



جامعة 8 ماي 1945 "قائمة"

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات
الرقم التسلسلي:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم المكتبات
تحت عنوان:

تكنولوجيا المعلومات ودورها في إحداث التغيير التنظيمي في المكتبات
الجامعية دراسة ميدانية: بمكتبات جامعة قائمة نموذجاً

تاريخ المناقشة: 2017/07/21

إعداد:

✓ خراشية صليحة
✓ عقريش مروة

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة 8 ماي 1945 قائمة	أستاذة محاضرة	د. بن زكة وسام
مشرفا	جامعة 8 ماي 1945 قائمة	أستاذ مساعد	أ. بن زايد عبد الرحمان
مناقشا	جامعة 8 ماي 1945 قائمة	أستاذ مساعد	أ. لحول وليد

السنة الجامعة: 2016-2017

شكر و عرفان

قال تعالى: ﴿ ولئن شكرتم لأزيدنكم ﴾

أشكر الله وأحمده حمدا كثيرا فله الحمد والرضا حتى يرضى، وله

الحمد إذا رضي، وله الحمد بعد الرضا.

نتوجه بالشكر إلى كل نبراس أنار لنا الدرب إلى كل من مددنا

أيدينا لنعزف من بحر معرفته فلم ييخل علينا إلى الذي شد عزمنا،

وأخذ بأيدينا لارتقاء سلم البحث العلمي إلى الأستاذ المشرف

" بن زايد عبد الرحمان"، نهدي له هذه الثمرة العلمية المعتصرة من

ثنايا العقل والروح والقلب راجين من المولى عز وجل أن يسدد خطاه

ويجعله مشعلا يضيء درب الأجيال. إلى أصحاب الفضل الكبير الذين

منحونا من جهودهم ولم ييخل علينا بوقتهم "أساتذة علم المكتبات".

إهداء

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم :

"تعلموا العلم، فإن نعمته لله خشية، وطلبه عبادة، ومذكراته تسبيح"

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الله عزوجل الذي أنار لي الدرب ووفقني إلى ما أنا عليه إلى من حملتني وهنا على وهن .. إلى من صبرت على أخطائي حتى تعلمت .. وتحملت هفواتي حتى رشدت .. إلى من وضعت الجنة تحت أقدامها .. "أمي الغالية" أطال الله عمرها إلى من فاق عطفه غزارة الأمطار وتحدى بصبره مرارة الأقدار، إلى من علمني حب العمل وكان عوناً لي لأرسم طريق النجاح، إلى من اسمه غالي وشانه عالي .. "أبي العزيز"

إلى جدي وجدتي أطال الله في عمرهما

إلى أعلى ما أملك في الدنيا أختي "أحلام" وأخي "محمد"

إلى أختي التي لم تلدها أمي ورفيقة دربي "حنان"

إلى من جعلتني أعرف معنى الصداقة والتي قاسمتني هذا العمل وأتمنى من الله أن لا يفرقنا يوماً "صليحة"

إلى كل أساتذتي في تخصص علم المكتبات وعلى رأسهم الأستاذ المشرف "بن زايد عبد

الرحمان" الذي أشكره على كل المجهودات المبذولة لإنجاز هذا العمل

إلى كل زميلاتي وزملائي في الماستر 2 علم المكتبات

إلى الذين أحبهم قلبي ونسي قلبي ذكرهم

إلى كل هؤلاء اهدي لهم ثمرة جهدي

مروة

الإهداء

إلى من قال فيما سبحانه وتعالى: "ولا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحساناً"
إليك يا غالية كياني ورفيقة أحزاني، إليك يا رجائي في شدتي وعزائي في شقوتي،
إليك يا لذتي في حياتي وراحتي في مماتي. يا حافظة عهدي ومطيبة سهدي وهادية
رشدي يا ضاحكة فوق مهدي إليك يا "أمي"

إلى من زرع في قلبي حب الاجتهاد والكفاح، إلى من ساندي طوال حياتي ووقف معي
في كل ثانية من عمري

إليك يا من جعلتني أتحدى كل شيء لأصل إلى مرادي لأجل أن أرى تلك الابتسامة
على وجهك إليك يا "أبي".

إلى أغلى وأحن إخوة منحني إياهما القدر "رائد، هالة، آدم،

رميساء، حواء" إلى كل أفراد عائلة خراشية

إلى من جعلتني اعرف معنى الصداقة والتي قاسمتني هذا العمل التي أتمنى أن لا

يفرقنا القديريوما "مروة"

إلى كل الذين اعرفهم دون ذكرهم خوفاً من لا أفهم حقهم

إلى كل طلبة ماستر 2 علم المكتبات والذين أتمنى لهم مشوار موفق ما بعد الدراسة

إلى كل من حمل لي ذرة ود ومحبة في قلبه.

صليحة

بطاقة بيليوغرافية:

خراشية، صليحة

تكنولوجيا المعلومات والتغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية لجامعة قلمة نموذجاً . - صليحة خراشية، مروة عقريش ؛ بن زايد عبد الرحمان. - [د.م]: [د.ن] ، [د.ت]. - 149 و. : جداول، أشكال، رسوم بيانية.

مذكرة ماستر: علم المكتبات : جامعة 8 ماي 1945 قلمة: 2017
قائمة ببليوغرافية. _ ملاحق.

عقريش ، مروة. (مؤلف)

بن زايد ، عبد الرحمان. (مشرف)

تكنولوجيا المعلومات - التغيير التنظيمي - المكتبات الجامعية

الصفحة	قائمة المحتويات
	شكر وعرfan
	الإهداء
	البطاقة البيئوغرافية
	قائمة الجداول المستعملة في الدراسة
	قائمة الأشكال المستعملة في الدراسة
	قائمة الاختصارات والرموز
أ . ب	المقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي	
5	1.1- الإشكالية
6	2.1- تساؤلات الدراسة
6	3.1- فرضيات الدراسة
7	4.1- أهمية الموضوع
7	5.1- أهداف الدراسة
8	6.1- أسباب اختيار الموضوع
9	7.1- الدراسات السابقة
11	8.1- تحديد المصطلحات والمفاهيم
الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات بالمكتبات الجامعية	
14	تمهيد
15	2-1: ماهية تكنولوجيا المعلومات في المكتبات
15	2-1-1: مفهوم تكنولوجيا المعلومات وخصائصها
18	2-1-2: متطلبات توظيف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات
19	2-1-3: مكونات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات
29	2-2: مظاهر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبات
30	2-2-1: أتمتة ومكننة عمليات المكتبات

30	2-2-2: مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات
43	3-2-2: شبكات المعلومات والإنترنت في المكتبات
50	4-2-2: المكتبة الإلكترونية
53	5-2-2: تحديات استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات
55	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: دور التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية	
57	تمهيد
58	3-1: مدخل عام حول التنظيم
58	3-1-1: مفهوم التنظيم
60	3-1-2: أنواع التنظيم
62	3-1-3: خصائص التنظيم
62	3-1-4: فوائد التنظيم
62	3-2: ماهية التغيير التنظيمي
62	3-2-1: مفهوم التغيير التنظيمي
63	3-2-2: خصائص التغيير التنظيمي
64	3-2-3: مراحل التغيير التنظيمي
66	3-2-4: أنواع ومجالات التغيير التنظيمي
70	3-2-5: تحديات التغيير التنظيمي و أساليب مواجهتها
73	3-3: التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية
73	3-3-1: أهمية التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية
73	3-3-2: أسباب ظهور التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية
76	3-3-3: أسس التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية
77	3-3-4: متطلبات نجاح التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية
78	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	

قائمة المحتويات

80	1-4- تقديم مكان الدراسة
80	2-4- مجالات الدراسة
80	1-2-4: المجال المكاني
82	2-2-4: المجال الزمني
82	3-2-4: المجال البشري
83	3-4: منهج الدراسة
83	4-4: مجتمع وعينة الدراسة
83	5-4: أداة جمع البيانات
85	6-4: تحليل البيانات وتفسير النتائج
85	1-6-4: تفرغ بيانات الاستبيان والمقابلة
127	2-6-4: النتائج على ضوء الفرضيات
129	3-6-4: النتائج العامة
131	4-6-4: الاقتراحات
133	الخاتمة
135	القائمة البيبليوغرافية
136	الملاحق
149	الملخصات

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
85	جنس أفراد العينة	01
85	تخصص أفراد العينة	02
88	مدى إهتمام أفراد العينة بتكنولوجيا المعلومات	03
91	إستخدام الأنترنت في المكتبة	04
93	طرق تسيير الخدمات المكتبية	05
97	المصادر الإلكترونية التي تحتويها المكتبة	06
99	قيام المكتبة بالتغييرات التنظيمية	07
100	قدرة تكنولوجيا المعلومات على تحسين طرق العمل ام لا	08
103	إستعداد المكتبة لقبول التغيير التنظيمي	09
105	أسس التغيير التنظيمي في المكتبة	10
108	تأثير التغيير التنظيمي على وظيفة العاملين	11
113	صعوبات إستخدام التكنولوجيات وإنسجامها مع عملية التغيير التنظيمي	12
116	عدم تحديد أهداف التغيير التنظيمي سببا في فشل التغيير	13
125	إمكانية نجاح تكنولوجيا المعلومات في إحداث التغيير	14

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
20	الوحدات الرئيسية المكونة للوحدة المركزية	01
23	المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات	02
26	المكونات غير المادية لتكنولوجيا المعلومات	03
75	الأسباب الخارجية للتغيير التنظيمي	04
85	سنوات خبرة أفراد العينة	05
87	الدرجة في السلم الوظيفي لأفراد العينة	06
89	وسائل تكنولوجيا المعلومات في المكتبات	07
90	استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات	08
92	استخدامات الأنترنت في المكتبات	09
94	الخدمات التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات في المكتبات	10
95	أدوات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المكتبات	11
96	وسائل البحث المستخدمة في المكتبات	12
98	مصادر المعلومات الإلكترونية المتوفرة في المكتبات	13
101	الفائدة من استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات	14
102	مستويات التغيير التنظيمي	15
104	أسباب ظهور التغيير التنظيمي في المكتبات	16
106	الجهة المسؤولة عن إحداث التغيير التنظيمي في المكتبات	17
107	مستويات استخدام تكنولوجيا المعلومات والتغيير التنظيمي في المكتبات	18
109	تأثير التغيير التنظيمي على وظيفة العاملين في المكتبات	19
110	الهدف من استخدام التقنيات الحديثة في المكتبات	20
111	التغيير التنظيمي الذي أحدثته التكنولوجيات الحديثة في المكتبات	21
112	عوامل بقاء المكتبات في بيئة تنافسية تضمن لها البقاء والإستمرار	22

قائمة الأشكال

114	صعوبات إستخدام التكنولوجيات وإنسجامها مع عملية التغيير التنظيمي	23
115	الصعوبات التي تحول دون تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبات	24
117	أسباب عدم وضوح أهداف التغيير التنظيمي	25
118	معوقات التغيير التنظيمي في المكتبات	26
119	مدى رفض أو قبول التغيير التنظيمي من طرف الموظفين في المكتبة	27
120	أسباب رفض التغيير التنظيمي من طرف الموظفين للتغيير التنظيمي في المكتبة	28
121	مبررات عدم رفض الموظفين للتغيير التنظيمي في المكتبة	29
122	تحديات التغيير التنظيمي في المكتبة	30
123	أسباب فشل التغيير التنظيمي في المكتبات	31
124	عدم إستجابة الموظفين لعملية التغيير التنظيمي	32
126	عدم نجاح تكنولوجيا المعلومات في احداث التغيير التنظيمي	33

قائمة الاختصارات

قائمة الاختصارات

الاختصار	اللغة الأجنبية	اللغة العربية
DOS	Disk Operating System	نظام قرص التشغيل
IFLA	International Fédération of Library Associations	الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات
ISO	International Organisation for Standardisation	المنظمة الدولية للمعايير
LAN	Local Area Network	الشبكات المحلية
MAN	Métropolitain Area Network	الشبكات الإقليمية
MARC 2	Machine Read able Catalogage	تسجيلة مقروءة آليا
OCLC	Online Computer Library Center	تكتل المكتبات على الخط المباشر
RAM	Randon Access Memory	ذاكرة الوصول العشوائي
RIBU	Réseau Régional Inter Bibliothèque	الشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية
ROM	Read Onlay Memory	ذاكرة للقراءة فقط
SNDL	System National de Documentation en Line	النظام الوطني للتوثيق على الخط
SYNGEB	Système Normalisé de gestion des Bibliothèques	النظام المقتن لتسيير المكتبات
UNESCO	United Nations Educational Scientific and Cultural Organization	منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة
UNIMARC	Universal Mach	الفهرسة العالمية المقروءة آليا
WAN	Wide Area Network	الشبكات الواسعة

مقدمة

يشهد عالمنا الحالي تغييرات متسارعة في جميع المجالات المعرفية، التقنية، الإدارية، الخدمية التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات من خلال الزيادة المتسارعة في إنتاج الوسائل والتقنيات الحديثة من حواسيب وبرمجيات التي ساهمت في إيجاد نظام إداري متطور يقدم تسهيلات كثيرة في عملية جمع البيانات، حفظها، معالجتها، توزيعها، وإتاحتها في أقل وقت وجهد ممكن، مما ساهم في حل الكثير من المشاكل التي تعاني منها المنظمات وإتخاذ القرارات المناسبة فضلا عن خدمات شبكة المعلومات وبالأخص شبكة الأنترنت التي سهلت من عملية تبادل الأفكار والخبرات للحصول على المعلومات بسهولة ويسر، فهذه التطورات رسمت واقع جديد للمكتبات الجامعية بإعتبارها جزء منه تأثرت هي الأخرى بهذا التغيير، فلم تعد تعيش في بيئة مستقرة تتحكم فيها كما تشاء فيبيئتها تغيرت وأصبحت تعتمد على توفير بنية تحتية تكنولوجية حديثة تساعدها على التميز في الأداء من خلال رفع كفاءة العاملين التي تؤدي إلى تحسين الخدمات من حيث السرعة والدقة والجودة في تقديمها للمستفيد الذي صار ملكا يتربع على عرشها، فلقد أصبح إرضاءه هو العامل الأساسي لبقائها إذ وجدت نفسها أمام تحدي كبير وهو التخلي عن العمل التقليدي الروتيني ومعه كل الممارسات التي تدعو إلى الجمود والانغلاق، واستبدالها بأساليب حديثة مبنية على سياسة الإبداع والتفكير الجيد مما أسهم في تبني أسلوب التغيير التنظيمي.

والملاحظ أن الامر الثابت في هذا المحيط هو التغيير المستمر، إذ يجب على المكتبة التي تعمل في بيئة ديناميكية يسودها عدم التأكد من مواجهة ظروف البيئة الداخلية والخارجية والتعقيد الشديد للانفجار المعلوماتي، لا بد عليها أن تكون قابلة للاستجابة والتكيف المستمر. فالتغيير والاستجابة السريعة يعتبران عاملان أساسيان في عملية نجاحها ، إذ لا بد عليها من إعداد البناء الداخلي من أساليب وطرق وإجراءات العمل والتحسين في مهارات وقدرات وإتجاهات وسلوكات الأفراد التي تسمح بأن تكون قابلة وقادرة على إحداث التغيير التنظيمي بسهولة ويسر، ولعل من أهم العوامل التي تساعد في ذلك هو مجال تكنولوجيا المعلومات لما لهذه الأخيرة من تأثير بالغ على المكتبات الجامعية.

تمثل تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية ركيزة أساسية تعتمد عليها في تقديم مختلف الخدمات بطريقة إلكترونية، لذلك تلعب تنمية تكنولوجيا المعلومات والتغيير التنظيمي دورا كبيرا في بيئة المكتبات المعاصرة، انطلاقا من الأهمية التي تكتسبها في ظل المعطيات الجديدة. حيث أصبح الموضوع يحضى بإهتمام

كافة المسيرين على مختلف المستويات الإدارية، ومنه يعتبر تطوير الإجراءات الإدارية والتنظيمية من خلال تبنيها لتقنيات تساعدها على الرفع في كفاءتها وفعاليتها وتحقيق التميز في أدائها، كما تتطلب هذه العملية إدخال تغييرات في الهياكل التنظيمية والموارد البشرية المؤهلة والعمل على تقديم خدمات جديدة ذات جودة عالية بما يتوافق مع توقعات وإحتياجات المستفيدين.

ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية، والتأكد من مدى تحقق الفرضيات أو عدمها قسمنا دراستنا إلى ثلاثة فصول، فصل تناولنا فيه الجانب المنهجي؛ وتضمن إجراءات الدراسة من صياغة للإشكالية وتحديد تساؤلات الدراسة، واقتراح للفرضيات وتحديد أهمية الدراسة وأهدافها ودوافع اختيارها وذكر أهم الدراسات السابقة للموضوع وفي الأخير تم التعريف بأهم مصطلحات والمفاهيم ذات العلاقة بالدراسة. إضافة إلى فصلين للجانب النظري، أولهما تناولنا فيه تأثير تكنولوجيا المعلومات على المكتبات الجامعية من حيث ماهيتها ومجالات استخدامها، وأهم مظاهر تطبيقها في المكتبات.

في حين تناولنا في ثاني الفصول النظرية دور التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية؛ وقسم بدوره إلى ثلاث عناصر رئيسية، جاء الأول منها كمدخل عام حول التنظيم، وتناولنا ماهية التغيير التنظيمي ثانياً، أما العنصر الثالث فتضمن أساسيات التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية.

وخصص الفصل الرابع والأخير للجانب التطبيقي؛ تناولنا فيه إجراءات الدراسة الميدانية من تحديد مجالات الدراسة وكذلك منهج البحث المناسب والمتمثل في المنهج الوصفي التحليلي، وإختيار مجتمع وعينة الدراسة ثم أدوات جمع البيانات الملائمة لطبيعة بحثنا، بعدها تطرقنا إلى تحليل البيانات وتفسيرها ثم عرض نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات والنتائج العامة وفي الأخير حولنا وضع بعض المقترحات والتوصيات وقفيهاهم بخاتمة عامة عن الدراسة..

الإطار المنهجي

تقتضي منهجية البحث العلمي قبل البدء في أي بحث التطرق إلى الجوانب المتعلقة بالمنهجية وأساسيات موضوع الدراسة، وهذا ما سنتناوله في هذا الفصل من دراستنا، حيث سنعرّج على أساسيات الدراسة من خلال إبراز إشكالية الدراسة، تساؤلاتها، فرضياتها، أهمية الموضوع مع إبراز أهم الأهداف التي ينبغي تحقيقها من خلال إجرائنا لهذه الدراسة والأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع سواء كانت أسباب ذاتية أو موضوعية وختمنا هذا الفصل المنهجي بعرض وحيز للدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا وقدمنا شرح بسيط لأهم المصطلحات والمفاهيم الأساسية المستخدمة في دراستنا هذه .

1.1: إشكالية الدراسة:

تتميز العصر الحالي بالثورة التكنولوجية وتوسع استخدامها في العديد من المجالات بصورة لم تشهدها المجتمعات من قبل حيث تولدت عنها العديد من التغييرات السريعة هذا ما أدى إلى النهوض بالمؤسسات التوثيقية خاصة منها المكتبات الجامعية التي عرفت تحول عميق في الآونة الأخيرة نتيجة الانفجار المعلوماتي، ما حتم عليها تطوير برمجيتها بالشكل الذي يسمح بالاستفادة من نتائج هذه الثورة لتفعيل عملياتها وتحقيق أهدافها للوصول إلى أفضل الإجراءات في بيئة العمل الداخلية والخارجية وزيادة في التطور التقني مما أحدث ذلك ضغوط كبيرة على المكتبات التي تفرض عليها التكيف معها لضمان إستمراريتها من خلال استغلالها نقاط القوة والاستفادة من الامكانيات الموجودة داخلها، والتي تساعدها على اغتنام الفرص والتقليل من التأثيرات السلبية للبيئة الخارجية التي تؤدي إلى عدم فعاليتها في تحقيق رغبات المستفيدين ومواجهة التحديات بأسلوب فعال ومرن يعتمد على تبني مناهج إدارية حديثة تحت المنظمة على التميز في أدائها عن طريق توفير بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات المعتمدة على الحاسبات الآلية كأداة أساسية بكل برمجيتها وإمتزاجها مع تكنولوجيا الاتصال.

الامر الذي أدى إلى انشاء شبكات معلومات ضخمة كشبكة الانترنت، التي أثرت على المكتبة في تسير أعمالها مما دفعها إلى تغيير أساليب العمل التقليدية واستبدالها بطرق آلية، تعمل على التأثير في الخدمات المكتبية من خلال توفير السرعة والدقة وتحسين في مستوى أدائها هذا ما فرض عليها التحول إلى المكتبة الإلكترونية تمكن المستفيدين من الوصول إلى مصادر معلومات، من خلال الاتصال المباشر أو باستخدام وحدات التخزين المختلفة كالأقراص الصلبة والمرنة مما ساهم في إحداث التغيير التنظيمي فيها. الأمر الذي أصبح اليوم حتمية ضرورية بالنسبة لها باعتباره عنصرا أساسيا في التطورات الحاصلة اليوم، إلى أنها لا تتغير من أجل التغيير في حد ذاته بل هي تبحث عن مكانة لها تساعدها في المحافظة على موقعها التنافسي وتشجيع الأفراد العاملين فيها على تحقيق الأهداف التنظيمية بالإضافة، إلى تطوير الخدمات وتنمية مهاراتهم الإدارية التي تمكنهم من اتخاذ القرارات

المناسبة لحل المشكلات بكفاءة وفعالية فتكامل هذه الجوانب يوضح أن مشكلة الدراسة تركز على فهم عملية التغيير التنظيمي من طرف العاملين وإدراكه والتكيف معه لأن جوهر العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات، والتغيير التنظيمي يكمن في التأثير كل منهما على الآخر ضمن مجموعة من العوامل كالمحيط الخارجي، الثقافة التنظيمية، إجراءات وسياسات العمل الإداري، فنجاح المنظمة يعتمد على وجود تكامل بين هذين المتغيرين.

