياجات المستفيدين. (أ. الهادي ص.25)

8-خدمة المناهج التعليمية ودعم المقررات العلمية ومساعدة الأساتذة في إعداد محاضراتهم، ومساعدة الباحثين على القيام بالأبحاث المبتكرة. (أ. الهادي ص.77)

9-تهيئة أفضل الشروط والوسائل المساعدة على القراءة والدراسة والبحث العلمي، ومساعدة الطلاب على تحضير أبحاثهم التي يكفون بالقيام بها. (أ. الهادي ص.78)

10-تنظيم المعارض والندوات والحلقات الدراسية في مجال المكتبات. (النجداوي ص.52)

11-توظيف الوسائل التكنولوجية الحديثة للحصول على المعلومات، والعمل على تنمية خدمات المعلومات لتستجيب لاحتياجات الباحثين والطلبة. (السبتي ص.153-166)

2. تكنولوجيا المعلومات:

1.2 تعريف تكنولوجيا المعلومات:

يشير مصطلح تكنولوجيا إلى استعمال الكمبيوتر والأجهزة الحديثة، فالحاسوب من نتائج التكنولوجيا بينما التكنولوجيا التي نقصدها هي طريقة للتفكير وحل المشكلات وهي أسلوب التفكير الذي يرسل الفرد إلى النتائج المرجوة أي أنها وسيلة وليست نتيجة، وأنها طريقة التفكير في استخدام المعارف والمعلومات والمهارات بهدف الوصول إلى نتائج لإشباع حاجة الإنسان وزيادة قدراته، ل ذا يمكن اعتبار أن التكنولوجيا تعني الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها وتطويرها لخدمة الإنسان ورفاهيته. (حافظي ص.26)

لقد توسع تعريف تكنولوجيا المعلومات ليشمل ليس فقط الحاسوب والاتصالات، بل وأيضا مكون ثالث هو إلكترونيات المستهلك والتي تستخدم بشكل أساسي لتلبية رغبات الناس ومتطلباتهم.

وهنا نصل إلى أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة.

يشير مصطلح تكنولوجيا المعلومات إلى مدى واسع من التكنولوجيا المتضمنة في معالجة و تداول المعلومات مثل أجهزة الكمبيوتر و البرامج و طرق تطوير النظم الجديدة و الاتصالات عن بعد، و تقنيات المكتب الحديث المتضمن أيضا أجهزة الاستساخ أي أنها تمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات و التكتيك الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري. (محمود ص.97)

ومن خلال ما ذكرناه نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات ليست فقط المعدات أو علم وتطبيقه بل يدعى ليصل إلى أنه نشاط إنساني يشمل الجانب العلمي والجانب التطبيقي معا يسعى من وراءه تجميع المعلومات وتنظيمه لبيث إلى مجتمع المستفيدين. (السالمي ص.19)

2.2 أهمية تكنولوجيا المعلومات:

لا تستطيع المكتبات الجامعية اليوم الاستمرار في تقديم خدماتها بعيدا عن تقنيات المعلومات الحديثة، ومواكبة تطورها باستمرار، لأنها أصبحت في صميم أعمالها وحاجاتها اليومية، فهي لا تستفيد منها في برمجة أعمالها الإدارية، والحفظ، والإجراءات الفنية فحسب، بل اتسع ذلك ليشمل تحصيل المعلومات من مصادرها القريبة والبعيدة، ونقلها للباحثين أينما كانوا، وهذا يشمل بطبيعة الحال الاختيار، والطلب، التسجيل الفهرسة، التصنيف، الإعارة، الوصف، البيبليوغرافي، التحليل الموضوعي، ووضع المعلومات على الخط، واسترجاعها منه، إلى غير ذلك من المهام.

إن على المكتبات الجامعية اليوم توفير أوعية المعلومات بجميع أشكالها المقروءة، المرئية والسمعية البصرية والرقمية التي يجب اختيارها بعناية وفق أهداف المكتبة وحاجات المستفيدين منها، ومن ثم تنظيمها بإشراف متخصصين في المكتبات والمعلومات، باستخدام التقنيات الحديثة. (ع. صوفي ص.91)

أدت تكنولوجيا المعلومات إلى ارتفاع عدد الكتب الرقمية وتتنوع مصادر القراءة الرقمية وكذلك ظهور أدوات تكنولوجية جديدة تربط الأجهزة وشبكة الانترنت، وتدعو إلى اندماج المصادر الرقمية، والتي يكمن أن تهتم أيضاً في تيسر تامل املوارد الرقمية داخل المكتبة. (Souchn p.05)

إن تكنولوجيا المعلومات قد أصبحت المحفز الرئيسي لنشاطات الأعمال في عالم اليوم وذلك بسبب القدرات أو الإمكانيات لهذه التكنولوجيا والتمثلة في:

- 1 القيام بحسابات رقمية كبيرة الحجم و بالغة السرعة.
 - 2 التزويد باتصالات سريعة ودقيقة ضمن المنظمات وبينها.
 - 3 تخزين كميات كبيرة من المعلومات في مكان صغير و سهل الوصول إليه.
 - 4 التماسح بالحصول السريع والرخيص على كميات كبيرة من المعلومات وفي كل أرجاء العالم.
 - 5 زيادة فاعلية وكفاءة الأشخاص العاملين في مجاميع سواء في موقع واحد أو في عدة مواقع.
 - 6 تقدم و بوضوح معلومات تتحدى العقل البشري.
 - 7 تشغيل عمليات الأعمال شبه الآلية والمهام المنجزة يدويا بشكل آلي.
- كما أصبحت تكنولوجيا المعلومات وما يرافقها من تقدم علمي وتقني وتغير نوعي في حقول المعرفة فضاء رحبا من خلال انبثاق ثورة المعلومات وشبكة الانترنت الأمر

الذي جعل منها ومن أدواتها القاعدة التقنية للانطلاق في مجال الأعمال. فقد أصبح استخدام التكنولوجيا في الحصول على المعلومة ونقلها، من أهم الركائز التي تمكننا من مواكبة التطور والتقدم في المجالات كافة، إضافة إلى أثر ذلك في توفير الوقت والجهد والمال، سواء أكان ذلك في مجال الحصول على المعلومات أم نقلها أم حفظها. (5).
العارضي ص. 27-28)

3.2 خصائص تكنولوجيا المعلومات:

- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته.
- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة.
- التكنولوجيا عملية نفس حياة المجتمع.
- التكنولوجيا عملية تشتمل مدخلات وعمليات ومخرجات.
- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة.
- التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات.
- التكنولوجيا عملية نظامية تعني بالمنظومات ومخرجاتها نظم كاملة أي أنها نظام من نظام.
- التكنولوجيا هادفة تهدف للوصول إلى حل المشكلات.
- التكنولوجيا متطورة ذاتيا تستمر دائما في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين.

(حافظي ص. 28)

4.2 وظائف تكنولوجيا المعلومات:

إن الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات ومعرفة أساليب الاستفادة القصوى منها يجعلها تستطيع القيام بمجموعة من الوظائف والتي يمكن أن نجملها في أكثرها استخداما:

1.4.2 **تحصيل المعلومات:** ويكون عن طريق جمع البيانات والمعطيات التي تمكن المستفيد منها فيما بعد، وذلك في شكل ملفات مرتبة ومحفوظة إلى وقت الحاجة وهذه المعلومات يمكن أن تأخذ عدة أشكال نصية، أرقام، صور، رسومات، إحصائيات، بيانات وأصوات

2.4.2 **المعالجة:** هذه العملية تقتضي تحويل البيانات والرموز إلى معلومات قابلة للاستهلاك ومعالجة المعلومات مصطلح عام للتعبير عن فعالية الحاسوب التي تحول أي نوع من المعلومات إلى نوع آخر، ويمكن تمييز نوعين من المعالجة: معالجة النصوص: تسمح بإدخال بيانات ونصوص وأشكال وإخراجها بشكل جذاب بالنظر لما تقدمه الحواسيب من إمكانيات في هذا الشأن.

معالجة الأشكال: هي تحويل البيانات والمعلومات الموجودة إلى أشكال بيانات وصور ويمكن قراءتها لزيادة وعي وفهم المستخدمين منها. معالجة الأصوات: أتاحت تكنولوجيا المعلومات الحديثة إمكانية إدخال الأصوات إلى أجهزة الحاسوب عن طريق الهاتف أو عن طريق التحدث إلى الجهاز مباشرة كما توفره عدة برمجيات، ثم معالجة هذه الأصوات.

3.4.2 **التخليق:** المهم في تكنولوجيا المعلومات أنها تتيح إمكانية إنتاج معلومات جديدة عن طريق تنظيم وتحليل ومعالجة المعلومات والبيانات المتوفرة وعرضها في شكل جديد. (الوهاب ص.181)

3. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية

1.3 أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة الجامعية:

تكمن أهمية تطوير وتحسين العمليات التي تقوم بها المكتبة الجامعية في تقديم خدمات إضافية جديدة أي أن تكنولوجيا المعلومات تساعد على نمو خدماتها. (الكميشي ص.05)

تعتبر الحواسيب من أهم مستجدات التكنولوجيا الحديثة والتي أصبحت تأثيراتها تمتد إلى مختلف ميادين الحياة ومجالاتها، وتأتي أهميتها بالدرجة الأولى من قدرتها الكبيرة على تخزين المعلومات واسترجاعها وكذلك السرعة الهائلة في معالجة البيانات والدقة في تنفيذ الأوامر والعمليات. (عابده ص.18)

ويزداد دور الإعلام الآلي تأكدا بخطوات عملاقة حيث أن كل مصلحة معلومات مرهونة اليوم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بمدى استعمال الحاسوب وفي الوقت ذاته نرى نسيج الشبكات المتكاملة للمعلومات المحوسبة التي ما فتئت تنتشر في السنوات الأخيرة من القرن المنصرم، حيث تتطلب نظم المعلومات في أغلب الأحيان استعمال كميات هائلة من المعلومات للمعالجة البسيطة نسبيا والمتكررة، كما تستلزم القيام بمهام التسيير القريبية من تلك المتواجدة بمؤسسات أخرى، فالحاسوب هو أحسن وسيلة تتناسب مع هذا النوع من الأعمال حيث بدأ استخدام الأتمتة في مجال المعلومات بالتركيز على البحث الوثائقي وإنشاء الفهارس البليوغرافية والكشافات، ثم سرعان ما انتشر ليعم مجموع العمليات الفنية والتسيير وخدمة المستخدمين. كما يساهم استخدام الحاسوب في المكتبات في توفير النفقات مع المحافظة على مستوى جيد من الأداء والفاعلية ويؤدي إلى تحسين مستويات الإشراف والمسؤولية إضافة إلى إمكانية الاستفادة من خدمات التكشيف والاستخلاص خاصة المقالات والدوريات بصورة أشمل وأدق. (عابده ص.67)

2.3 أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية:

رغم الأعباء المادية الكبيرة التي يتطلبها تطوير وتجهيز المكتبات الإلكترونية الحديثة، وربطها بشبكات المعلومات مع بنية تحتية قوية في مجال الاتصالات وتجهيزات ومكونات حاسوبية وبرمجيات وأوعية معلومات إلكترونية، ورغم الجهود الكبيرة المطلوبة لتحويل المكتبة الجامعية من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، فإن هذه الأعباء والجهود تقدم

مردودا علميا وثقافيا وفائدة علمية وبحثية اكبر من هذه الأعباء والجهود والأموال المصروفة لهذه الغاية، وتوفر نفقات ومصروفات إدارية ومالية وجهودا بشرية ومساحات مكانية، وتختصر الوقت وتقدم الخدمات المكتبية والمعرفة الدقيقة في فترات زمنية قصيرة قياسية هي اقرب إلى الخيال منها إلى الواقع. (إبراهيم ص.02)

وتتجعب أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية إلى العوامل التالية:
- الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري، حيث أن هذا الإنتاج ينمو ويتضاعف سنويا.

- تغيير طبيعة الحاجة إلى المعلومات نتيجة التقدم العلمي والاجتماعي، ونتيجة تداخل الاختصاصات العلمية وتكاملها، الأمر الذي أدى إلى التركيز على المعلومة أكثر من التركيز على الكتاب.

- تعاظم أهمية مصادر المعلومات، الأمر الذي دفع بكل مؤسسة أو مركز علمي إلى إنشاء مكتبته الخاصة وتزويدها بالأبحاث والمعلومات التي تساهم في تطوير إنتاجها ومردودها.

- التخفيف من الأعباء اليدوية الروتينية وتطوير الإنتاجية بأقل عدد من العاملين .
- تطوير الخدمات المكتبية والمعلوماتية والاستفادة من خدمات الاستخلاص الآلي والتكشيف الآلي وخاصة في مجال الدوريات العلمية ومستخلصاتها والوصول الحر إلى المعلومات واسترجاعها وبنها ونسخها بسهولة وسرعة.

- المساهمة في إقامة شبكات ونظم آلية معلوماتية تعاونية بين المكتبات والجامعات ومراكز البحوث.

- توفير النفقات وتقديم خدمات أفضل بتكاليف أقل، وتعويض شراء أوعية المعلومات المرجعية التقليدية الغالية الثمن كالموسوعات والدوريات والكشافات والمستخلصات بالأقراص المضغوطة.
- إيجاد حل لمشكلة ضيق المكان وهي المشكلة التي تعاني منها جميع المكتبات الضخمة مهما كانت مساحتها كبيرة.
- مواكبة تطور مجتمع المعلومات والثورة المعلوماتية والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تطوير البحث العلمي. (إبراهيم ص.27)

3.3 تطور المكتبات الجامعية في ظل تكنولوجيا المعلومات:

كل النشاطات التي تقوم بها المكتبة الجامعية والخدمات التي تقدمها بحاجة إلى الإمكانيات البشرية والمادية التي يجب أن تتوفر فيها لكي تؤدي دورها بشكل كامل، ولكي تسهم في العملية التربوية والعلمية والثقافية والحضارية، ولتكون مركز استقطاب للطلبة والأساتذة للإفادة من خدماتها ونشاطاتها المختلفة، وقد أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى بزوغ المكتبات الرقمية أو الالكترونية أو الافتراضية أو مستودعات البيانات والتي تحتاج إلى ضرورة توفر محركات بحث قوية وأساليب للتنقيب عن البيانات وغيرها. كما ساعد هذا التوظيف المكتبات الجامعية في تحقيق التالي:

- وصول أحسن لمجموعات مصادر المعلومات المتاحة من خلال فهارس الوصول العام: **OPACs**.
- توافر أكبر للمعلومات عما كان متاحا من قبل للمشاركة في شبكات المعلومات.
- استخدام سعة نطاق أوسع لقنوات الاتصالات المتاحة.

- إدارة أحسن لموارد المعلومات المتوافرة التي ترتبط بتداول وثائق ونظم إمدادها وإتاحتها وبنها واستخدامها.
- توافر معلومات أحسن واستجابة فورية فى ما يتعلق بلحتميات ومتطلبات المسففىءن من خلال مراعاة كى فىة استخدام الموارد المتاحة على الخط أو بصفة تقلى ءىة.
- تعزىز قءرات ومهارات المسففىءن بامكانىة تعاملهم مع تكنولوجيا المعلومات المقدمة فى أى مكان ىتواجدون فىه وفى أى وقت ىتاح لهم.
- إمكانيه إءخال ءءمات ءءىة كالتوعية الجارىة للمعلومات، والبث الانتقائى للمعلومات وإنتاج تقارىر المعلومات المحتاج إليها مع الوصول المباشر إلى شبكات المعلومات المتاحة.
- إمكانيه إنشاء المكتبة أو مرافق المعلومات الجءىة .
- ظهور كءىر من ءءمات الجءىة الممتءة التى تجعل من المكتبة: مرفق المعلومات المسففىبى الذى ىمئل عمىلا ذكىا ىقدم نصائء وقرارات متسمة بالذكاء.
- الاعتماد المتتامى على ملكات الابتكار والإبءاع لءلق محتوى معلوماى ءءىء.
- ءلق بىئة ومءمع مبنى على المعلومات والمعرفة، والمساهمة فى تطورى البنىات الأساسىة التعلىمىة والثقافىة والعلمىة...الخ. (المءبل ص.03)

4.3 ءوانب التءىىر فى المكتبات فى ظل تكنولوجيا المعلومات:

1.4.3 التءول فى مفهوم المكتبة:

إن عالم المكتبات والمعلومات الءوم مءتلف وىتمىز بالتعقء والتءىر المتسارع فى الوظائف وءءمات والأءوار بسبب التقنىة الرقمىة، وبالتالى ىتطلب أنواعا من

المؤسسات المعلوماتية الجديدة أو المتجددة القادرة على التكيف معه ومسايرة متغيراته وظروفه. وبالتالي فإن مفهوم المكتبات الجامعية اليوم أيضا يختلف عن سابقتها من حيث الأهداف والمباني، ومصادر المعلومات والخدمات والموارد البشرية والإدارة وغيرها. وعلىه فقد تغيرت النظرة نحو المكتبة الجامعية التقليدية التي تركز على الكتاب ومصادر المعلومات المطبوعة دون غيرها من المصادر الالكترونية والرقمية.

وقد عرفت المكتبة الجامعية في المفهوم التقليدي على أنها بالإضافة إلى المكتبات الجامعية ومكتباتها النوعية، مكتبات المعاهد المتوسطة، مكتبات كليات المجتمع، ومكتبات الكليات الجامعية التطبيقية والمهنية، ومكتبات المراكز العلمية مكتبات الأقسام العلمية المتخصصة في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي. (عمر ص.65)

كما تعرف أيضا بأنها المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس ويدير ويمول من قبل الجامعة لتلبية الحاجات المعلوماتية للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والكليات والأقسام الأكاديمية، وأيضا حاجات المناهج الدراسية والبحث العلمي. (المجبل ص.31)

مما سبق يتضح أن المكتبات الجامعية في مفهومها العام عبارة عن: مؤسسات علمية وثقافية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين الذين ينتسبون إلى الجامعة أو الكلية أو المعهد وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها لأغراض الدراسة أو العمل مع الاستجابة إلى تطلعاتهم ورغباتهم وفق متغيرات العصر الذي يعيشونه.

وعليه تعد المكتبة الجامعية نوعا مهما من المكتبات الأكاديمية وتتمحور رسالتها حول تحقيق أهداف الجامعة التي تتمثل في: التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

ولكي تحقق المكتبات الجامعية الحديثة أهدافها ووظائفها على أفضل وجه، لابد من

توافر بعض المقومات الأساسية والتي من أهمها:

- عاملون مؤهلون علمياً وفنياً وتقنياً للعمل فيها.
 - مجموعة مناسبة كما ونوعاً من مصادر المعلومات المختلفة.
 - مجموعة كافية من الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات الأخرى.
 - فهرس إلكتروني وقاعدة بيانات ببليوغرافية محلية.
 - الربط مع عدد من قواعد البيانات وبنوك المعلومات العالمية من خلال شبكات المعلومات وخاصة شبكة الانترنت.
 - خدمات مكتبية ومعلوماتية حديثة مثل : استرجاع المعلومات، الإحاطة الجارية، البث الانتقائي للمعلومات... الخ.
 - ميزانية مناسبة للمكتبات تأخذ في الحسبان التطورات المتلاحقة في المجال.
 - إدارة فاعلة تعمل على التنسيق بين الموارد المالية والبشرية والتكنولوجية المتوافرة بغرض تحقيق الأهداف الموضوعية وفق تنظيم مناسب، يساعد على تنمية العلاقات الإنسانية بين العاملين على حد سواء. (عمر ص. 62)
- إضافة إلى ما تقدم لابد أن تحرص المكتبة الجامعية الحديثة على:
- مواكبة التطورات التي تطرأ على المناهج الدراسية في الجامعة بحيث يكون هناك تكامل بين ما يقدمه الأستاذ في الدرس وبين المعلومات التي تقدمها المكتبة، حتى لا تكون هناك فجوة بينهما تؤدي إلى الابتعاد عن المكتبة.
 - دعم غرض تكنولوجيا المعلومات والمتمثل في حل المشاكل، وفسح المجال أمام الإبداع وأن تجعل الناس مؤثرين أكثر مما لو لم يستخدموا تكنولوجيا المعلومات في أوجه نشاطاتهم. (اليساري ص. 34)

2.4.3 سلوك العاملين في المكتبات الجامعية في ظل التطورات التكنولوجية:

يجد العاملون في المكتبة الجامعية اليوم أنفسهم أمام تحديات كبيرة وهي قبول التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والتدريب على استخدامها حتى يظهر أمام المستفيد النهائي بمظهر العارف وانه قادر على خدمته بكل مهنية بعيدا عن الحرج وضيق النفس، فالمكتبي بدأ يبتعد عن المجموعات المادية والمكتبية مقابل تعامله مع مجموعات افتراضية، كما بدأ يتعامل مع المستفيد عن بعد، وهذا الأخير لم يعد يتردد على المكتبة، بل أصبح يتصل أكثر بموقعها على شبكة الانترنت، وبدأ المكتبي أيضا يفقد لهذه العلاقة الودية المباشرة مع المستفيد لتعوض بعلاقة غير مباشرة من خلال الواقع الافتراضي. (وحيد ص.70)

إن أخصائي المعلومات الذي يريد الإلمام فعلا بمهنته خدمة للمكتبة وتلبية لاحتياجات المستفيدين، لا بد أن يتحلى بمجموعة من المهارات المهنية منها:

الحرص على الصالح العام في المسائل المهنية واحترام الاختلاف والتنوع داخل المجتمع والدعوة لتكافؤ الفرص بين المستفيدين ومراعاة حقوق الإنسان.

الاهتمام بالسمعة الطيبة لمهنة المكتبات والمعلومات.

التعهد بالدفاع عن المهنة وتقديمها من خلال الوصول إلى المعلومات، وتقديم الأفكار والأعمال المبدعة.

تقديم أفضل خدمة ممكنة في ضوء الإمكانيات المتاحة.

الحرص على تحقيق التوازن بين احتياجات المستفيدين (الفعليين والمحتملين) ومجموعات المكتبة من مصادر المعلومات.

المعاملة العادلة لجميع المستفيدين من المعلومات .

النزاهة والابتعاد عن الانحياز عند الحصول على المعلومات وتقويمها وتقديمها للمستفيدين.

احترام السرية والخصوصية في التعامل مع المستفيدين من المعلومات. (إبراهيم ص.17)

الاهتمام بحماية الموروث الثقافي والمحافظة عليه بجميع أشكاله.
احترام وإدراك قيمة مصادر المعلومات والجهود الفكرية للمسؤولين عنها.
الحرص على تطوير المعرفة والمهارات والقدرات المهنية والمحافظة عليها.
احترام مهارات وقدرات الآخرين، سواء كانوا من المتخصصين في المكتبات والمعلومات أو المستفيدين أو أرباب العمل أو زملاء المهنة.
تغيير اختصاصي المعلومات لدوره تماشياً مع البيئة التكنولوجية الحديثة. (م. الهادي ص.81)

القدرة على التطوير والابتكار والتقييم والتفكير بطريقة نقدية.
تقدير المعايير الأخلاقية للمهنة في شكلها الجديدة. (لزهر ص.161)

خـلاصـة.

إن تكنولوجيا المعلومات أصبحت مطلباً أساسياً من متطلبات المكتبة الجامعية الحديثة، وأصبح لزاماً علىها أن تكيف نفسها مع التغيير، وأن تعمل على إدارته والتخطيط له كوسيلة منها للبقاء والاستمرارية والمنافسة، وقد أتاحت تكنولوجيا المعلومات للمكتبات فرصة التنوع في تقديم خدماتها من تقليدية وإلكترونية استجابة لمتطلبات العصر ورغبات رواده.

الفصل الثاني:

تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في المكتبات الجامعية

تمهيد

إن المكتبات الجامعية وفي ظل التغيرات الحديثة التي تجعلها دائما في حالة مراجعة لأهدافها وأساليبها لتحقيق التوافق مع الظروف الخارجية وضمان تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين، تسعى للوصول إلى النجاح من خلال الاهتمام بالعنصر البشري والسعي وراء تحسين أداءه وتفعيله ومدى استثمار الطاقات الذهنية لدى العاملين في عملية البحث والتطوير التكنولوجي، فنجاح أي مكتبة واستمرارها في تقديم خدمات مثلى مرهون بهذا العنصر، وذلك عن طريق تقييم أدائهم وتحسينه باستمرار.

1. أداء العاملين في المكتبات الجامعية

1.1 تعريف الأداء:

أ/ **المعنى اللغوي:** من معجم لسان العرب يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى، ويقال أدى الشيء أوصله واسم الأداء أدى الأمانة، وأدى الشيء قام به. (ا. الدين ص.26)

ب/ **المعنى الاصطلاحي:** يعبر عن درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلباته الوظيفية. (نوار ص.92)

إذاً فهو يرتبط بالمجهود والمستوى الذي يبذله كل فرد في المؤسسة سواء من ناحية كمية وجودة العمل المطلوب أو الوقت المحدد للقيام به.

ومنه سيكون تعريفنا الإجرائي للأداء كالتالي:

- الأداء هو قيام الفرد العامل بالنشاطات المختلفة التي يتطلبها عمله، وتتمثل في حضوره إلى مكان العمل، وانتظامه فيه، وبذل الجهد المطلوب منه بالكمية والنوعية والنمط

المحدد. والاتصال برئيسه، وتلقي إرشاداته والتفاعل مع زملائه واستخدام الأدوات والمعدات والمستلزمات المعاونة له للقيام بالنشاطات المطلوبة.

2.1 قياس الأداء:

إن للفرد في أية منظمة أداء ، يمكن قياسه بمجموعات متنوعة من المقاييس، ولقد تعددت اتجاهات قياس الأداء الفردي في الآونة الأخيرة، ولعل من أحدث هذه الاتجاهات مقارنة الأداء الفردي بالأهداف المتوقع تحقيقها من الفرد والمتفق عليها ومعرفة ما إذا كان سلوكه يتطابق مع هدفه أم لا وصولاً لتحديد ما أنجزه من هذه الأهداف.

ويمكن النظر لقياس الأداء الفردي باعتباره عملاً من أعمال الرقابة يمارسه المدير المباشر للوقوف على حسن سير عمل الفرد في إدارته للتأكد من أن جميع جهود مرؤوسيه تبذل من أجل تحقيق أهداف إدارته، مع اهتمامه المستمر بتوفير التناسق بين أعمال هؤلاء المرؤوسين واتفاقها مع الاتجاهات العامة للمنظمة وأهدافها الإستراتيجية .

وقد أصبح التركيز على قياس الأداء باعتباره عملاً من أعمال الرقابة غير كاف للحكم على الكفاءة الحقيقية للعديد من العمال، مما يضعف من عملية المساءلة اعتماداً على هذا النوع من القياس فقط، ففي التنفيذ في إدارة ما للتأكد من أنها تؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من الإنتاج بأقل قدر من النفقة، وفي أقل وقت مستطاع، وعلى مستوى مناسب من الجودة .

و يمكن تقسيم مؤشرات قياس الأداء إلى أربع مجموعات أساسية وهي:

أ-مؤشرات تتعلق بفاعلية تحقيق الأهداف التي يعمل الفرد على تطويرها وتتوقف تلك المؤشرات على طبيعة نشاط وأهداف كل وحدة.

ب-مؤشرات تتعلق بالكفاءة في استخدام الموارد للقيام بالعمل.

ج- مؤشرات تتعلق بإنتاجية الوحدات التنظيمية ويكون ذلك عن طريق العلاقة النسبية بين مدخلات ومخرجات تلك الوحدة .

د- مؤشرات تتعلق بمستوى جودة الخدمات المؤداة ويتضمن تحليلاً للأبعاد الأساسية التي تتكون منها جودة الخدمة بصفة عامة . (ف. محمد ص. 09-10)

3.1 مفهوم تقييم الأداء:

يعد تقييم الأداء أمراً مهماً في المكتبات الجامعية وتعددت المفاهيم والتعريفات التي حاولت أن تحدد ماهي ته. تعرف عملية تقييم الأداء بأنها منهج لقياس حجم الأهداف التي حققها الجهاز في فترة زمنية محددة. (إ. منال ص. 39)

إن الأداء البشري هو القدرة على تحقيق النتائج وليس النتائج في حد ذاتها وهو ناتج عن تفاعل ثلاثة أبعاد رئيسية:

أ -المهارات: التي تعد المصدر الأساسي للأداء البشري وأحد مكوناته الأساسية حيث يساهم اكتسابها وتطويرها وتسييرها في تحقيق أحسن المستويات .

ب -التحفيز: هو العملية التي تسمح بدفع الأفراد وتحركهم من خلال دوافع معينة، نحو سلوك معين.

ج- تنظيم العمل : الذي يعبر عنه الإطار الملائم لتجسيد المهام ومختلف علاقات

التعاون والقيم المشتركة بين الموارد البشرية. (ز. حسن ص. 188)

كما يعرف: على أنه نظام لمراجعة وتقييم أداء المهام للفرد، وهو مقارنة بين مستوى الأداء الحقيقي والأداء الأفضل، ويتم بموجبه تقييم الموقف بشكل دوري عن طريق الرئيس المباشر. (ل. منال ص. 28)

ويقصد بتقييم أداء الموارد البشرية : دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة

سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل ذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام

بأعمالهم الحالية وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله
لمسؤوليات أكبر أو ترقية لوظيفة أخرى. (م. الدين ص.241)

كما يشير تقييم الأداء إلى عملية قياس وتحديد مستوى أداء الأفراد العاملين في
المنظمة. (عباس ص.367)

ويعرف أيضا بأنه ذلك الإجراء الذي يهدف إلى تقييم منجزات الأفراد عن طريق
وسيلة موضوعية للحكم على مدى مساهمة كل فرد في انجاز الأعمال التي توكل إليه
وبطريقة موضوعية وكذلك الحكم على سلوكه أثناء العمل وعلى مقدار التحسن الذي طرأ
على أسلوبه في أداء العمل وأخيرا على معاملته لزملائه ومرؤوسيه. (ز. حسن ص.188)
ومن خلال هذه التعريفات يمكن استنتاج التعريف الإجرائي:

تقوىم الأداء هو تقوىم م منهج لكل موظف على حدا بقصد تقدير أدائه في الماضي
وإمكاناته في المستقبل، والهدف من التقوىم هو تحسین الأداء الحالي وتطویره.

4.1 أهمية تقوىم أداء العاملين في المكتبات الجامعية:

تتزايد أهمية تقييم الأداء بتزايد الوعي بما يمكن أن يقدمه لخدمة العمليات التخطيطية
والتنظيمية والتدريبية والوظيفية والمالية في الممارسات المختلفة. فالتقييم بما يقدمه من
تشخيص على الواقع وبيان لإيجابياته وسلبياته يمنح المخطط الرؤية الصحيحة لاتجاه
التغيير والتطوير وإعادة التنظيم. (حكيم ص.39)

إن لتقوىم الأداء أهمية بالغة تعود على العاملين والمكتبة وهي:

- استخدام مفاهيم ومعايير موضوعية موحدة لتقوىم أداء العاملين في المكتبات
الجامعية

- تأصيل مفهوم الأداء ليس تصيدا للأخطاء أو تجرّحا لشخص الفرد وإنما هو
تعرف على نمط الفرد ومستوى أدائه الفعلي.

- استقاء المعلومات عن أداء الأفراد من مصادرها الأصلية.
- وسيلة لضمان العدالة، واستمرار الرقابة والإشراف.
- تقوى سياسات الاختيار والتدريب، والمساعدة على اتخاذ القرارات.
- تسهل مهمة الرؤساء في رسم سياسات تنمية وتخطى القوى البشرية.

5.1 أهداف تقوى أداء العاملين في المكتبات الجامعية:

أ/ بالنسبة إلى إدارة المكتبة الجامعية:

- توفى ملاحظات عن أداء العاملين والتعرف على احتياجاتهم.
- توثق المعايير المستخدمة في تحديد الكفاءات التنظمية.
- تشكى أساسات للقرارات الشخصية: زيادة الرواتب، الترقىات والإجراءات التأديبية

-تسهل الاتصال بين الموظفين والإدارة

ب/ بالنسبة للعاملين في المكتبات الجامعية:

- تطوى قابلية ومهارات العاملين والاتفاق على خطة تتضمن تحسنى الأداء مستقبلا
- تحديد المعوقات التي يوجهها الأداء الفعلي للعاملين. (توابنية، أثر التغيير التنظيمي
- على أداء العاملين في المكتبات الجامعية مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة، 2016، صفحة ص.47)

2. تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية.

1.2 العوامل المؤثرة على أداء العاملين في المكتبات الجامعية:

- يتأثر الأفراد بالعديد من العوامل المختلفة والمتشابكة إذ يصعب تحديد كل هذه العوامل
- حيث يقول bajt: تكاد لا توجد ظاهرة في الحياة الاقتصادية أو الحياة الاجتماعية عموما لا تؤثر في الأداء، وإلى جانب تعدد واختلاف العوامل المؤثرة على الأداء يؤثر الزمان

والمكان والعوامل الفيزيائية على الفرد وأدائه في تقديم خدمة متميزة وهنا نميّز عوامل تؤدي إلى رفع الأداء وأخرى إلى خفضه ويمكن حصرها في نوعين :

أ/ العاملون: وهم أهم مورد في المكتبة فتنمو وتطور تميزها بتقديم خدمات ذات جودة عالية مرهون بمدى استقطابها لعاملين متميزين في مهاراتهم ومعارفهم وقدراتهم على دراسة توقعات المستفيدين وذلك لكسب رضاهم وولائهم ومنه. (كاظم ص.220)

ب/ الإدارة: إن للإدارة مسؤولية كبيرة في تخطيط وتنظيم وتنسيق وقيادة ورقابة جميع الموارد التي تقع ضمن نطاق مسؤولياتها وسيطرتها فهي بذلك تؤثر على جميع الأنشطة في المكتبات ومنه فهي مسؤولة بنسبة كبيرة عن زيادة معدلات الأداء داخلها لأنها من خلال زيادة هذه المعدلات فإنها تحقق جودة خدمة متميزة عن المكتبات الأخرى القائمة وبذلك تحقق رضا المستفيدين الذين يتعاملون معها من خلال الأداء المتميز للأفراد العاملين بها.

2.2 مفهوم تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية:

يقصد بتحسين الأداء، استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى ويتطلب تحسين الأداء توازن مجموعة من العناصر التي تتمثل في: الجودة، والإنتاجية، والتكنولوجيا، والتكلفة، ويؤكد توازن هذه العناصر أن توقعات واحتياجات أصحاب المصلحة في المؤسسة قد أخذت بعين الاعتبار، ويطلق على هذا المنهج المتكامل "إدارة التحسين الشامل. (أ. محمد ص.128)

3.2 خطوات علمية وعملية لتحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية:

الخطوة الأولى : تحليل الأداء

يرتبط بعملية تحليل الأداء مفهومين وهما:

-الوضع المرغوب : ويصف الإمكانيات والقدرات المتاحة في بيئة العمل واللازمة لتحقيق إستراتيجية وأهداف المكتبات.

-الوضع الحالي/الفعلي : يصف مستوى أداء العمل والإمكانيات والقدرات المتاحة كما هي موجودة فعليا وينتج عن هذين المفهومين إدراك الفجوة في الأداء، ومن خلالها يمكن إدراك المشاكل المتعلقة بالأداء والعمل على إيجاد الحلول لها ومحاولة توقع المشاكل التي قد تحدث مستقبلا.

لذا فإن الهدف من تحليل الأداء هو محاولة إغلاق هذه الفجوة أو على الأقل تقليصها إلى أدنى مستوى باستخدام أقل التكاليف. (كاظم ص.128)

الخطوة الثانية : البحث عن جذور المسببات

يجب عند تحليل أي مشكلة البدء من جذورها. وهنا نبدأ بالسؤال لماذا توجد هذه الفجوة في الأداء؟ ونبدأ بجمع المعلومات الممكنة لتحديد وتعريف سبب ضعف الأداء قبل اختيار وسيلة المعالجة، يجب أن لا نخجل من مواجهة ومصارحة أنفسنا أو المتسببين بضعف الأداء. ويمكن اعتبار أحد العناصر التالية من أسباب ضعف الأداء:

-قلة التغذية الراجعة عن الأداء .

-ضعف في التحفيز.

-ضعف في المعرفة والمهارات.

-معدات واحتياجات غير كافية أو غير ملائمة للعمل.

-ضعف في التركيز على المجتمع المحيط.

هناك بعض الخطوات المستحدثة التي تساعد على التفاعل مع العمال نحو أداء أفضل،

كما تحفزهم للعمل بشكل يربطون معه مصالحهم الشخصية مع مصالح العمل وهي:

أولا: ابتداء محيط من الأداء العالي:

وذلك من خلال خلق محيط تعيش فيه الثقة وتتوفر فيه العوامل التي تحفز العاملين، مثل وضوح الأهداف وإشعار العاملين بالاحترام، ووجود الأدوات والموارد. هكذا يجب على المسير أن يقيم محيط العمل ومن ثم تقدير العمل الذي سيقوم به، بالإضافة إلى إشراك العاملين في عملية التقييم، حتى تكتسب ثقتهم منذ البداية، وأن يحصل كذلك على مجموعة من المعلومات. (ا. حسن ص.79)

والتي ستكون في شكل أسئلة يقدمها للعامل، وبعد جمع المعلومات المطلوبة يجب اختيار الطريقة الأفضل للاستفادة منها وإشعار العاملين بها ليقدموا خدمات متميزة للمستفيدين ولهذا يجب إتباع الإستراتيجيات الآتية:

• إشراك العاملين في مناقشة المعلومات المحصل عليها من المحيط وتقديم اقتراحاتهم وأفكارهم ونشر ذلك على شكل خطة لتمييز الأداء ومن ثم تمييز الخدمة المقدمة للمستفيدين.

• ربط ولاء ورضا المستفيدين بنجاح العاملين والمؤسسة وجعل هذا الرضا يحقق ميزة تنافسية لها .

• تكثيف جهود العاملين وتوجيهها لإنتاج خدمات متميزة يتحقق من خلالها رضا المستفيدين منها.

ثانيا: إشراك العاملين بمكافأة الأداء الناجح:

إذ يجب أن يشعر العمال أن العمل في حد ذاته يعتبر مكافأة وبالتالي على المدير أن يعزز المكافآت والحوافز الأخرى نتيجة أدائهم المتميز وتقديم الخدمات وذلك من خلال: مكافآت خاصة، عندما يطور العمال طريقة أو أفكارا جديدة في تقديم الخدمات، تؤدي إلى الاقتصاد في النفقات وتنتج عنها فوائد مالية ورضا المستفيدين ، وبالتالي تقديمها لهم في شكل علاوات ومكافآت، وتسهيلات معينة في العمل. (ا. حسن ص.82)

ثالثاً: إلهام الآخرين لأداء مستوى عـال:

وذلك بتشجيع العاملين على حب أعمالهم التي يقومون بها ومنها ما يلي:

- الاهتمام بالواجبات الايجابية للأفكار التي تطرح على المسؤول.

- تشجيع العمال على التحدث إلى المسؤول .

- الاحتفال كلما وجدت مناسبة لذلك .

- التحلي بالحماس أثناء العمل. (ا. حسن ص.83)

3. تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها في تحسين أداء العاملين في المكتبات الجامعية.

1.3 دور تكنولوجيا المعلومات في تسيير الوظائف الإدارية:

يمكن اعتبار تكنولوجيا المعلومات بمثابة الأنظمة العلمية والتكنولوجية والهندسية

والإدارية المستخدمة في تناول معالجة المعلومات وتطبيقاتها، والحسابات الآلية وتفاعلها

مع الإنسان والأجهزة، وكذلك الاقتصادية والثقافية التي تتعلق بذلك. (دباس ص.29)

إن الغاية الأساسية من تكنولوجيا المعلومات هي تقديم الخدمة للمستفيد النهائي، وهي

تهدف لمساعدة المديرين في ما يلي:

- مساعدتهم على القيام بأعمالهم ومهامهم المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتوجيه

والرقابة والتي يركز نجاحها وإتمامها على تكنولوجيا المعلومات.