وعلى هذا الأساس تتجلى معالم إشكالية دراستنا في التساؤل الجوهرية التالي: كيف تساهم تكنولوجيا

المعلومات في إحداث التغيير التنظيمي بمكتبات جامعة قلمة؟

2.1 : تساؤلات الدراسة:

بشكل أدق يمكن صياغة وتحديد مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية والتي نسعى للإجابة عنها من خلال

دراستنا:

1. ما هو الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تطوير النظام الإداري في ظل التغييرات التنظيمية

بمكتبات جامعة قلمة؟

2. كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات ان تدعم عملية التغيير التنظيمي في مكتبات جامعة قلمة؟

3. هل يستدعي تطبيق تكنولوجيا المعلومات احداث التغيير التنظيمي في مكتبات جامعة قلمة، أم العكس؟

4. ما هي أهم الصعوبات التي يمكن أن تعترض مكتبات جامعة قلمة بتطبيقها لتكنولوجيا المعلومات في ظل

التغيير التنظيمي؟

3.1 : فرضيات الدراسة :

إن تناولنا لموضوع تكنولوجيا المعلومات والتغيير التنظيمي في المكتبات الجامعة: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة

قلمة نموذجاً يقودنا إلى ضرورة وضع فرضيات لهذه الدراسة، التي يمكن صياغتها كما يلي:

الفرضية الأولى: تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً كبيراً في تطوير النظام الإداري في ظل التغييرات التنظيمية من

خلال استخدام التقنيات الحديثة في العمل الإداري .

الفرضية الثانية: يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تدعم عملية التغيير التنظيمي في المكتبة من خلال تبني

استراتيجية واضحة لاستخدامها.

الفرضية الثالثة: يعتبر تطبيق تكنولوجيا المعلومات ضرورة حتمية تستدعي التغيير التنظيمي في المكتبة.

الفرضية الرابعة: تواجه المكتبات الجامعية بقلمة صعوبات متعددة عند تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والتغيير

التنظيمي .

4.1 : أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في العناصر التالية:

- اعتبار أن تكنولوجيا المعلومات والتغيير التنظيمي عاملين يساهمان في تفعيل المكتبات الجامعية بقلامة.
- الربط بين تكنولوجيا المعلومات والتغيير التنظيمي كوسيلة لتنمية المكتبات الجامعية بقلامة من جهة وتطوير المكتبة ككل من جهة اخرى.
- تزايد الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات كمورد يساعد في تسيير الأعمال الإدارية في المكتبات الجامعية بقلامة بطريقة الآلية.
- يتميز هذا البحث بأهمية كبيرة نظرا لما يقدمه من دراسة يمكن أن تساهم في إفادة تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية.
- تشجيع القوى العاملة على تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في النظام الإداري ككل.
- العلاقة التكاملية التي تفرضها المكتبات الجامعية عند استخدامها لتكنولوجيا المعلومات وتوظيفها في تغيير وتطوير وظائفها الإدارية.

5.1 : أهداف الدراسة :

تهدف من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- تسليط الضوء على الأساليب الإدارية الحديثة التي من بينها التغيير التنظيمي الذي يهدف إلى تطوير المكتبات الجامعية.
- تشخيص واقع المكتبات الجامعية في كيفية تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات على إحداث التغيير التنظيمي باعتباره تحديا يفرض نفسه لضمان بقائها.
- إبراز حاجة المكتبات الجامعية لتكنولوجيا المعلومات خاصة في ظل عصرنا الحالي.
- التعرف على العوامل التي أدت بالمكتبة الجامعية إلى استخدامها لتكنولوجيا المعلومات في إحداث التغيير التنظيمي.
- التأكيد على ضرورة التغيير التنظيمي ودوره في تحسين وتطوير المكتبة بالاعتماد على التقنيات الحديثة في تسيير الأعمال الإدارية.
- ضرورة تغيير الأساليب التقليدية واستبدالها بالتقنيات الحديثة لضمان بقاء المكتبات الجامعية واستمرارها.

➤ توفير برامج تدريبية من أجل تنمية قدرات الأفراد فيما يتعلق بالتغيير التنظيمي والتفكير الإبداعي المعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات.

6.1 : أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب دفعتنا إلى اختيار موضوع دراستنا والمتمثل في تكنولوجيا المعلومات والتغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قلمة نموذجاً، حيث دفعتنا نحوه جملة من الأسباب نوجزها فيما يلي:

❖ الأسباب الذاتية :

- الرغبة الشخصية في اختيار الموضوع .
- نقص الوعي بالدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في إحداث التغيير التنظيمي في المكتبات محل الدراسة لهذا بقية بعيدة عن التطور في أعمالها الإدارية.
- تحسين وتطوير معارفنا العلمية في تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية.
- اكتساب مهارات ستساعدنا مستقبلاً في مواجهة تحديات بيئة العمل.

❖ الأسباب الموضوعية:

- محاولة إثراء البحث العلمي في مجال تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية وذلك لحداثة الموضوع.
- الحاجة إلى القيام بدراسة ميدانية تشرح واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعي وتأثيرها على التغييرات التنظيمية في مختلف الوظائف الإدارية.
- الرغبة في الكشف عن طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتغيير التنظيمي ودورها في تسيير النظام الإداري.

7.1 :الدراسات السابقة:

توجد العديد من الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات والتغيير التنظيمي، إلا أننا اختلفنا في زاوية تناول الموضوع قيد الدراسة، وحاولنا تكييفه وفق المعطيات المتوفرة حاليا على مستوى مكنتات جامعة قلمة. سنتعرض إلى أهم هذه الدراسات السابقة سواء ما كان منها باللغة العربية أو اللغة الأجنبية.

الدراسة الاولى: هي دراسة بعنوان تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير التنظيمي في المؤسسات الجزائرية : دراسة ميدانية بجامعة 08 ماي 1945 نموذجا ، من إعداد الطلبة : سرحان سهام وبازين رحمة ، سنة 2016¹. وتناولت هذه الدراسة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نقل الرسالة تداولها بأسرع وقت وبأقل تكلفة من أجل مواكبة تغييرات البيئة المحيطة باعتبار التغيير التنظيمي معيار من معايير التنمية في المؤسسات مكن اعتبار هذه الدراسة جزءا من درستنا حيث تناولت هذه الدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير التنظيمي وباعتبار أن هذه الدراسة في تخصص الاعلام والاتصال فقد أهملت جانب مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إحداث التغيير التنظيمي في بيئة المكتبات الجامعية، بالنظر إلى أن المكتبات الجامعية مؤسسة غير ربحية فقد أفادتنا هذه الدراسة كثيرا في الإحاطة بالموضوع المتناول سواء من الناحية النظرية أو الميدانية.

الدراسة الثانية: رسالة دكتوراه قدمت سنة 2013 من طرف بلقيوم صباح بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية.² إذن تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات على التسيير الإستراتيجي للمنظمات والذي يقتضي منها تطوير مكائنها في السوق عن طريق تشخيص عوامل البيئة الداخلية والخارجية لاكتشاف الفرص وتجنب التهديدات من أجل ضمان بقائها من خلال مسايرة التطور التكنولوجي لما له من دور في تفعيل التسيير الاستراتيجي للمنظمات الحديثة ، إلا أن هذه الدراسة لم تهتم بالتغيير التنظيمي كعنصر فعال في تحقيق التسيير الاستراتيجي فقد ركزت على استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية.

¹. سرحان، سهام . بازين، مروة. تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير التنظيمي في المؤسسات الجزائرية: جامعة 8 ماي

نموذجا . رسالة ماستر تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع: قلمة، 2015

². بلقيوم ، صباح. أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة (NTIC) على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية . رسالة دكتوراه: جامعة قسنطينة -2- : علوم التسيير، 2012.

الدراسة الثالثة: دراسة تحت عنوان **فعالية التغيير التنظيمي في المؤسسات الوثائقية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة قسنطينة -1** من إعداد الطالبة بولعظام، مديحة سنة 2014.¹ تناولت هذه الدراسة موضوع فعالية التغيير التنظيمي بمكتبة جامع قسنطينة -1- بإعتبار أن التغيير التنظيمي أحد الأسس التي تقوم عليها المؤسسة لغرض الاستمرارية والنمو لذلك تأتي حركية وحتمية التغيير كعنصر رئيسي يحكم مبدأ إستمرارية المؤسسة في مزاولة أنشطتها وممارسة مهامها، التي هدفت إلى معرفة الأسباب الحقيقية التي تدفع المؤسسة إلى التغيير التنظيمي، بالإضافة إلى توضيحه وجذب انتباه المسؤولين لأهمية هذا التغيير في المؤسسات الوثائقية ومدى نجاح العملية حيث توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج وهي أن التغيير حتمية ضرورية من أجل مواكبة التطورات من خلال استعمال الوسائل التكنولوجية على إختلاف أنواعها بهدف تقديم خدمات مكتبية جيدة بإعتبار أن المكتبة مؤسسة ثقافية وعلمية تعمل على خدمة المجتمع.

الدراسات باللغات الأجنبية:

الدراسة الرابعة: وهي دراسة بعنوان **Le Changement organisationnel a travers les**

emotions comprendre من إعداد الطالبة ريم زيد، المقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص إدارة الأعمال بجامعة كيبك في مونتريال وذلك في سنة 2006.² حيث تناولت تأثير التغيير التنظيمي على الجانب النفسي للعامل من خلال التعرف على ماهية التغيير التنظيمي، عوامل ظهوره، أبعاد التغيير التنظيمي ومقاومته، إذ تهدف هذه الدراسة إلى اختيار العلاقة بين التغيير والجانب النفسي للعامل وجهده المبذول وتحقيق الربط بين التغيير والشعور بالخوف من التغيير التنظيمي، وقد نتج عن هذه الدراسة أنه يجب توضيح مفهوم التغيير التنظيمي لدى العاملين والغرض من إحداثه داخل المؤسسة وإتباعه نمط معين من أساليب الإدارة العلمية.

إلا أن هذه الدراسة ركزت على اتجاه واحد من دراستنا وهو التغيير التنظيمي وأسباب ظهور مقاومة التغيير التنظيمي لدى العاملين وأهملت الجانب التكنولوجي الذي له دور كبير في إحداث التغيير نتيجة التطورات السريعة في ظهور التقنيات الحديثة من حاسبات آلية وبرمجيات ووسائل اتصال وغيرها، فهذه الأخيرة كان لها تأثير كبير في

¹. بولعظام، مديحة. **فعالية التغيير التنظيمي في المؤسسات الوثائقية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة - قسنطينة 1** - شهادة الماستر: إدارة أعمال المكتبات ومراكز المعلومات، 2014.

². Zid, Rim. **Le Changement organisationnel a travers les émotions comme exigence Partille : la maîtrise ; administration des : affaires** : Québec : Montréal, 2006 [en ligne] : disponible sur : www.archipel.uqam.ca/3486/1/M9538.pdf .le.25-03-2017.

الإجراءات المكتبية من خلال توفيرها للوقت والجهد والتخفيض في التكلفة وتحسين جودة الخدمات المكتبية وهذا من أجل ضمان بقائها ومواكبتها للتطورات الحاصلة في البيئة المحيطة بها.

1 . 8: مصطلحات الدراسة: هناك أربعة مصطلحات في هذه الدراسة تتمثل في:

- **المصطلح الأول هو تعريف تكنولوجيا المعلومات:**

لغة: التكنولوجيا عموماً كظاهرة قديمة قدم الإنسان والشيء فيها هو اللفظة وكلمة تكنولوجيا كلمة معربة ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها وتقابلها كلمة تقنية والتي يمكننا أن نطلقها على كلمة تكنولوجيا وهي كلمة مكونة من مقطعين هما " تكنيك " والذي معناه " الطريق " أو الوسيلة و " لوجي " تعني العلم وتكون معنى الكلمة كلها علم الوسيلة والتي بها يستطيع الفرد أن يبلغ مراده.

اصطلاحاً: تعرف على أنها تطوير وتطبيق الأدوات وإدخال الآلات والمواد والعمليات التلقائية التي تساعد على حل المشاكل البشرية؛ أي أنها استعمال الأدوات والقدرات المتاحة لزيادة إنتاجية الإنسان وتحسين أدائه ودقته.¹

- كما تعرف تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من الوسائل وأجهزة وبرامج التي تسهل نقل المعلومات وتبادلها داخل المؤسسة أو بين المؤسسات المختلفة ويشمل ذلك جمع المعلومات وتخزينها ومقارنتها وتحليلها والتخطيط لسهولة استخدامها في الوقت المناسب.²

تعريف الإجمالي: تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها مجموعة من التقنيات الحديثة يستخدمها الأفراد من أجل إحداث التغيير في مختلف العمليات والخدمات بهدف تطوير وتحسين الأداء.

- **المصطلح الثاني هو تعريف التغيير التنظيمي:**

يعرف التغيير التنظيمي بأنه التحول الجذري أو التدريجي للهيكل والموارد البشرية والتجهيزات وأساليب العمل الذي يشمل عملية التطوير التنظيمي.³

- يعرف التغيير التنظيمي على أنه إحداث تعديلات في أهداف وسياسات الإدارة في أي عنصر من عناصر العمل مستهدفة أحد الأمرين هما ملائمة أوضاع المؤسسة وأساليب عمل الإدارة ونشاطاتها مع التغييرات وأوضاع جديدة في المناخ المحيط بها، وذلك بغرض إحداث تناسق وتوافق بين المؤسسة وبين ظروف البيئة فيها أو

¹. العايب، اسيا. تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير التنظيمي في المؤسسات الجزائرية : جامعة 8 ماي نموذجاً. شهادة ماستر: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع: قلمة، 2015. ص.9.

². قنديلجي، عامر إبراهيم . النجار، حسن رضا. علم المعلومات والنظم والتقنيات. عمان: دار المسيرة، 2015. ص. 87

³. Michal, Barabel. Olivier, Meier. MANAGER : Les Meilleurs Pratiques De Management .Paris: Dunod , 2006. p.386

استخدام أوضاع إدارية وأساليب تنظيمية وأوجه نشاط جديدة تحقق للمؤسسة ميزة نسبية جديدة سبقا عن غيرها من المؤسسات.¹

مما سبق يمكن تعريف التغيير التنظيمي إجرائيا بأنه الانتقال من الوضع الحالي الذي تعيشه المكتبة إلى وضع مستقبلي أكثر كفاءة وفاعلية، ويتالي فهو عملية مدروسة ومخطط لها تهدف إلى إيجاد التكيف والتوازن لرصد كافة التغيرات التي تحدث في البيئة الداخلية والخارجية للمكتبة وتحديد البدائل المناسبة للتعامل معها.

المصطلح الثالث: تعريف المكتبات الجامعية:

عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات المكتبات الجامعية بأنها: مكتبة او نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والأبحاث والحديث.

كما تعرف بأنها: مؤسسة علمية ثقافية اجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة (الشراء، الإهداء، التبادل والإيداع)، وتنظيمها (فهرستها، تصنيفها)، واسترجاعها بأقصر وقت ممكن، وتقديمها إلى مجتمع المستخدمين (قراء وباحثين)، على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية مثل: خدمات الإعارة والمراجع والدوريات والتصوير، والخدمات الحديثة كخدمات الإحاطة الجارية، البث الانتقائي، وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا في مجال علم المكتبات والمعلومات.²

مما سبق يمكن تعريف المكتبات الجامعية إجرائيا: بأنها مؤسسة وثائقية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات تنظيمها، إتاحتها للمستخدمين على اختلاف تخصصاتهم من خلال مجموعة من الخدمات تمكنهم من الحصول على المعلومات والاستفادة منها.

¹- علي، السلمي . تطور الفكر التنظيمي . القاهرة: دار غريب، [د . ت] . ص.256.
²- خطاب مبروك، السعيد. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي . عمان: مؤسسة الوراق، 2014. ص. 65.

الفصل الثاني

تمهيد:

إن ظهور تكنولوجيا المعلومات وما صاحبها من تطورات سريعة كان وفق مراحل متتالية ففي البداية كان الإنسان يعبر عن أفكاره من خلال رموز صوتية يتواصل بها مع غيره، وقد أدى بعد ذلك إلى ظهور الكتابة التي ساهمت في اختراع الورق من طرف الصينيين، بعدها أتت مرحلة ظهور الطباعة على يد يوحنا غوتنبرغ والتي ساعدت على نسخ العديد من المطبوعات، ثم جاءت مرحلة ظهور المصادر المسموعة والمرئية كاختراع التلغراف، التلفزيون، الأقراص المسطحة، اختراع اللاسلكي، الراديو وبعده اختراع المصغرات الفيلمية (الميكروفيلم والميكروفيش) والتي ساعدت على نقل المعلومات، وسهلت عملية استرجاعها، بعدها ظهر الحاسوب بأجياله المختلفة والذي أدى إلى ظهور مرحلة تزاوج تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات التي ساهمت في ظهور شبكات المعلومات وعلى رأسها شبكة الإنترنت، حيث سهلت عملية نقل وتبادل المعلومات بين الأفراد والمؤسسات الوثائقية كان لها تأثيرا كبيرا على المكتبات الجامعية، حيث أصبح من الصعب عليها تسيير أعمالها المكتبية دون اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات الأمر الذي حتم عليها ضرورة توفير بنية تحتية قوية تساعدها في أداء أعمالها الإدارية وذلك من خلال تحويل العمل التقليدي الروتيني إلى عمل آلي يعتمد على استخدام أساليب حديثة تساهم في تادية الأعمال المكتبية بأكثر دقة وسرعة وجودة ممكنة والتحسين في نوعية خدماتها، إذ أصبح بإمكان المستفيد الوصول على مصادر المعلومات الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان من خلال شبكات المعلومات وعلى رأسها شبكة الإنترنت التي تتيح إمكانية الحصول على المعلومات بكافة أشكالها إما في شكل نصوص أو صور أو فيديو... إلخ الأمر الذي أدى إلى ظهور المكتبة الإلكترونية تتوفر أوعية معلومات إلكترونية وإتاحتها للمستفيدين دون التقيد بالمكان والزمان.

تناولنا في هذا الفصل تأثير تكنولوجيا المعلومات على المكتبات الجامعية من خلال محورين:

1. ماهية تكنولوجيا المعلومات

2. مظاهر تطبيقها في المكتبات.

2 . 1 : ماهية تكنولوجيا المعلومات :

2 . 1 . 1 : مفهوم تكنولوجيا المعلومات وخصائصها:

لقد توسع مصطلح تكنولوجيا المعلومات ليشمل الحاسوب والاتصالات حيث قدمت تكنولوجيا المعلومات العديد من المفاهيم حسب وجهات نظر مختلفة نتيجة للتطورات المستمرة التي عرفتها التقنيات الحديثة في طرق جمع المعلومات، تخزينها، معالجتها، إنتاجها، استخدامها وتطبيقها.

2 . 1 . 1 . 1 : مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

هناك العديد من التعاريف لتكنولوجيا المعلومات نذكر منها ما يلي :

يعرف عامر إبراهيم قنديلجي وحسن رضى النجار تكنولوجيا المعلومات على أنها: مجموعة الوسائل من أجهزة وبرامج وخبراء التي تسهل نقل المعلومات وتبادلها داخل المؤسسة (المكتبة) أوبين المؤسسات المختلفة، ويشمل ذلك جمع المعلومات، تخزينها، مقارنتها، تحليلها، والتخطيط لسهولة استخدامها في الوقت المناسب.¹

والملاحظ من خلال هذا التعريف أنه ركز على الهدف الذي تسعى تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيقه وهو سهولة استخدام المعلومات في الوقت المناسب دون التطرق للأهداف الأخرى.

ونجد خضر مصباح اسماعيل الطيطي يعرفها بأنها: عبارة عن استخدام التقنيات (الوسائل) الحديثة مثل: الحاسوب والطابعة، الإنترنت والمساحات الضوئية، الأجهزة الخلوية وأجهزة المراقبة والبرمجيات وغيرها من الوسائل في عمليات جمع البيانات، حفظها، معالجتها، توزيعها وبثها بسرعة ودقة كبيرة من أجل المساعدة في عملية اتخاذ القرارات وحل المشاكل وتحليل البيانات.²

والملاحظ أن هذا التعريف ركز على توفير الوسائل المطلوبة من أجل الحصول على المعلومات بسرعة ودقة واستغلالها في اتخاذ القرارات المناسبة لحل المشكلات ولم يهتم بالجانب الخدماتي.

كما تعرف منظمة اليونسكو Unesco تكنولوجيا المعلومات على أنها: مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تداول ومعالجة المعلومات والتطبيقات.³

¹ - قنديلجي، عامر إبراهيم. رضى النجار، حسن. المرجع السابق. ص.88.

² - الطيطي خضر ، مصباح اسماعيل. إدارة التغيير: التحديات والاستراتيجيات للمدراء المعاصرين. عمان: دار الحامد، 2011. ص.37.

³ - الدين، علم. تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري. القاهرة: العربي ، 1990 . ص.39.

والملاحظ أن هذا التعريف ركز على استخدام المعارف العلمية والتقنية والتطبيقات البرمجية في معالجة المعلومات وتسيير الأعمال الإدارية بطرق آلية إلا أن هذه الأخيرة تحتاج إلى برامج تدريبية في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات تساعد في أداء العمل الإداري بأكثر دقة وسرعة وبأقل تكلفة.

كما يتضح لنا من خلال هذه التعاريف أن تكنولوجيا المعلومات هي مزيج مركب من الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات والقدرات المستخدمة في عملية جمع البيانات، حفظها، معالجتها، توزيعها وبثها في أقل وقت وجهد وتكلفة للحصول جودة عالية في تقديم الخدمات والمعلومات المطلوبة والمساهمة في اتخاذ القرارات المناسبة داخل المنظمة. ويمكن توضيح مفهوم تكنولوجيا المعلومات من خلال جملة من الخصائص والسمات التي تكتفي لإعطاء تصور مفاهيمي شامل لهذا المصطلح المتشعب والمتداول في مختلف المجالات.

2. 1. 1. خصائص تكنولوجيا المعلومات:

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات كغيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص التي تمكنها من حل بعض المشاكل، تتمثل خصائصها فيما يلي:

- **تقليل الوقت:** خاصة في عملية معالجة البيانات فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونيا متجاورة.
- **تقليل المكان (المساحة):** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر.
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة التفاعل والحوار بين المستخدم والنظام.
- **التقليل في التكلفة والسرعة في وقت واحد معا:** وهذه الخاصية تطورت من خلالها خدمات تكنولوجيا المعلومات.
- **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تدريب المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في الوصول إلى المعلومات.
- **تشكيل شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين والقوى العاملة ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى¹.

¹ - عبيد جلال ، آمال. أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري: دراسة بعض شركات المقاولات والبناء السوداني. شهادة ماجستير: نظم المعلومات المحوسبة: السودان، 2014. [على الخط]: [متاح على الرابط]: <http://repository.sustech.edu/handle/123456789/10404> تاريخ الزيارة : 13 - 02 - 2017 . ص.61.