- تقديم العديد من التقارير المختلفة عن وضع المكتبة بكافة نشاطاتها ومستوياتها الإدارية

وذلك بتكلفة وبجهد اقل مع الحفاظ على الدرجة المناسبة من الدقة.

- العمل على غرلة واستخلاص المفيد من المعلومات المقدمة للمدير بحيث تمكنه من

الاعتماد عليها لاتخاذ القرارات الرشيدة.

- تساعد على إنجاز العمليات الرياضية والإحصائية بسرعة كبيرة وبدقة عالية.

- تقدم للمديرين تمثيلاً لسلسلة من البدائل لإنجاز العمل بحيث تظهر النتائج والإثارة المترتبة على اتخاذ كل بديل من بدائل القرارات المتاحة كما لو أنها اتخذت فعلاً.
- تعمل على استبعاد جزء كبير من الشك واليقين بالظروف المحيطة باتخاذ القرار الرشيد بكفاية عالية ويسر. (هـ. العارضي ص.65-66)

- ينتسب في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المديرين، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما يسهل في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا. (عطية ص.325)

وقد زادت تكنولوجيا المعلومات من كفاءة وفعالية وسرعة أداء جميع عمليات الاختيار والتزويد والتنظيم والتحليل وبت المعلومات للإدارة من مصادرها ولكن بدرجات مختلفة أي أنها بالغة القوة والوضوح والتأثير بالنسبة للجوانب الآلية الروتينية. (مطلق ص.102)

2.3 دور تكنولوجيا المعلومات في إنتاج الخدمات:

خدمات المعلومات الالكترونية هي الخدمات التي تميز عصرنا الحالي وترتكز أساساً على سحب الأرصدة إلى المستفيد وتوجيهه إلكترونياً إلى المكاتب ومراكز المعلومات المحلية والإقليمية والعالمية في ظل التطورات الحديثة. (خطاب ص.85)

الخدمات الفنية: يطلق على الخدمات الفنية مصطلح الخدمات الغير مباشرة لأنها لا تتعامل مع المستفيد مباشرة أو وجهاً لوجه ولكنهم يستفيدون من نتائجها، وتشمل هذه الخدمات: التزويد وصيانة مصادر المعلومات وتقويتها وتقويتها والفهرسة والتصنيف والتكشيف وإعداد البibliوغرافيات. (همشري ص.81)

1.2.3 خدمة توفير المصادر (التزويد): تتضمن هذه الخدمة سلسلة واسعة من العمليات

والإجراءات الفنية ولهذا تعتبر هذه الخدمة من أهم الخدمات الفنية للمكاتب، ونجاحها

بتقديم خدماتها المختلفة (الفنية والعامة) سوف يعتمد بشكل أساسي على مدى نجاحها في تقديم خدمات التزويد. (ربحي ص.223)

التزويد الآلي : يعرف التزويد على أنه مجموعة من الإجراءات الفنية والإدارية للحصول على الموارد المكتبية عن طريق شراء، إهداء، تبادل، إيداع، اشتراك ويتضمن اختيار الموارد، التجليد، وعند إدخال عمليات التزويد عن طريق الحاسوب إلى إجراءات آلية فهذا يتطلب إنشاء عدد من الملفات الفرعية التي تشكل نظام التزويد الإلكتروني. (حسان ص.47)

2.2.3 **خدمة الفهرسة:** هي عملية الإعداد الفني لأوعية ومصادر المعلومات من كتب ودوريات ومواد أخرى بهدف أن تكون هذه الأوعية أو المصادر في متناول المستفيدين من المكتبة بأسرع الطرق وبأقل وقت وجهد. (فتحي ص.117)

الفهرسة المقروءة آليا : هو نظام قامت به مكتبة الكونغرس الأمريكية عام 1969م، والغاية منه تنظيم وبث التسجيلات الببليوغرافية في شكل مقروء آليا، وينبغي في ذلك تطبيق القواعد الدولية للفهرسة.

ويمثل المارك أحد أعرق التركيبات الموجهة لأغراض المكتبات والمعلومات التي فرضت نفسها بقوة في مختلف التطبيقات التوثيقية. ومارك (marc هو اختصار machine readable cataloging) وتعني الفهرسة المقروءة آليا، وهو نظام ناقل للمعلومات الببليوغرافية في تسجيل الحاسوب والتي يمكن استخدامها من قبل نظام مكتبة محوسبة لتوفير فهرس للمكتبة

وتكمن أهميتها في المكتبة فيها يلي:

1 - إمكانية استخدام البيانات ذاتها في أكثر من نظام مكتبة محوسب في الوقت الحالي

وفي المستقبل

2- يفتح التعاون بين المكتبات .

3- إمكانية المشاركة في الفهارس الموحدة وقواعد البيانات على مختلف المستويات سواء المحلية والوطنية والإقليمية.

4 -دقة اكبر في إمكانية البحث. (وصفي ص.75-76)

3.2.3 خدمة التكتشف الآلي والاستخلاص الآلي:

هي من الخدمات الرئيسية التي توفرها المكتبات للمستفيدين من أجل تحقيق أقصى سرعة وسهولة للوصول إلى المعلومات.

التكتشف الآلي: هو شكل من أشكال وصف المحتوى والتي يتم بمقتضاها اختيار أنسب المفردات لتقديم محتوى الوثيقة حيث تأخذ هذه المفردات من الألفاظ التي تتضمنها لغة الوثيقة وتنظيمها بشكل يسمح بالولوج بين الملفات التي تستخدم للبحث وهذا ما يجعل من التكتشف نظاما لخرن المعلومات واسترجاعها و تتم هنا طريقة الاسترجاع عن طريق الكشافات ولم تتح الآن الكشافات المحوسبة آليا بشكل واسع بل ما زالت تعتمد على الخبرة البشرية في سبيل إصدارها. (خ. يحيى ص.55)

الاستخلاص الآلي: هو عرض موجز ودقيق لمحتوى الوثيقة مصحوبة بوصف بيبليوغرافي يضمن سهولة الوصول للوثيقة. والمستخلص الآلي أصبح متوافر بكثرة بشكل قابل للقراءة بواسطة الحاسوب ويتم إتاحة قواعد البيانات في هذه الخدمة من خلال الاسترجاع الآلي المباشر. (حسان ص.55-56)

4.2.3 خدمات الاستنساخ الآلي:

هي من أهم الخدمات الضرورية في المكتبات لأنها تكون باتجاه خدمة المستفيد ويكون الاستنساخ أو التصوير إما على شكل ورقي أو على شكل تصوير مصغر على م ميكروفيلم أو ميكروفيش وبعد تطور المكتبات واستخدام الحواسيب فإن الحصول على المعلومات إما

على شكل أقراص مكتنزة أو قرص مرن والفائدة من هذه الخدمة هو توفير الوقت والسرعة في الحصول على المعلومات التي يطلبها المستفيد والمحافظة على وقته واختيار ما يناسبه من معلومات بعد تحميلها على الأقراص وخاصة إذا كانت المخرجات من مصادر مثل الكشافات أو المستخلصات . هذه الخدمة لها أهمية لحل الكثير من المشكلات المتعلقة بالمحافظة على المجموعات والحفاظ على الأصل خاصة إذا توفرت نسخة واحدة، للحفاظ على النسخ الأصلية من الضياع والتلف ويمثل الاستنساخ وسيلة من وسائل المحافظة على أوعية المعلومات من التلف. (خ. يحيى ص.63)

5.2.3 البحث بالاتصال المباشر : يستخدم تعبير البحث بالاتصال المباشر لوصف عملية البحث في نظم الحاسوب للاستجابة لطلبات محددة من المعلومات ويتم البحث عادة باستخدام لوحة المفاتيح وشاشة متصلة مع نظام حاسوب عن بعد ، ويحتوي على ملفات بيانات. إن عملية البحث عملية ديناميكية ، تسترجع المعلومات للباحث على الفور، والذي بإمكانه بعد ذلك وحسب درجة فائدة المعلومات، أن ينقح الاستفسار الأصلي ويواصل التخاطب حتى يحصل على أفضل النتائج. (ر. مصطفى ص.23)

3.3 دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين تقديم الخدمات:

لقد تحولت معظم مكاتب الدول المتقدمة من النظم التقليدية إلى النظم الآلية الإلكترونية، بغية الارتقاء بخدماتها وزيادة فاعليتها وتطوير أدائها أو مردودها وهي تجتهد اليوم لتدعيم المكتبات الرقمية وتحسينها وربطها بشبكات المعلومات المحلية والوطنية والإقليمية والدولية، ومن بين أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية في الدول المتقدمة على سبيل المثال نذكر:

فهرس الاتصال المباشر بالكليات، والفهرس الآلي الموحد على جميع المستويات مع مشغلات الأقراص المدمجة المتصلة بالشبكة، وخدمات النصوص الكاملة إلكترونياً،

واستخدام النظم الإلكترونية في الحفظ والخرن والاسترجاع والاتصال بقواعد المعلومات وإقامة قواعد معلومات محلية، بالإضافة إلى الببليوغرافيات والبحث في محتويات الكتب والدوريات الإلكترونية وتبادل المعلومات عبر الشبكات الدولية، فضلا عن استمرارها في تقديم الخدمات التقليدية.

وترتبط التقنيات الحديثة ارتباطا وثيقا بمصادر المعلومات وتتأثر بقوة بتطوراتها، بحيث أخذت أجهزة الكمبيوتر وتكنولوجيا الاتصال قوة أكبر في المعالجة وتوصيل المعلومات مع تخفيض التكاليف. لقد دخلنا عالما، حيث التكنولوجيات تستطيع تدعيم اتصالننا بالآخرين بصورة أكثر قوة، وسرعة وفاعلية. (ع. صوفي ص. 91-92)

لتكنولوجيا المعلومات آثار في كثير من العمليات في مجال المكتبات ومراكز المعلومات والتوثيق، ومنها:

إنتاج المعلومات، تخزينها، وإتاحتها، وبثها، وتبادلها، وظهور النشر الإلكتروني، والبحث الببليوغرافي على الخط المباشر، وبنوك المعلومات، وقواعد البيانات، والتخزين الإلكتروني للمعلومات، والفيديو ديسك DVD، والأقمار الصناعية.

تعد أدوات الضبط الببليوغرافي من أهم المصادر بالنسبة للمستفيد، للتعرف على مكان وجود المعلومة، وتحديد المعلومة التي يحتاج إليه بدقة. وتمثل تكنولوجيا المعلومات المطبقة في المكتبات وسيلة من وسائل إتاحة الأدوات بالشكل الإلكتروني، الذي يوفر على الباحثين كثيرا من الوقت والجهد، ومنها:

- الخدمة المرجعية الرقمية: خدمات المراجع التي يمكن تتميتها بواسطة الأدوات التكنولوجية، بواسطة توجيهه القراء إلى ما يتوافق مع احتياجاتهم من المراجع المطبوعة، أو وضع في متناولهم مجموعة من الأقراص الضوئية التي تشمل أهم

المراجع التي تستجيب لاحتياجات الرواد، مع تعريفهم بطرق البحث فيها والوصول إلى المعلومات التي يريدونها (السبتي ص.11).

- الخدمة المرجعية الرقمية: هي الرد على الاستفسارات بالبريد الإلكتروني e-mail، أو عن طريق مجموعة من الأسئلة والأجوبة المحددة مسبقا FAQ، أو عن طريق الروابط للمجموعات المرجعية RSS، أو الاتصال التفاعلي بالصورة والصوت في ساعات محددة CHAT. (غرارمي ص.186)

- قواعد البيانات الجغرافية: وهي مجموعة ضخمة من شبكات الاتصالات المرتبطة بعضها ببعض، وترى بعض الجهات الأكاديمية أن الانترنت هو الطريق السريع للمعلومات (Information Super Highay).

- محركات البحث: وهي كشافات شاملة للانترنت، تهدف إلى تكثيف كل كلمة واردة في كل صفحة من صفحات الويب، من أمثلتها:

جوجل: Google، والتايفستا AltaVista، وهوت بوت Hot Bot، وأنفوسيك Info seek.

إضافة إلى ذلك فإن تكنولوجيا المعلومات أثرت في عدد من الوظائف الإدارية والفنية في المكتبات، ومن تطبيقات التكنولوجيا في أقسام المكتبة المختلفة، ما يأتي:

• تحويل إجراءات المحاسبة وملفاتها إلى الشكل الإلكتروني، ويضم أيضا سجلات الموظفين والباحثين.

• معالجة البيانات في إجراءات الفهرسة والتزويد على الخط المباشر.

• تحسين وتطوير خدمات المعلومات، والإفادة من مجموعات المكتبات المشاركة في نظام شبكة المعلومات.

• إصدار الدوريات الجغرافية، مثل: الكشافات، المستخلصات، قوائم موحدة للدوريات والصحف اليومية.

- تحديث القوائم البيولوجرافية دون استهلاك للموارد المالية، أو إهدار الوقت بسبب الأعمال اليدوية الروتينية. (إبراهيم ص.157-158)

خـلاصـة.

حاولنا من خلال هذا الفصل، أن نشير إلى مكانة الأداء، وأهميته الكبيرة في مجالات العمل في المكتبات لأن نتائجه تعكس مستويات أداء الأفراد وكفاءة كل من يعمل في المكتبة فتساعد على معرفة حقيقة الأداء بإيجابياته وسلبياته، وهذه المعرفة تمثل الأساس الذي يقوم عليه تطوير وتحسين الأداء الوظيفي، وعلى أساس ذلك، يجب أن ينال تقييم الأداء الاهتمام الأكبر والعناية التامة، بالإضافة إلى ذلك فإن المكتبات الجامعية مطالبة بتأهيل العاملين بها ليصبحوا كوادراً فنية متخصصة في مجال المكتبات وعلم المعلومات والتوثيق، وقادرة على تطبيق القواعد والأنظمة المتبعة المعمول بها عالمياً، وقادرة على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في هذا المجال والتي تلعب دوراً في كفاءة وفعالية وسرعة الأداء، وإيجاد آليات من شأنها أن تمكن العامل في المكتبات الجامعية من مواكبة التطورات العلمية والتقنية، وذلك ليصبح قادراً على تقديم خدمة راقية للمستفيدين .

الفصل الثالث:

إجراءات الدراسة الميدانية
بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
بجامعة محمد خيضر بسكرة

إن الدراسة المتكاملة مبنية على ضرورة تحقيق الربط والترابط بين المعالجة النظرية والميدانية لموضوع الدراسة، وذلك باعتماد إجراءات منهجية معينة تتماشى وطبيعة موضوع الدراسة وأهدافه، وكذا الواقع الذي توجد فيه الظاهرة المدروسة، وسيتم في هذا الفصل تناول مختلف الإجراءات المنهجية التي من خلالها يمكن أن نتعامل مع الجانب الميداني لهذه الدراسة، وذلك بتحديد مجالات الدراسة والمنهج الملائم لها، بالإضافة إلى تحديد حجم مجتمع الدراسة وخصائصه، وسيتم الكشف عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة وأهم المشاكل والحلول والاقتراحات حول تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بالمكتبة، والأدوات المنهجية والوسائل المساعدة في جمع المعلومات قصد تحضيرها للدراسة والتحليل والتفسير.

1. التعريف بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة:

1.1 التعريف بموقع الدراسة:

كانت مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جزءاً لا يتجزأ من كلية الآداب والعلوم الإنسانية بالجامعة المركزية وفي سنة 2008م، وموازنة مع التخطيط للتخصصات التالية: علم المكتبات والمعلومات، تاريخ، إعلام واتصال حيث أن هذه التخصصات حديثة في إطار تطبيق نظام LMD، تم تحويل مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية إلى كلية الزراعة من نفس الجامعة وتم فصل كلية الآداب واللغات عن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وبحلول 2010م تم نقل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية مع مكتبة الكلية إلى القطب الجامعي شتمة الذي يبعد حوالي 2 كلم عن الجامعة المركزية.

تقع المكتبة داخل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالقرب الجامعي شتمة جامعة

محمد خيضر بسكرة، وتنقسم مساحتها ما بين :

أ/ مساحة مبنية وتشمل المحلات التالية: قاعة مطالعة ، قاعة مطالعة داخلية للرسائل الجامعية، قاعة الإعارة الخارجية، قاعة الإعارة الداخلية، مكاتب الإدارة، والمخزن.
ب/مساحة حرة وتشمل: الأروقة

ويمكن أن نقدم جملة المعطيات حول تقسيم المساحات بين المكتبة

• مكتبة الجناح البيداغوجي "أ": تحوي قاعة مطالعة من ثلاث طوابق بطاقة

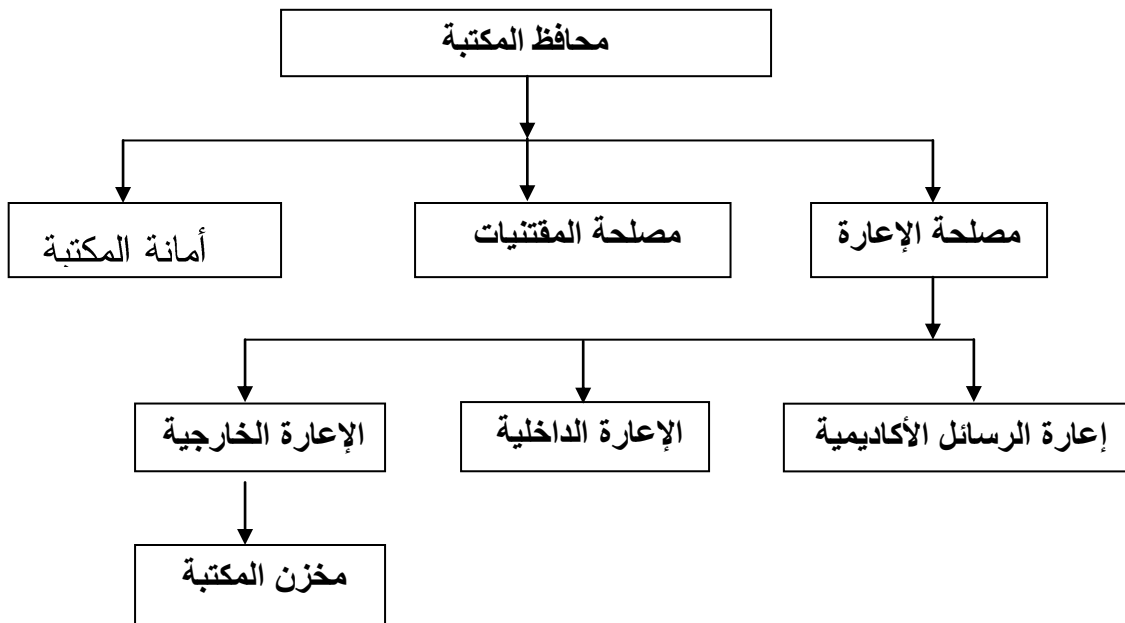
استيعاب 600 طالب، قاعة خاصة بالإعارة الداخلية، ومساحة فارغة في الطابق الأرضي.

• مكتبة الجناح البيداغوجي "ب": تحوي قاعة مطالعة بطاقة استيعاب 600 طالب،

قاعة خاصة بالإعارة الخارجية، قاعة خاصة بالمطالعة الداخلية للرسائل الجامعية، مكتب المحافظ، مكتب الأمانة، المخزن ورواقان.

2.1 الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر

بسكرة



شكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

2. مجالات الدراسة الميدانية.

يُعتبر تحديد مجالات الدراسة الميدانية من الخطوات والأساليب العلمية الضرورية لإعطاء البحث صبغة علمية جيدة، لذلك اتفق الكثير من الباحثين المهتمين بعلم المناهج والبحوث العلمية على أن لكل دراسة مجالات مختلفة تتعلق بالدراسة منها ما يتعلق بالجانب المكاني ومنها ما يتعلق بالجانب الزمني والجانب البشري لذلك قمنا بتقسيم مجالات دراستنا على النحو التالي:

1.2 **المجال الجغرافي:** ويقتصر المجال الجغرافي على الحيز المكاني الذي خصص لإجراء دراستنا الميدانية حيث قمنا بهذه الدراسة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

2.2 **المجال البشري:** يُمثل المجال البشري في الفئة التي تم اختيارها للقيام بالدراسة الميدانية وهي فئة العاملين بالمكتبة دون تحديد خصائص محددة أي كل العاملين بمختلف تخصصاتهم ومستوياتهم.

3.2 **المجال الزمني:** هو مدة إتمام الدراسة من الجانبين النظري والميداني على حد سواء، وقد دامت مرحلة البحث 05 أشهر (الجانب النظري والميداني) من 23 جانفي 2018 إلى 23 ماي 2018، حيث شرع في الاستعداد للعمل الميداني، والذي كان عبر ثلاث مراحل، واستغرقت الدراسة الميدانية شهرا وتوزعت كما يلي :

المرحلة الأولى: المرحلة الاستطلاعية واستغرقت مدة أسبوعين، من خلالها تم التعرف عن قرب على مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة،

وسير العمل بها، كما تم التعرف على الهيكل التنظيمي بالإضافة إلى سير العمل داخل هذه المكتبة، لكن في هذه الفترة من البحث تم التركيز على كل ما يخص موضوع البحث أي واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة.

المرحلة الثانية: استغرقت مدة أسبوع قمنا خلاله بإعداد أسئلة استمارة الاستبيان وتقسيمها إلى محاور، ومررت هذه العملية بعدة مراحل، يمكن حصر أهمها في:

- قدمت أسئلة الاستمارة إلى الأستاذ المشرف الذي أبدى ملاحظات حولها وبناء على توجيهاته وما أثير حولها من نقاشات شملت الشكل والمضمون ، تم اعتماد الاستمارة في شكلها النهائي، وبعدها قمنا بتوزيع الاستمارة التجريبية على 13 عاملا بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة ، ومن خلال المعلومات والبيانات الهامة المستقاة من الميدان، قمنا بتعديل الاستمارة لتصبح في شكلها النهائي.

المرحلة الثالثة : تم توزيع الاستمارة في صيغتها النهائية على العاملين بالمكتبة و تم استرجاعها من 02 ماي إلى 10 ماي 2018 للحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة وتحليل البيانات واستخلاص النتائج العامة.

3.الطرق المعتمدة في جمع البيانات:

1.3 الملاحظة:

تم اعتماد الملاحظة في البداية، إذ تعاملنا مع العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة بمختلف تخصصاتهم، ورتبهم المهنية، مستفسرين عن الظروف التي تحيط بمجال عملهم ، تتعلق مباشرة بالعمل وطرق تأدية أعمالهم كل وفق تخصصه، لكن في هذه الفترة من البحث تم التركيز على ملاحظة المجالات التي

تحيط بالعاملين والتي تدخل مباشرة في موضوع البحث، مما مكننا من استنتاجات عن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة بصورة عامة .

2.3 المقابلة:

هي عبارة عن حوار لفظي بين الباحث والمبحوث في موقف مواجهة من أجل تحقيق هدف محدد، ومن حيث الفرق فهي إما مقابلة لجمع بيانات، أو مقابلة علاجية أو تشخيصية وهناك المقابلة الفردية والجماعية، وكذلك المقابلة المقننة والغير مقننة، ويتم استعمالها بصورة جلية كأداة لجمع البيانات وقد تكون مساعدة لاستمارة البحث للحصول على بيانات من الجمهور في مواقف المقابلة. (علي ص.350)

وقد تم إجراء مقابلة موجهة مع محافظ مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة، إذ طرحت عليه سبعة (07) أسئلة تخص استخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء العاملين بالمكتبة، وما يقدمه المحافظ من اقتراحات تخص استخدام تكنولوجيا المعلومات، من أجل تحسين فعالية المكتبة والرفع من كفاءتها وتحسين نوعية الخدمات الموجهة للمستفيدين . وتم إجراء هذه المقابلة في: 07 ماي 2018، والهدف منها هو التعريف بالمكتبة واستخلاص معلومات حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والتعرف على الإمكانيات المخصصة لها.

3.3 الاستبيــــــــــــــــان:

لقد اعتمدنا في هذه الدراسة على توزيع الاستبيان بطريقة مباشرة مع المبحوثين وقت الإجابة عليها بهدف الحصول على معلومات دقيقة وصريحة، خاصة وأن أفراد العينة يختلفون من حيث المستوى التعليمي، ولغة تكوينهم وكذا تخصصهم، كذلك وتقاديا لعدم فهم

أسئلة الاستمارة من طرف المبحوثين ، ارتأينا أن نكون على اتصال مباشرة بهم، حتى نضمن الإجابة الدقيقة على أسئلتنا، ولمزيد من التحليل والشرح.

قمنا بتوزيع 13 استبياناً على كل أفراد عينة الدراسة وعموماً فإن الاستبيان جاء في ثلاثين (30) سؤالاً موزعة على الشكل التالي:

- **البيانات الشخصية:** هي أسئلة خاصة بالبيانات الشخصية، وكذلك لوصف العينة ومعرفة سماتها وخصائصها، حيث شملت الجنس والسن، المستوى التعليمي، والوظيفة، الخبرة، وتضمنت أسئلة من 01 إلى 05.

- **المحور الأول:** بيانات خاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية، تضمنت أسئلة فرعية من 07 إلى 12 .

- **المحور الثاني:** بيانات خاصة بمساهمة تكنولوجيا المعلومات في دعم تسيير الوظائف الإدارية في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة، تضمنت أسئلة فرعية من 13 إلى 17 .

- **المحور الثالث :** بيانات خاصة بمساهمة تكنولوجيا المعلومات في إنتاج الخدمات في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة، واحتوت على أسئلة فرعية من 18 إلى 22.

- **المحور الرابع:** بيانات خاصة بتكنولوجيا المعلومات واستخدامها في تقديم الخدمات في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة، واحتوت على أسئلة فرعية من 23 إلى 30.

4. مجتمع الدراسة:

تمتلك مجتمع الدراسة في كل العمال وهم موزعين كم ا يلي: مساعد بالمكتبات الجامعية(01عامل)، ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول (03عمال)، ملحق بالمكتبات

الجامعية مستوى ثاني (01عامل)، وملحق رئيسي للإدارة (01عامل)، و(07عاملين) إدماج، وتم استثناء عمال الأمن والنظافة لأنهم ليس لهم علاقة بموضوع دراستنا، ولأنهم تابعين إلى شركات خاصة تتعاقد مع الجامعة للقيام بأعمال الحراسة والنظافة وهي التي تقوم بتسديد أجورهم ولا دخل للجامعة في ذلك لذا قمنا باستبعاد هذه الفئة، وكان عدد إجمالي العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة 13عاملا، وتم اختيار كل أفراد العينة حتى تكون نتائج الدراسة دقيقة وصحيحة وكذا بسبب قلة عدد إجمالي مجتمع الدراسة.

5. تفريغ وتحليل بيانات الدراسات الميدانية:

1.5 عرض وتحليل بيانات الاستبيان

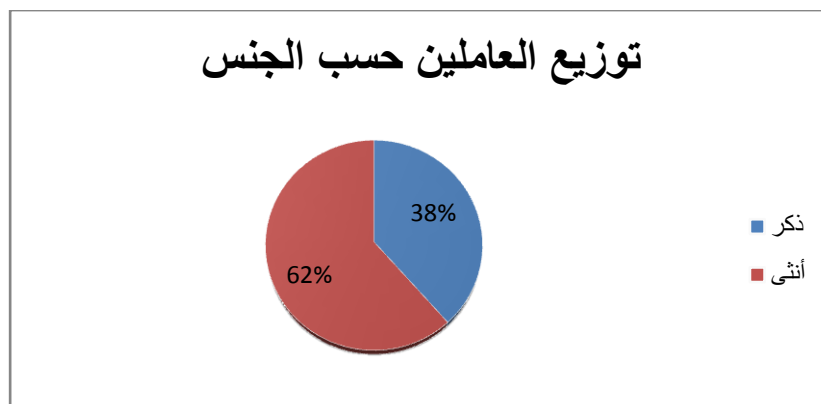
المحور الأول: البيانات الشخصية

1 الجنس:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	05	38.46 %
أنثى	08	61.54 %
المجموع	13	100 %

جدول رقم (01) يوضح توزيع العاملين حسب الجنس.

تضم مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة عمالا من الجنسين، وكما هو مبين في الجدول رقم (01) فلين نسبة 61.54 % من مجتمع الدراسة هم من الإناث، و38.46 % من مجتمع الدراسة هم من الذكور، ويعود سبب التفاوت الواضح إلى التوجه الأنثوي لشعبة المكتبات.



الشكل البياني رقم (02): يوضح توزيع العاملين حسب الجنس

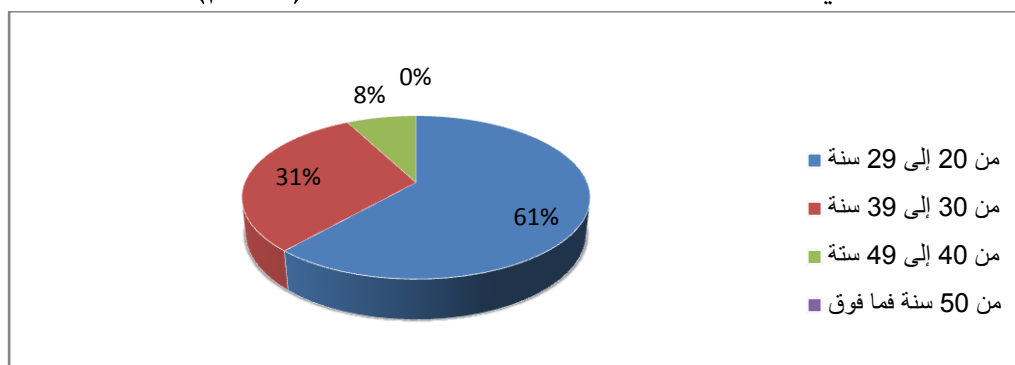
2 السن:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
61.54 %	08	من 20 إلى 29 سنة
30.76 %	04	من 30 إلى 39 سنة
07.70 %	01	من 40 إلى 49 سنة
00.00 %	00	من 50 سنة فما فوق
100 %	13	المجموع

جدول رقم (02) يوضح توزيع العاملين حسب السن.

يتوزع العاملون بالمكتبة على فئات عمرية والفئة الأكبر تتراوح أعمارهم بين 20 و29 سنة بنسبة 61.54% وهي نسبة مرتفعة مقارنة مع باقي الفئات وهذا يدل على استقطاب فئة المتخرجين الجدد، وهم يتقنون استخدام تكنولوجيا المعلومات، وهذا ما يحسّن أداء العاملين مقارنة بالفئات التي مسّها روتين العمل ودخلت عليها تكنولوجيا جديدة تستوجب تكوينهم، والفئة الثانية الذين أعمارهم من 30 سنة إلى 39 سنة بنسبة 30.76 %، وهم عاملون في مرحلة الإحساس بالمسؤولية، لذا فإن تكوينهم سيحسن من أدائهم، بالإضافة إلى دورهم في التأثير وتدريب الفئة الأولى. أما الفئة الثالثة من 40 سنة إلى 49 سنة بنسبة 07.70 %، وهذا لأن الجامعة في بداياتها لم تركز على توظيف المكتبيين كما

أن هذا التخصص كان في جامعات بعيدة عن أبناء المنطقة. أما فئة الذين تفوق أعمارهم 50 سنة فهي منعدمة بنسبة 00%. إن النتائج السابقة تعني وجود تنوع في أعمار العاملين، وهذا ما يخدم الدراسة لأنه يضمن التعرف على اتجاهات كل الفئات العمرية، ألا أن هناك نقص كبير في عدد العاملين المتخصصين بالمكتبة. (بلقاسم)



الشكل البياني رقم(03): يوضح توزيع العاملين حسب السن

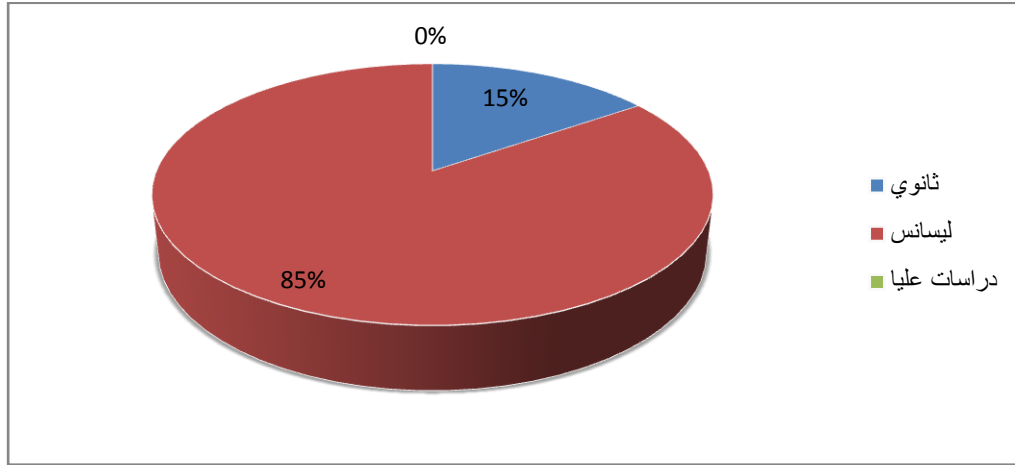
3 المستوى التعليمي:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	02	15.39 %
ليسانس	11	84.61 %
دراسات عليا	00	00.00 %
المجموع	13	100 %

جدول رقم (03) يوضح المؤهل العلمي للعاملين.

يتضح أن حاملي الشهادات الجامعية بنسبة 84.61 % لحاملي شهادة ليسانس وهذا راجع إلى أن المكتبة توظف وتعتمد على عاملين مؤهلين، مما يساعدهم على تطوير وتنمية فعالية المكتبة، وتلهم فئة ذوي المستوى الثانوي بنسبة 15.39 % وعادة يشتغلون في مصلحة الإعارة، أما فئة أصحاب الدراسات العليا فقدرت نسبتهم بـ 00 % وهذا لأنهم يتوجهون إلى التعليم الجامعي بدل العمل في الإدارة. من خلال هذه النتائج

يلاحظ أن المستوى التعليمي للعاملين — بالمكتبة عالٍ فغالبيتهم متحصل على شهادات جامعية مما يساعد على تحسين الأداء من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات.



الشكل البياني رقم (04): يوضح المؤهل العلمي للعاملين

4 الوظيفة الحالية بالمكتبة:

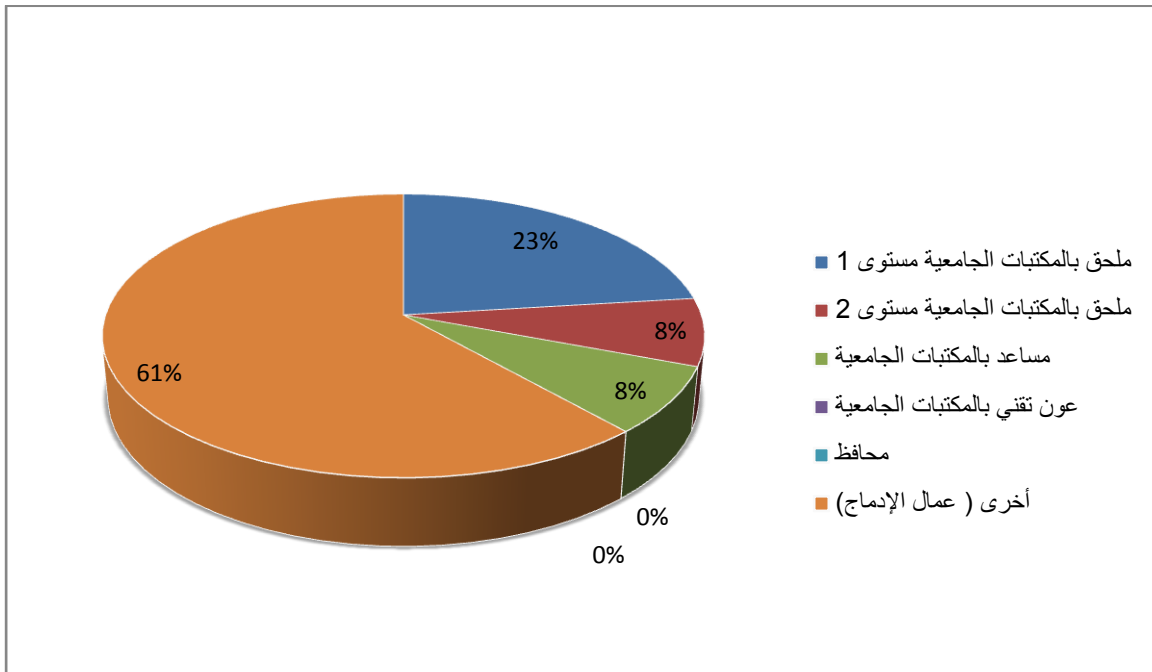
النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
23.07%	03	ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى 01
07.69%	01	ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى 02
07.69%	01	مساعد بالمكتبات الجامعية
00.00%	00	عون تقني بالمكتبات الجامعية
00.00%	00	محافظ
61.54%	08	أخرى
100%	13	المجموع

جدول رقم (04) يوضح الوظيفة الحالية للعاملين بالمكتبة.

نلاحظ أن أكبر نسبة من المبحوثين من أفراد مجتمع الدراسة هم الفئات الأخرى التي تعمل في المكتبة بنسبة 61.54% وهي تضم عمال الإدماج وملحق رئيسي للإدارة وهم يساهمون في تقديم الخدمات المكتبية، ثم تليها نسبة 23.07% من فئة ملحق بالمكتبات

الجامعية مستوى 01 وهي نسبة معتبرة من مجموع العاملين بالمكتبات الجامعية لما لها من دور في القيام بالأعمال المكتبية في مختلف مصالح المكتبة والتنسيق بينها وإذا لم يتم تدريبهم على تكنولوجيا المعلومات بشكل جيد ستتأثر المكتبة بغيابه م وسنلاحظ تدهور ومشاكل بالمكتبة لضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية والتغيرات المتواصلة في المهنة المكتبية ولذلك وجب توظيف تكنولوجيا المعلومات لتيسير الإجراءات وتلبية احتياجات الباحثين والدارسين في شتى الموضوعات والمجالات ، وذلك لأن المكتبة في حاجة إليهم نظرا لمؤهلاتهم العلمية، ثم تليها نسبة 07.69% من فئة ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى 02 ومساعد بالمكتبات الجامعية ولهم دور مهم في العمل المكتبي، ثم تليها نسبة 00.00% وهم فئة عون تقني بالمكتبات الجامعية حيث أن مصلحة التوظيف بالجامعة لم يسبق أن فتحت مناصب توظيف في هذه الرتبة ابتداء من سنة 2014، وكذلك فئة المحافظ بنسبة 00.00% وهذا راجع إلى عدم فتح مناصب الترقية الداخلية للموظفين الذين تتوفر فيهم الشروط للانتقال إلى رتبة محافظ مما يدل على أن وتيرة الترقية تسير ببطء .

(بلقاسم) إذن المكتبة تشتمل على فريق عمل متنوع نوعا ما .



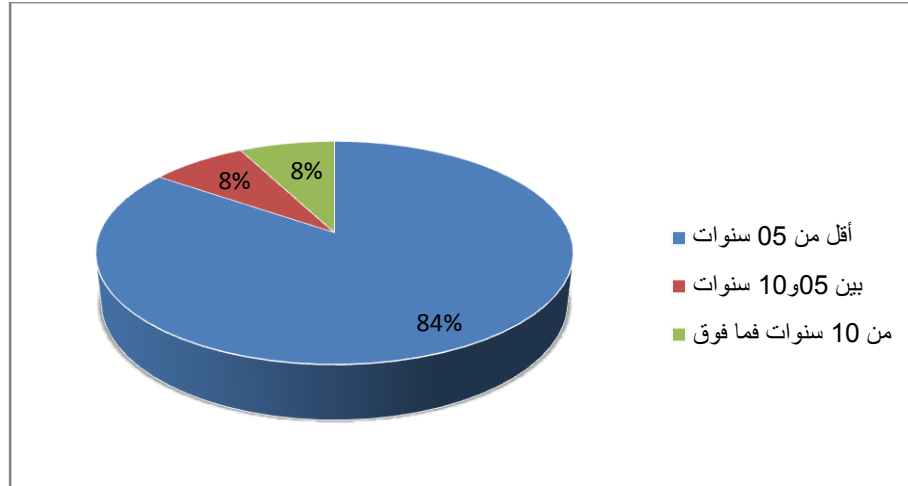
الشكل البياني رقم(05): يوضح الوظيفة الحالية للعاملين بالمكتبة

5-الخبرة:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	11	84.60%
بين 05 و 10 سنوات	1	07.69%
من 10 سنوات فما فوق	1	07.69%
المجموع	13	100%

جدول رقم (05) يوضح توزيع العاملين حسب سنوات الخبرة الإجمالية.