- **التفاعلية:** أي أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- **الإلزامية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية:** وهي تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله.
- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء التنقل من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل: الحواسيب المحمولة، والهواتف النقالة.
- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات، سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من الكل إلى الكل، أو من مجموعة إلى مجموعة.
- **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.
- **العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق الكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي، فيسمح بتحدي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.¹

يتضح لنا أن لتكنولوجيا المعلومات دور أساسي في المكتبات، لما لها من خصائص متميزة وفعالة تساعد على التكيف مع متغيرات البيئة المحيطة بها ومواجهتها تحديات عديدة في مجال الثورة الهائلة لتكنولوجيا المعلومات، لدرجة أن نجاحها أو فشلها يتوقف على مدى تبنيتها للتقنيات المعلوماتية الحديثة التي تساعد في تخفيف سرعة معالجة المعلومات، والحصول

¹ - عبيد جلال، آمال. المرجع السابق. ص.62.

عليها من أي مكان وفي أي زمان، عن طريق استخدام وسائل الاتصال المتنوعة كالأقمار الصناعية، الألياف البصرية وغيرها خاصة شبكة الإنترنت التي تمكن المستخدمين من الحصول على المعلومات المنقولة بأشكال مختلفة سواء كانت نصوص مكتوبة أو مقروءة أو في شكل فيديو... إلخ، حيث يمكن لعدد كبير من المستخدمين الوصول إلى المعلومات في نفس الوقت واستعمالها في مجالات مختلفة عبر مختلف مناطق العالم.

2.1.2: متطلبات توظيف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات:

- إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبات يتطلب إجراء دراسات وافية لما يحتاجه من أجل تحقيق التدفق المعلوماتي وتحقيق الأهداف المرجوة من وراء توظيفها لتقنية، ومن أهم هذه المتطلبات نذكر ما يلي:
- توفير متخصصين لهم درجة عالية من القدرة على التفكير والتخطيط والتجديد والإبداع والإدارة حتى يمكن الدخول إلى سوق المعلومات الرائجة التي يشتد فيها التنافس بين المكتبات.
 - الاهتمام بتوجهات الإدارة والمحتوى العلمي الذي تستخدمه لتدعيم التغيير التكنولوجي المبتكر.
 - الحاجة إلى تبني تغيير اجتماعي كوسيلة أساسية لتوفير مناخ مناسب لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، وهذا يتطلب دفع العاملين وإعدادهم نفسياً على استيعاب وفهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والرغبة في الاستفادة منها لتحقيق الاحتياجات المتنوعة.
 - توفير الرغبة لدى الإدارة في تبني توجهات واضحة تجاه التجريب وتحمل مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات، وألا يكون دورها فقط هو الالتزام بالاستجابة لردود الفعل بما يحدث.
 - تنمية ثقافة داعمة ومناخ يسهل تطبيق تكنولوجيا المعلومات والمشاركة في المعلومات والمرونة في أداء الأدوار إدراك التميز والتفوق الفني، فالمنظمة التي تفقد هذا التوجه تفشل في إدراك الفرص الجديدة التي تقدمها لها تكنولوجيا المعلومات.
 - الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات غالباً ما يتطلب إجراء بعض التغييرات في الهياكل التنظيمية والأنظمة الإدارية التي تتعامل مع التكنولوجيا.¹

¹ . مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. [على الخط]: م[تاح على الرابط]:

<http://www.angelfire.com/al4/m5yemen/resarchmortada.html> . تاريخ الزيارة: 2017-04-30.

- يعتبر الأمن والتشفير أمرين ضروريين للاستخدام الفعال والناجح لتكنولوجيا المعلومات.
 - الحاجة المستمرة للمهارات الفردية والحلقية التعليمية الملائمة للعمل على تطوير الذكاء الاصطناعي والحرص على حسن استخدامه وهذا يؤدي غلى التحول الكبير من الهندسة الميكانيكية إلى الهندسة الالكترونية حيث الطلب المتزايد على هؤلاء الخبراء للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات ومع الذكاء الاصطناعي تصميمًا وتطويرًا.
 - ضرورة رفع مستويات التعليم والتدريب، وزيادة التنسيق بين مختلف النواحي التنظيمية والثقافية والتاريخية والسياسية مما يؤدي إلى رفع مستوى التنمية البشرية.
 - تشجيع الاستثمار الأجنبي في هذا المجال عن طريق تقليل العقبات الإجرائية والتنظيمية.¹
- وعلى هذا الأساس يمكن القول بأن متطلبات لها دور كبير في المكتبة فهي التي تضمن استمرارية تسيير الأعمال المكتبية والتغلب على المشاكل التنظيمية مما يضمن للمكتبة البقاء والوصول إلى الأهداف المرجوة من وراء توظيف تكنولوجيا المعلومات.

2 . 1 . 3: مكونات تكنولوجيا المعلومات:

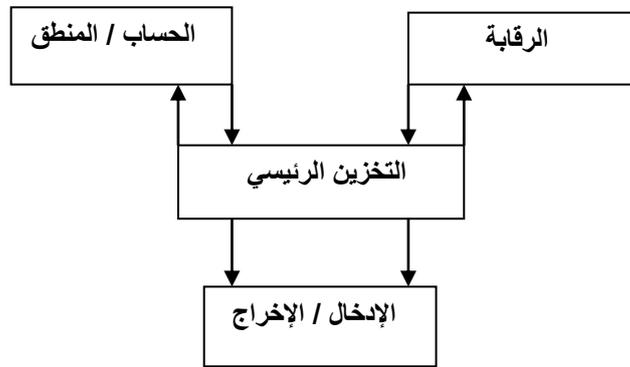
- إن تكنولوجيا المعلومات تتكون من مجموعة العناصر المترابطة والتي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الأهداف المنشود، والذي يتمثل في إيجاد أعمالها² وذلك من خلال توفير بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات والتي تتكون من العناصر التالية:
- أولاً : المكونات المادية :** يعتبر الحاسوب جهاز إلكتروني يقوم بمعالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها في شكل في شكل معلومات، فهو جهاز مركب من أجهزة جزئية مستقلة ومترابطة في آن واحد، يؤدي كل منها وظيفة محددة بطريقة منظمة ومتناسقة تدعى تلك الأجهزة بالمعدات hardware والطريقة تدعى البرمجيات software وهما يشكلان معا ما يسمى بنظام الحاسوب والذي يتكون من العناصر الأساسية التالية:³
- أ . وحدات المعالجة المركزية :** تمثل العصب الرئيسي لنظام الحاسبات من خلال معالجة البيانات والتحكم في إخراجها حيث تقوم بعدة وظائف يمكن توضيحها كالتالي :
- تنفيذ كل العمليات والمهام المتصلة بالتشغيل.

¹ - مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات . المرجع السابق .

² - الشوابكة، عدنان عواد . دور نظم و تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية. عمان : دار اليازوري ، 2011. ص.169

³ - نوي، طه حسين. التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال : حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر. شهادة دكتوراه : علوم التسيير : جامعة الجزائر، 2011 . ص.99.

- أداء عمليات المقارنة المنطقية والحسابية المتوفرة في برامج التطبيق التي تتفق مع البيانات المدخلة.
 - تنظيم ونقل المعلومات من وإلى الوحدات الملحقة أو المساعدة، حيث تستقبل البيانات وترسلها إلى وحدات محددة والتوقيت المناسب.
 - تمرر البيانات إلى الذاكرة الرئيسية للحاسوب.
- أما الوحدات الرئيسية التي تترايط معا مكونة وحدة المعالجة المركزية فهي وحدات الرقابة والحساب والمنطق والتخزين التي تتفاعل مع وحدات الإدخال والإخراج.
- وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



شكل رقم 01 : يوضح الوحدات الرئيسية المكونة للوحدة المركزية

وتتكون وحدة المعالجة المركزية من الوحدات التالية :

1. وحدة الرقابة والتحكم: وهي بمثابة الجهاز العصبي المركزي للحاسوب تقوم بتوجيه كل الوحدات الأخرى في الحاسوب حيث تخبرها بما يجب أن تعمل ومتى يعمل وبأي بيانات، وبالتالي فهي تمثل وحدة التعليمات التي تأمر الوحدات المختلفة بأداء كثير من المهام :

- فحص التعليمات وتفسيرها أو ترجمتها لأداء بعض الوظائف التمهيديّة مثل: الطرح، الضرب، القسمة... إلخ.
- التنسيق بين وحدات المعالجة المركزية مع وحدات الإدخال والإخراج ونقل المعلومات.
- تمرير البيانات بين الذاكرة ووحدات الحاسوب الأخرى.

2. وحدة الحساب والمنطق: وهي مسؤولة عن القيام بالعمليات الحسابية والمقارنات المنطقية بتوجيه من برنامج معين¹ تتحكم فيه وحدة الرقابة فالعمليات الحسابية التي تقوم بها هذه الوحدة هي الخاصة بالجمع والطرح والضرب والقسمة

¹ - الماهرة، منال هلال. تكنولوجيا المعلومات والاتصال = Information And Communication Technologic. عمان: دار المسيرة: 2014. ص.106-107.

وتحديد نتائجها بالموجب والسالب، أما العمليات المنطقية تتمثل في أساليب المقارنة المنطقية للبيانات التي تعبر عنها مثل: الأكبر من، الأصغر من، يساوي، وبعض العمليات الأخرى كنقل واختيار البيانات.¹

ب - وحدات التخزين: حيث أنها تتكون من عنصرين أساسيين وهما :

1 - وحدة التخزين الرئيسية : تقوم بتخزين البيانات والتعليمات الخاصة بالبرامج أثناء عملية التشغيل، حيث تتولى هذه الوحدة القيام بما يلي² :

- تخزين البرنامج الذي يجري تنفيذه.
 - تخزين برامج نظام التشغيل والتي تدير عملية التشغيل.
 - تخزين البيانات أثناء معالجتها من قبل وحدة المعالجة المركزية.
- وتشتمل وحدة التخزين الرئيسية على عدة أنواع من الذاكرة وهي:

أ . الذاكرة العشوائية (Random Access Memory) (RAM) :

وهي تستخدم كل من البرامج المنفذة ونظام التشغيل والبيانات التي تعالج من قبل النظام وتتكون هذه الذاكرة من أشباه الموصلات التي تصنع من الترانزستورات على قطع صغيرة من مادة السليكون، ومصطلح RAM يعني أن الوحدة المعالجة المركزية تستطيع أن تعنون وتدخل بصورة مباشرة أي نوع من البيانات إلى الذاكرة RAM والتي تستخدم في التخزين المؤقت للبيانات أثناء عملية المعالجة وهي سريعة التأثير أو الزوال، حيث تزول محتويات هذه الذاكرة في حالة انقطاع التيار الكهربائي من الحاسوب أو عندما يتم إغلاقه.³

1 - الماهرة، منال هلال. المرجع السابق.ص.108.

2 - الشوابكة، عدنان عواد. المرجع السابق. ص. 110.

3 - المرجع نفسه. ص.177.

ب . ذاكرة القراءة فقط (ROM) Read Only Memory :

تحتفظ فقط بالبيانات الأساسية التي يحتاجها الجهاز لبدء التشغيل مثل : معلومات وحدات الإدخال والإخراج المتصلة بالجهاز، كما تحتفظ بمعلومات عن الشركة المصنعة، ولا تفقد محتوياتها عند إيقاف تشغيل الجهاز أو انقطاع التيار الكهربائي.

ج . الذاكرة المخبأة Cache Memory :

هي ذاكرة مساعدة لوحدة المعالجة المركزية للحصول على معلومات من الذاكرة الرئيسية في أقل زمن ممكن لتتيح الحصول على البيانات المطلوبة .

2 . وحدة التخزين الثانوية : وهي تتكون من ما يلي:

أ . وحدات الإدخال : هي وحدات مسؤولة عن إدخال البيانات في الحاسوب سواء كانت برامج أو بيانات أو أوامر من أجل معالجتها وحفظها في الحاسوب سواء كان سلكي أو لاسلكي، فقد تكون وحدة الإدخال صور أو مشاهد فيديو أو رسومات أو أصوات، وبالتالي تتنوع بتنوع المادة التي يتم إدخالها كلوحة المفاتيح، الفأرة، الماسح الضوئي، الميكروفون، شاشة اللمس، مشغلات الأقراص...إلخ.¹

ب . وحدات الإخراج : تقوم هذه الوحدة بتحويل البيانات الإلكترونية المستخرجة وعرضها بشكل مفهوم للمستخدم، حيث ترتبط أنظمة الحاسوب مع أجهزة الاتصالات ضمن إطار شبكة لنقل البيانات بين مكونات الشبكة كشاشة العرض، الطابعة، السماعات الصوتية، الراسمات² .

تعتبر وحدات الإدخال والإخراج وحدات لتخزين البيانات بناءً على طلب المستخدم، وذلك لإتاحة إمكانية استرجاعها، وتتكون وحدات التخزين الثانوية في عدة أنواع تمكن ذكرها على النحو التالي :

- الأقراص الصلبة: تتسع هذه الأقراص لتخزين بيانات ومعلومات ضخمة، وهذه الأقراص ثابتة وغير قابلة للتبديل ويتم التسجيل عليها بواسطة المغنطة .

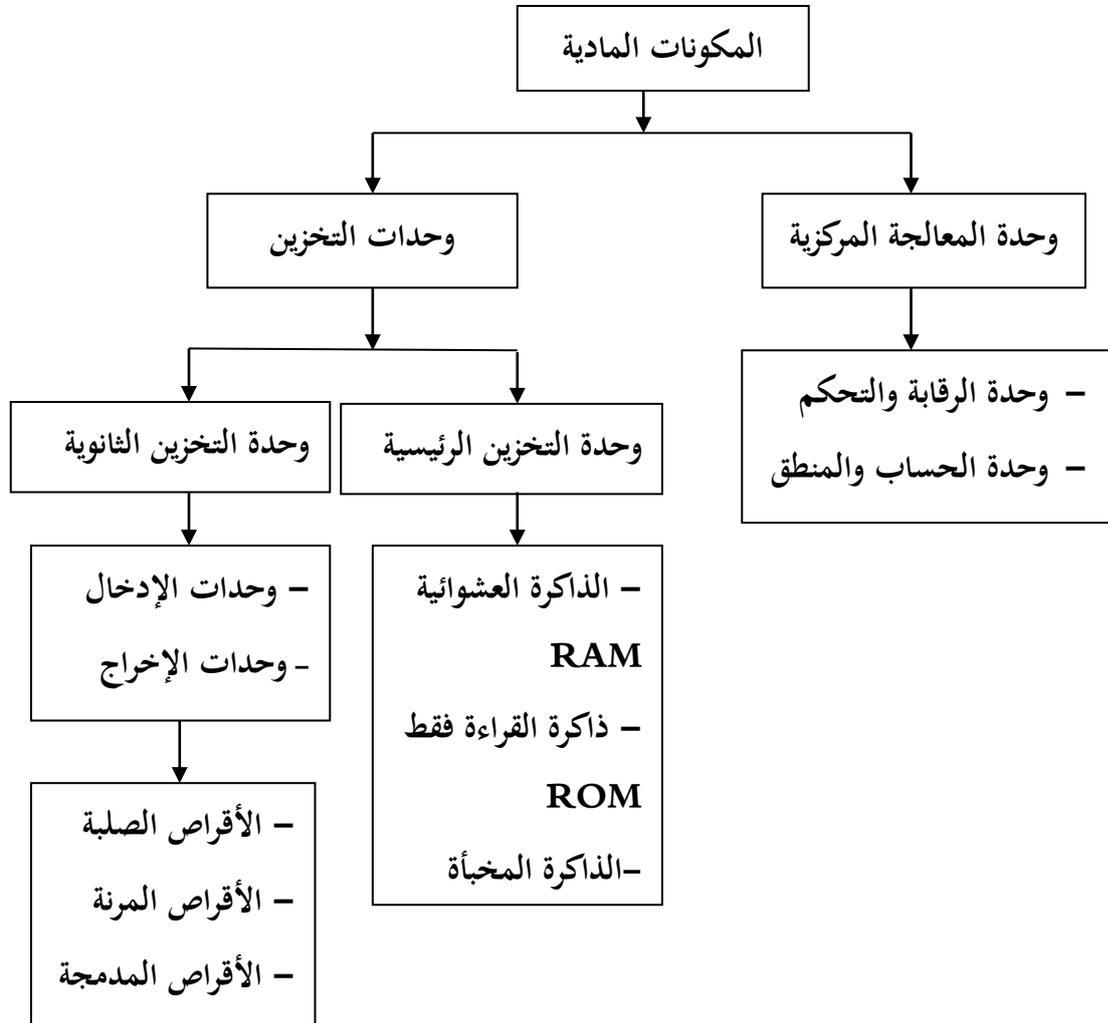
- الأقراص المرنة: وهي أقراص صغيرة الحجم وخفيفة الوزن لذلك تستخدم في التخزين الخارجي، وتتم عملية التخزين على قرص مغناطيسي يقاس حجمه بوحدة البوصة 3.5 وسعته صغيرة نسبياً بالنسبة لسعة الأقراص الصلبة.

- الأقراص المدمجة: يتم تسجيل البيانات عليها بواسطة أشعة الليزر، ويمكن استرجاع المعلومات منه بواسطة مشغل أقراص خاصة به CD - Rom Drive ، كما يمكن كتابة عليه بواسطة مشغل أقراص خاصة به Rom -

¹ - المزهرة ، منال هلال. المرجع السابق . ص.110.

² - الشوابكة ، عدنان عواد. المرجع السابق . ص.178.

Re – Writeable CD، ويتميز بسعة تخزين تتوسط سعة القرص الصلب والمرن تصل إلى 650 ميجابايت.¹
وعلى هذا الأساس يمكن توضيح المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات من خلال الشكل التالي:



شكل رقم: 03 من إعداد الطالبتين يوضح المكونات المادية لتكنولوجيا المعلومات

ثانياً: المكونات الغير مادية : وهي مجموعة التعليمات التي تستخدم لتشغيل الحاسوب وتؤدي وظائفها بناءً

على تعليمات برنامج Software، وبالتالي يكون دائماً تحت سيطرة الحاسوب وتتكون هذه البرامج من ما يلي :

1 . برامج النظام: وهي تتحكم في الوظائف الأساسية للحاسب الآلي وضعها صانعو الجهاز لتبقى في الذاكرة الدائمة له (ذاكرة القراءة فقط ROM) ولها أنواع كالتالي :

¹ - المذاكرة ، منال هلال . المرجع السابق . ص. 111.

أ . أنظمة التشغيل :وهي التي تتحكم وتنسق بين الأجزاء المادية والبرمجية للحاسوب لضمان استخدامها الأمثل، من أهم نظم التشغيل نظام دوس System Disk Operating (DOS) يقوم بإدارة جميع العمليات التي يرغب المستخدم¹ أدائها بواسطة الحاسب من إنشاء للملفات الجديدة أو التداول لها، إضافة إلى تشغيل وتنفيذ البرامج واستخدام وحدات الحاسوب والأجهزة الملحقة به، ويمكن استخدام نظام التشغيل (دوس) من خلال شكله الخطي بواسطة لوحة المفاتيح لتظهر على الشاشة ويتم تنفيذها²، أو من خلال شكل الأيقونات بواسطة برنامج التشغيل ويندوز الذي يتيح استخدامه من خلال نوافذ تفتح على شاشة الحاسب ويمكن استخدامه بواسطة لوحة المفاتيح أو الفأرة.

ب . مترجم اللغة : يقوم هذا البرنامج بترجمة البرامج المكتوبة بلغات الحاسب المختلفة التي يستخدمها المبرمجون أو المستخدمون للحاسبات إلى لغة الآلة والتي يقبلها الحاسوب ويتعامل معها.

ج . نظام إدارة قواعد البيانات : وهو مجموعة من البرامج التي تتيح استخدام البيانات المخزنة فيما يعرف بقاعدة البيانات، وذلك من خلال البرامج التطبيقية.³

د . برامج الخدمة : وهي مجموعة من البرامج التي تؤدي العديد من العمليات كثيرة الاستخدام كنسخ الملفات أو دمجها أو الفرز والترتيب البيانات وغيرها من العمليات الأخرى.

2. البرامج التطبيقية : وهي برامج جاهزة غالباً يتم تحميلها في ذاكرة الحاسب الآلي (الذاكرة العشوائية RAM) من خلال أوعية التخزين المستخدمة كالأقراص الممغنطة...، ومن أهم أنواع تلك البرامج نذكر ما يلي :

أولاً : البرامج التطبيقية الجاهزة : تعتبر هذه البرامج الأكثر انتشاراً في الوقت الحالي حيث يمكن شراؤها مع موجزاتها الإرشادية التي تشرح سبل استخدامها من العديد من الموزعين وأماكن بيع أجهزة الحاسبات الآلية ولوازمها، وتتنوع تلك البرامج لتغطي معظم المجالات تلبية لاحتياجات المستفيد، وتمثل أنواعها في ما يلي :

أ . برامج معالجة الكلمات : تم إعدادها لكتابة وتحرير النصوص والوثائق حيث يتم طباعة وإدخال النص إلى الحاسوب لتخزينه، بينما يمكن إدخال التعديلات عليه واسترجاعه وطباعته عند الطلب، وهناك أنواع متعددة وكثيرة من

تلك البرامج في الأسواق منها على سبيل المثال: Word، Arab Word، Word، Word Perfect، Work

¹ - المذاكرة ، منال هلال . المرجع السابق . ص.114

² - عبد المعطي ، ياسر يوسف . مقدمة في الحاسب الآلي وتطبيقاته : مع التطبيقات و التجارب العربية في المكتبات و مراكز المعلومات . الكويت : شركة المكتبات الكويتية ، 1994 . ص.94.

³ - المرجع نفسه . ص.96.

ب . برامج الجداول : وهي برامج تتيح تنظيم البيانات في جداول من صفوف وأعمدة وتعتبر الخلايا (المربعات) داخل تلك الجداول لإدخال الكلمات والأعداد وغيرها أو إعداد إحصائيات ورسوم بيانية وغيرها من أمثلة هذه البرامج : Excel ، Quattro ، 3 - 2 - 1.Lotos¹

ج . برامج قواعد البيانات : وهي برامج لإنشاء الملفات وتجميعها في قواعد البيانات حسب علاقات معينة تربط بينها، كما يمكن الربط بين تلك الملفات ومن أمثلة تلك البرامج : Oracle ، Foxbase ، Paradox ، Dbase IV ، ومن أمثلتها : د . برامج النشر المكتبي : وهي برامج لإعداد وترتيب النصوص وإدماج الصور والرسوم بها وإعدادها للطباعة، ومن أمثلتها : Page Waker ، Ventura Publishing ، Printshop Deluxe ، Microsoft Publishing².