من الجدول رقم(05) يتضح أن نسبة 84.60% من أفراد مجتمع الدراسة خبرتهم المهنية أقل من 05 سنوات حيث تم توظيفهم حديثاً وهذا يدل أن قطاع التوظيف بالمكتبة يستقطب فئة الشباب ، وزيادة خريجي أصحاب التخصص كون معظم الجامعات أصبحت تكون تخصص علم المكتبات، وذلك يدل على إدراك القائمين على المكتبات الجامعية بأهمية العنصر البشري المتخصص داخلها، تليها نسبة 07.69% خبرتهم بين 05 و 10 سنوات وهي تحتل المرتبة الثانية، وكذلك نسبة 07.70% خبرتهم المهنية أكثر من 10 سنوات ويدل هذا على أن هؤلاء الأفراد لديهم فرصة كبيرة للاستفادة من خبراتهم الطويلة في مجال المكتبات.



الشكل البياني رقم(06): يوضح توزيع العاملين حسب سنوات الخبرة الإجمالية

المحور الأول: استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية.

من أجل معرفة وسائل تكنولوجيا المعلومات وملحقاتها المتوفرة في المكتبة طرحنا

السؤال التالي:

س 6/ ما هي وسائل تكنولوجيا المعلومات وملحقاتها المتوفرة في المكتبة؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
100%	13	الحواسيب
100%	13	الماسح الضوئي
100%	13	وسائل التصوير و الاستنساخ
100%	13	طابعة خاصة code barre
100%	13	أخرى

جدول رقم (06) يوضح وسائل تكنولوجيا المعلومات و ملحقاتها المتوفرة في المكتبة.

تستعمل المكتبة العديد من وسائل تكنولوجيا المعلومات لأداء مهامها، حيث تساعد في تسهيل الوظائف بسهولة وبأكمل وجه وتمثلت في الحواسيب، الماسح الضوئي، وسائل التصوير والاستنساخ وطابعة خاصة code barre وأخرى تمثلت في الانترنت وقارئ

code barre، ومنه نستنتج أن مكتبة كلية العلوم الإنسانية بجامعة محمد خيضر بسكرة تحتوي على وسائل تكنولوجية متطورة تساهم في تطوير العمل المكتبي بشكل فعال. س7/ما درجة اعتماد المكتبة على وسائل تكنولوجيا المعلومات في القيام بالوظائف الإدارية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
كبيرة	13	%100
متوسطة	00	% 00
ضعيفة	00	% 00
المجموع	13	%100

جدول رقم (07) يوضح مدى درجة اعتماد المكتبة على وسائل تكنولوجيا المعلومات في القيام بالوظائف الإدارية.

يبين الجدول رقم (07) أن جميع العاملين متفقين على اعتماد المكتبة على وسائل تكنولوجيا المعلومات في القيام بالوظائف الإدارية، وهذا يعكس توجه المكتبة إلى استخدام الوسائل الحديثة، ووعي العاملين بذلك.

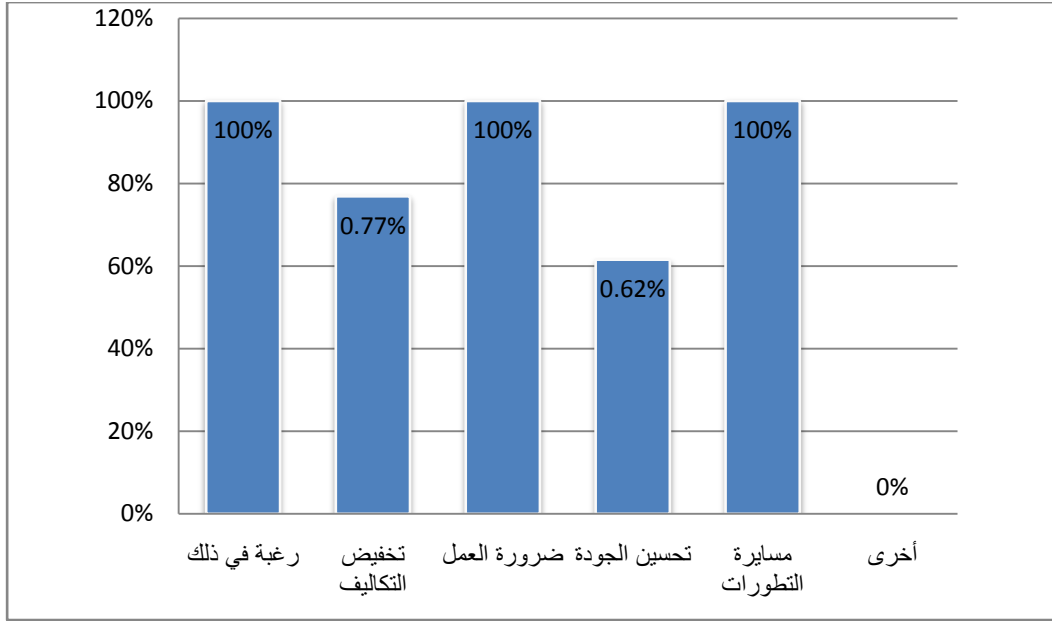
س8/ما الذي يدفعك إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
رغبة في ذلك	13	%100
تخفيض التكاليف	10	%76.92
ضرورة العمل	13	%100
تحسين الجودة	08	%61.54
مسايرة التطورات	13	%100
أخرى	00	%00

جدول رقم (08) يوضح أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات، أصبح أمراً ضرورياً وخياراً استراتيجياً لا يمكن لأي مكتبة التخلي عنه، نظراً للتوجهات والتحولات التي تشهدها المكتبات الجامعية الحديثة، ذلك لأن تكنولوجيا المعلومات من شأنها أن تقدم الكثير للمكتبة وفي جميع الخدمات التي تقدمها: من جمع للمعلومات واقتناء الأوعية الفكرية ومعالجتها واسترجاعها فضلاً عن السرعة في نقلها وتبادلها عن طريق الشبكة المحلية أو عن طريق شبكة الانترنت وغيرها.

وبالرجوع إلى نتائج الجدول رقم (08) يتبين لنا تفاوت الدافع وراء استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة بين العاملين ويتجه البعض إلى أن استخدامها لهذه الوسائل إنما ينطلق من الرغبة بنسبة 100%، ونجد من يرى أن مسايرة الجديد في مجال التطورات التكنولوجية يعتبر حتمية ورغبة في أن واحد بنسبة 100%، وهذا في نظرنا مؤشر جيد يعكس استعداد معظم العاملين بالمكتبة محل الدراسة لتبني هذه التكنولوجيات، ووعيهم بأهميتها، وهو ما يدل كذلك على مستوى خدمات هذه المكتبة، ثم نسبة 76.92% من المستجوبين يرون أن استخدام تكنولوجيا المعلومات من شأنه تخفيض التكاليف، ونسبة 61.54% لأن بعض الموظفين ليسوا مختصين وبالتالي يجهلون مصطلح الجودة.



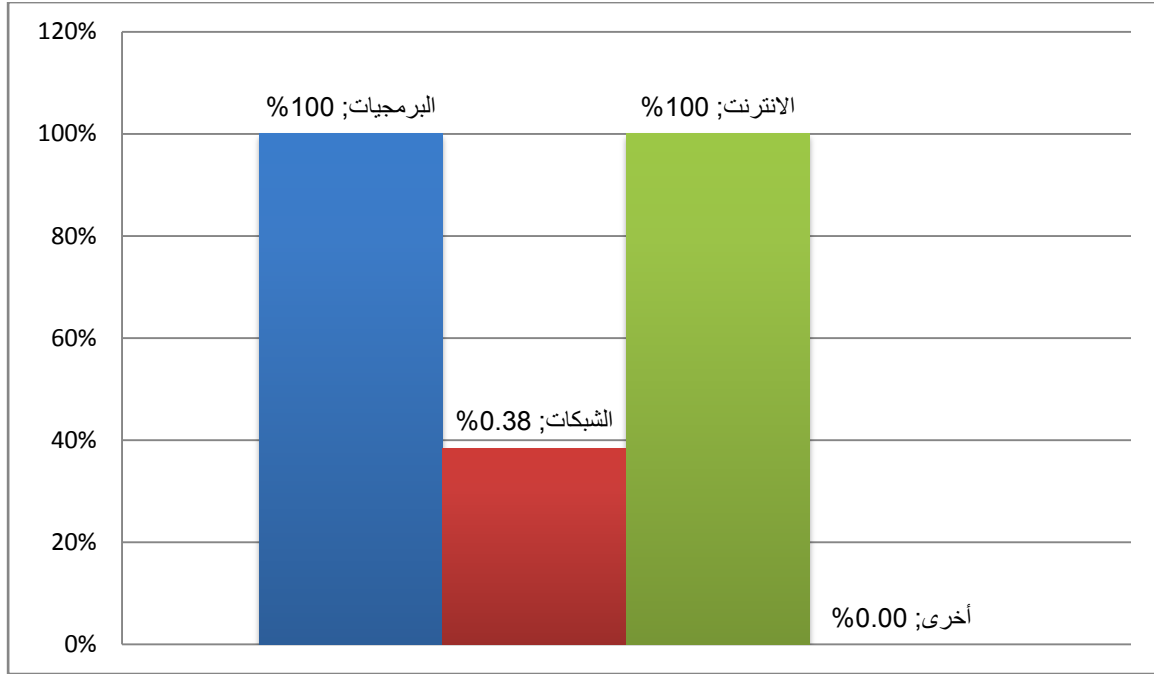
الشكل البياني رقم(07): يوضح أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات

س9/ ما هي التكنولوجيا المطبقة في المكتبة؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
100%	13	البرمجيات
38.46%	05	الشبكات
100%	13	الانترنت
00%	00	أخرى

جدول رقم (09) يوضح التكنولوجيا المطبقة في المكتبة.

من خلال الجدول رقم (09) يتضح لنا أن المكتبة تعتمد على برمجيات في القيام بوظائفها وتتوفر على الانترنت بنسبة 100% وهذا يدل على أن المكتبة تطبق تكنولوجيا متطورة، وتطبق المكتبة تكنولوجيا الشبكات بنسبة 38.46% ويعود هذا إلى أن المختصين فقط هم من يعرفون نوع الشبكة المستخدمة في المكتبة لأن باقي العاملين غير متخصصين.



الشكل البياني رقم (08): يوضح التكنولوجيا المطبقة في المكتبة

س10/هل تواجهك عوائق في استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	05	38.46%
لا	08	61.54%
المجموع	13	100%

جدول رقم (10) يوضح عوائق استخدام تكنولوجيا المعلومات.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، لا يقتصر على توفير الوسائل والتقنيات، والموارد المالية والمادية فقط، لكن يجب أن يقابله طاقات بشرية مؤهلة، فمن دون هذه الأخيرة لا يمكن لأي مكتبة تطبيق التقنيات الحديثة والتي فرضها عليها مجتمع المعلومات. وبالعودة إلى نتائج الدراسة الميدانية، يتضح لنا أن نسبة 61.54% من أكدوا على عدم وجود عوائق لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، وهو من وجهة نظرنا مؤشر جيد، كما يمكن تفسير ذلك بالمستوى العلمي الحسن لبعض العاملين، نظراً لأن أغلبهم يحملون مؤهلات علمية لا بأس بها. وفي ذات الوقت فإن نسبة 38.46% من المستجوبين يجدون عوائق في

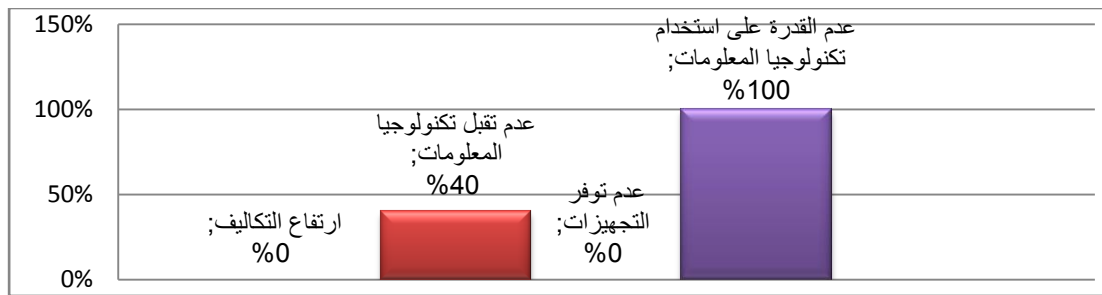
استخدام تكنولوجيا المعلومات وهي نسبة مرتفعة في نظرنا، الأمر الذي يتطلب الانتباه إلى هذه الفئة عن طريق التكوين أو التدريب.

س11/إذا كانت الإجابة ب:نعم فهل هذا راجع إلى:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
40 %	02	عدم تقبل تكنولوجيا المعلومات
00 %	00	ارتفاع التكاليف
00 %	00	عدم توفر التجهيزات
100 %	05	عدم القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات
00 %	00	أخرى

جدول رقم (11) يوضح أسباب عوائق استخدام تكنولوجيا المعلومات.

من خلال الجدول رقم (11) يتضح لنا أن سبب وجود عوائق استخدام تكنولوجيا المعلومات بنسبة 100 % راجع إلى عدم القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات وهذا لعدم وجود عاملين متخصصين في الإعلام الآلي ، ونسبة 40 %، تمثل عدم تقبل تكنولوجيا المعلومات وهذا لعدم إدراك العاملين بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات وما يمكن أن تحققه من إيجابيات في سرعة تقديم الخدمة، ودقة معالجة الطلبات، وتقليص الوقت والجهد.



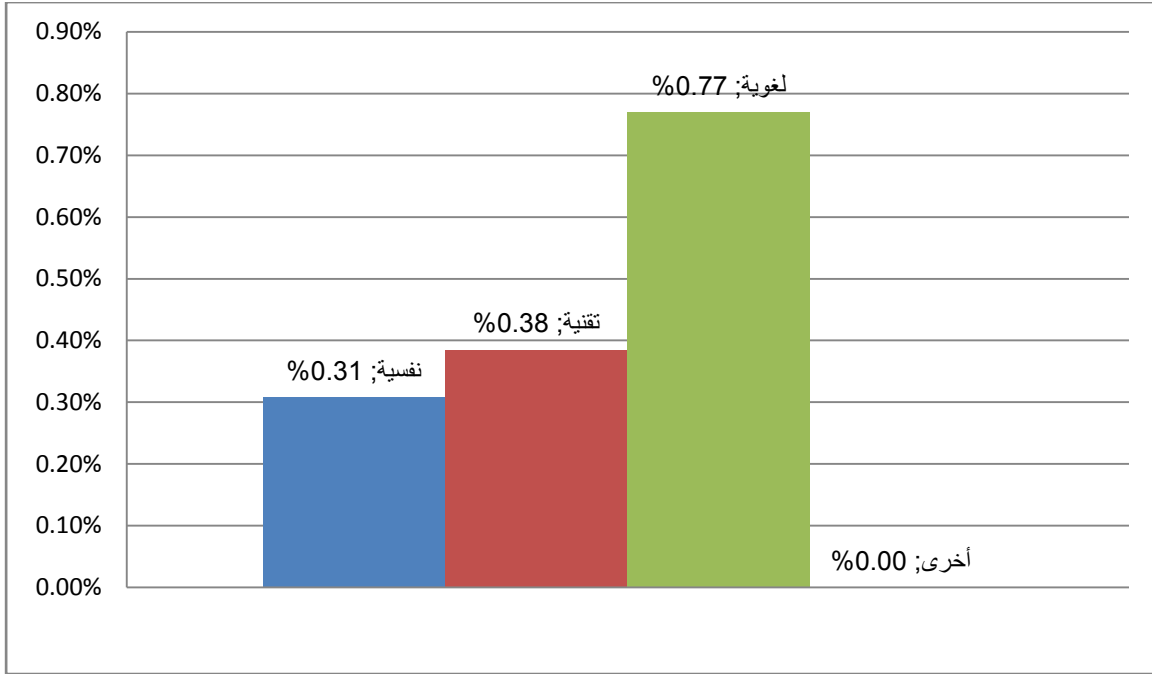
الشكل البياني رقم(09): يوضح أسباب عوائق استخدام تكنولوجيا المعلومات

س12/ما هي العوائق التي واجهتك؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نفسية	04	30.77%
تقنية	05	38.46%
لغوية	10	76.92%
أخرى	00	00%

جدول رقم (12) يوضح العوائق التي تواجه العاملين في المكتبة.

نستنتج من الجدول أعلاه أن أهم العوائق التي تواجه عمال المكتبة محل الدراسة هي العوائق اللغوية بنسبة 76.92%، وهي نسبة عالية جداً، حيث نلاحظ أن اغلب هذه التطبيقات تتطلب إتقان اللغة الإنجليزية والتي لا يتحكم فيها الكثير من عمال المكتبات في الجزائر إضافة إلى هذا تُرجع فئة أخرى من المستجوبين سبب ذلك إلى العوائق التقنية بنسبة 38.46%، وهذا راجع إلى نقص التدريب على استخدام التكنولوجيا، وكذلك المستوى العلمي المتواضع لبعض العاملين، كما يمكن إرجاع ذلك إلى انعدام التخصص العلمي للبعض، إضافة إلى هذا تُرجع فئة أخرى من المستجوبين سبب ذلك إلى العوائق النفسية بنسبة 30.77%، خاصة إذا كان الفرد متخوف من التعامل مع التكنولوجيا، وبطبيعة الحال لا يمكن تجاوز هذه العوائق من دون تكوين وتدريب ذاتي أو مستمر. وعموماً فإن مستوى تحكم العاملين في التكنولوجيات الحديثة يمكن تقيمه بالمتوسط في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة، وهذا ما أكدته لنا محافظ المكتبة وما استنتجناه من خلال ملاحظتنا للعاملين عند تواجدهم هناك.



الشكل البياني رقم(10): يوضح العوائق التي تواجه العاملين في المكتبة

-المحور الثاني: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في دعم تسيير الوظائف الإدارية في مكتبة كلية العلوم الإنسانية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

س13/هل اعتماد تكنولوجيا المعلومات وحد نظم تسيير العاملين؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
100%	13	نعم
0%	0	لا
100%	13	المجموع

جدول رقم (13) يوضح مدى قدرة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في توحيد نظم تسيير العاملين.

تؤكد ما نسبته 100% من المستجوبين على أن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في توحيد نظم تسيير العاملين ، الأمر الذي سيساعدهم بالتأكيد على التأقلم مع بيئة العمل

الحديثة، لأن استخدام تكنولوجيا المعلومات، أصبح أمراً ضرورياً وخياراً استراتيجياً لا يمكن لأي مكتبة التخلي عنه.

س14/ إذا كانت الإجابة ب: لا فهل هذا راجع إلى:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
00%	00	نقص العاملين المؤهلين
00%	00	نقص الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات
00%	00	نقص الموارد المالية توفير أحدث التجهيزات
00%	00	أخرى
00%	00	المجموع

جدول رقم (14) يوضح أسباب عدم توحيد نظم تسيير العاملين بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات.

أجمع المبحوثين على عدم وجود أسباب لا توحيد نظم تسيير العاملين بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات.

س15/ إذا كانت الإجابة ب: نعم فهذا ساهم في:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
100%	13	تخفيض التكاليف
100%	13	تقليص الوقت و الجهد
100%	13	سرعة تقديم الخدمة
100%	13	دقة معالجة الطلبات
100%	0	أخرى

جدول رقم (15) يوضح مساهمة تكنولوجيا المعلومات في توحيد نظم تسيير العاملين.

من خلال الجدول رقم (15) يتضح لنا أن النسب متساوية في مساهمة تكنولوجيا المعلومات في توحيد نظم تسيير العاملين وهذا يدل على أهمية تكنولوجيا المعلومات في المكتبة في تخفيض التكاليف بنسبة 100%، وتقليل الوقت والجهد بنسبة 100%، والسرعة في تقديم الخدمة بنسبة 100%، والدقة في معالجة الطلبات بنسبة 100% وبذلك تحقق المكتبة أهدافها وتلبي احتياجات المستفيدين.

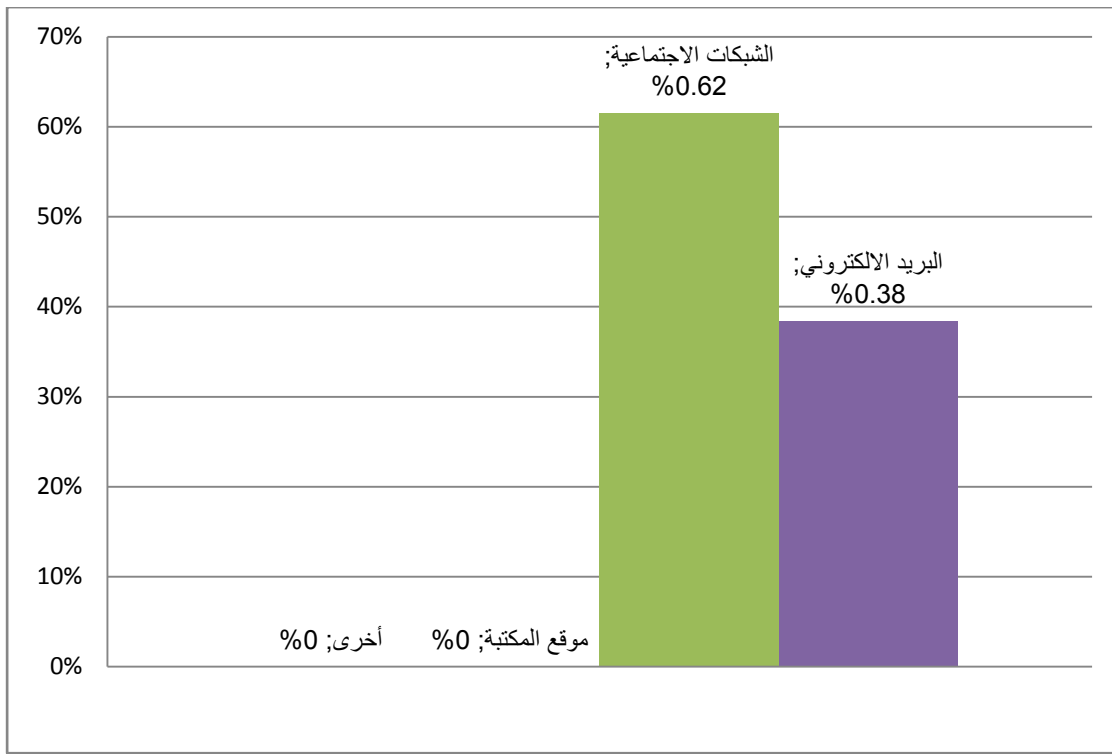
س16/ ما هي وسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة للاتصال بين إدارة المكتبة والعاملين؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
البريد الإلكتروني	5	38.46%
الشبكات الاجتماعية	8	61.54%
موقع المكتبة	0	0%
أخرى	0	0%
المجموع	13	100%

جدول رقم (16) يوضح وسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة للاتصال بين إدارة المكتبة و العاملين.

يتضح لنا من الجدول رقم (16) أن الشبكات الاجتماعية هي الوسيلة الأكثر استخداما في الاتصال بين إدارة المكتبة والعاملين بنسبة 61.54% وهذا للانتشار الواسع لها وقدرتها على التواصل الفوري ولمكانتها البارزة في تقنيات الإدارة الحديثة، فهي تساهم في رفع كفاءة تشغيل ودعم صناعات القرارات من خلال: كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات، التشغيل الاقتصادي للأجهزة من خلال المشاركة في استخدامها والمشاركة في البرمجيات وقواعد المعلومات، ونسبة 38.46% للبريد الإلكتروني لأنه يعتبر من بين الوسائل الأكثر استخداما في بيئة المكتبة الحديثة، نظرا لأهميته في نقل وتبادل

المعلومات، وتميزه بالسرية والأمان والسرعة، ومن هنا فلا يختلف اثنان في أهميته، غير أن الملاحظ بخصوص عمال المكتبة محل الدراسة ومن خلال المقابلة مع محافظ المكتبة أن نسبة كبيرة من عمال هذه المكتبة لا يستعملون هذه الوسيلة لتوصيل المعلومات إلى المستفيدين، الأمر الذي يجعل المهنة المكتبية بعيدة عن ما يجب أن تكون عليه، أما نسبة 00% لموقع المكتبة لأنها لا تحتوي على موقع وهذا ما يقلل من تقديم الخدمات بشكل يرقى إلى المكتبات العالمية.



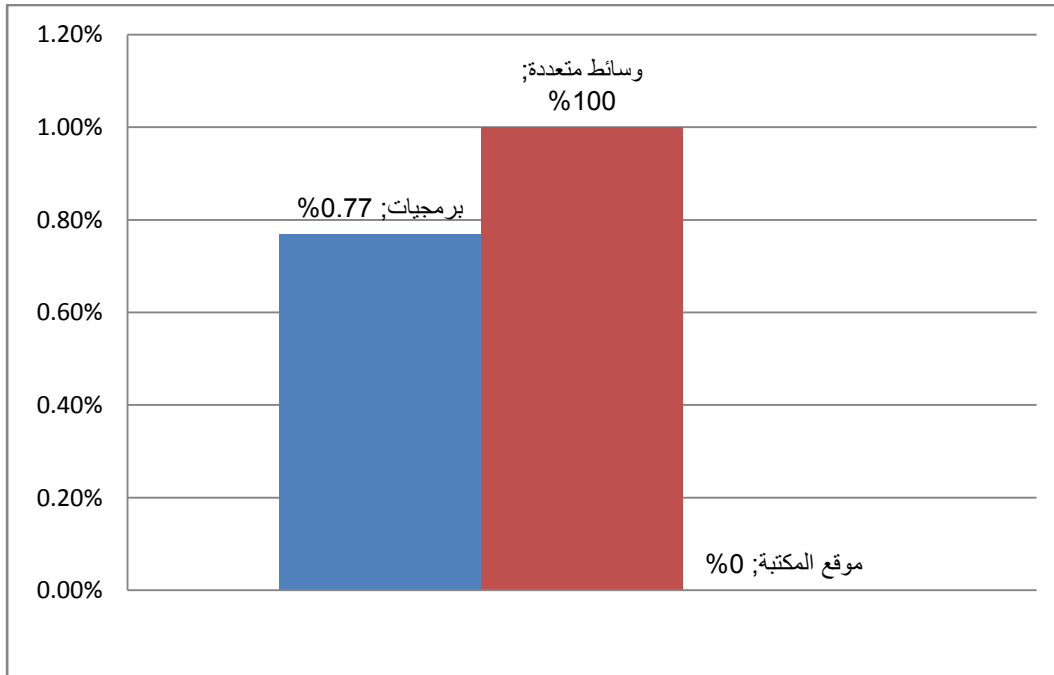
الشكل البياني رقم (11): يوضح وسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة للاتصال بين إدارة المكتبة والعاملين

س17/ ماهي تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لحفظ الملفات الإدارية للمكتبة(الأرشيف)؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
برمجيات	10	76.92%
وسائط متعددة	13	100%
موقع المكتبة	00	00%
أخرى	00	00%

جدول رقم (17) يوضح تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لحفظ الملفات الإدارية للمكتبة(الأرشيف).

تعتمد مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة في حفظ الملفات الإدارية على وسائط متعددة بنسبة 100%، للسرعة التخزينية، والاعتمادية (العمر الافتراضي) بالنسبة للوسيط، وتليها البرمجيات بنسبة 76.92%، فالبرمجية المعتمدة في حفظ الملفات الإدارية في المكتبة هي برمجية: Anarsoft Books، وأخيرا نسبة 00% لموقع المكتبة لعدم وجود هذا الأخير.



الشكل البياني رقم(12): يوضح تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لحفظ الملفات الإدارية للمكتبة(الأرشيف).

المحور الثالث: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إنتاج الخدمات في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

س18/هل يستعين العاملون بالمكتبية بأدوات تكنولوجيا المعلومات في إنتاج الخدمات ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	13	100 %
لا	0	00 %
المجموع	13	100 %

جدول رقم (18) يوضح إذا ما كان العاملون بالمكتبة يستعينون بأدوات تكنولوجيا المعلومات في إنتاج الخدمات.

يبين لنا الجدول رقم (18) أن المبحوثين يجمعون على أن المكتب تستعين بأدوات تكنولوجيا المعلومات في إنتاج الخدمات وبنسبة عالية جدا قدرت ب:100 %.

س19/إذا كانت الإجابة ب:نعم فما هي هذه الأدوات التي تستعين بها في إنتاج الخدمات:

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
المكانز المتخصصة	03	23.08 %
مكنز أحادي اللغة	00	00 %
المكنز الهجائي	00	00 %
المكنز المصغر	00	00 %
المكنز متعدد اللغات	03	23.08 %
المكنز المصنف	00	00 %
أخرى	00	00 %

جدول رقم (19) يوضح الأدوات التي تستعين بها المكتبة في إنتاج الخدمات.

يبين لنا الجدول رقم (19) أن النسبتين متساويتين بالاقتراحين لكل من المكانز المتخصصة والمكانز متعدد اللغات بنسبة 23.08%، وباقي الاقتراحات بنسبة 00% لأن العاملين في المصلحة التقنية هم من يستعملون المكانز وباقي العاملين ليسرت من مهامهم.



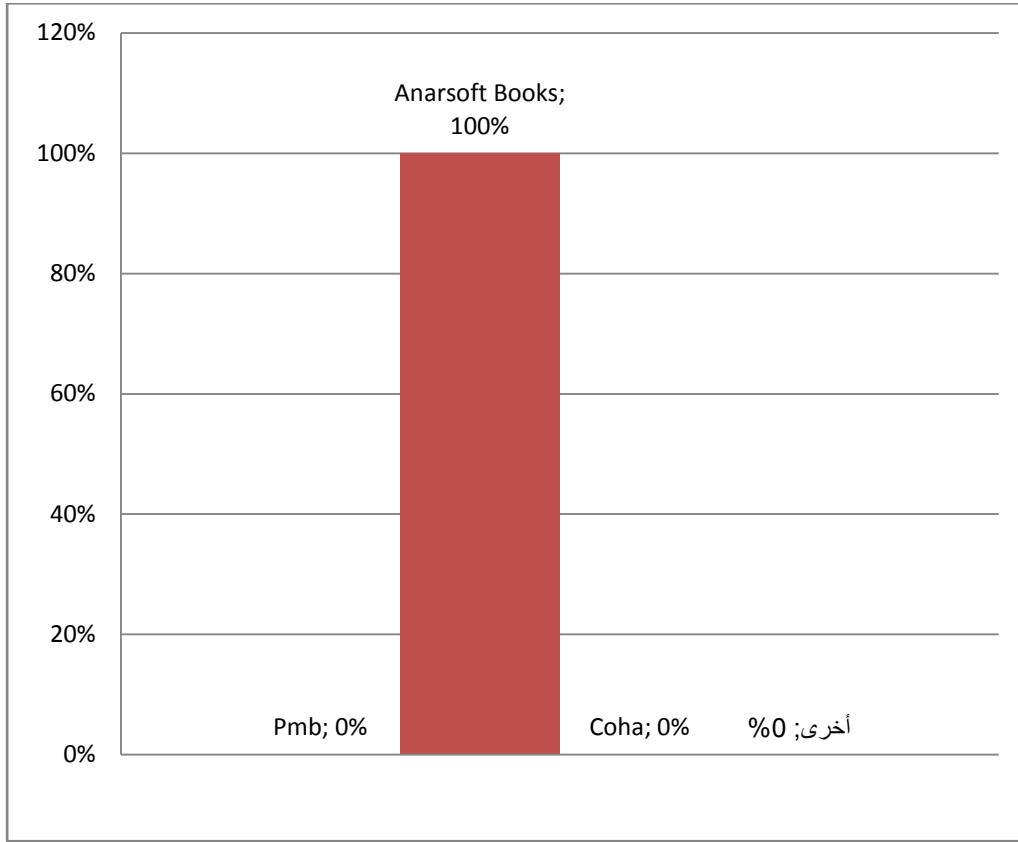
الشكل البياني رقم(13): يوضح الأدوات التي تستعين بها المكتبة في إنتاج الخدمات

س20/ ماهي البرمجيات المستخدمة في إنتاج الخدمات؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
00%	00	PMB
100%	13	Anarsoft Books
00%	00	COHA
00%	00	أخرى
100%	13	المجموع

جدول رقم (20) يوضح البرمجيات المستخدمة في إنتاج الخدمات.

من خلال الجدول رقم (20) نستنتج أن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة تعتمد على برمجية Anarsoft Books بنسبة 100 % في إنتاج الخدمات.



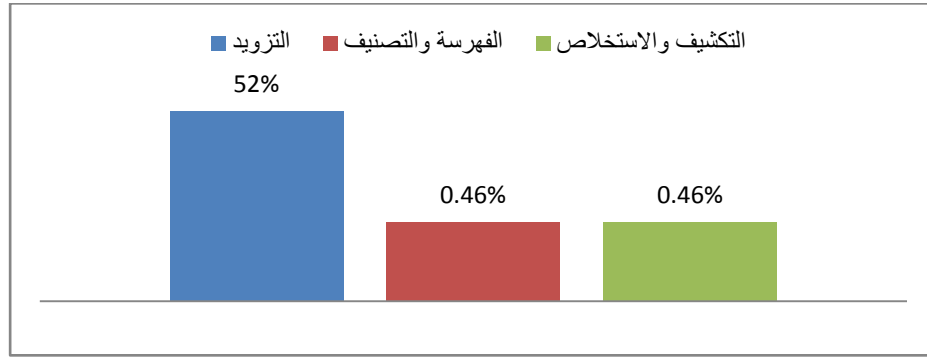
الشكل البياني رقم(14): يوضح البرمجيات المستخدمة في إنتاج الخدمات

س21/ هل يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تيسير الخدمات الفنية الغير مباشرة؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
52%	13	التزويد
46.15%	06	الفهرسة و التصنيف
46.15%	06	التكشيف و الإستخلاص

جدول رقم (21) يوضح ما إذا كانت المكتبة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في تيسير الخدمات الفنية الغير مباشرة

من خلال الجدول أعلاه نجد أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة بنسبة 52% في تيسير التزويد واقتناء مصادر جديدة ومتنوعة وهي نسبة عالية مقارنة بالاقتراحين التاليين: الفهرسة والتصنيف بنسبة 46.15%، التكشيف والاستخلاص بنسبة 46.15% وهما نسبتين متساويتين، مما سبق نستنتج أنه حتى وإن تفاوتت الإجابات فيما بينها فإنها كلها تصب في اتجاه واحد الذي يؤكد استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل المكتبي والواضح من خلال استخدام مختلف الوسائل الجديدة في القيام بشتى أنواع الخدمات ومن هذا المنطلق تمكنا من تحديد مواطن استخدام تكنولوجيا المعلومات الأساسية على العمل المكتبي بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة وهي كالتالي: تحليل وتصنيف وفهرسة المعلومات بالطرق الآلية وحفظ وتخزين المعلومات بالوسائل المناسبة.

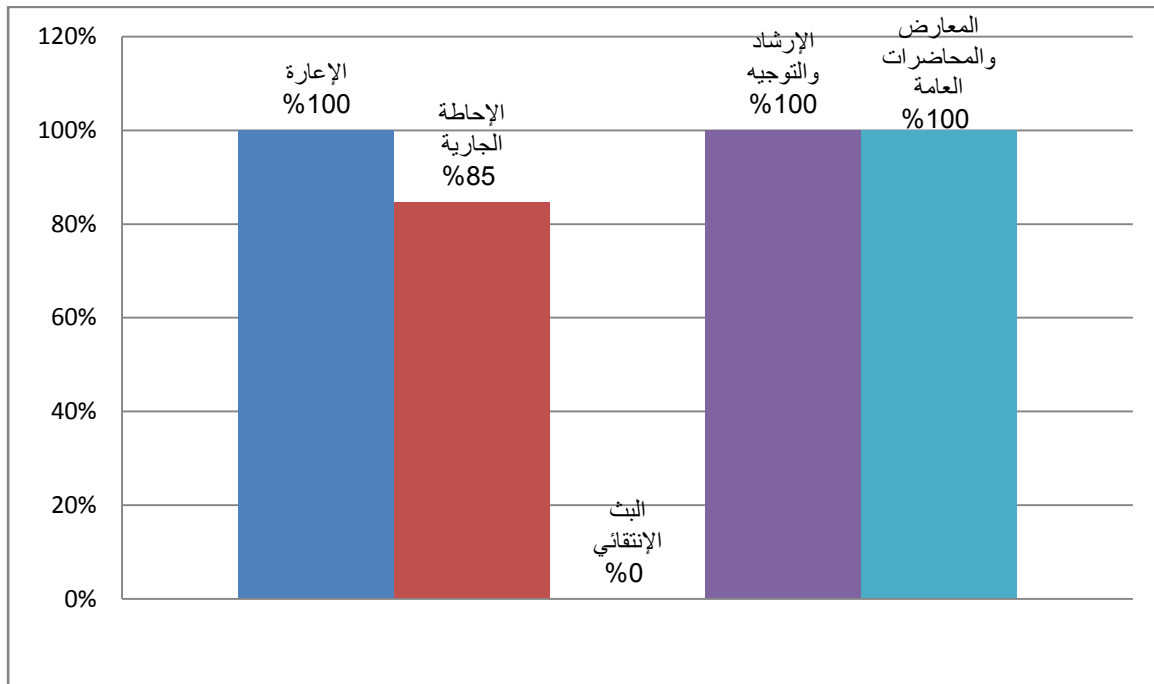


الشكل البياني رقم (15): يوضح استخدام المكتبة لتكنولوجيا المعلومات في تيسير الخدمات الفنية الغير مباشرة

س22/هل يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تيسير الخدمات الفنية مباشرة؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
% 100	13	الإعارة
% 84.62	11	الإحاطة الجارية
% 00	00	البث الانتقائي
% 100	13	الإرشاد و التوجيه
% 100	13	المعارض و المحاضرات العامة

جدول رقم (22) يوضح استخدام المكتبة لتكنولوجيا المعلومات في تيسير الخدمات الفنية مباشرة. يتضح لنا من البيانات المسجلة في الجدول رقم (22) أن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة تعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات في تيسير الإعارة بنسبة 100%، الإرشاد والتوجيه بنسبة 100%، والمعارض والمحاضرات العامة بنسبة 100%، أما الإحاطة الجارية بنسبة 84.62%، أما فيما يخص البث الانتقائي فإن هذه الخدمة غير موجودة في المكتبة.



الشكل البياني رقم(16): يوضح استخدام المكتبة لتكنولوجيا المعلومات في تيسير الخدمات الفنية مباشرة.

المحور الرابع: تكنولوجيا المعلومات و مساهمتها في تقديم الخدمات في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

س23/هل سهل استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
100 %	13	نعم
00 %	00	لا

المجموع	13	% 100
---------	----	-------

جدول رقم (23) يوضح ما إذا كانت المكتبة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات.

يبين لنا الجدول رقم (23) أن المبحوثين يجمعون على أن المكتبة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات وبنسبة عالية جدا قدرت بـ:100%، وهذا ما يدل على أن المكتبة تقدم خدمات متطورة ترقى وتطلعات المستفيدين منها من خلال السرعة في تقديم الخدمة وكذا إلغاء حاجز المكان أي أن المستفيد ليس من الضروري أن يذهب إلى المكتبة فبإمكانه استعمال الفهرس الآلي وكذا الحجز عن بعد لإعارة الكتب.
س24/ فيما تكمن تأثيرات تكنولوجيا المعلومات على تقديم الخدمات؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
تخفيض التكاليف	13	%100
تقليص الوقت و الجهد	13	%100
سرعة تقديم الخدمة	13	%100
دقة معالجة الطلبات	13	%100
أخرى	00	% 00

جدول رقم (24) يوضح تأثيرات تكنولوجيا المعلومات على تقديم الخدمات.