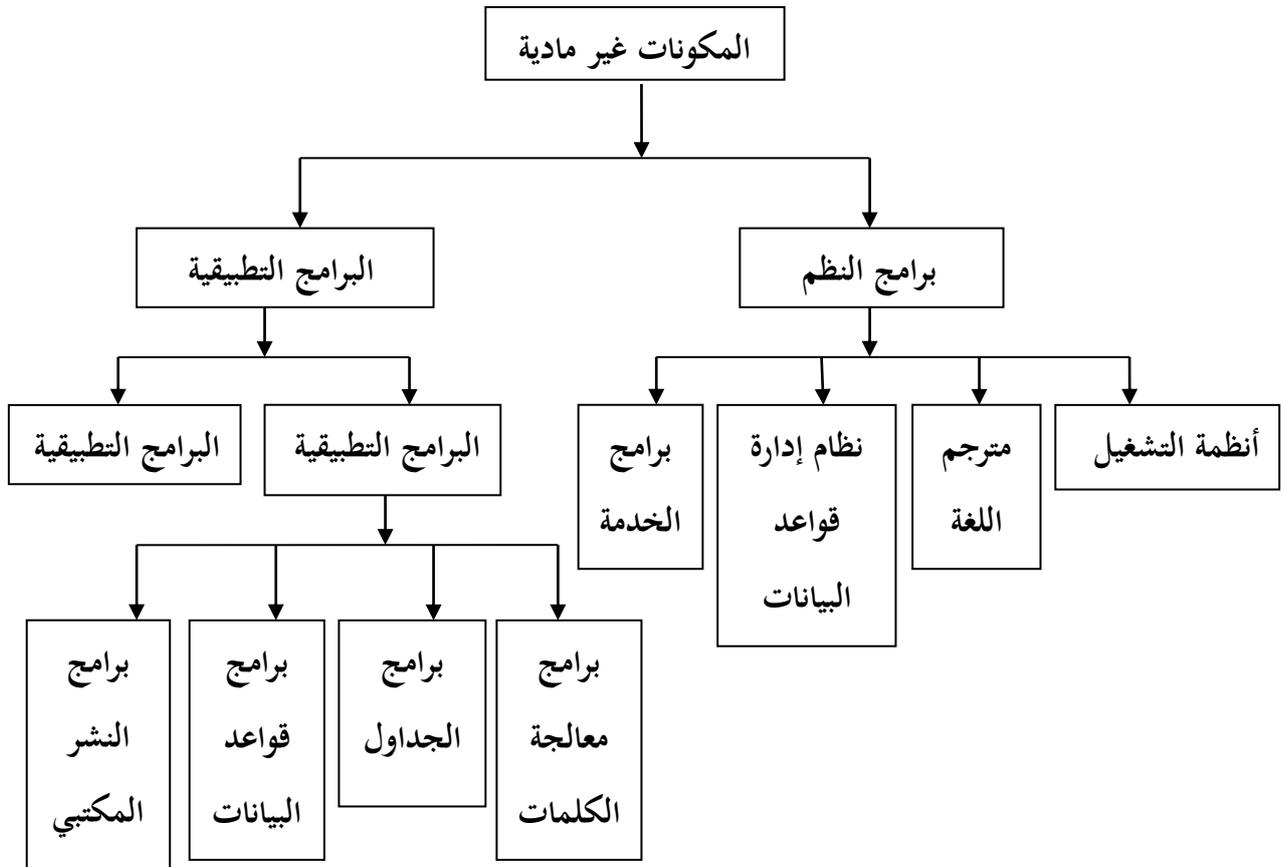
ثانيا : البرامج التطبيقية المطورة : إذا كانت البرامج التطبيقية الجاهزة لا تؤدي الوظيفة المطلوبة من الحاسوب، ففي هذه الحالة يقوم المستخدم بإعداد البرنامج التطبيقي الذي يتلاءم مع نظام تشغيل الحاسوب، وما البرامج التطبيقية الشائعة الاستخدام : Basic ، Lisp ، ADA ، Fortran ، Cobol ، Pascal ، وتقدم لغة Basic للمبتدئين كل التعليمات الأساسية المستخدمة في تشغيل الحاسوب، وهي الشائعة الاستخدام لأنها الأيسر نسبيا في التعليم والاستخدام³.

1 - المرجع نفسه . ص. 98.

2 - عبد المعطي ، ياسر يوسف. المرجع السابق ص. 99.

3 - المرجع نفسه . ص.115.

إذن يمكن تلخيص المكونات الغير مادية لتكنولوجيا المعلومات من خلال الشكل التالي :



شكل رقم : 04 يوضح المكونات غير المادية لتكنولوجيا المعلومات

ثالثا: وسائل الاتصال: وهي الأساليب التي يتم من خلالها نقل البيانات وغير ذلك من أشكال الاتصالات من وسيلة الإرسال إلى وسيلة الاستلام في شبكة الاتصالات، وتستخدم قنوات الاتصالات العديد من أواسط الاتصالات الحديثة، ومن أهم وسائل الاتصال المستخدمة في الشبكات اليوم نذكر ما يلي¹ :

أ . الأسلاك المزدوجة: هي أسلاك الهاتف الاعتيادية تحتوي على زوج من الأسلاك النحاسية، وتستخدم بشكل مكثف في الاتصالات وفي استحداث شبكات الاتصال حول العالم لنقل الأصوات والبيانات .

ب . الكابل المحوري : يحتوي على سلك نحاسي محاطا بغطاء بلاستيكي لحمايته، وتعتبر هذه الكابلات من الأوساط الكفؤة حيث يمكن وضعها تحت الأرض أو في البحار والمحيطات، تسمح بنقل البيانات بسرعة عالية وتستخدم الآن بشكل واسع في أنظمة التلفزيون الكابلي ولربط الحواسيب والأجهزة الملحقة به في الأماكن المتقاربة، لذلك تستخدم هذه الكابلات في الشبكات المحلية (LAN) .

ج . الألياف البصرية : هي ألياف زجاجية بسمك شعرة رأس الإنسان محفوظة بغطاء بلاستيكي، يمكنها حمل إشارات ضوئية تنتجها الأجهزة الليزرية بسرعة نقل 2 مليار رمز ثنائي بث في الثانية، وهي بحدود عشر مرات أكبر من الكابلات المحورية , تعمل على توفير تخفيض ضخم الحجم والأوزان وتزيد في السرعة والقدرة على نقل البيانات، ولأنها لا تولد أي إشعاعات إلكترونية مغناطيسية لذلك فبإمكان وضع عدد كبير منها في نفس الكابل , ولا تحتاج إلى إعادة بث الإشارات مثل أواسط الأسلاك الكهربائية , كما أنها تحتوي على معدلات متدنية جدا لأخطاء البيانات مقارنة بباقي الوسائل الأخرى.

د . نظم الميكروويف : تقوم هذه النظم ببث إشارات راديوية سريعة جدا وتوضع المستلزمات فوق أعلى البنائيات والأبراج أو التلال وقمم الجبال وهي أواسط شائعة للاستخدام في الإرسال بعيدة المدى أو في شبكات المدن ذات المساحات الجغرافية الواسعة .

هـ .. الأقمار الصناعية للاتصال : واحدة من أواسط نقل البيانات المهمة الخاصة بالاتصالات من أجل النقل الميكرويفي . والتي تدور في مدارات حول الكرة الأرضية من خلال جهاز يسمى المرجع Repeater والذي² بدوره يقوم باستقبال الإشارات والبيانات وإعادة بثها إلى موقع آخر بسرعة كبيرة جدا لا تتجاوز 25 مللي ثانية من محطة أرضية

1 - الصباغ ، عماد . نظم المعلومات : ماهيتها و مكوناتها . عمان : مكتبة دار الثقافة ، 2000 . ص.100.

2 - المرجع نفسه . ص. 103.

إلى أخرى , يمكن أن توضع شاشة حاسوب في شاحنة لتلقى أوامر جدولة الشاحنات أو تغيير الاتجاهات عن طريق استقبالها للمعلومات , وتقوم منظمات متخصصة بتشغيل أنظمة اتصالات الأقمار الصناعية .

و. الراديوالخلوي : وهي تكنولوجيا اتصالات راديوية يقوم بتقسيم المناطق إلى خلايا مشابهة لخلايا النحل وهذا من عدد ترددات المستخدمين، وكل خلية لها مرسلها منخفض التردد بدلا من امتلاك مرسل راديو بترددات عالية لخدمة مدينة بأكملها، وهذا يزيد الترددات الراديوية المتوفرة لخدمات الهاتف النقال، وتحتاج هذه التكنولوجيا إلى حاسوب مركزي ومعدات اتصال لتنسيق النقل للاتصالات وإدارتها عندما تنقل آلاف المحادثات من الهواتف المتنقلة إلى خلية أخرى.¹

رابعا : الموارد البشرية : هناك حاجة للأفراد لتشغيل جميع أنظمة المعلومات وهذا المورد يتكون من ما يلي :

أ . الاختصاصيين : وهم الأفراد الذين يجللون ويصممون ويشغلون نظام المعلومات المتكونين من محلي الأنظمة والذين يقومون بتصميم النظام بالاستناد إلى الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين النهائيين، ويقوم المبرمجون بأعداد برامج الحاسوب بناء على المواصفات التي يقدمها محلل النظم، أما مشغلو الحاسوب فيقومون بتشغيل الحاسبات الكبيرة والصغيرة.

ب . المستخدمون النهائيون: هم الأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات ويمكن أن يكونوا المدراء أو المحاسبين أو المهندسين أو الموردون... إلخ.²

خامسا: قواعد البيانات : هي مجموعة من ملفات البيانات المترابطة منطقيا والمنظمة، بحيث يمكن الحصول على المعلومات بشكل تقارير بعد معالجة المعلومات بواسطة برامج تطبيقية تحافظ على عدم تكرار البيانات والمعالجة المناسبة، حيث تقوم بإنشاء جداول وحقول البيانات ونماذج الإدخال المختلفة، بالإضافة إلى معالجة البيانات من خلال عمليات البحث والفرز والتعديل، ومن المزايا التي تقدمها قواعد البيانات يمكن ذكرها في ما يلي³:

- عدم تكرار البيانات والمحافظة على ثباتها وتناسقها بين كافة الإدارات المحتفظة بالملفات لتابعة التغييرات في البيانات.

- تحسن وضع التطبيقات بسهولة ويسر.

¹ - الصباغ ، عماد . المرجع السابق . ص. 103.

² - المرجع نفسه . ص. 25.

³ - الخوري ، هاني شحادة . تكنولوجيا المعلومات : على أعتاب القرن الحادي والعشرين . دمشق : مركز الرضا للكمبيوتر ، 1998 . ص. 32.

- تحقيق استقلالية البيانات عن البرامج، إذ نجد أنه في منهج قواعد البيانات تتولى أنظمة إدارتها إمداد البرامج المختلفة بمتطلباتها من البيانات بصرف النظر عن طريقة تخزينها المادي، ويجزر المبرمجين من الانشغال بالتفاصيل المادية في تخزين البيانات.
- تقديم أكثر من صورة منطقية للبيانات حسب رغبة المستخدمين.
- توحيد المعايير المتعلقة بالبيانات على مستوى المنظمة، إذ يمكن لمدير قاعدة البيانات أن يضع معايير موحدة لها حيث أن الدخول للقاعدة لا يكون إلا من خلال برنامج إدارتها.
- تحسين متطلبات الأمان حيث يقوم المشرف على قاعدة البيانات بتمكين كل مستخدم من الدخول للقاعدة بحسب سلطته الوظيفية والأعمال المرخصة له فقط (قراءة وكتابة، تعديل البيانات، الاطلاع على البيانات السرية).¹
- تشتمل على مجموعة من البيانات المخزنة والمنظمة بطريقة توفى بمتطلبات المستخدم لكل البيانات، فهي مجموعة بيانات موحدة تستخدم بواسطة نظم عديدة للمعلومات وتعتمد درجة تكامل البيانات على الاحتياجات النابعة من إدخالها إضافة إلى التكلفة التي تتضمنها إذ تشمل تكاليف الحصول على البيانات، حفظها وتداولها الأبعاد الفنية المختلفة والمتصلة بالوقت والسعة والأمن.

2. 2: مظاهر تطبيق تكنولوجيا المعلومات

أدى انتشار الوسائل التكنولوجية من حاسبات وبرمجيات ووسائل اتصال المرتبطة مع بعضها البعض إلى ظهور مفهوم شبكات معلومات تعمل على نقل المعلومات من خلال استخدام وسائل الاتصال المختلفة خاصة مع ظهور شبكة الانترنت التي مكنت المستخدمين من الوصول إلى كم هائل من المعلومات في أي زمان ومن أي مكان بأشكال مختلفة نصوص، صور، فيديو... حيث ظهر نوع جديد من أنواع المكتبات يطلق عليها بالمكتبة الإلكترونية والتي تمكن المستخدمين الحصول على مصادر معلومات إلكترونية عن طريق شبكات الاتصال في أقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة.

¹ - الخوري ، هاني شحادة. المرجع السابق . ص. 34

2. 2. 1 : أتمنة وممكنة العمليات المكتبية (الإجراءات) :

لقد أفرزت النظم الآلية تقدما ملحوظا في السيطرة على عمليات الإعارة والتسجيل وغيرها، وتعتبر عملية طلب الكتب والتزويد جزءا من النشاط المكتبي المتميز، حيث يوفر الحاسوب الكثير من الأعمال الروتينية هذا التركيب البليوغرافي للتسجيلات في نظم التزويد، يمكن أن يكون التركيب بسيط ولا يتطلب الملاءمة والتقنين مع أية معايير خارجية نظرا لأن تسجيلات الطلب ذات فترة حيادية محدودة¹.

ومع ذلك ينبغي على المكتبة عندما تبدأ بالأتمنة أن تتبنى النظام المتكامل الذي تعتمد أجهزته بعضها على بعض Integrated System، لأن هذا الاتجاه هو اتجاه عملي واقتصادي في نفس الوقت إذ يستدعي منذ البداية بناء مجموعات الكتب والمطبوعات حيث تكون ملفات مقروءة بالآلة على أن تستخدم هذه الملفات في مختلف الأنشطة كالإعارة، التزويد، الفهارس، التسجيل (الجرد).

وتتم عملية الأتمنة من غير شك لضمان الاستخدام وليس في وقت واحد لجميع العمليات بعد دراسة كل عملية تفصيليا فيما يسمى بتحليل النظم، والتعرف على عدد وطبيعة احتياجات مستخدم المكتبة، فضلا عن حجم المكتبة وكفاءة موظفيها والتجهيزات المتوفرة أثناء القيام بالأتمنة وتوفير الميزانية المطلوبة.

2. 2. 2: مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات

أصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات في مجال المكتبات ضرورة حتمية، نظرا لما تقدمه من مزايا كبيرم تساعد في تحسين مستوى الخدمات المكتبية وتقديمها في أقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة لتلبية احتياجات المستفيدين وضمان استمرارية وجودها في بيئة المكتبات التنافسية، من خلال استخدام الحاسوب والبرمجيات والتقنيات الحديثة الأخرى في إنجاز أعمالها المكتبية والتي تساعد في السيطرة على الكم الهائل من المعلومات في مختلف ميادين المعرفة.

¹ - بدر ، أحمد أنور. مقدمة في تكنولوجيا المعلومات و أساسيات استرجاع المعلومات. الاسكندرية : دار الثقافة العلمية ، 2003. ص. 12

1 : خدمة الاقتناء والتزويد الآلي:

عملية توفير أو الحصول على الموارد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة ولجتمع المستخدمين¹، حيث يلعب الحاسوب والبرمجيات وأدوات الاتصال دور مهم في تحضير الطلبات وتحويلها إلى الناشرين مع الفواتير ورصد الحسابات ودفع جميع المستحقات.²

ومن الصفات الواجب توفرها في التزويد الإلكتروني يمكن ذكرها كالاتي :

- القدرة على الطلب بالاتصال المباشر مع الموردين.
- القدرة على البحث عن طريق نقط وصول مختلفة بالملف الببليوغرافي للمكتبة ذاتها لتعيين وضع أي مادة معينة .
- الوصول إلى البيانات لوضع جميع العناوين من الموردين لمعرفة عنوان معين غير منشور بعد أو أي وضع آخر.
- إعداد قوائم بالمواد تحت الطلب مرتبة حسب المؤلف أو الموضوع.
- إعداد قوائم بالمواد التي تم الحصول عليها إرسالها للجهات أو الأفراد المهتمين.
- إرسال إشعارات إلى الأفراد تعلمهم بأن المواد التي سبق أن طلبوها قد وصلت إلى المكتبة.
- إصدار الإحصائيات المختلفة لمساعدة إدارة المكتبة في اتخاذ القرارات الخاصة باختيار المواد المكتبية وشرائها والتحكم بالميزانية...إلخ.
- القدرة على توفير معلومات مالية مفصلة جدا وبطرق مختلفة.
- القدرة على معالجة جميع المعاملات المالية وتعديل الملفات طبقا لذلك.³

ومن التطورات الحديثة في مجال نظم التزويد المبنية على الحاسوب هو أن أعداد من الناشرين وباعة الكتب قد بدؤوا يتيحون للمكتبات فرصة طلب ما تريده من مواد مكتبية عن طريق محطة طرفية وبشكل مباشر On line، وذلك اختصارا لإجراءات الاختيار والطلب والمراسلة، ومن أمثلة هذه الخدمات خدمات أسكو Askew والنظم التعاونية مثل : OCLC، بالإضافة إلى ذلك توجد نظم وبرامج خاصة بالتزويد الآلي من بينها (8500 Beehive) التابع لنظام (Brodart)، يؤدي البرنامج عملية إخراج صحيفة بيانات خاصة بالتزويد على الشاشة الفسفورية لتسهيل ملء

¹ - بوشارب، بولوداني زهر. المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونية افتراضية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة فرحات عباس - سطيف - شهادة ماجستير : علم المكتبات : قسنطينة ، 2006 . ص.56

² - بن السبتي ، عبد المالك . تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجزائرية بين الرغبة في التغيير و الصعوبات. [على الخط] : متاح على الرابط :

<http://www.webreview.dz/IMG/pdf/technologie.pdf> . تاريخ الزيارة : 2016 / 12 / 25

³ - عليان ، ربحي مصطفى . أبو عجيبة ، يسرى . تنمية مجموعات المكتبة (التزويد) . عمان : دار صفاء ، 2000 . ص. 145 .

البيانات وتخزينها في الحاسوب، والحصول على نسخ من طلبات الشراء التي ترسل إلى الموزعين أو الناشرين. كما يوجد نظام أنوفاك والذي يقوم هذا النظام بطباعة طلبات الشراء، ورسائل المطالبة، إعداد التقارير المالية، الإحصائيات الإدارية، التقارير والوثائق الأخرى المطلوبة في عملية التزويد¹.

يمكن القول بأن خدمة الاقتناء الآلي أو التزويد الآلي بإدخال تكنولوجيا المعلومات في المكتبات أصبحت هذه الخدمة تقدم بطريقة آلية، من خلال استخدام الحاسوب وتقنياته المختلفة والتي تمكن المكتبة من الحصول على مصادر معلومات جديدة لتنمية مجموعاتها.

2: خدمة الفهرسة والتصنيف الآلي :

1 . 2 : خدمة الفهرسة الآلية :

عملية انتاج سجلات الفهارس المختلفة بمساعدة الحاسب الآلي وقد بدأ استخدامها في منتصف الستينات بمكتبة الكونغرس الأمريكية، في إطار مشروع من تمويل مجلس الوسائل المكتبية الذي شجع في توزيع سجلات الفهرسة على شكل أشرطة ممغنطة وسريعا انتشرت هذه الخدمة في الولايات المتحدة الأمريكية وخارجها، مما دفع بمنظمة التقييس الدولية ISO إلى اعتماد البنية العامة لسجل مارك كمواصفة دولية صدرت في 1973 تحت رقم م.ت.د. 2709 ISO، وقد شهدت بداية 1980 ظهور تقنيات لسجلات الفهرسة المقروءة آليا على المستوى الوطني تستمد بنيتها من شكل سجلات مارك مكتبة الكونغرس، مما حدا بالاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA إلى إصدار شكل سجل فهرسة مقروءة آليا يسمح بتبادل المعلومات الببليوغرافية على المستوى الدولي وذلك تحت اسم "مارك العالمي Unimarc"، وقد صدرت الطبعة الثانية من هذا الشكل في 1980 ويهدف هذا المشروع إلى إيجاد بنية سجل فهرسة مقروءة آليا تستوعب البيانات الببليوغرافية المختلفة، بدلا من أن تفكر مكتبة الكونغرس في إعداد سجلات بكل وعاء من أوعية المعلومات، حيث يكون لكل وعاء شكل سجل خاص به .

وتتوفر الآن مع صدور Marc 2 سبعة أشكال لسجلات خاصة بالأوعية التالية :

-المنفردات أو الكتب

-المسلسلات أو الدوريات²

¹ - المرجع نفسه. ص. 147

² - عبد الله، حسن صالح . الورغي، إبراهيم أمين. الإجراءات الفنية في المكتبات و مراكز المعلومات : التزويد ، الفهرسة ، التصنيف . عمان: مؤسسة الوراق ، 1999 . ص. 357 .

-الخرائط

-الأوعية البصرية (كالأفلام)

-الموسيقى

-المخطوطات والأرشيف

-السجلات المقروءة آليا

وتهدف الفهرسة الآلية إلى إعداد سجلات مقروءة آليا تسمح بتخزين البيانات الببليوغرافية واسترجاعها في أشكال مختلفة، بما فيها الفهارس البطاقية والميكروفيلمية والببليوغرافيات ونشرات الإضافات وسجلات معروضة على شاشة الطرفيات، مما يتيح توفير البيانات الببليوغرافية في شكل منتجات تتماشى مع حاجة المستفيد وتبادل المعلومات الببليوغرافية بين المكتبات ومراكز المعلومات.¹

إذ أصبح من المؤكد أن الربع الأخير من القرن العشرين شهد ثلاثة أنواع من التكنولوجيا التي أثرت في إنتاج الفهارس الموحدة وهي المصغرات الفيلمية، من خلال دورها الفعال في حل المشاكل الحجم والصيانة والتحديث، لقد قدم الأترافيش وهو الذي يحمل 13000 لقطة بطاقة على الفيش الواحد حوالي (15x10 سم) حلولا جذرية لمشاكل تضخم الفهارس الموحدة (شكل بسيط، حجم الفهرس، التحديث).

أما الحاسبات الآلية فقد استخدمت تطبيقاتها في ما يلي :

1 . الإدخال : تكون إدخال البيانات مباشرة On line باستخدام الطرفيات أو بطريقة غير مباشرة

Off line باستخدام الأشرطة الممغنطة لتخزين البيانات.