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر بشكل إيجابي في تخفيض التكاليف بنسبة 100%، وتقليص الوقت والجهد بنسبة 100%، والسرعة في تقديم الخدمة بنسبة 100%، والدقة في معالجة الطلبات بنسبة 100%، وبذلك تقدم المكتبة خدماتها بسرعة وبشكل متطور، وكذا معالجة المعلومات والأعمال الفنية وتشبع حاجات المستفيدين منها وتحقق رضاهم.

س25/ هل تتوفر المكتبة على شبكة انترنت؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	13	% 100
لا	00	% 00

المجموع	13	% 100
---------	----	-------

جدول رقم (25) يوضح ما إذا كانت المكتبة تتوفر على شبكة انترنت.

يبين لنا الجدول رقم (25) أن المكتبة تتوفر على شبكة انترنت بنسبة 100% وهذا لأن استخدام الانترنت ضرورة تفرضها متطلبات العمل وفي جميع التخصصات، سيما في مجال المكتبات وذلك راجع إلى أهمية الربط بالشبكة التي تسهل أداء المهام على المكتبيين و تمكينهم من البقاء على إطلاع دائم بالمستجدات الحاصلة في علم المكتبات ما يمكنهم من تقديم خدمات عصرية ويحقق لهم فعالية وسرعة في تقديمها، وبالعودة إلى النسب المبينة في الجدول أعلاه يتضح لنا جليا، اعتماد العاملين على استخدام هذه الوسيلة في مجال عملهم، بشكل كبير.

س26/هل تتيح المكتبة فهرسا آليا؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	13	% 100
لا	00	% 00
المجموع	13	% 100

جدول رقم (26) يوضح ما إذا كانت المكتبة تتيح فهرس آلي.

تتيح المكتبة فهرسا آليا من خلال نتائج الجدول (26) لإجابات المستجوبين بنسبة 100% وهو يواعد في البحث عن مصادر المعلومات وإيجاد رقم الوعاء المطلوب.

س27/هل يتم الاعتماد على الانترنت كمصدر للفهرسة المنقولة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	13	% 100
لا	00	% 00
المجموع	13	% 100

جدول رقم (27) يوضح ما إذا كانت المكتبة تعتمد على الانترنت كمصدر للفهرسة المنقولة.

يبين لنا الجدول رقم (27) أن المكتبة تعتمد على الانترنت كمصدر للفهرسة المنقولة بنسبة 100% لأنه يتم الاعتماد على الفهرسة المنقولة، نظرا لسرعة العملية، كما تعتبر من أهم الخدمات التي تقدمها الانترنت من أجل تطوير العمل المكتبي والذي أكدته إجابة المكتبيين واعتماد المكتبة على الفهرسة المنقولة من أهم استخدامات الانترنت في المكتبات الجامعية.

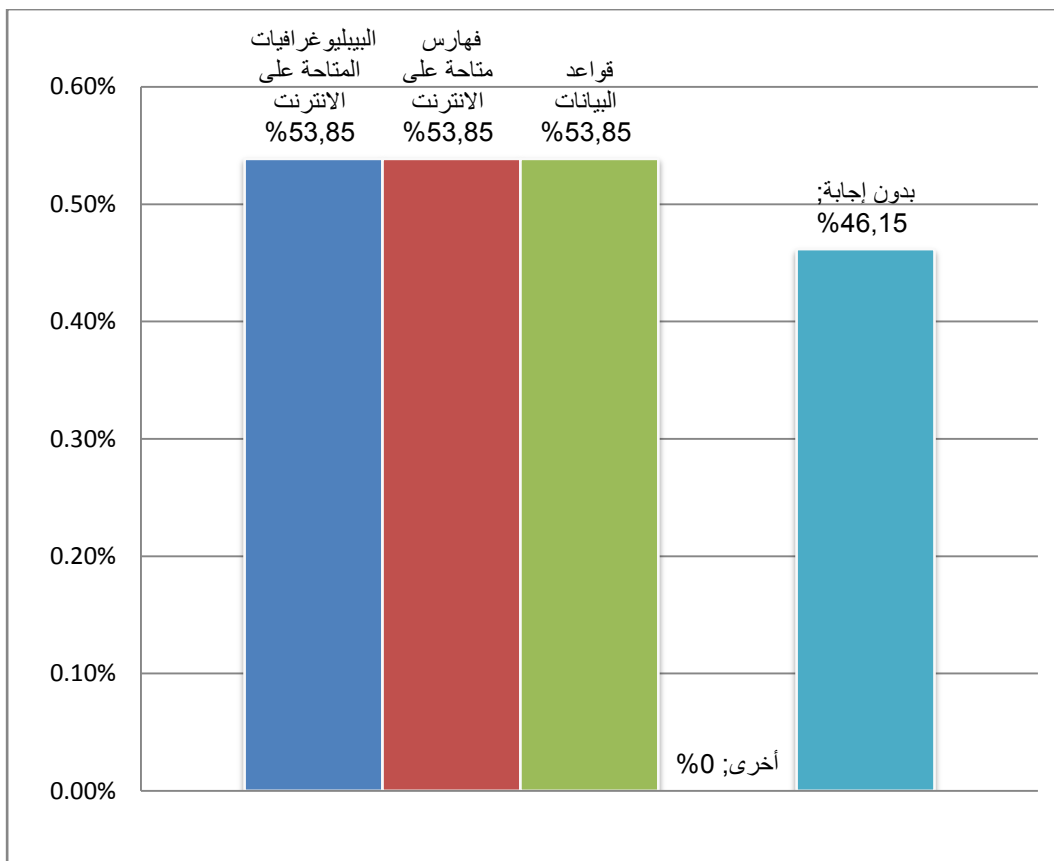
س28/إذا كانت الإجابة ب:نعم فما هي مصادر النقل المعتمد عليها؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
53.85 %	07	الببليوغرافيات الوطنية والعامة المتاحة على الانترنت
53.85 %	07	فهارس المكتبات المتاحة على الشبكة
53.85 %	07	قواعد البيانات
00 %	00	أخرى
46.15 %	06	بدون إجابة

جدول رقم (28) يوضح مصادر النقل المعتمد عليها في الفهرسة المنقولة بالاعتماد على الانترنت.

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن مصادر النقل المعتمد عليها في الفهرسة المنقولة بالاعتماد على الانترنت بنسب متساوية للاقتراحات وتتمثل في الببليوغرافيات الوطنية والعامة المتاحة على الانترنت بنسبة 53.85%، وفهارس المكتبات المتاحة على الشبكة بنسبة 53.85%، وقواعد البيانات بنسبة 53.85%، أي أن أفراد العينة والمتمثلين في

(07عاملين) الذين يعتمدون على الانترنت كمصدر للفهرسة المنقولة يعتمدون على مصادر متنوعة وحديثة لتلبية احتياجات المستخدمين وابتكار خدمات جديدة تتماشى مع تطلعاتهم المتغيرة باستمرار ، ونسبة 46.15% بدون إجابة لأنهم غير مختصين ويجهلون معنى الفهرسة المنقولة ومصادر النقل المعتمد عليها في الفهرسة المنقولة بالاعتماد على الانترنت، وهم غير مكلفين بها، وتقتصر مهامهم على الإعارة.



الشكل البياني رقم (17): يوضح مصادر النقل المعتمد عليها في الفهرسة المنقولة بالاعتماد على الانترنت.

س29/كيف يمكن التغلب على عوائق استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
100%	13	توفير ميزانية خاصة لاقتناء الوسائل التكنولوجية
100%	13	القيام بدورات تدريبية
100%	13	تشجيع العمال و تحفيزهم
7.69%	1	أخرى

جدول رقم (29) يوضح كيفية التغلب على عوائق استخدام تكنولوجيا المعلومات.

يتضح لنا أن النسب متساوية وهي: توفير ميزانية خاصة لاقتناء الوسائل التكنولوجية بنسبة 100%، من أجل توسيع استخدامها والاستفادة منها بما يعود بالفائدة على تسهيل تقديم الخدمات المكتبية للمستخدمين فقد وجدنا أجهزة حواسيب في المكتبة لا تستخدم وهذا لتعطلها لذا وجب توفير ميزانية خاصة بالوسائل التكنولوجية، أما الاقتراح التالي وهو القيام بدورات تدريبية بنسبة 100%، وتكثيف التكوين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات وهذا ما يوضح أن التكوين بالجامعة غير كاف بالنسبة لأفراد العينة، أما الاقتراح الثالث فتمثل في تشجيع العمال وتحفيزهم بنسبة 100% وهذا سيساهم بشكل مباشر في ارتفاع المكتبة وتحسين أداء العاملين ونوعية الخدمات المقدمة سواء المادية أو المعنوية وهذا التحفيز المعنوي له أثر ايجابي على زيادة دافعية العاملين لتطوير الأداء و من شأنه أن يحقق الأهداف المسطرة، والاقتراح الأخير: أخرى بنسبة 7.69% ويمثل تجاوز عوائق استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال توظيف مختصين في الإعلام الآلي داخل المكتبة.

س30/حسب رأيكم ما هو مستقبل استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية الجزائرية؟

يتضح لنا من خلال إجابات المستجوبين أن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة لا ترقى إلى مستوى المكتبات العالمية ويعود ذلك إلى عدم الاهتمام بالعنصر البشري وذلك من خلال توظيف مختصين في المكتبات ومؤهلين علميا وتكنولوجيا ومنه كان لزاما على إدارة المكتبة أن تهتم بالعاملين في المكتبة وذلك بتوظيف مختصين في علم المكتبات وتدريبهم على تكنولوجيا المعلومات لتسهيل القيام بالأعمال الإدارية وإنتاج الخدمات وتقديمها بشكل متطور يرقى إلى تطلعات المستفيدين وتحقيق أهداف المكتبة وهذا لا يتم إلا بوجود عاملين مؤهلين ومتطعين لتكنولوجيا المعلومات.

6. نتائج الدراسة:

6.1. النتائج على ضوء الفرضيات:

لقد وجب التأكد مما إذا كانت الفرضيات المسطرة كإجابات مؤقتة لتساؤلات الدراسة من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج مستقاة من الواقع المهني للعاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة .

في إطار الفرضية العامة: استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية.

مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة تستخدم تكنولوجيا المعلومات وذلك لتوفر وسائل تكنولوجيا المعلومات وملحقاتها والمتمثلة في الحواسيب، الماسح الضوئي، وسائل التصوير والاستتساخ، طباعة خاصة Code barre، وكذا بسبب وعي القائمين على إدارة المكتبة بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات . ومن خلال تحليل نتائج الاستمارة تبين أن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة تستخدم تكنولوجيا المعلومات وهذا ما بينته النتائج المسجلة في الجدول رقم

(10) بنسبة 100% وكذلك أجوبة المقابلة ، مع المسؤول عن إدارة المكتبة في السؤال الأول على تطبيق تكنولوجيا المعلومات، في حين أجاب أفراد العينة أن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة توجد بها وسائل تكنولوجيا المعلومات وملحقاتها، وهذا ما أكدته النتائج المسجلة في الجدول رقم (06) حيث قدرت بنسبة 100 %.

في إطار الفرضية الأولى: يعتمد العاملون في مكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة على تكنولوجيا المعلومات في القيام بالوظائف الإدارية.

تستخدم مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة تكنولوجيا المعلومات في القيام بالوظائف الإدارية وهذا ما بينته النتائج في الجدول رقم (13) بنسبة 100%، ويعود هذا لتخفيض التكاليف، وتقليص الوقت والجهد، وسرعة تقديم الخدمة، ودقة معالجة الطلبات.

من خلال ما سبق يمكن القول أن الفرضية الأولى تحققت.

في إطار الفرضية الثانية: يعتمد العاملون بمكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات في إنتاج الخدمات.

توجد علاقة واضحة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وإنتاج الخدمات في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة، وهذا ما أكده مسؤول المكتبة في السؤال (03)، من خلال اعتماد المكتبة على البرمجيات الوثائقية بالإضافة إلى شبكة

الانترنت والشبكات الداخلية، وقد تحققت بنسبة 100%، في الجدول (20)، وذلك باعتماد

المكتبة على برمجية Anar soft Books

في إطار الفرضية الثالثة: يمكن الاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين

مستوى تقديم الخدمات.

تستخدم مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات بنسبة قدرت 100%، وهذا ما بينته النتائج المسجلة في الجدول رقم (23)، لاعتماد المكتبة على شبكة الانترنت والشبكات الداخلية من أجل بث ونشر الخدمات بسرعة وإلغاء حاجز المكان أي أن المستفيد ليس من الضروري أن يذهب إلى المكتبة فبإمكانه استعمال الفهرس الآلي، وكذا الحجز عن بعد لإعارة الكتب. من خلال ما سبق يمكن القول أن الفرضية الثالثة تحققت.

2.6. النتائج العامّة للدراسة:

بينت الدراسة أن:

- 1 مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة تستخدم تكنولوجيا المعلومات.
- 2- المكتبة تتوفر على وسائل تكنولوجيا المعلومات وملحقاتها.
- 3- مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في القيام بالوظائف الإدارية، وإنتاج وتقديم الخدمات.
- 4- هناك تناسب بين المؤهل العلمي والخبرة والدرجة الوظيفية لمعظم أفراد العينة.
- 5- هناك عوائق نفسية، تقنية ولغوية تواجه العاملين بالمكتبة.
- 6- الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات وحد نظم تسيير العاملين بالمكتبة، وقد ساهم هذا في تخفيض التكاليف، تقليص الوقت والجهد، سرعة تقديم الخدمة ودقة معالجة الطلبات.
- 7- أظهرت الدراسة وجود وسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة للاتصال بين إدارة المكتبة والعاملين وتتمثل في البريد الإلكتروني، الشبكات الاجتماعية، وعدم وجود موقع للمكتبة.

8- تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لحفظ الملفات الإدارية للمكتبة (الأرشيف) تتمثل في الوسائط المتعددة والبرمجيات.

9- أظهرت الدراسة أن المكتبة تستعين بأدوات تكنولوجيا المعلومات في إنتاج الخدمات وهي المكانز المتخصصة والمكنز متعدد اللغات.

10- البرمجية المستخدمة هي Anarsoft Books في الخدمات الفنية المباشرة: التزويد، الفهرسة، والتصنيف، التكشيف والاستخلاص، والخدمات الفنية الغير مباشرة، الإعارة، الإحاطة الجارية، والإرشاد والتوجيه، والمعارض والمحاضرات العامة.

11- المكتبة تتوفر على شبكة أنترنت، وفهرس آلي، وتعتمد المكتبة بدرجة ضعيفة على الانترنت كمصدر للفهرسة المنقولة لكون العاملين بها غير مختصين، وتتمثل مصادر النقل المعتمد عليها في البليوغرافيات الوطنية والعالمية المتاحة على الانترنت، وفهارس المكتبات المتاحة على الانترنت، وكذا قواعد البيانات.

12- وعي مسؤول مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة بأهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين من خلال سرعة إنتاج وتقديم الخدمات والاقتصاد في الوقت والجهد المبذول، وتحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

3.6. المقترحات:

بعد استعراض نتائج الدراسة لابد أن نضع بعض الاقتراحات التي بموجبها يمكن معالجة نقاط الضعف والخلل، وتعزيز نقاط القوة فيما يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء العاملين، وذلك على النحو التالي:

1- أن تكون التوجهات من الإدارات العليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات بناء على معايير وضوابط ترقى إلى التجارب والمكتبات العالمية.

- 2- توفير البنية التحتية للعمل على مختلف التكنولوجيات كضمان الشبكات الحديثة للاتصالات التي تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين مصالح المكتبة.
3. توفير الوسائل التكنولوجية اللازمة وبالكمية الكافية للاستفادة من خدماتها والاندماج في العمل عليها.
- 4- التخطيط الجيد لاستخدام تكنولوجيا المعلومات قبل كل شيء، والاهتمام بالعنصر البشري، وتوطين مختصين في المكتبات بما يساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي.
- 5- توفير ميزانية خاصة لتمويل التطبيقات التكنولوجية وصيانتها بصفة دورية تضمن استمراريتها و سلامتها.
- 6- ضرورة القيام بدورات تدريبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات ، والتكوين وبناء القدرات، التي تشمل كافة العاملين (خاصة وأن عدد العاملين بالمكتبة الغير مختصين أكبر من عدد العاملين المختصين) دون إقصاء على طرق استعمال الوسائل التكنولوجية من حواسيب، إدارة الشبكات وقواعد المعلومات، وتوفير كافة التوجيهات والمعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه التطبيقات التكنولوجية بشكل سليم، ويكون ذلك بواسطة معاهد أو مراكز متخصصة، مع نشر ثقافة الاستخدام التكنولوجي بين العاملين بالمكتبة .
- 7- عقد ندوات ولقاءات لتنمية الثقافة التكنولوجية باستخدام تكنولوجيا المعلومات لدى العاملين بالمكتبة.
- 8- الربط بين نتائج تقييم الأداء السنوي واستخدام تكنولوجيا المعلومات.
- 9- العمل على تفعيل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين ، وأن تكون أداة للارتقاء بمستوى الأداء في زيادة التنافس البناء بين العاملين.
- 10- يستحسن الاهتمام بالعملية الاتصالية داخل المكتبة لأنها تساعد على تحسين العلاقات بين العمال ورؤساء المصالح وبالتالي الاتصال هو محفز للعمل .

11-الوقوف دوريا عند آثار تطبيق تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية، وذلك من أجل تعديلها وتطويرها حتى تحقق نظم تكنولوجيا المعلومات أكثر فاعلية والتي تحقق مستوى عالي من الكفاءة والأداء.

12- محاولة إعطاء اهتمام أكثر للدراسات والأبحاث في هذا المجال ومحاولة الاتصال بمراكز ومؤسسات البحث العلمي للاستفادة من النتائج حول تطبيق تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى أداء أفضل.

خـلاصة:

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل تقديم عرض شامل لنتائج الدراسة الميدانية بدءا بالتعرف على مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة محل الدراسة وخصائص عينة الدراسة ومن ثم الانتقال إلى تحليل ومناقشة أسئلة وفرضيات الدراسة من خلال أجوبة أفراد العينة على فقرات الاستمارة والمقابلة ، كما تم عرض نتائج الدراسة وأهمها أن استخدام تكنولوجيا المعلومات له أثر إيجابي مباشر في تحسين أداء العاملين بالمكتبة.

خاتمة

إن العالم اليوم يقوم على تقنيات حديثة ومتطورة ويبقى العامل هو المحرك الأساسي لهذه القوى، خاصة بالمكتبات الجامعية التي تحتاج إلى عاملين ذوو كفاءات عالية وذلك بما يتماشى مع أهدافها، وتطوير خدمات المعلومات التي توفرها، إرضاء لاحتياجات المستفيدين منها.

لقد عملت المكتبات الجامعية كغيرها من المؤسسات على إدخال تكنولوجيا المعلومات لتحسين الخدمات التي تقدمها، فهي تسعى دائماً للتحكم فيها، واستحداث خدمات جديدة والاستجابة إلى رغبات المستفيدين منها، والحصول على المعلومات بتكلفة مناسبة وبسرعة أكبر لمواكبة التطورات الحديثة. وحتى تتمكن المكتبات الجامعية من الاستفادة من قدرة وكفاءة العاملين بها وجب تحسين أدائهم عن طريق تطبيق تكنولوجيا المعلومات. لقد تمحورت إشكالية الدراسة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية، وقد تناولت الإطار النظري والميداني، وركزت على تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين من أجل تحسين الخدمات المقدمة. وقادتنا الدراسة إلى عدة نتائج من خلال تحليل مختلف البيانات، وكان أهمها:

أن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة تستخدم تكنولوجيا المعلومات، لكن ورغم توفر الأجهزة وتطور التكنولوجيا المستخدمة إلا أنها لا ترقى إلى المكتبات العالمية، لذلك كان لزاماً توظيف مختصين في المكتبة، وقد أوصت الدراسة بضرورة الوقوف دورياً عند آثار تطبيق تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية، وذلك حتى تحقق تكنولوجيا المعلومات أهدافها المرجوة. وفي الأخير يبقى هذا البحث مجرد قطرة في بحر البحث، ويحتاج إلى مزيد من البحث والإضافات ويكون منطلقاً لدراسات مستقبلية أخرى.

قائمة المراجع

1 - المعاجم:

ابن منظور، ابو الفضل جمال الدين. لسان العرب. بيروت: دار بيروت للنشر، 1956.

2 - الكتب العربية:

1. إبراهيم، السعيد مبروك. أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2009.

2. إبراهيم، السعيد مبروك. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2009.

3. إبراهيم، موسى فرحات منال. الرقابة على أداء العاملين في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002.

4. الباقي، صلاح الدين محمد. إدارة الموارد البشرية. الاسكندرية: الدار الجامعية، 2004.

5. البدوي، محمد علي. مناهج وطرق البحث الاجتماعي. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2000.

6. الجساسي، عبد الله حمد محمد. أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان. الأردن: الأكاديمية العربية البريطانية، 2010.

7. السالمي، علاء عبد الرزاق. تكنولوجيا المعلومات. الأردن: دار المناهج، 2007.

8. المدادحة، أحمد نافع؛ مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014.

9. الصباغ، عماد عبد الوهاب. علم المعلومات. دار الثقافة، 1998.

10. العبادي، هاشم فوزي؛ العارضي، جليل كاظم. نظم إدارة المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2012.
11. اليساري، أروى عيسى. حوسبة المكتبات الجامعية. عمان: دار دجلة، 2001.
12. ان بروس، ترجمة عبد المجيد حسن. فن تحفيز العاملين. الأردن: بيت الأفكار الدولية، 2001.
13. بدر، أحمد؛ فتحي، محمد عبد الهادي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. القاهرة: دار غريب، 2002.
14. بلوط، حسن إبراهيم. الموارد البشرية من منظور استراتيجي. بيروت: دار النهضة العربية، 2002.
15. حجيم، لطائي يوسف؛ دباس، العبادي هاشم فوزي. التسويق الالكتروني. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2009.
16. خضير، محمد يحيى. خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام WINISIS. عمان: دار دجلة، 2006.
17. خطاب، السعيد مبروك. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2014.
18. رزاق، مصطفى. البحث بالاتصال المباشر: المبادئ والتطبيقات. عمان: الجامعة الأردنية، 1994.
19. زويلف، الهدى حسن. إدارة الأفراد. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2003.
20. صبحي، الحناوي منال. تطبيق معايير قياس الأداء على العاملين بمؤسسات الأعمال. تونس: دار الكتب الوطنية، 2014.

21. صوفي، عبد الطيف. المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. عين مليلة: دار الهدى للنشر والتوزيع، 2004.
22. عابده، حسان. استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2005.
23. عباس، سهيلة، علي، حسين علي. إدارة الموارد البشرية. عمان: دار وائل للطباعة والنشر، 1999.
24. عليان، ربحي مصطفى؛ أمين النجداوي. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الفكر، 2001.
25. عليان، ربحي مصطفى. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2004.
26. عليان، ربحي مصطفى؛ وصفي، عارف. الفهرسة المتقدمة والمحوسبة: تسجيلة مارك (mark12) الميئا داتا أو البيانات الوصفية: *Advanced and computer zed cataloging*. عمان: دار جرير، 2006.
27. عليوي، عوده محمد؛ المجبل، لازم مالكر. المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية. عمان، 2006.
28. عمر، أحمد همشري. المكتبة ومهارات إستخدامها. عمان: دار صفاء، 2009.
29. غربي، علي. أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية. قسنطينة: مطبعة سيرتا كوبي، 2005.
30. فتحي، محمد عبد الهادي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002.

31. فتحي، محمد عبد الهادي. التكتشف والاستخلاص: المفاهيم والأسس والتطبيقات.
القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000.
32. فتحي، محمد عبد الهادي. المعالجة الفنية لأوعية المعلومات والفهرسة والتصنيف والتكتشف. القاهرة: مكتبة الغريب، د.ت.
33. كاظم، حمود خضير. إدارة الجودة وخدمة العملاء. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007.
34. محمد شفيق. البحث العلمي - الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الإجتماعية.
المكتب الجامعي الحديث، 2001.
35. محمود محجوب، حسناء. الاتجاهات الحديثة في شبكات المكتبات الجامعية كمرافق للمعلومات. القاهرة: الدر المصرية اللبنانية، 1997.
36. مخير، عبد العزيز جميل. قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية. مصر: المنظمة الإدارية للتنمية العربية، 2000.
37. همشري، عمر أحمد. المكتبة ومهارات استخدامها. عمان: دار صفاء، 2008.
38. همشري، عمر أحمد؛ عليان، ربحي مصطفى. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الشروق، 2006.

3- المذكرات:

39. بوشارب، بولداني لزهرة. المكتبات الجامعية داخل البيئة الالكترونية الافتراضية:
دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية بجامعة فرحات عباس. سطيف. مذكرة ماجستير: علم المكتبات. قسنطينة: معهد علم المكتبات والتوثيق، 2006.

4- ملتقيات ومؤتمرات:

40. بن السبتي، عبد المالك. "فعاليات الندوة الوطنية حول تكنولوجيا المعلومات في

المكتبات الجزائرية بين الرغبة في التغيير والصعوبات." منشورات كلية العلوم

الإنسانية والاجتماعية، ع.01، (2004).

41. بن السبتي، عبد المالك. "المكتبات الجزائرية مشكلاتها وعناصر نجاحها" توحيد

الاجراءات الفنية في المكتبات الجزائرية." تسيير المكتبات. الجزائر: منشورات

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع.01، (2003).

42. بن نوار، صالح. "فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية. قسنطينة. الجزائر:"

مجلة مخبر علم الاجتماع للاتصال والبحث والترجمة، (2006).

43. حافظي، زهير. دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة. آليات واستراتيجيات

تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات التنسيقية الجزائرية. يومي: 15 - 16 مارس

2010، قسم علم المكتبات والتوثيق، 2010.

5. مقالات الدوريات والمجلات العلمية:

44. بطوش كمال. "النشر الإلكتروني وحثمية الولوج إلى المعلومات بالمكتبة

الجامعية الجزائرية." مجلة المكتبات والمعلومات، ع.01، 2002.

45. عطية، العربي. "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين

في الأجهزة الحكومية المحلية." مجلة الباحث، ع.01، 2012.

46. غراممي، وهيبة. خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجزائرية "مجلة علم

المكتبات والتوثيق، ع.05، 2001.

47. قدورة، وحيد. "المكتبيين وأخصائيو المعلومات في عصر الرقمنة بين تجذير

الهوية والمهنة الجديدة." المجلة المغاربية للتوثيق والمعلومات، مج.1، ع.1 تونس:

جامعة منوبة المعهد الأعلى للتوثيق، [د،ت]

48. بلقاسم بوزيية. "معلومات مستقاة من مقابلة مع مسؤول مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة." بسكرة، 07 ماي، 2018.

6- الكتب الأجنبية:

49. Frédéric Souchon. Faire vivre les ressources numériques dans la bibliothèque physique. Le cas des bibliothèques universitaires. Lyon : Université de Lyon. 2014.
50. Madline Grawitz. Lexique des sciences sociales.s.1 :s.e.2000.
51. Renault, Daniel. Les bibliothèques dans l'université. Cercle de la librairie, 1994.

7- المواقع الالكترونية:

52. <http://fshs.univ-biskra.dz>
53. <http://plateforme.almanhal.com>

ملخص:

إن المكتبات الجامعية تسعى إلى إيجاد الطريقة المثلى لكيفية استغلال مواردها وبلوغ أهدافها المسطرة ، باعتبارها النتيجة المنتظرة من كل نشاط وهي تركز على الأداء. تحسين الأداء هو الضامن الرئيسي لنجاحها وهو من إحدى الوسائل التي يمكن إتباعها من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات لأنها جزء أساسي وهام في المكتبات الجامعية، ذلك أنها تمكنها من تقديم خدمات ذات قيمة مضافة.

إن العامل في المكتبة الجامعية يحقق فعاليتها وبالرغم من التطور الكبير في الوسائل التكنولوجية لا يمكن الاستغناء عن دوره، وعندما يكون الحديث عن تكنولوجيا المعلومات

في المكتبات الجامعية، وما يمكن أن تقدمه وتحققه من إجابيات من حيث السرعة والدقة، فإننا لا نتردد في إبراز دور العامل.

ومن هنا جاءت دراستنا هذه لرفع الستار وتشخّص الواقع الفعلي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة وتقييم مدى فعاليتها وأثرها على أداء العاملين، ولقد أفضت الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة دعم العمل المكتبي وحسّن سير المكتبة خاصة الحصول على المعلومات بأقل جهد ووقت وبالتالي تحسين مستوى الأداء و تمكين العاملين من الارتقاء بأدائهم، وتقديم خدمات ذات جودة عالية. لقد ظهرت خدمات مكتبية جديدة كالفهرسة الآليّة والإعارة الآلية... الخ والتي كان لها دور كبير في توفير الوقت والجهد للعامل بالمكتبة وهو التحدي الذي تواجهه المكتبات الجامعية في العقود القادمة، الشيء الذي يفرض على العامل في المكتبة الجامعية الصمود أمام هذه الثورة المتمثلة في إدخال التكنولوجيا الحديثة على المهنة، لتمكنه من مواجهة تحديات ثورة المعلومات واتخاذ التدابير الملائمة لمواكبتها.

الكلمات المفتاحية

تكنولوجيا المعلومات - المكتبة الجامعية - العاملين - الأداء - مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة.

Abstract:

University libraries are looking for the best way to use their resources and achieve their goals.

Improving performance is the main guarantor of its success; it is one of the tools that can be followed by the application of information technology because it is an essential part of university libraries, allowing it to provide value-added services.

The university library worker is effective and, despite great technological advances, his role can not be ruled out, and when we talk about information technology in university libraries, and what can provide and achieve the positive in terms of speed and precision, we do not hesitate to highlight the role of the worker.

Therefore, our study consists in seeing the reality of the use of information technologies in the library of the Faculty of Humanities and Social Sciences Mohammed Khider Biskra, and evaluates the efficiency and the impact on the performance of the workers.

The study has led to the use of information technology in the library to support the smooth operation of the library, with minimal effort and time, improving performance, allowing workers to improve their performance.

New library services have become an important factor in saving time and effort for library workers, which is the challenge facing university library in the coming decades.

This requires the university library worker to resist this revolution of introducing modern technology to the profession.

Key words:

Information Technology - University Library - Workers - Performance - Library of the Faculty of Humanities and Social Sciences, Mohammed Khider Biskra University.

Résumé:

Les bibliothèques universitaires cherchent à trouver la meilleure façon d'utiliser leurs ressources et d'atteindre leurs objectifs.

L'amélioration de la performance est le principal garant de son succès, c'est un des outils qui peut être suivi par l'application de la technologie de l'information car c'est une partie essentielle des bibliothèques universitaires, lui permettant de fournir des services à valeur ajoutée.

Le travailleur de la bibliothèque universitaire atteint son efficacité et, malgré les grands progrès technologiques, son rôle ne peut être écarté, et quand on parle de technologie de l'information dans les bibliothèques universitaires, et ce qui peut fournir et atteindre le positif en termes de rapidité et de précision, nous n'hésitons pas à mettre en évidence le rôle du travailleur.

Par conséquent, notre étude consiste à voir la réalité de l'utilisation des technologies de l'information dans la bibliothèque de la Faculté des sciences humaines et sociales de l'université Mohammed Khider Biskra, et évaluer l'efficacité et l'impact sur la performance des travailleurs.

L'étude a conduit à l'utilisation des technologies de l'information dans la bibliothèque pour soutenir le bon fonctionnement de la bibliothèque, avec le minimum d'efforts et de temps, améliorant ainsi les performances, permettant aux travailleurs d'améliorer leurs performances.

Les nouveaux services de bibliothèque sont devenus un facteur important de gain de temps et d'efforts pour les travailleurs de la bibliothèque, ce qui représente le défi que devront relever les bibliothèques universitaires au cours des prochaines décennies.

Ce qui impose au travailleur de la bibliothèque universitaire de résister à cette révolution d'introduction de la technologie moderne à la profession.

Mots clés

Technologie de l'information - Bibliothèque universitaire - travailleurs - Performance - Bibliothèque de la Faculté des sciences humaines et sociales de l'université Mohammed Khider Biskra.

UNIVERSITE MHAMED KHIDER BISKRA
FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES
DEPARTEMENT DES SCIENCES HUMAINES
BIBLIOTHECONOMIE



جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
شعبة علم المكتبات

استمارة الاستبيان

في إطار إعداد مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر ل.م.د في علم المكتبات والمعلومات
تخصص: تكنولوجيا المعلومات والتوثيق تحت عنوان:

**استخدام تكنولوجيا المعلومات
ودورها في تحسين أداء العاملين
في المكتبات الجامعية
دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية
والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة**

واستكمالا للشطر الميداني نود تعاونكم من خلال تزويدكم لنا بمعلومات تتعلق بالموضوع،
فنرجو تفضلكم بملء هذه الاستمارة بعناية. ونتعهد لكم بأن نستخدم ما تدلون به من
معلومات لغرض البحث العلمي فقط.

ملاحظة: الرجاء وضع علامة (X) أمام الإجابة المختارة.

تفضلوا أسمى عبارات الشكر والتقدير.

إشراف الأستاذ

إعداد الطالبة
خوناش وفاء
د. الصيد كمال

السنة الجامعية 2018/2017

البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن: من 20 إلى 29 سنة من 30 إلى 39 سنة
من 40 إلى 49 سنة من 50 سنة فما فوق
3. المستوى التعليمي: ثانوي جامعي دراسات عليا
4. الوظيفة: ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى 1
ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى 2
مساعـد بالمكتبات الجامعية
عـون تقني بالمكتبات الجامعية
محافظ بالمكتبات الجامعية
- وظيفة أخرى:
5. الخبرة: أقل من 05 سنوات
بين 05 و 10 سنوات
من 10 سنوات فما فوق

المحور الأول:

استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية:

6. ما هي وسائل تكنولوجيا المعلومات وملحقاتها المتوفرة في المكتبة:

- الحواسيب الماسح الضوئي
وسائل التصوير والاستنساخ طباعة خاصة كود بار

أخرى:

7. ما درجة اعتماد المكتبة على وسائل تكنولوجيا المعلومات في القيام بالوظائف

الإدارية:

كبيرة متوسطة ضعيفة

8. ما الذي يدفعك إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات ؟

رغبة في ذلك ضرورة العمل

تخفيض التكاليف تحسين الجودة

مسايرة التطورات

أخرى:

9. ما هي التكنولوجيا المطبقة في المكتبة ؟

البرمجيات

الانترنت

الشبكات

أخرى:

10. هل تواجه صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات ؟

نعم لا

11. إذا كانت الإجابة بنعم فهل ذلك راجع إلى:

عدم تقبل تكنولوجيا المعلومات

ارتفاع التكاليف

عدم توفر تجهيزات

عدم القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات

أخرى:

12. ما هي العوائق التي واجهتك؟

لغوية

تقنية

نفسية

المحور الثاني:

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في دعم تسيير الوظائف الإدارية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة:

13. هل اعتماد تكنولوجيا المعلومات وحدّ نظم تسيير العاملين؟

لا

نعم

14. إذا كانت الإجابة بـ : لا فهذا راجع إلى:

نقص العاملين المؤهلين

نقص الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات

نقص الموارد المالية لتوفير أحدث التكنولوجيات

أخرى:

15. إذا كانت الإجابة بـ: نعم فهذا ساهم في:

تقليص الوقت والجهد

تخفيض التكاليف

دقة معالجة الخدمات

سرعة تقديم الخدمة

أخرى:

16. ما هي وسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة للاتصال بين إدارة المكتبة والعاملين

؟

البريد الإلكتروني

الشبكات الاجتماعية

موقع المكتبة

أخرى:

17. ما هي تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لحفظ الملفات الإدارية للمكتبة (الأرشيف)؟

برمجيات

وسائط متعددة

موقع المكتبة

أخرى:

المحور الثالث:

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إنتاج الخدمات بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة:

18. هل تستعين بأدوات تكنولوجيا المعلومات في إنتاج الخدمات؟

نعم لا

19. هل تستعين بأدوات تكنولوجيا المعلومات في إنتاج الخدمات؟

إذا كانت الإجابة بـ: نعم فما هي:

المكنز الصغير

المكنز المتخصصة

المكنز متعدد اللغات

المكنز أحادي اللغة

المكنز المصنف

المكنز الهجائي

أخرى:

20. ما هي البرمجيات المستخدمة في إنتاج الخدمات؟

Anarsoft Books

COHA

PMB

أخرى:

21. هل يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في الخدمات الفنية الغير مباشرة؟

التزويد

الفهرسة والتصنيف

التشفير والاستخلاص

22. هل يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في الخدمات الفنية المباشرة؟

الإعارة

البث الانتقائي

الإرشاد والتوجيه

الإحاطة الجارية

المعارض والمحاضرات العامة

أخرى:

المحور الرابع:

تكنولوجيا المعلومات ومساهماتها في تقديم الخدمات بمكتبة كلية العلوم الإنسانية

والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة:

23. هل سهل استخدام تكنولوجيا من تقديم الخدمات؟

نعم لا

24. فيما تكمن تأثيرات تكنولوجيا المعلومات على تقديم الخدمات ؟

تقليص الوقت والجهد

تخفيض التكاليف

دقة معالجة الخدمات

سرعة تقديم الخدمة

أخرى:

25. هل تتوفر المكتبة على شبكة انترنت؟

نعم لا

26. هل تتيح المكتبة فهرسا آليا؟

نعم لا

27. هل يتم الاعتماد على الانترنت كمصدر للفهرسة المنقولة؟

نعم لا

28. إذا كانت الإجابة بـ: نعم فما هي مصادر النقل المعتمد عليها:

الببليوغرافيات الوطنية والعالمية المتاحة على الانترنت

فهرس المكتبات المتاحة على الشبكة

قواعد البيانات

أخرى:

29. كيف يمكن التغلب على عوائق استخدام تكنولوجيا المعلومات:

توفير ميزانية خاصة لاقتناء الوسائل

القيام بدورات تدريبية

تشجيع العمال وتحفيزهم

أخرى:

30. حسب رأيكم ما هو مستقبل استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية

الجزائرية؟

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

UNIVERSITE MHAMED KHIDER BISKRA
FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES
DEPARTEMENT DES SCIENCES HUMAINES
BIBLIHECONOMIE



جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية
شعبة علم المكتبات

دليل المقابلة

في إطار إعداد مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر ل.م.د في علم المكتبات والمعلومات
تخصص: تكنولوجيا المعلومات والتوثيق تحت عنوان:

**استخدام تكنولوجيا المعلومات
ودورها في تحسين أداء العاملين
في المكتبات الجامعية
دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الإنسانية
والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة**

واستكمالاً للشطر الميداني نود تعاونكم من خلال تزويدكم لنا بمعلومات تتعلق بالموضوع،
فنرجو تفضلكم بملاء هذه الاستمارة بعناية. ونتعهد لكم بأن نستخدم ما تدلون به من
معلومات لغرض البحث العلمي فقط.

إشراف الأستاذ

إعداد الطالبة
خوناش وفاء
د. الصيد كمال

السنة الجامعية 2018/2017

1- ما هي التكنولوجيا المطبقة بالمكتبة؟

2- ما مدى حاجتكم لتكنولوجيا المعلومات في دعم تسيير الوظائف الإدارية؟

3- ما هي تكنولوجيا المعلومات التي تستخدمونها في إنتاج وتحسين وتقديم الخدمات؟

4- ما هي مساهمتكم في تصميم البرمجية المطبقة بالمكتبة؟

5- هل البرامج المسطرة في التكوين تعمل على مواكبة التطورات التكنولوجية؟

6- ما هي الآثار التي لمستموها خلال تجربتكم القيادية في مساهمة تكنولوجيا المعلومات

في تحسين أداء العاملين؟

7- ما هو تقييمكم حول التكنولوجيا المطبقة بالمكتبة؟ وما هي آفاق ومستقبل استخدام

تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية الجزائرية؟