2 . الملفات : عبارة عن قوائم بمدخل يقابل فيها كل مدخل ارقام ضبط الاوعية التي اكتشفت تحت هذا المدخل،

ويتم الرجوع عليها لتحقيق وتدقيق وصياغة المدخل للسجلات الجديدة .

وتتكون الملفات عادة من ما يلي :

أ . ملف الأسماء : أشخاص وهيئات (كأسماء المؤلفين، المحررين، المحققين...إلخ)

ب . ملف العناوين : وتكون فيها الكلمات مرتبة على شكل كشاف متبادل .²

¹ - عبد الله ، حسن صالح. الورغى، إبراهيم أمين. المرجع السابق. ص. 358

² - الطائي ، حسن جعفر . تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها . عمان : دار البداية ، 2013 . ص. 167

ج . ملف رؤوس الموضوعات أو المواصفات : يمكن تصميم هذا الملف على شكل كشاف متبادل يسمح بالوصول إلى أي جزء من أجزاء رأس الموضوع مهما كان ترتيبه أثناء صياغة رؤوس الموضوعات المركبة .

د . ملف ارقام التصنيف : كأرقام تصنيف ديوي العشري وتصنيف مكتبة الكونغرس اوي تصنيف آخر .

هـ . ملف الناشرين : يحتوي على أسماء الناشرين والموزعين والوكلاء وأسماء المدن المنشورة فيها الاوعية بترتيب

هجائي .

و . ملف الارقام المعيارية : كرمك وردمد¹ .

ز . ملف الارقام الأخرى : كأرقام التسجيل .

ح . ملف قائمة الرفوف : ويحتوي على أرقام الاسترجاع المميزة للنسخ ضمن مجموعات أو فروع المكتبة .

3 . المخرجات : يمكن القول عن طريق الحاسب الآلي على أشكال متعددة من الفهارس والمنتجات الأخرى

مثل:

أ . الفهرس البطاقي : تتم طباعة وإخراج السجلات على شكل بطاقات بصفة آلية .

ب . الفهرس على شكل كتاب : يمكن الحصول على عدة نسخ منه بتكلفة أقل، ويجب تحديثه باستمرار .

ج . الفهرس القلمي أو الآلي : يحتوي على سجلات مختارة ومختصرة في بعض الأحيان، وذلك للاستخدام

المباشر والآلي .

د . الفهرس الميكروفيلمي: وهو أقل الفهارس تكلفة لذلك يمكن تحديثه باستمرار لأنه يتطلب جهاز قارئ .

هـ . الفهرس الممغنط : يطبع على شكل شريط أقرص أو أسطوانة ممغنطة، يمكن استرجاع نسخ مطبوعة

أومقروءة آليا، وهو الفهرس المستخدم في تبادل البيانات الببليوغرافية .

و . الإحصاءات : يساعد الحاسب في الحصول على التقارير التي توضح النشاطات الفهرسة، كعدد ونوعية

المواد التي تم إدخالها² .

¹ - عبد الله ، حسن صالح . المرجع السابق . ص. 366 .

² - المرجع نفسه . ص. 368 .

بغض النظر عن مشروع الفهرس الموحد إذا تخطى مسألة ارتفاع التكاليف فإنه سيجد في الحاسب الآلي معينا هاما له المميزات الآتية :

- الطاقة التخزينية الهائلة والسرعة في استرجاع البيانات البليوغرافية، ومن ثم تحديد مكان وجود الوعاء .
- إمكانية الوصول إلى المعلومات المطلوبة في الحال باستخدام وسائط نقل المعلومات المعاصرة كالأقمار الصناعية .
- كما أن للأقراص الضوئية والبصرية التي يتسع القرص الواحد منها مئات الآلاف من البطاقات البليوغرافية التي تسترجع آليا، حيث تقدم إمكانية لا محدودة لها للفهرس الموحد .
- لقد حققت الفهارس الآلية قفزة نوعية من حيث عملية البحث للمستفيدين بالإضافة إلى ظهور العديد من المزايا وهي كالآتي :

- إمكانية توفير الفهرس في عدة نقاط من المكتبة من خلال توفير المعلومات¹ .
- إمكانية الدمج بين عدة فهارس آلية من أجل تكوين فهرس موحد للمكتبات التي تعمل في إطار الشبكة مثلما هو

الحال بالنسبة لشبكة Réseau Régional Inter Bibliothèques RIBU

- إمكانية الوصول عن بعد إلى فهرس المكتبة، وحتى طلب حجز الوثيقة عن بعد .
- تعدد معايير البحث مقارنة بالفهرس التقليدي، ففي الفهارس الآلية يمكن البحث بالعنوان، سنة النشر، نوع الوثيقة ... الخ.

- إمكانية الدمج بين عدة معايير للبحث .
- سرعة تحيين الفهرس لمعرفة إن كانت الوثيقة المطلوبة متوفرة، في حالة ما إذا كان الفهرس مرتبطا بوحدة الإعارة.
- البحث بالفهرس الآلي يسمح بمعرفة وجود او عدم وجود الوثيقة دون بذل الكثير من الجهد مقارنة بالفهارس التقليدية .

- يسمح فهرس الاتصال المباشرة للعامة ربط المستفيدين بفهارس المكتبات المتاحة عبر شبكة الإنترنت وذلك بفضل معيار Z39.50².

¹ - الطائي ، حسن جعفر . المرجع السابق . ص. 168.

² - شباب ، فاطمة . الفهارس الآلية المتاحة عبر شبكة الإنترنت : دراسة مسحية تقويمية لفهارس مكتبات مؤسسات التعليم العالي على ضوء

إرشادات الإفلا (IFLA) . شهادة ماجستير : علم المكتبات و التوثيق : الجزائر ، 2008 . ص. 18 - 19

2.2: خدمة التصنيف الآلي :

يعتبر التصنيف عملية تقسم بها أية مجموعة من المواد إلى مجموعات فرعية بحيث تتكون كل مجموعة من وحدات ذات صفات أو خصائص متجانسة تجعلها نوعاً محددًا، حيث ينتج عن ذلك فصل المواد غير المتجانسة تبعاً لدرجة اختلافها.¹

ومن بين خطط التصنيف العلمية العامة التي تستخدم في المكتبات مثل : تصنيف ديوي العشري، تصنيف مكتبة الكونغرس، وتصنيف رانجاناثان، تشتمل كل خطة من هذه الخطط على تقسيمات رئيسية للمعرفة الإنسانية بكل جوانبها، ثم ينقسم كل منها إلى فروع وكل فرع ينقسم إلى فروع أخرى، وتتميز هذه الخطط بوجود طرق تقييم كل منها حيث يأخذ كل علم أو فرع من فروع العلم رقماً، وهذه الأرقام قد تكون أعداداً أو حروفاً، وتستخدم كأرقام للمواد المكتبية.²

فالتصنيف الآلي هو بناء قاعدة بيانات أساسية لتصنيف الموضوعات ضمن عناوين رئيسية وفرعية، فهو تركيب هرمي يتدرج من العناوين الأعم والأكبر إلى الأخص والأصغر، حيث يتم استخدام الحاسوب لخدمة التصنيف الآلي من خلال إبراز وعرض المعلومات الموجودة بالمكتبة بطريقة تتيح الوصول إليها بسهولة ويسر، بهدف تيسير الوصول إلى أي موضوع يريده المستفيد، ويؤدي التصنيف الآلي مجموعة من الوظائف أهمها ما يلي :

-تنظيم مصادر المكتبة بقصد الاستفادة منها.

-يساعد الباحثين عن المعلومات في الوصول إلى ما يحتاجونه من مصادر بسهولة ويسر.

-يعمل على تجميع مصادر المعلومات الخاصة بالموضوع الواحد في مكان واحد.

-يسهل التصنيف الآلي عملية الجرد لمصادر ومقتنيات المكتبة .

-يساهم في تيسير الخدمات والأنشطة المكتبية كتسهيل عملية الإعارة والتعرف على مواطن القوة والضعف في مصادر المكتبة، وبالتالي يساهم في حفظ التوازن بين مصادر المكتبة في المكتبات المختلفة.³

1 - حامد عودة ، أبو الفتوح . المدخل إلى علوم المكتبات . الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ، 2001 . ص.79

2 - المرجع نفسه . ص. 90

3 - بدر الدين ، العياشي . خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية و دورها في تلبية احتياجات المستفيدين : دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة - قسنطينة - . شهادة ماجستير : المعلومات الإلكترونية : الافتراضية و استراتيجية البحث عن المعلومات : قسنطينة ، 2012 . ص. 44 .

3 : خدمة التكشيف والاستخلاص الآلي :

3.1 : خدمة التكشيف الآلي :

عملية إعداد الكشافات، أو مداخل الكشاف التي تؤدي للوصول إلى المعلومات في مصادرها، وتتضمن هذه العملية بإيجاز شديد : فحص الوثيقة، تحليل المحتوى وفقا للمعايير المحددة، تحديد مؤشرات المحتوى، إضافة مؤشرات المكان، وتجميع المداخل الناتجة في كل متماسك¹، ففي مجال التكشيف يقوم الحاسوب بفرز المداخل المحددة والمعدة يدويا ويوبها ويعيد تركيبها، وتحديثها وجمعها، من ثم طباعتها، ورغم المحاولات لإعداد الكشافات الآلية إلا أنه لا يزال للجهد البشري دور مهم يعتمد عليه بالكامل، ومن هذه الأنواع نذكر ما يلي :

- كشافات مبنية على كلمات مفتاحية.

- كشافات الاقتباس أو الاستشهاد.²

ومن فوائد التكشيف الآلي في المكتبات نجد ما يلي :

- الاختيار الدقيق للمصطلحات والتحكم في تشتت الموضوعات المتعلقة ببعضها .

- التحكم في اللغة المستعملة في التعبير عن احتياجات المستفيدين من خلال ترجمة المصطلحات إلى لغات التكشيف الخاصة، ومن ثم حصر البحث من خلال توحيد لغات المساءلة .

- توفير الوقت والجهد في استرجاع المعلومات .

سرعة الوصول للمعلومات.

- زيادة التحكم في استرجاع الوثائق المختزنة وفقا لاحتياجات الباحث الموضوعية.

- إمكانية التعرف على محتوى الوثائق قبل الاطلاع عليها بواسطة الكشافات التحليلية.³

3.2 : خدمة الاستخلاص الآلي :

يعرف الاستخلاص بأنه التمثيل الدقيق والموجز لمحتويات الوثيقة من خلال إعداد مستخلص بأسلوب شبيه بالوثيقة

الأصلية، أي أن المستخلص يلخص المحتويات الأساسية للتسجيلة الببليوغرافية ويعتبر كبديل حقيقي للوثيقة الأصلية⁴.

¹ - عبد الهادي ، محمد فتحي . عبد الحليم زايد ، يسرية محمد . التكشيف و الاستخلاص : المفاهيم ، الأسس ، التطبيقات . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2000 . ص. 21

² - محمد سلامة ، عبد الحافظ . خدمات المعلومات و تنمية المقتنيات المكتبية . عمان : دار الفكر للطباعة ، 1997 . ص. 69

³ - بدر الدين ، العياشي . المرجع السابق . ص. 43

⁴ - بدر ، أحمد . التكشيف والاستخلاص : دراسات في التحليل الموضوعي . القاهرة : دار قباء ، 2001 . ص. 166

إن الفكرة الأساسية التي يبني عليها الاستخلاص الآلي هي أن بعض الجمل التي تشتمل عليها الوثيقة عادة ما تكون غنية بما فيه الكفاية بالكلمات التي تتكرر في الوثيقة بشكل يجعلها قادرة على إحاطة القارئ بموضوع الوثيقة كما يفعل المستخلص تماما، وكما يمكن أن نتصور فإن إحصاء عدد مرات توافر الكلمات في النص ربما يكون أيسر ما يمكن إجراؤه في معالجة النصوص، كما أن عملية التقاط الجمل المحملة أكثر من غيرها بالكلمات التي تتردد يكون بسيط.

ومنه يمكن إبراز فوائد الاستخلاص الآلي في النقاط التالية :

- الاقتصاد في عملية الاستخلاص بالحصول على نصوص وثائق جاهزة للطباعة الالكترونية.
- تحديد الكلمات الهامة التي تعكس موضوع الوثيقة بدقة.
- تمكين الحاسب الإلكتروني من قراءة الوثيقة وصياغة مستخلص لها باللغة الطبيعية، إضافة إلى السرعة وتقليل الجهد في تحقيق هذه الخدمة ¹.

4 : خدمة الإعارة الآلية :

مجموعة من الخدمات والإجراءات يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستفيد استخدام المصادر المكتبية خارج مبنى المكتبة، وفقا لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد²، حيث تم حوسبة الإعارة باعتبارها خدمة أساسية فلقد جاءت عملية تأليتها بفوائد يمكن ذكرها كالتالي :

- التوثيق والربط بين المادة والمستعير منها والتاريخ بشكل دقيق .
- السيطرة على المواد المطلوبة للحجز .
- إعداد إشعارات عن الكتب التي انتهى تاريخ إرجاعها.
- إجراء عملية التجديد والحجز والإعارة والإرجاع والمطالبة آليا .
- تحديد مكان وجود أي وثيقة وحالتها في الإعارة، الفهرسة، التجليد، إعارة تعاونية... إلخ .
- تقديم تقارير إحصائية لنشاط الإعارة في المكتبة والذي يساعد الإدارة على سهولة تحليلها من أجل إعادة بناء المجموعات وزيادة عدد النسخ في مال أو موضوع معين أو استبعاد ما يثبت عدم فائدة المستفيدين ³.

¹ - بدر الدين ، العياشي . المرجع السابق . ص.43

² - الحزيمي ، سعود بن عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبات الحديثة . ط.2 . الرياض : مكتبة الملك فهد ، 2002. ص.17.

³ - الجاسم ، جعفر . تكنولوجيا المعلومات . عمان : دار أسامة ، 2005 . ص.153.

- ضبط عملية حجز الكتب المطلوبة من قبل المستخدمين عن طريق إرسال رسالة تنبيه إلى موظف الإعارة بأن الكتاب قد تم حجزه من قبل مستفيد آخر.

- إمكانية إعداد تقارير عن الكتب المتأخرة بشكل آلي¹.

إن خدمة الإعارة الآلية المعتمدة على استخدام الحاسوب والبرمجيات ساهمت في تخفيف عبء الإجراءات التقليدية بأقل وقت وجهد وتكلفة.

5 : الإحاطة الجارية والبث الانتقائي الآلي :

1.5 : خدمة الإحاطة الجارية الآلية :

خدمة الإحاطة الجارية الآلية هي نظم استعراض أوعية معلومات أدب الموضوع المتاحة حديثا أوفي كثير من الأحيان التسجيلات البليوغرافية لأوعية المعلومات، والاختيار من بينها الملائم لاحتياجات المستفيد والقيام بتسجيل تلك الأوعية وإرسالها إليهم، بمعنى جعل المستفيد على علم دائم بالجديد من خلال إحاطته علما بظهور أوعية معلومات جديدة في مجال اهتماماته الموضوعية.²

باستخدام الحاسب الآلي فإنه يمكن أداء هذه الخدمة بطريقتين وهما:

أ . إصدار تقارير ومطبوعات بأسماء المستخدمين حيث يتم توزيع التقارير حسب أسمائهم.

ب . أن يتم إرسال القائمة إلى مجموعة من المستخدمين في مكان أو قسم واحد على أن تذكر أسماءهم جميعا في

القائمة مع وضع ملاحظة خاصة بتمرير تلك القائمة على الزملاء بالقسم في حال الانتهاء من الاطلاع عليها، وبالتالي توفير الوقت والتكاليف .

وقد يكون في المكتبة حواسيب في الأقسام الخاصة بالمستفيدين يمكن الاتصال بهم عن طريق البريد الإلكتروني في الشبكة من خلال قائمة أسمائهم .

وتكون الإحاطة الجارية على الوثائق من خلال عرض أشرطة بصرية على نهاية الحواسيب أو تقديمها إلى القراء على أقراص مرنة وطباعتها وعرضها في لوحة الإعلانات لتمكين المستخدمين من الاطلاع عليها، فخدمة الإحاطة الجارية تفيد بصفة عامة في تعريف المستفيد للتيارات الفكرية العلمية الحديثة، فمن مزاياها ما يلي³:

- توحيد كثير من أنشطة المكتبات.

¹ - الجاسم ، جعفر . تكنولوجيا المعلومات . عمان : دار أسامة ، 2005 . ص.153.

² - البنداري، إبراهيم دسوقي . البث الانتقائي للمعلومات : المكونات والخدمات . الإسكندرية : دار الثقافة العلمية ، 2004. ص.16.

³ - النوايسة ، غالب عوض . خدمات المستفيدين في المكتبات و مراكز المعلومات . عمان : دار صفاء للنشر و التوزيع ، 2000 . ص.165.

- زيادة كمية الخدمات المقدمة وتحسين نوعيتها.
- توفير معلومات حديثة وآنية لمستخدمي المكتبات.
- إتاحة وسائل سهلة وسريعة للوصول إلى المعلومات.
- المرونة المعلوماتية مرتبطة باحتياجات المستخدمين ومتطلباتهم.
- زيادة الفعالية وتطوير الأداء في العمليات الفنية والخدمات المعلوماتية.
- تقليص بعض الأعمال الروتينية والاستفادة من وقت العاملين لأداء أعمال أخرى مهمة .
- تقديم عروض تسويقية لخدمات المكتبات.¹

2.5 : خدمة البث الانتقائي الآلي :

هي شكل من المساعدة البحثية المستمرة تقدم غالباً للباحثين الذين يستخدمون المكتبات الجامعية، وهي نوع من خدمة الإحاطة الجارية لأنها تجعل الباحثين محيطين بالتطورات الجارية التي تنعكس على الإنتاج الفكري في حقول تخصصاتهم.²

يوفر البث الانتقائي الآلي تغطية أكثر شمولية للإنتاج الفكري بدرجة تفوق إمكانيات نظام البث الانتقائي التقليدي، حيث يتم تجهيز المعلومات وتصنيفها ثم توجه إلى الباحثين على الخط المباشر بعد التعرف على مجال تخصص كل باحث وعنوان بريده الإلكتروني.³

وعادة ما يقوم نظام البث الانتقائي الآلي بالوظائف التالية :

أ . إنشاء والاحتفاظ بتسجيلات سمات المستخدمين .

ب . إنشاء وتنمية تسجيلات أوعية المعلومات والتي تضم تسجيلة بليوغرافية مكتملة البيانات، وقد تشتمل أيضا على مستخلص وبيانات الإتاحة لأوعية المعلومات التي يضمها المرصد.

ج. مضاهاة محتوى تسجيلة سمات المستفيد بمحتوى تسجيلة سمات أوعية المرصد، على فترات منتظمة تمثل الإضافة الجديدة للمرصد على فترات منتظمة تمثل توجيه الوعاء المناسب للمستفيد المناسب.⁴

1 - همشري ، عمر أحمد . المكتبة و مهارات استخدامها. عمان : دار الصفاء للنشر ، 2009 . ص . 22 .

2 - خصاونة ، أمل . الدوبي ، سمير... [وآخرون]. المكتبة و أساليب البحث . [د.م] : منشورات آل جامعة البيت ، 1997 . ص . 64 .

3 - بن سبيتي ، عبد المالك . المرجع السابق . ص . 11 .

4 - البنداري ، إبراهيم دسوقي . البث الانتقائي للمعلومات : المكونات والخدمات . الاسكندرية : دار الثقافة العلمية ، 2003 . ص . 78 .

د . إخبار كل مستفيد بنتائجه .

هـ . تعديل محتوى واستراتيجية بناء السمات تبعاً لتقييم المستفيد للنتائج المضاهاة تلبية لسمات متجددة.

و . الاستجابة لاحتياجات المستفيد تجاه الاطلاع والحصول على نسخة من وعاء معلومات محدد ورد ضمن خدمة الإحاطة الجارية.

ز . تنمية رصيد المكتبة بتسجيلات الإنتاج الفكري الجاري المنشور والملائم لسمات المستفيدين.¹

برنامج البث الانتقائي للبحث المباشر يقوم على استخدام الملفات التي توفر الوصول المباشر لأي حقل استرجاعي من حقول التسجيلة لملف أوعية المعلومات المحوسبة، كما هناك ملفات يتم بناؤها على أساس الوصول العشوائي، بحيث تسمح لأكثر من مستفيد البحث في ملف المرصد في الوقت نفسه.

إن لخدمة البث الانتقائي مزايا كثيرة إذ أنها توفر ما يلي:

- خدمة الإحاطة الجارية لكل مستفيد على حدى.

- توفير وقت المستفيد لاستيعاب الوثائق والمعلومات التي لا تناسبه .

- تقوم خدمة البث الانتقائي الآلي للمعلومات على ثلاثة دعائم أساسية لا تتوفر في الأنظمة الأخرى، وهي سمات اهتمامات المستفيد، مرصد البيانات، وبرامج البث.

- يمكن نظام خدمة البث الانتقائي للمعلومات الباحثين من التعرف على البحوث والإصدارات الجديدة التي لها صلة بمواضيع اهتماماتهم، ويتم ذلك من خلال إدخال بيانات عن الباحثين في النظام الخاص بمواضيع بحثهم واهتماماتهم، وفي حالة الحصول على وثائق أو مقالات أو كتب لها صلة بهذه المواضيع، توجه إليهم إشعارات تلقائية أو نسخ عن هذه الوثائق مباشرة، وهذه أرقى الخدمات التي يمكن للنظام تقديمها للمستفيدين.²

6 : الخدمة المرجعية الآلية :

تمثل هذه الخدمة في الإجابة على استفسارات المستفيدين من خلال تعريفهم بطرق استعمال كشافات الدوريات والموسوعات وغيرها، كما تشمل تعريفهم بالأوعية الفكرية الموجودة في المكتبة وتحديد أماكنها وتقديمها للمستفيدين³، حيث يمكن تنميتها بواسطة المصغرات الفيلمية، قواعد المعلومات، الأقراص المكتنزة ...

1 - البنداري ، إبراهيم دسوقي . المرجع السابق . ص. 78 .

2 - بوشارب ، بولوداني زهر . المرجع السابق . ص. 85 - 86 .

3 - بن عميرة ، عبد الكريم . تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية : مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية نموذجاً . شهادة ماجستير : علم المكتبات : قسنطينة ، 2006 . ص. 139 .

ويمكن الحصول عليها من خلال الإنترنت¹، وذلك عن طريق الاشتراك بينوك وقواعد المعلومات فقد تنامت بالاعتماد على أسئلة وطلبات المستخدمين بعد التسهيلات الكبيرة التي وفرتها وسائل الاتصال الحديثة، حيث تم تحويل العديد من المراجع إلى الأشكال الالكترونية واختزان محتوياتها في قواعد المعلومات بشكل يسهل التعامل معها واسترجاعها من خلال الحواسيب.

وعلى هذا الأساس يمكن استخلاص الفوائد العامة للخدمة المرجعية والمتمثلة فيما يلي² :

- معرفة حاجات المستخدمين بشكل جيد.

- العناية بالمستفيد أكثر كما أنها تسمح بتطوير البحوث وتهتم بوضع سياسات لذلك.

- تطوير الخدمات من خلال الاستفادة من التطورات التكنولوجية.

- التعاون بين جميع أقسام المكتبة من أجل تقديم الخدمات للمستخدمين.

ومن الأهداف التي يمكن أن تحققها هذه الخدمة في المكتبات نذكرها فيما يلي :

- الإجابة على استفسارات وأسئلة المستخدمين عن معلومات معينة .

- الإرشاد إلى المصادر التي تحتوي على المعلومات التي تتصل بأي مشكلة من مشكلات المستخدمين سواء للبحث أو الدراسة.

- تدريب المستخدمين على كيفية استخدام مصادر المعلومات بشكل عام واستخدام كتب المراجع بشكل خاص للحصول على المعلومات وتقييمها واستخدامها بكفاءة في عمليات البحث.³

ويمكن القول أن نجاح المكتبات في تقديمها للخدمات بأداء جيد من خلال قدرتها على توفير المعلومات لتلبية

احتياجات المستخدمين من خلال استخدامها لتكنولوجيا المعلومات في عملية معالجة المعلومات، بثها بأكثر دقة وسرعة ممكنة من خلال إدخالها للحواسيب والبرمجيات والتطبيقات المختلفة في أداء الخدمات المكتبية.

¹ - كورا ، فوزية. أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية : جامعات الغرب الجزائري نموذجا . شهادة دكتوراه علوم : علم المكتبات والعلوم الوثائقية : وهران ، 2016. ص.125

² - المرجع نفسه . ص.91

³ - بودجاجة ، سعيدة . الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن المهدي أم البواقي . شهادة الماستير : تنظيم وتسيير المكتبات و مراكز التوثيق : العربي التبسي : تبسة ، 2016. ص.29

2 . 2 . 3 : شبكات المعلومات والانترنت :

أدى وجود مكونات تكنولوجيا المعلومات إلى ظهور شبكات معلومات تحتوي على مجموعة من الحواسيب والمرتبطة مع بعضها البعض بغرض مشاركة البيانات والمعلومات بين مختلف الأفراد والمؤسسات، فلقد سهلت الانترنت على المكتبات أداء عملها وتطوير خدماتها باستخدام نظم آلية متطورة مكنتها من الاستغناء عن الأساليب التقليدية وتقديمها بأقل وقت وجهد وتكلفة .

2 . 2 . 3 . 1 : شبكات المعلومات :

إن استخدام شبكات المعلومات في مختلف القطاعات أدى إلى تعدد التعريف الخاصة بها والتي يمكن ذكرها نظرا لما تقدمه من تحسين في الخدمات والأعمال المكتبة المختلفة.

2 . 2 . 3 . 1 . 1 : تعريف شبكات المعلومات :

تعني مجموعة من مراكز ومؤسسات المعلومات المتجانسة وغير المتجانسة تتقف فيما بينها على تشاطر المصادر المستخدمة في ذلك من خلال الحواسيب ووسائل الاتصال الحديثة فهي إذن مشاريع تعاونية توفر فرص لكافة المشاركين فيها الحصول على المعلومات عن طريق التوزيع أو البث من خلال الاتصال عن بعد لخدمات المعلومات¹.
إذن فشبكات المعلومات هي مجموعة من الحواسيب وأدوات الاتصال التي يتم من خلالها تبادل العارف والخبرات لتحسين الخدمات وتسهيل أداء الأعمال المكتبية.

وتتضمن عدة عناصر والتي لا يمكن الاستغناء عنها لبناء شبكات المعلومات وهي :

- البناء التنظيمي الذي يقوم بالمسؤوليات المالية والقانونية، إضافة إلى التخطيط ووضع الاستراتيجيات، حيث يتطلب الالتزام والاتفاق والهدف المشترك.

- التنمية التكافلية للموارد والتي تشمل التزويد التعاوني ودعم الموارد المحلية اللازمة للموارد التي يكثر تداولها وتنمية الموارد الخاصة.

- تحديد النقاط المحورية لما يكفل توزيع الأدوار والاختصاصات والتوزيع الجغرافي المتوازن.²

¹ - غزال ، عادل . شبكات المعلومات . [على الخط] : [متاح على الرابط] : Adelgazzel . blogspot . com / 2012 / 07 / blog . post . html - تاريخ الزيارة : 31 - 05 - 2017 .

² - محمد سلامة، عبد الحافظ . الاتصال و تكنولوجيا التعليم . عمان : دار اليازوري ، 2007 . ص. 100 .

- التعرف على مستويات الخدمة التي تتكفل بالاحتياجات الأساسية لمجموعات المستخدمين، بالإضافة إلى الاحتياجات الخاصة وتوزيع الخدمات المختلفة على النقاط المحورية.
- التعرف على المجموعات الأساسية للمستخدمين، وتحديد مسؤولية تقديم خدمات المعلومات لكل مجموعة داخل الشبكة.
- وضع نظام للاتصال يكفل الفرصة للتعرف على أماكن المواد المطلوبة داخل المطلوبة داخل الشبكة.
- إمكانات التحويل التي تكفل الالتقاء والتفاهم مع الشبكات الأخرى.
- التوجهات الخاصة باختيار ما يمكن وضعه في الشبكة.
- وضع معايير للتقييم وطرق معرفة التغذية الراجعة للمستخدمين والعاملين، ووسائل لتقييم الشبكة وتعديلها بحيث تلبي متطلبات وظيفة معينة.
- إعداد برامج التدريب اللازمة لتوجيه المستخدمين والمسؤولين عن تشغيل النظام بما في ذلك التوجيه والتوعية بالخطط الاستراتيجية والإجراءات التنفيذية.¹

2 . 2 . 3 . 1 . 2 : أنواع شبكات المعلومات :

تمتلك شبكات المعلومات أنواع عديدة تتفاوت فيما بينها وفقا لمؤشرين رئيسيين هما:

الأول يتعلق بحجم الشبكة ومدى اتساعها

الثاني يتعلق بمكونات الشبكة وبنيتها ونظم تشغيلها.

وسنعرض فيما يلي مختلف الأنواع الخاصة بشبكة المعلومات وهي كالاتي:²

أولا : الشبكة المحلية (LAN) Locale Area Networks :

يربط هذا النوع من الشبكات معدات معالجة البيانات في منطقة محددة مثل : بناية أو مصنع... وهي تحقق الاتصالات في منطقة جغرافية متوسطة كمكتب واحد طابق أ مبنى أو مجموعة من المباني المتلاصقة، حيث تسمح الحد الأقصى لكابلات الشبكة أن يكون طوله عشرة كيلومترات.³

¹ - محمد سلامة، عبد الحافظ . المرجع السابق . ص. 100 .

² - العقلا، سليمان بن صالح . اسماعيل ، فؤاد أحمد. إنشاء الشبكات : المبادئ الأساسية لاختصاصي المعلومات . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2000 . ص. 32 .

³ - الصباغ ، عماد . المرجع السابق . ص. 94 .

ثانيا : الشبكات الحضرية (MAN) Metroplitan Area Networks :

تربط بين مجموعة عنقودية من مباني إحدى المؤسسات في منطقة جغرافية تصل إلى ثمانين كيلومترا، يستعمل فيها أحد أنواع خدمات الاتصالات العامة مثل خدمة الهاتف المحلي أو شبكة البيانات العامة... وتعد هذه الشبكة أصغر من الشبكة الواسعة WAN وأكبر من الشبكة المحلية LAN، وهي تدعم العديد من الخدمات كالربط بين الشبكات المحلية وتوصيل الفروع الخاصة المتغيرة والتوصيل المباشر للمحطات والربط بين الحواسيب الكبيرة، تبنى هذه الشبكة باستعمال نظام الموجات الدقيقة أو كابلات الألياف البصرية.¹

ثالثا : الشبكات الواسعة (WAN) Wide Area Networks :

وهي شبكات تغطي رقعة جغرافية واسعة وتستخدم هذه الشبكات لتغطية المدن الواسعة، وتعد شبكة الإنترنت إحدى أمثلتها تربط بين آلاف المؤسسات حول العالم، يبلغ متوسط سرعتها بين 20 ميغابت في الثانية و125000 بث في الثانية، تستعمل فيها خدمات نقل البيانات على خطوط الهاتف التي تبلغ سرعة البث فيها ما بين 1200 إلى 28800 بيت في الثانية، فهي تؤمن قنوات اتصال مفتوحة على الدوام بمعدل ثابت للتكلفة.²

2.2 . 3 . 1 . 3 : استخدامات شبكات المعلومات في المكتبات :

إن لشبكات المعلومات استخدامات متعددة لها فوائد لجميع المشتركين في الشبكة، ومن أبرز هذه الخدمات التي تستند على تحسين وتسهيل عمل المكتبة، ما يلي :

1 . التزويد التعاوني : وهو الجهد المشترك في اقتناء مصادر المعلومات والإفادة منها، حيث يتم التعاون بين المكتبات في عملية اقتناء الكتب بمختلف التخصصات الموضوعية التي تهتم بها ومن ثم يتم تخزينها بين مختلف المكتبات المشتركة في الشبكة وإتاحتها للاستعمال التعاوني.

2 . التعاون في بناء مجموعات المكتبات المشتركة في الشبكة: يكون ذلك إما مباشرة بين المكتبات أو بصورة غير مباشرة من خلال إدارة مركزية .

3 . إعداد الفهارس الموحدة : في هذا المجال تستلزم المكتبات المشتركة في الشبكة بإرسال بيانات الفهرسة الخاصة بمقتنياتها إلى مركز الشبكة بغرض إدراجها في الفهرس الموحد للمكتبات.³

¹ - العقلا ، سليمان بن صالح . المرجع السابق . ص.33.

² - الصباغ ، عماد . المرجع السابق . ص. 93.

³ - المدادحة ، أحمد نافع . السريدي ، محمد عبد الدبس . تكنولوجيا المعلومات و الشبكات في المكتبات و مؤسسات التعليم . عمان : مكتبة الجمع العربي، 2013 . ص. 115 .

كما تقدم شبكات المعلومات إمكانية حفظ الفهارس التي تم إنشاؤها لفائدة مكتبات الأعضاء وصيانتها، والعمل على مراجعة وتصحيح البيانات المقدمة حسب تقنيات متفق عليها عن طريق التعاون في الفهرسة، وتعمل على صيانة الفهرس الموحد المركزي بغرض خدمة بقية شبكات المعلومات في البلد.¹

4 . الخزن التعاوني : يتم خزن بعض المجموعات التي يقل الطلب عليها والتي يمكن أن تستخدم مستقبلا

ويتم الاحتفاظ بها في مركز الشبكة، ويمكن أن تستغل هذه الطريقة في خزن الصحف.

5 . بث المعلومات : وهي من الوظائف الأخرى التي تقوم بها المكتبات المشتركة في الشبكة .

6 . الإعارة المتبادلة : هناك عدد من الأعضاء توسعوا في فتح الإعارة المتبادلة، بحيث يحق للمستفيد إعارة

المواد من مكتبة إلى أخرى داخل النظام في حالة عجز المكتبة المحلية من سد احتياجاته.

7 . خدمة المراجع / البحث البليوغرافي / استرجاع المعلومات : وتشمل خدمات مرجعية جاهزة، مثل

التحقق من المداخل البليوغرافية، البحث المباشر لقواعد البيانات، توفير القوائم المحددة .

8 . ضبط الدوريات: الحاجة إلى نظام مشترك لمصادر الدوريات يؤدي إلى الضبط البليوغرافي وتحديد الأدوات

من خلال الشبكات المحلية.²

2 . 2 . 3 . 1 . 4 : أهمية إنشاء شبكات المعلومات في المكتبات

إن امتلاك المكتبات لبنية تحتية تكنولوجية قوية من حواسيب وبرمجيات تعتبر مؤهلا لتحويلها إلى أجهزة طرفية على شبكة تساهم في تجميع المعلومات وتشاركها وتبادلها بشكل يساعدها على إنشاء نظام معلوماتي متكامل وخدمي شامل للأعمال المكتبية وتطبيقاتها المختلفة. ويمكن تلخيص أهمية شبكات المعلومات في المكتبات من خلال ما يلي :

-المشاركة في الاطلاع على المعلومات .

-نقل المعلومات باتباع أسلوب منتظم من خلال أفضل لمصادر الحوسبة .

-تقليص ازدواجية المعلومات.³

¹ - الهوش ، أبو بكر محمود . دراسات نظم و شبكات المعلومات . القاهرة : عصمي ، 1996 . ص.138.

² - المدادحة، أحمد نافع . السريدي، محمد عبد الدبس . المرجع السابق . ص. 115 .

³ - العقلا، سليمان بن صالح . اسماعيل، فؤاد أحمد . المرجع السابق . ص. 11 .

- تطوير سرعة الوصول إلى المعلومات بسهولة ويسر.
- تطوير التفاعل بين المستخدمين من خلال المشاركة في المعلومات .
- تعدد المشاركة في قواعد البيانات، الأقراص المدمجة CD - ROM أحد الدوافع الأساسية لإنشاء الشبكات في العديد من المؤسسات.
- استعمال البريد الإلكتروني الذي يتيح متطلبات التفاعل بين المستخدمين وتبادل المعلومات والخبرات بينهم.
- إقامة الندوات المكتبية عن طريق الاتصال عن بعد بين المشاركين.
- دعم التعليم والبحث من خلال المشاركة وتبادل المعلومات .
- الحد من اقتناء أكثر من نسخة من البرمجيات إذ يكفي بنسخة واحدة (مرخصة للشبكات وفق نظام حماية الحقوق)، يتم استعمالها من قبل جميع أطراف الشبكة، بالإضافة إلى المشاركة في الملفات والطابعات والراسمات والأقراص المدمجة وغيرها من أجهزة تخزين البيانات.
- تكوين جماعات العمل وزيادة فعاليتها الإنتاجية وتيسير التعاون بين المستخدمين، لتحديث بيانات المشروعات والجداول وقواعد البيانات والمشاركة في معالجة بيانات الوثائق.
- الاتصال بالشبكات المحلية والعالمية وشبكة الإنترنت للاستفادة من المعطيات الالامحدودة لهذه الشبكات. ¹

2 . 2 . 3 : الإنترنت

عبارة عن عدة ملايين من أجهزة الحاسب الآلي المرتبطة ببعضها والمنتشرة حول العالم، وتعمل ضمن بروتوكول موحد عام يمكن التعامل معه من أي جهاز حاسب آلي باستخدام برامج وأنظمة مفتوحة ومتداولة. ²

بمعنى أنها سلسلة مترابطة من حواسيب وشبكات تعمل على أساس بروتوكولات وتعتبر شبكة عالمية تحتوي على برامج وأنظمة مفتوحة التداول.

2 . 2 . 3 . 1 : استخدامات الإنترنت في المكتبات

أصبحت الإنترنت تمثل رمزا من رموز التطور الكبير في المجال العلمي والتكنولوجي نظرا لما تقدمه من خدمات خاصة في مجال المكتبات نتيجة احتوائها على مكتبات إلكترونية عالمية ضخمة تعمل على توفير مصادر معلومات إلكترونية متاحة على الإنترنت، وتشمل خدمات المكتبة المعتمدة على الشبكة العنكبوتية على ما يلي :

¹ - العقلا، سليمان بن صالح. اسماعيل، فؤاد أحمد . المرجع السابق . ص. 11.

² - صالح العبيد ، صالح بن فهد. الإنترنت = Internet : استثمار المستقبل . الرياض : مكتبة الحرير ، 1996 . ص.32.

1. خدمات المراجع : يعتبر أمناء المكتبات أو أخصائيي المراجع من أكثر الفئات بالمكتبات استفادة من استخدام الإنترنت، حيث أن ثروة المعلومات المتاحة على خدمة نقل الملفات، وخدمات الجوفر توفر مجالا من أرصدة المعلومات المتاحة على الإنترنت، وبذلك يتمكن الأمناء وأخصائيي المراجع من الوصول إلى المصدر بطريقة متوازنة وفي الوقت نفسه تتوفر هذه المعلومات مجانا دون مقابل لذلك يصعب الجدل في المقارنة بين مدى الاستفادة بين كل من المصادر المطبوعة والمصادر الإلكترونية المتاحة على الإنترنت.

2. الخدمات الفنية: تعزز شبكة الإنترنت كلا من خدمة الإعارة والإعارة التبادلية بين المكتبات من خلال الوصول إلى الفهارس المحملة على الخط مباشرة، فتوفير الوصول إلى الفهرس ووضعه على الحاسب الآلي الشخصي للمستخدم سوف يزيد من استخدام المكتبة .

كما تستخدم قوائم مجموعات الأخبار للحصول على مساعدات أو مجموعات المناقشة الإلكترونية التي تخص كل موضوع يمكن التفكير فيه فمن خلاله يتصفح الباحث الإجابة عن استفساراته للوصول إلى ما يريده، والقدرة على ربط كثير من الأفراد معا على الإنترنت بسرعة عالية وبطريقة اقتصادية للغاية في استلام إجابات ونصائح مجانية دون مقابل، يستفيد الأمناء من هذا النقاش والمشاركة في تحسين أداء العمل وتعزيز الأنشطة الفنية والمهنية.

3. نشر وبث المعلومات : تعتبر التكنولوجيا والأدوات المتاحة التي تستخدم في تحميل وتوفير المعلومات على الإنترنت قليلة التكلفة وسهلة التنفيذ، تكون برمجيات الجوفر والويب الجاهزة المتوافرة مسؤولة إلى حد كبير عن مدى انتشار المعلومات .¹

4. البحث الببليوغرافي: وحدت الشروط الخاصة به في الإنترنت منذ وجودها، بحيث أصبح بالإمكان التقاط المعلومات الببليوغرافية وغيرها بواسطة بنوك المعلومات والمكتبات الموصولة بالبحث المباشر في جميع أنحاء العالم .

5. الدخول المباشر إلى المكتبات : تتيح الإنترنت فرص الوصول إلى الببليوغرافيات لملايين الكتب، وتمكن من تدقيق المعلومات الببليوغرافية وتحصيلها وفحص العناوين الجديدة .

6. الدخول إلى بنوك المعلومات الببليوغرافية : وهي خاصة بمقالات الدوريات العامة، الرسائل الجامعية، المنشورات الحكومية، الجمعيات العلمية وبعض بنوك المعلومات الببليوغرافية المتخصصة.²

¹ - عبد المنعم ، غادة . أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات . الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية ، 2016 . ص.132.

² - كرم ، مراد . مجتمع المعلومات في المكتبات الجامعية : مدينة قسنطينة نموذجا . شهادة دكتوراه : علم المكتبات : قسنطينة ، 2008 . ص. 102.

7. استخدام الاتصال عن بعد في الاقتناء : يستخدم هذا الاتصال من قبل المكتبات لطلب المواد من الموردين، حيث تنقل معلومات عن توفر الكتب، لكن هذه العملية لا تتم إلا بعد وجود تعاون بين الموردين والمسؤولين.
8. التطور المهني: تتيح الإنترنت إمكانية المشاركة في فعاليات التطور المهني إذ يمكن الاتفاق على عقد مؤتمرات والمشاركة فيها , كما يمكن الإعداد لدورات التدريب وغيرها.
9. فهارس المكتبات على الخط: تزيد الإنترنت من كفاءة عملية إعارة الكتب داخل المكتبة الواحدة أو بين المكتبات المختلفة بشكل كبير، وذلك من خلال الدخول المتزايد على الفهارس (on line)
10. قوائم المناقشة : تخص إمكانية الوصول إلى مختلف الأشخاص عبر الإنترنت ,وهي كفيلة بإيصاله إلى الأساتذة المختصين في مختلف الميادين وإمكانية طرح الأسئلة.
11. المجالات والنشرات الإلكترونية : هناك المئات من المجالات والنشرات الإلكترونية على الإنترنت ,وفي مختلف التخصصات، تقدم آخر المعلومات حول استخدام التكنولوجيا في المكتبات.¹

2 . 2 . 3 . 2 : فوائد الإنترنت في المكتبات:

- إن لشبكة الإنترنت فوائد عديدة يجنيها والتي مجتمع المستفيدين ومنهم المختصون في مجال المكتبات والمعلومات أو المستفيدون من خدماتها , نلخصها كالاتي:
- يستطيع المستخدمين للإنترنت استرجاع المعلومات التي تعالج مختلف الموضوعات والمجالات عبر الملايين من الحواسيب المنتشرة في مختلف دول العالم .
 - تمثل شبكة الإنترنت اختراقا للحدود الجغرافية والسياسية للدول والأقاليم، وبذلك تحول العالم إلى قرية صغيرة من خلال شاشة الحاسوب ومعدات سهلة الاستخدام.
 - تؤمن الشبكة الاتصال الآلي المباشر بحواسيب من مواقع وشبكات مختلفة وبكلفة نداءات هاتفية محلية.
 - يمكن أن تكون أداة فعالة في تثقيف المجتمعات وكسر حواجز الأمية المعلوماتية .
 - تؤمن الشبكة إمكانية تحديد أي ملف أو وثيقة والحصول عليها بشكل دقيق وبأقل وقت ممكن.
 - توفير مختلف أنواع البرامج والبروتوكولات ونظم الاتصال.²

¹ - كريم ، مراد .المرجع السابق. ص. 102

² - النوايسة ، غالب عوض. المرجع السابق . ص.295.

- سهولة استخدام الواجهة الموحدة أو المتصفح، للوصول إلى كافة أشكال المعلومات من دون الاضطرار إلى تعلم برمجيات تقليدية واحدة للمكتبات وأخرى للمحاسبة ...، وبالتالي الاقتصاد في التكلفة .
- التخفيف من الوقت والتقليل من الجهود المطلوبة لإنجاز مهمات البحث عن المعلومات حول الموضوعات.
- تسهيل خدمات عدة مثل : البريد الإلكتروني وامكانية نقل الملفات.
- تتيح امكانية النشر الإلكتروني الفوري للمعلومات، مع إمكانية تغطية الأخبار بصورة فورية.
- تزويد المشتركين عبر المجالات الإلكترونية باستمارات التسجيل والطلبات لتتم عملية الضراء بصورة مباشرة عبر البريد الإلكتروني.
- تقديم الحلول المتكاملة في القطاع الحاسوبي.
- الترويج إلكترونيًا للندوات والمؤتمرات والنشاطات العلمية والمعارض لشهرة المكتبة.¹

2. 2. 4 : المكتبة الإلكترونية

2. 2. 4 . 1 : تعريف المكتبة الإلكترونية :

هي مكتبة تقوم بتوفير المكونات المادية الأولية والمكونات المادية الثانوية إلكترونيًا عن طريق شبكة الاتصال معا وبالبنية التحتية لتحقيق الغرض.² وهذا يعني أن المكتبة الإلكترونية ناتجة عن إفرازات مكونات تكنولوجيا المعلومات وشبكاتها.

المكتبة التي تتكون مقتنياتها من مصادر معلومات إلكترونية مخزنة على الأقراص المرنة أو المتراصة أو المتوافرة من خلال البحث بالاتصال المباشر أو عبر الشبكات.³

وهذا يعني أن المكتبة الإلكترونية لا يمكن الوصول إليها من خلال الاتصال المباشر فقط، بل كذلك من خلال الاتصال الغير مباشر باستخدام وحدات التخزين المختلفة كالأقراص الصلبة والمرنة...

وعلى هذا الأساس يمكن تعريف المكتبة الإلكترونية إجرائيًا بأنها : نظام معلوماتي إلكتروني يعتمد على توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تسيير العمليات المكتبية وتقديم الخدمات للمستخدمين لتلبية احتياجاتهم من خلال

¹ - النوايسة ، غالب عوض . المرجع السابق . ص.295

² - **The National Diet Library Electronic Library Concept** . 1998 . [en ligne] : disponible sur : <http://www.ndl.go.jp/en/aboutus/ndlelc.Eng.pdf> . consulté le : 15/04/2017.

³ - طه عشري ، نجلاء عبد الفتاح . المكتبات الإلكترونية والرقمية : وأثرها الثقافي في المجتمع . الإسكندرية : دار الوفاء ، 2014 . ص.132

توفير مصادر المعلومات الإلكترونية، والتي يمكن الحصول عليها سواء من خلال الاتصال المباشر بواسطة شبكة الإنترنت أو باستخدام مختلف الوسائط المتعددة.

2 . 4 . 2 : خدمات المكتبة الإلكترونية

- تقدم المكتبة الإلكترونية للمستفيدين مجموعة من الخدمات الإلكترونية، والتي يمكن ذكرها فيما يلي :
- تقديم وعاء الكتب بكل أشكالها ولغاتهما، مما يتيح فرصة الاطلاع عليها واستلامها عن بعد باستخدام شبكة المكتبة الإلكترونية.
 - إمكانية تقديم برامج تعليمية لمساعدة الطلاب، كون المكتبة الإلكترونية في الجامعة دورها يكمن في أنها شبكة مكتملة للنظام التعليمي.
 - تقديم خدمات المنتدبات العلمية للتواصل المباشر بين أهل الاختصاص الواحد في الجامعة لتبادل الرأي والمشورة.
 - تقديم خدمة الطباعة عند الطلب.
 - تقديم خدمة التسويق وعرض الأبحاث العلمية التي تجرى على نطاق عالمي من خلال شبكة الإنترنت.
 - إمكانية تقديم خدمات الاسترجاع عن بعد، وعرض محتويات المكتبات الجامعية في مكتبات أخرى الجامعة الأم على الأقراص لتكلفتها القليلة، مما يمكن الطلبة وهيئة التدريس من تبادل المعلومات والخبرات، خاصة في التخصصات العلمية التي تتطلب إحاطة جارية مستمرة بالمواضيع المدروسة.
 - المعالجة الآلية للمعلومات (التخزين، التحليل، البث)، مما يوفر في وقت الباحث من خلال وصوله للمعلومات التي تخدمه.
 - الاهتمام بخدمات المراجع والموسوعية كونها عامة وشاملة للمواضيع المدروسة بالجامعة، مما يوفر إمكانية الإطلاع الواسع للطلبة عليها، وهذا يؤدي إلى رفع مستوى التحصيل العلمي لهم ورفع مستوى الجامعة ككل، فيساهم ذلك في تأدية رسالتها والمساهمة في التنمية الوطنية الشاملة.¹

¹ - بوشارب ، بولوداني لزهري. المرجع السابق. ص. 170

2 . 2 . 4 . 3 : مميزات المكتبة الإلكترونية

- تتميز المكتبة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص والتي يمكن ذكرها فيما يلي :
- قدرة النظام المؤتمت (الآلي) على إعرارة مصادر المعلومات.
- القدرة على الربط المتعدد للمعلومات بالباحث من خلال القنوات الإلكترونية.
- قدرة العاملين على التداخل في التعامل الإلكتروني عندما يعلن المستفيد عن حاجته لذلك.
- القدرة على التخزين المعلومات وتنظيمها ونقلها إلكترونياً، واستيعاب التقنيات الجديدة لتقديم خدمات متطورة.
- توفر للباحث كما ضخماً من المعلومات الإلكترونية سهلة وأكثر دقة وفعالية من حيث تنظيم البيانات، تخزينها، حفظها، تحديثها مما ينعكس ذلك على استرجاع الباحث للمعلومات.
- يستفيد الباحث من إمكانات المكتبة الإلكترونية عند استخدامه البرمجيات، معالج النصوص، الترجمة الآلية عند توفرها والبرامج الإحصائية فضلاً عن الإفادة من إمكانات نظام النص المترابط والوسائط المتعددة.
- تخطي الحواجز المكانية واختصار الجهد والوقت في الحصول على المعلومات عن بعد .
- تمكن من استخدام البريد الإلكتروني والاتصال بالزملاء في المهنة والباحثين آخرين، وتبادل الرسائل والأفكار مع مجموعات الحوار وتوزيع الاستبيانات وغيرها.¹

¹ - طه عشري ، نجلاء عبد الفتاح . المرجع السابق . ص. 141 - 142.

2 . 3 . 4: تحديات استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات

يصعب إلى حد كبير التنبؤ بمعدلات التغيير في خدمات المعلومات التي ستحدث في المكتبات نتيجة لإدخال تكنولوجيا المعلومات المتقدمة، حيث يمكن تحديد بعض المعوقات التي تؤثر على انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المكتبات والتي سنعرضها فيما يلي:

1_المحددات الفنية: فقد يصعب الإدخال والاسترجاع الإلكتروني بسهولة ووضوح لبعض أشكال الرسومات كالصور الفوتوغرافية والمعادلات العلمية والخرائط كما هو متبع في الحروف والأرقام ، علما أن الكثير من المعلومات المحفوظة في المكتبات تكون في أشكال رسومات.¹

بالإضافة إلى ذلك فإن عدم تواجد المقاييس والمعايير الموحدة التي تقنن عملية التحويل الآلي للمعلومات وتخزينها، استرجاعها ونقلها إلكترونياً يمثل نوعاً من المشاكل الفنية التي تحدث انتشار التكنولوجيات الحديثة، فيصعب إلى حد كبير التوصيل الإلكتروني للأنظمة الآلية المقتناة من البائعين أو مطورين مختلفين، كما أن هذه الأخيرة لا تقدم لهذه التطبيقات مجموعة كاملة من الأجهزة التي يمكن أن تستخدم لمسح النصوص المطبوعة وإدخال وتحرير نصوص جديدة عليها، تكشفها، استرجاعها، بثها إلكترونياً وإعادة صياغة شكلها للرجوع إليها عند الحاجة . ومازالت الأنظمة التطبيقات غير المترابطة متواجدة ومنتشرة في الكثير من المكتبات في الدول المتقدمة مقارنة بالدول النامية.² وعلى هذا الأساس فإن وضع المقاييس والمعايير الموحدة التي تقنن في عملية التحويل الآلي للمعلومات وتخزينها واسترجاعها ونقلها إلكترونياً تلبية لاحتياجات المستفيدين.

2 - المحددات الاقتصادية : ارتفاع تكلفة تحويل النصوص إلى الشكل المقروء آلياً والتي تحد من تبني الناشرين لها والاستثمار فيها، كما أن جهود البحوث في تطوير تصنيع الذاكرة وإنتاجها بوفرة لاقت صعوبات جمة، مما أد إلى توقف بعض الشركات وانسحابها من السوق، حيث أن ارتفاع تكاليف اقتناء الأجهزة الإلكترونية أثر على استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية.

3 - القيود على حقوق التأليف والنشر : ارتفاع عدد المتمتعين بحقوق التأليف والنشر والسماح لهم بإعادة إنتاج أو إخراج أعمالهم الأدبية والعلمية أو الفكرية الصادرة من قبل في شكل مطبوعات لكي توزع إلكترونياً، فالمشاكل الناجمة من النشر والتوزيع الإلكتروني للوسائط الإلكترونية الحديثة تحد من انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات.

1 - الهادي ، محمد محمد . تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها . القاهرة ؛ بيروت : دار الشروق ، 1989 . ص. 45 - 46.

2 - الهادي ، محمد محمد. المرجع نفسه. ص. 45 - 46.

4. التشريعات الحكومية : فحتى الآن لا تساند التشريعات الحكومية انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات فالمصغرات الفيلمية والوسائط الإلكترونية الحديثة لا تؤخذ بها في المعاملات الرسمية والمحاكم في كثير من دول العالم.
5. الاتجاهات الشخصية التقليدية : والتي تلعب دورا كبيرا في دعم مساندة التغييرات التي حتمتها التكنولوجيا المتطورة، فيعارض كثير من مستخدمي المكتبات استخدام الاشكال الغير مطبوعة مثل : المصغرات الفيلمية، الأقراص، الأشرطة، أسطوانات الفيديو.
- وبذلك يواجه المكتبيين الذين يقومون بإدخال التكنولوجيا الحديثة في أعمالهم ضغوطا متزايدة من المستخدمين خاصة كبار السن منهم الذين يجذون استخدام الأساليب التقليدية .
6. التعليم والتدريب الغير منتشر : لا زالت جهود التعليم والتدريب قاصرة في تأهيل وتنمية القوى العاملة والمتفاعلة مع المعلومات، ففئات المستفيدين من المعلومات أصبحت كبيرة جدا في عصرنا الحاضر.¹
- لذلك يجب تدعيم الجهود العامة والخاصة لتأهيل وتنمية المتخصصين وتوعية المستخدمين على كافة مستوياتهم.

¹ - الهادي ، محمد محمد . المرجع السابق . ص . 46 .

خلاصة :

أصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات في المكتبات مطلباً أساسياً للنهوض بمستوى خدماتها في ظل الكم الهائل من المعلومات و التطورات المتسارعة في إنتاج التقنيات الحديثة من الحواسيب، برمجيات، وسائل اتصال، شبكات المعلومات خاصة مع ظهور شبكة الإنترنت التي أضفت تغييراً جذرياً في بيئة المكتبات، عملت على تحويلها من مكتبة تقليدية إلى إلكترونية من خلال الاعتماد على تقنيات الويب التي ساهمت في تطوير خدماتها وتقديمها بأسلوب آلي وتوفير مصادر المعلومات الإلكترونية التي تلبي احتياجات المستخدمين من أجل الارتقاء بمستوى خدماتها لتكون مكتبة عصرية قادرة على مواجهة مختلف التحديات البيئية والتكيف معها لضمان البقاء والاستمرار.

الفصل الثالث

تمهيد:

انطلاقاً من أن التغيير حتمية تواجه المكتبات باستمرار مما يتطلب عليها التكيف والتوازن معه، لذا فإنه لا بد وأن ينعكس بتغييرات تنظيمية تشمل الموارد البشرية والهياكل والتقنيات، وفي هذا الإطار فالتغيير أمراً محتوماً إذ لا يمكن لشيء أن يبقى على حاله من دون تغيير فهو يعتبر سمة دائمة في حياة المكتبات إذ يمثل استقراراً إدارياً ثابتاً يسمح للاستجابة للمتطلبات الداخلية والخارجية. ويمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت أحد المقومات الأساسية لمحيط العمل وذلك لأنها تتطلب مهارات جديدة ومختلفة تساهم في تحسين وتطوير الخدمات بمختلف أشكالها داخل وخارج المكتبة.

تناولنا في هذا الفصل دور التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية من خلال ثلاثة محاور أساسية:

1. مدخل عام حول التنظيم.
2. ماهية التغيير التنظيمي.
3. التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية.

3-1: مدخل عام عن التنظيم

3-1-1: مفهوم التنظيم:

هناك تعريف عديدة للتنظيم تختلف عن بعضها البعض، حتى أصبح تعريف التنظيم وتحديد مفهومه غاية في حد ذاته، وسنذكر هنا عددا من التعاريف الشائعة للتنظيم.

أولاً. التنظيم هو عملية تحديد الأعمال التي يراد أدائها وتجميعها والتقسيمات الإدارية والعلاقات وأنماط الاتصال وتوزيع المسؤوليات والواجبات اللازمة لأداء الأعمال بغرض تحقيق الأهداف.¹

ثانياً. التنظيم هو العملية التي تحدد الدور الذي يرجى أن يحققه كل عضو في المنظمة لتصبح أكثر كفاءة في تحقيق الأهداف.²

ثالثاً. كما يعرف أيضا بأنه التوزيع الثابت نسبيا لأدوار العمل والوسائل الإدارية الذي يولد نمط نشاطات العمل المترابطة ويتيح للمنظمة تسيير أنشطتها والتنسيق بينها والسيطرة عليها.³

• نستنتج مما سبق أن التنظيم هو عبارة عن مجموعة من الأنشطة المتعلقة بتوفير أدوات تنظيمية (أجهزة، وسائل، مهام..... الخ) لغرض تحقيق الأهداف.

3-1-2: أنواع التنظيم:

يمكن التمييز بين نوعين من التنظيم في المكتبات وهما: التنظيم الرسمي و التنظيم غير الرسمي.

أولاً: التنظيم الرسمي: يهتم التنظيم بالهيكل التنظيمي للمنظمة وبشكلها ومظهرها وتحديد العلاقات والمستويات الإدارية وتقسيم الأعمال وتوزيع الاختصاصات. ويقتضي التنظيم الرسمي أن تصمم كل منظمة على شكل هرم ذو قاعدة عريضة تضم الوحدات على المستوى التنفيذي تكون داعمة لتكون الشكل الهرمي المتدرج للأعلى على شكل أقسام وإدارات وهكذا حتى قمة الهرم، حيث تتركز القيادة في يد شخص واحد يمارس السلطة الكاملة على المنظمة كلها. وفي إطار هذا التنظيم تتحقق الاعتبارات التالية:⁴

1. اسماعيل، وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2009. ص. 61.

2. الجبوسي، محمد رسلان. الإدارة: أساسيات إدارة الأعمال. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2001. ص. 276.

3. حسن، أمين عبد العزيز. إدارة الأعمال و تحديات القرن الحادي والعشرين. [د.م]: دار قباء، 2001. ص. 95.

4. الجبوسي، محمد رسلان. جاد الله، جميلة. الإدارة علم و تطبيق. عمان: دار المسيرة، 2000. ص. 8.

1. جود مستويات محددة الاختصاصات وللسلطة والمسؤولية.
2. هذا التسلسل يحقق مبدأ التنسيق بين أقسام ونشاطات المنظمة.
3. تقسيم العمل على أساس التخصص.
4. وجود شبكة اتصالات محددة من المراكز إلى جميع أجزاء المنظمة.
5. تديد العلاقات داخل المنظمة بوضوح بحيث يعلم كل موظف رئيسه و يعلم كل رئيس مرؤوسيه.
6. إمكانية السيطرة على المشاكل وحصرها و تفادي امتدادها إلى الأقسام الأخرى.
7. تحديد نطاق إشراف مناسب لكل رئيس¹.

ثانيا: **التنظيم غير الرسمي:** التنظيم غير الرسمي هو « الترتيبات التي تحدث عفويا نتيجة تفاعل الأعضاء مع بعضهم البعض خلال عملهم». فإذا تفاعل مجموعة من الأفراد لفترة ما ولأبي سبب، يؤدي هذا التفاعل إلى حدوث نوع من الترتيبات والانتظام فيما بينهم، ويتم توزيع الأدوار فيما بينهم، وبالتالي تنامي قيم ومعايير السلوك يلتزمون بها كما أنه يسمح النظر إليهم كجماعة

من أسباب الاهتمام به ما يلي:

1. الامتيازات التي تقوم بين الأفراد بصورة غير رسمية وسببها طول مدة الخدمة.
 2. طبيعة العمل الذي يؤديه الأفراد قد يجعل مكانتهم متميزة في المنشأة.
 3. الفوارق في العمر قد تكون عاملا في تنمية بعض العادات غير الرسمية، كإعطاء مكانة ونفوذ لكبار السن بغض النظر عن درجة مشاركتهم في العمل.
 4. مستوى الثقافة قد يجعل من يمتلكها في أماكن متميزة في المنظمة.
- وبخصوص فوائد التنظيم غير الرسمي فمنها ما يلي يعمل التنظيم غير الرسمي على تجسيد مطالب أعضائه ورفعها للإدارة، كما يقاوم أي أضرار بحقوقهم المادية أو المعنوية.
1. يعتبر التنظيم غير الرسمي متنفسا لإفراد الجماعة يعبرون فيه عما يلاقون في المنظمة من متاعب ومشكلات.
 2. يمكن الاستفادة من التنظيم غير الرسمي كإحدى قنوات الإتصال بالنسبة للعاملين، وتعتمد المنظمة عليه لنقل أنواع معينة من المعلومات.
 3. يساعد التنظيم غير الرسمي أحيانا في زيادة الإنتاجية في المنظمة، وذلك عندما تلتقي أهدافه مع أهداف وغايات التنظيم الرسمي².

¹. الجيوسي، محمد رسلان. المرجع السابق. ص. 87.

². عصفور، محمد شاعر. أصول التنظيم والأساليب. عمان دار المسيرة، 1999. ص. 231.

3-1-3: خصائص التنظيم: يعد التنظيم الجيد هو الذي يتفاعل مع التخطيط ويتناسق معه من أجل

بلوغ هدف مشترك يسعى إليه كل منهما، فإن هناك خصائص تميز التنظيم الجيد والتي يمكن الإعتماد عليها في بناء الملاحظات والتجارب ومن أهمها ما يلي:

1. تقسيم العمل: إن وظيفة التنظيم هي وظيفة شاملة، تتعامل مع كل ما هو موجود في المنظمة من أعمال إدارية وتنفيذية، لذلك كان من الضروري تقسيم أعمال المنظمة إلى مجموعات من النشاطات بين الإدارة والأفراد حسب الاختصاص. حيث تمنح الإدارة السلطة والإشراف والمسؤولية للعمال وفقا للقواعد والأنظمة مما يعود على المنظمة بالفائدة ويحقق الكفاية الإنتاجية أي أقل وقت وجهد وتكلفة.

2. تحقيق التعاون بين العاملين: إن التنظيم يعمل على خلق روح الفريق بين العاملين بالنظام والتنسيق فيما بينهم، وبالتوزيع الحقيقي للسلطة والمسؤولية وتحديد العلاقات التنظيمية بوضوح بين الأفراد، وبذلك يكون قد ساهم في إيجاد مناخ تنظيمي خال من التوتر مما ساعد على تحقيق الأهداف.

3. التنسيق بين النشاطات وعناصر العمل في المنظمة: إن التنسيق بين نشاطات وعناصر العمل المختلفة في المنظمة من شأنه أن يمنع الازدواجية والتكرار والتأخير في إنجاز المهام، وخاصة أن العمل مقسم إلى نشاطات وكل نشاط مكمل لنشاط آخر. مما يؤدي إلى تحقيق الكفاية الإنتاجية.

4. تحقيق مبدأ الرقابة التلقائية: يتحقق هذا المبدأ بتقسيم العمل والتخصص به بشكل تلقائي بحيث يكون كل نشاط مشرفا على النشاط الذي سبقه، وهكذا... مما يساعد في عدم حدوث أي تلاعب أو إنحراف في مسار العمل.

يعد التنظيم الجيد هو الذي يتفاعل مع التخطيط ويتناسق معه من أجل بلوغ هدف مشترك يسعى إليه كل منهما، فإن هناك خصائص تميز التنظيم الجيد والتي يمكن الإعتماد عليها في بناء الملاحظات والتجارب ومن أهمها ما يلي:

1. تقسيم العمل: إن وظيفة التنظيم هي وظيفة شاملة، تتعامل مع كل ما هو موجود في المنظمة من أعمال إدارية وتنفيذية، لذلك كان من الضروري تقسيم أعمال المنظمة إلى مجموعات من النشاطات بين الإدارة والأفراد حسب الاختصاص. حيث تمنح الإدارة السلطة والإشراف والمسؤولية للعمال وفقا للقواعد والأنظمة، مما يعود على المنظمة بالفائدة ويحقق الكفاية الإنتاجية أي أقل وقت وجهد وتكلفة.¹

¹عليان، ربحي مصطفى. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2005. ص. 302.

2. تحقيق التعاون بين العاملين: إن التنظيم يعمل على خلق روح الفريق بين العاملين بالنظام والتنسيق فيما بينهم، وبالتوزيع الحقيقي للسلطة والمسؤولية وتحديد العلاقات التنظيمية بوضوح بين الأفراد وبذلك يكون قد ساهم في إيجاد مناخ تنظيمي خال من التوتر مما ساعد على تحقيق الأهداف.
 3. التنسيق بين النشاطات وعناصر العمل في المنظمة: إن التنسيق بين نشاطات وعناصر العمل المختلفة في المنظمة من شأنه أن يمنع الازدواجية والتكرار والتأخير في إنجاز المهام، وخاصة أن العمل مقسم إلى نشاطات وكل نشاط مكمل لنشاط آخر. مما يؤدي إلى تحقيق الكفاية الإنتاجية.
 4. تحقيق مبدأ الرقابة التلقائية: يتحقق هذا المبدأ بتقسيم العمل والتخصص به بشكل تلقائي بحيث يكون كل نشاط مشرفا على النشاط الذي سبقه، وهكذا... مما يساعد في عدم حدوث أي تلاعب أو انحراف في مسار العمل.
 5. مراعاة الظروف المحلية: والمقصود بما هي ظروف المنظمة داخليا من حيث ما تمتلكه من الإمكانيات المادية والبشرية وكذا الطاقة الإنتاجية. حيث أن التنظيم يعمل على منع الإسراف، وعلى تأهيل وتدريب الأفراد بالشكل الذي يتناسب مع المتغيرات الحاصلة.
 6. استخدام أفضل وسائل الاتصال: ولها دور كبير خاصة في عملية اتخاذ القرار ونقله إلى الجهات المعنية في كافة نشاطات المنظمة¹.
- نستخلص أن خصائص التنظيم لها أهمية في المنظمة وذلك سواء على أساس الوظيفة من خلال تقسيم العمل، أو على أساس الفرد من خلال التنسيق في نشاطاته، والتعاون مع الآخرين. أو على أساس السلطة من خلال الرقابة على الأداء مع استخدام أفضل وسائل الاتصال لمعرفة الظروف الداخلية للمنظمة، ولا يتحقق هدف المنظمة إذ لم تكن هناك مبادئ تحكم العمل، وهذا ما سنتناوله بالدراسة في النقطة الآتية.

¹. عليان، رجي مصطفى. المرجع السابق. ص. 304.

3-1-4 : فوائد التنظيم: يقدم التنظيم فوائد كثيرة أهمها:

1. جعل التنظيم كل موظف في المكتبة أو مركز معلومات يعرف الأنشطة التي يجب أن يقوم بها ويعرف كذلك موقعها ومكانه في التنظيم العام.
2. حدد التنظيم علاقات العمل داخل المكتبة أو مركز المعلومات ومن خلاله يعرف كل موظف علاقاته برؤسائه ومرؤوسيه وزملائه في العمل.
3. يوحد التنظيم الجهود العاملة ويؤدي إلى علاقات سليمة ومرغوبة بين العاملين.
4. التنظيم الجيد يعطي كل موظف السلطة الضرورية للقيام بعمله.
5. يحقق التنظيم الجيد أفضل استخدام للطاقات البشرية والإمكانات المادية المتوفرة.
6. يعالج التنظيم مشكلة الازدواجية في العمل داخل المكتبات ومراكز المعلومات.
7. يساهم التنظيم في زيادة خبرات و مهارات العاملين.
8. يساعد التنظيم في تسيير واجبات الإدارة والمدراء ويسهل عملية الإشراف والرقابة.
9. التنظيم المرن يساهم في إحداث تغييرات جديدة وإيجابية في الهيكل التنظيمي.¹

3-2: ماهية التغيير التنظيمي:

3-2-1: مفهوم التغيير التنظيمي:

تتم المكتبات في وقتنا الحالي بعملية التغيير التنظيمي وذلك للاستجابة لمتطلبات البيئة الداخلية والخارجية، لغرض الاستمرارية والنمو، ولذلك تأتي حركية وحتمية التغيير كعنصر رئيسي يهدف إلى تحسين مستوى الفعالية في المكتبة، لذلك من الضروري تحديد مفهوم التغيير التنظيمي حيث قدم أهل التخصص الكثير من التعريفات نقدم منها ما يلي:

1. يعرف التغيير التنظيمي على انه عملية تعبر عن حركة الانتقال الجذري او التدريجي من واقع راهن إلى حلة جديدة، تختلف عن سابقتها أو عن الحالة القائمة ويتضمن التغيير تحسين وتطوير طبيعة عمل أو نشاط المنظمة لغرض تحقيق الأهداف بصورة أفضل.²

¹. همشري، عمر احمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار ر صفاء، 2001. ص. 138. 139.

². الشماع، خليل محمد. حظير، حمود كاظم. نظرية المنظمة. ط.3، عمان: دار المسيرة، 2007. ص. 369.

2. كما يعرف على أنه: عملية تسعى غلى زيادة الفعالية التنظيمية عن طريق توحيد حاجات الافراد للنمو والتطوير مع الأهداف التنظيمية، باستخدام معارف وأساليب من العلوم السلوكية.¹
3. كما يعرف أيضا على أنه: منهجية مخططة تتضمن ادخال المعرفة العلمية الجديدة وإضافة التكنولوجيا المعاصرة إلى مدخلات وعمليات النظام الإداري من فكر وأهداف سياسات وخطط وبرامج مما يمكن الإدارة أو المنظمة من الانتقال والتحول في مسارها من وضع قديم إلى وضع جديد يحظى بالتوازن النسبي في حركة المكونات وآليات جودة الخدمات.²
4. التعريف الإجرائي: من خلال التعاريف السابقة يمكننا تقديم تعريف شامل للتغيير التنظيمي وفي صورة بسيطة فهو يعني الانتقال من الوضع الحالي الذي تعيشه المكتبة إلى الوضع المستقبلي أكثر كفاءة وفاعلية، وبالتالي هو تلك العملية التي نتعلم فيها ونكشف طرق وأساليب العمل بصورة مستمرة.
- 3-2-2: خصائص التغيير التنظيمي:** أصبحت قضية التغيير التنظيمي من القضايا الهامة بالنسبة للمكتبة التي تعتبر نظام فرعي يعتمد بشكل كبير على هذا التغيير خاصة في الوقت الراهن، وذلك لتحافظ المؤسسة على مكانتها في ظل التطورات الحاصلة. ويتصف التغيير التنظيمي بعدة خصائص يتعين الامام بها ومعرفتها والإحاطة بجوانبها المختلفة.
- **الاستهدافية:** التغيير حركة تفاعل ذكي لا يحدث عشوائيا وارتجاليا بل يتم في اطار حركة منظمة تتجه إلى غاية معلومة وموافق عليها من قبل قوى التغيير.
- **الواقعية:** يجب أن يرتبط التغيير التنظيمي بالواقع العلمي الذي تعيشه المكتبة وأن يتم في إطار إمكانياتها ومواردها وظروفها التي تمر بها.
- **التوافقية:** يجب أن يكون هناك قدرة مناسبة من التوافق بين عملية التغيير وبين رغبات وإحتياجات القوى المختلفة لعملية التغيير.
- **الفعالية:** يتعين أن تكون إدارة التغيير فعالة أي أن تمتلك القدرة على التأثير على الآخرين وتوجيه قوى العمل في الأنظمة والوحدات الإدارية المستهدف تغييرها.³

¹. شنين، عبد الرحمن. ملتقى دولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة. دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية

كلية علوم التسيير، جامعة البليدة، يومي 18 و 19 ماي، 2011.

². عبدة، فاروق. عبد المجيد، فلة محمد. السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. عمان: دار المسيرة، 2005. ص. 359.

³. عبوي، زيد منير. إدارة والتغيير والتطوير. عمان: دار كنوز المعرفة، 2007. ص. 22.

➤ **المشاركة:** يحتاج أن يكون هناك تفاعل إيجابي والسبيل الوحيد لتحقيق ذلك هو المشاركة الواعية للقوى والأطراف التي تتأثر بالتغيير وتتفاعل مع قاداته.

➤ **الشرعية:** يجب أن يتم التغيير في إطار الشرعية القانونية والأخلاقية في أن واحد.

➤ **الإصلاح:** حتى تنجح عملية التغيير التنظيمي يجب أن تتصف بالإصلاح بمعنى أنها يجب أن تسعى نحو إصلاح ما هو قائم من عيوب ومعالجة ما هو موجود من إختلالات في المكتبة.

➤ **القدرة على التطوير والابتكار:** يتعين على التغيير أن يعمل على اجاد قدرات تطويرية

أفضل مما هو قائم أو مستخدم حالياً فالتغيير يعمل نحو الإرتقاء والتقدم وإلا فقد مضمونه.

➤ **القدرة على التكيف السريع مع الأحداث:** إن التغيير التنظيمي لا يتفاعل مع الأحداث فقط ولكنه يتوافق ويتكيف معها.¹

3-2-3 : مراحل التغيير التنظيمي:

التغيير ظاهرة طبيعية تقوم على عمليات متعددة، ينتج عنها إدخال تطوير بدرجة ما على عنصر أو أكثر ويمكن رؤيته كسلسلة من المراحل التي من خلالها يتم الانتقال من الوضع الحالي إلى الوضع الجديد، وهذه المراحل هي:

المرحلة الأولى: تمحيص التغيير في البيئة: من أول وظائف المنظمة قياس مدى استقرار أو تغيير البيئة الخارجية من خلال دراسة معدلات التغيير بالنسبة للعامل التنافسي، التكنولوجي، السياسي، الإقتصادي والاجتماعي. ويلاحظ هنا أنه تم التعرض لنوع واحد من قوى التغيير وهي القوة الخارجية، وهي عدة خارجة عن نطاق تحكم الإدارة وبالمقابل لدينا القوى الداخلية وهي قوى تعمل داخل التنظيم مثل الموارد المتاحة، الهيكل الثقافي وفي أي موقف عليه المنظمة تكون هناك قوى دافعة وأخرى مقاومة وتظهر الحاجة إلى التغيير عندما تكون القوى المقاومة أكبر من القوى الدافعة.²

¹. عبوي، زيد منير. المرجع السابق. ص. 22.

². عبد الرحيم، سيد احمد سلمى. تقويم فعالية إستراتيجيات ونماذج إدارة التغيير: شهادة دكتوراة: إدارة أعمال: الخرطوم، 2008. [على الخط]
متاح على الرابط: <http://www.khartoumspace.uofk.edu> تقويم 20% فعالية 20% إستراتيجيات 20% و 20% نماذج 20% إدار.

تاريخ الزيارة : 2017/02/13.

المرحلة الثانية: تحديد فجوة الأداء: ويقصد بيه الفرق بين طموح وتطلع المنظمة لما تريد تحقيقه على ضوء الفرص المتاحة، وبينما تم إنجازها فعلياً، أي تحديد أسباب حدوث الفجوة (المنافسة، الداخلية، جوانب تقنية)

المرحلة الثالثة: تشخيص المشكلات التنظيمية: أي تحديد أي المشكلات تحتل موقع الصدارة للمعالجة وماهي أسباب هذه المشكلات؟ وما هو نوع التغيير المطلوب لحل هذه المشكلات؟ وما هي القوى المساندة والمقاومة للتغيير؟ وماهي أهداف التغيير؟ وكيف يمكن قياسها؟ ومنه يمكن في هذه المرحلة الإستعانة بخبرات معينة تلعب دور الخبير في عملية التغيير.

المرحلة الرابعة: التحقق من مصادر مقاومة التغيير وتحديد أساليب مع هذه المقاومة.

المرحلة الخامسة: وضع أهداف أنشطة التغيير، وعند وضعها يجب أن تكون مستندة إلى الحاجات التنظيمية والانسانية، متجانسة مع سياسات وإستراتيجيات المنظمة، واقعية ويمكن الوصول إليها كما يمكن قياسها.

المرحلة السادسة: البحث عن مداخل التغيير: يتم إحداث التغيير من خلال إدخال أو التعديل في أحد المداخل الأربعة وهي التكنولوجيا، الأفراد، المهام والميكل، مع ملاحظة أن أي تغيير فيها يمتد إلى المداخل الأخرى.

المرحلة السابعة: تنفيذ خطة التغيير: من خلال وضع خطة موضع التنفيذ خلال فترة زمنية محددة غالباً ما تكون أكثر من خطة تتم المفاضلة بينها لإختيار أفضلها بناءً على معايير عديدة أهمها التكلفة، والربح ومتغيرات البيئة الداخلية والخارجية.

المرحلة الثامنة: متابعة تنفيذ التغيير: بعد وضع الخطة موضع التنفيذ تبدأ عملية متابعة تنفيذها من خلال الاستعانة بعدة معايير لقياس مستويات الرضى عن التغيير ومدى قبول العاملين له.¹

¹. عبد الرحيم، سيد احمد سلمى. تقويم فعالية إستراتيجيات ونماذج إدارة التغيير: المرجع السابق.

3-2-4: أنواع ومجالات التغيير التنظيمي:

3-2-4-1. أنواع التغيير التنظيمي

1. التغيير الجزئي: لا يمس هذا التغيير إلا جزءا من أجزاء المنظمة كالتغيير الذي يحدث لأحد الوحدات الفرعية التابعة للمكتبة دون أن يؤدي إلى تغيير في باقي وحداتها، حيث تبقى الهيكلة الأساسية للمنظمة على حالها كما لا يعاد النظر لا في الممارسات ولا في السلوكيات الحالية.

ويعرف بأنه يقرر في مكان حدوثه، ولا يؤثر على باقي تشغيل المنظمة، كما لا يتطلب تنسيقا هاما لكنه يطرح بعض القضايا الإنسانية ممثلة مثلا في مدى قبوله، مدى تهيئة الموارد لإحداثه، العمل بسلوكيات جديدة فالتغيير الجزئي يتعلق فقط بجزء من أجزاء المنظمة أو فرع من فروعها لذلك فهو محدود بمحدود لا يتجاوزها وعادة ما يتم إستيعاب التغييرات الجزئية إذا ما أحسن إدارتها.

يرى بعض الباحثين أن هناك خطورة في التغيير الجزئي لأنه قد ينشأ نوع من عدم التوازن في المؤسسة حيث تكون بعض الجوانب متطورة و الأخرى مختلفة مما يقلل من فاعلية التغيير، فعلى سبيل المثال يحتاج تغيير تكنولوجيا المعلومات إلى تغيير في عمليات وأساليب العمل وتدريب العاملين وغير ذلك. فالتغيير الجزئي يمكن أن يكون أداة اختيار لمعرفة مدى قبول واستعداد العاملين للتغيير في سلوكياتهم وطرق ممارساتهم، لأنه قد يكون مقدمة لتغيير شامل قادم، كما قد يكون أساسا لبناء تغييرات جزئية أخرى متكامل حتى تحقق تغيير شامل¹.

2. التغيير الشامل: بعكس التغيير الجزئي، فالتغيير الشامل هو تحول كلي للمنظمة بحيث تصبح المنظمة (المكتبة) أخرى غير تلك التي تعرفها وتأخذ شكلا آخر يمس هذا التغيير كافة المكونات الأساسية للمنظمة كالهيكلة، الإستراتيجية، الأنشطة أو العمليات الأساسية، ونظام القيادة والتسيير والثقافة التي يعاد هيكلتها كليا. يهدف التغيير الشامل إلى تغيير كلي لكيفية تشغيل المنظمة: قيمها، قوانينها، وسلوكيات أفرادها والتغيير الشامل لا يمكن التراجع عنه لذلك يتطلب إعداد دقيق خاصة وأنه يرهن مستقبل المنظمة.

هناك العديد من الباحثين يعتبرون أن التغيير الشامل نفسه هو التحول وهو نفسه التغيير الجذري فالتغيير الشامل²

¹. رقام، ليندة. دور إدارة الموارد البشرية في تسيير التغيير في المؤسسات الاقتصادية الكبرى في ولاية سطيف: أطروحة دكتوراه: علوم التسيير

والتنجارية: جامعة سطيف 1، 2014. ص.117.

² Brassart, Met Mzabi . **Implication des Salaries Clef de Réussite du Changement** .[en ligne] . disponible sur www.usenghor-francophonie/enseig/Mangements_senghor. Consulté le 20/03/2017

الفصل الثالث: دور التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية

هو نفسه تحول عام وعميق وكلي وأساسي. ويستهدف كافة أو معظم الجوانب والمجالات في المنظمة، دفعة واحدة وبطريقة حاسمة للوصول إلى النتائج المرغوب فيها، يواجه عموماً بمقاومة عنيفة إذا لم يتم تسييره بطريقة فعالة ويمكن للتغييرات المتتالية الجزئية التي تستهدفه أن تقلل من حدة المقاومة له.¹

3. التغيير المخطط : يكون مخطط مسبقاً ومستمر لتغيير المنظمة لتصبح أكثر فعالية، وأكثر اهتماماً بالنواحي الإنسانية، وهو يستخدم المعرفة المكتسبة من العلوم السلوكية لتنمية ثقافة تنظيمية تعتمد الاختيارات الذاتية للمنظمة والاستعدادات للتغيير، ويكون التركيز على العمليات الجماعية والعلاقات الشخصية المتداخلة.

4. التغيير الغير مخطط: وهو تغيير يحدث بلا إعداد أو تهيئة أو دراسة كافية له، يحدث تطوعاً و تلقائياً، بصورة طبيعية أو عشوائية دون اهتمام من جهة معينة، وقد يكون هذا النوع من التغيير إيجابياً أو سلبياً.²

1. Brassart, Met Mzabi . **Implication des Salaries Clef de Réussite du Changement.** Référnce précédente.

2 . شريفى، مسعودة. إدارة التغيير التنظيمي ودورها في ترسيخ مبادئ وأسس المنظمة المتعلمة: دراسة حالة منظمة جنرال الكتريك عملاق التكنولوجيا العالمي. شهادة دكتوراه: إدارة الأعمال: الشلف، 2016. ص. 10

3-2-4-2. مجالات التغيير التنظيمي:

تعددت مجالات التغيير التنظيمي بتعدد المكونات والمقومات الأساسية التي تقوم عليها المنظمة (المكتبة) ومن أهم هذه المجالات ما يلي:

أولاً. التغيير في الثقافة: التغيير هو عملية تحول تشمل سلوك الأفراد، والهيكل التنظيمي، نظم الأداء والتكنولوجيات الحديثة، ذلك بغرض التفاعل والتكيف مع متغيرات البيئة المحيطة، لقد أضحت مفهوم ثقافة التغيير من المفاهيم المستحدثة والمهمة في حياة الانسان المعاصر حيث اكتسب أهمية بالغة سواء للفرد أو للمجتمع فهي مهمة في حياة الفرد والمجتمع كونها:

1- تنمي وعي الفرد بمضمون حركة التغيير وثقافته ومغزى التحولات السريعة في التطورات العلمية وتأثيرها في حياته ومدى ملاءمتها.

2- تزويد الأفراد بقواعد أساسية تستند إلى مرجعية الثقافة والقيم، يحتكم إليها في تقدير المضمون الاجتماعي والإنساني لحركة التغيير.

3- تكسب الفرد كيفية التعامل مع المستجدات والتطورات بما يتوافق مع شخصيته ومع ما يرتضيه الآخرون

4- تساعد الفرد على النهوض بفكرة من خلال نظريته الشمولية لعملية التغيير الثقافي.

5- تؤكد على نظرة المجتمع ورؤيته المنهجية لعملية التغيير والتي تحدد وضعية المجتمع في تفاعله مع المستجدات

العالمية والقيم المرتبطة بها بما يؤكد على المرجعية المعيارية لثقافة المجتمع.¹

ثانياً. التغيير في التركيب التنظيمي: تركز عملية التغيير هنا على إعادة توزيع الاختصاصات وتجميع الوظائف

وإعادة تصميم خطوط الاتصالات وقنوات تدفق السلطة والمسؤولية. وتشمل عملية إعادة تصميم التركيب

التنظيمي استحداث وحدات تنظيمية واستبعاد أخرى ويترتب على ذلك تعديلات في مجالات التنظيم الأخرى

من أفراد وسياسات وإمكانات ونظم وإجراءات.²

¹. العنزي، احمد. صالح، يوسف. أثر إدارة التغيير في تعزيز فعالية الشركات المساهمة العامة في دولة الكويت رسالة ماجستير: إدارة الأعمال: جامعة الشرق الأوسط، 2013. ص. 24. المرجع نفسه. ص. 25.

². الغزالي، إسماعيل. إدارة التغيير وأساليب علاجها. (رماح للمركز البحث وتطوير الموارد البشرية)، 2014. ع. 1. ص. 6-7. [على الخط] متاح على الرابط : https://ptuk.edu.ps/ptuk_library/pdfs/remah_journal_13.pdf

ثالثا. التغيير في التكنولوجيا: يحدد مجال التغيير في التكنولوجيا من خلال عوامل المنافسة التي تواجهها المنظمات او متطلبات الإبداع، إذ تتوجه المنظمات إلى التغيير في التكنولوجيا المتعلقة بالأجهزة و المعيدات أو أساليب العمل أو الأتمتة، أو لإنتاج سلعة أو تقديم خدمة جديدة، مثل (استخدام الأتمتة الجديدة ونظم المعلومات المتقدمة أو شبكات الاتصال). إن التغيير في التكنولوجيا يمكن ملاحظته من خلال سعي المنظمة في معيداتها القديمة بأخرى جديدة تتطلب أساليب وعمليات جديدة وكذلك تحتاج إلى جدولة عمليات وتحديد أولويات تنفيذ جديدة وتغيير في تصميمها الداخلي¹.

إذن هي إجراء التركيز على تعديل أساليب العمل من خلال إعادة تقسيم العناصر المادية من آلات، معدات وطرق العمل، (تعريف التغيير التكنولوجي بشكل بسيط).

رابعا. التغيير في الموارد البشرية: ويأتي التغيير في زيادة حجم القوى العاملة، أو تحفيزها أو زيادة مهارتها عن طريق التدريب والتنمية المهنية².

خامسا. التغيير في المهام: عند استخدام تكنولوجيا جديدة أو إعادة التنظيم يؤدي ذلك إلى حدوث تغيير في بعض الأعمال أو الأنشطة بهدف رفع مستوى نوعية العمل والإنتاجية، وبالتالي حدوث التغيير في المهام من الناحية الكمية والنوعية، مما يؤدي إلى الإثراء الوظيفي الذي يتمحور حول:

1. تغيير في العلاقات بين العاملين بقصد الحفاظ على مستويات الرضا والإنتاجية.
2. تغييرات في سلوكيات العاملين التي يجب أن تتجانس مع توجيهات الأعمال والمنظمة.
3. التحسين من خلال الاستعانة بالتكنولوجيا المتاحة.
4. تطوير الجوانب الإنسانية بالمنظمة بحيث يشهد العاملين إسنادا نفسيا بسبب تدعيم ثقتهم بقدراتهم وبطريقة أدائهم للأعمال³.

¹. الغزالي، إسماعيل. إدارة التغيير وأساليب علاجها . المرجع السابق. ص.7.

² . همشري، عمر احمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء. مؤسسة الرؤى العصرية، 2001. ص.179

³ . عبد الرحيم. سيد احمد سلمى. مرجع سابق. ص. 43.

2-1-4 : تحديات التغيير التنظيمي وأساليب مواجهاتها:

من بين التحديات التي تواجه التغيير التنظيمي ما يلي:

2-1-4-1: تحديات التغيير التنظيمي: من بين التحديات التي تواجه التغيير التنظيمي ما يلي:

أولا. الخوف من الخسارة المادية أو توقع كسب مادي: قد يسود الاعتقاد بأن أعباء عملية التغيير معظمها ستقع على إداريي المستويات الوسطى والعاملين، هذا الاعتقاد أدى إلى خوف قد ينتج عن مقاومة شديدة للتغيير، وفق هذا المنظور يسود الشك بأن التغيير يعني استغراق أكثر في العمل مقابل تخفيض محتمل للأجر أما إذا تمكن قياديو التغيير من إقناع المناقدين بأن عملية التغيير ستعود بالكسب على الجميع فإن الجميع سينخرطون ويجهدون في عملية التغيير

ثانيا. الشعور بالخوف : قد يتطلب الوضع الجيد توصيف وظيفي جديدا ينشئ التزامات تجاه معايير الجودة مثلا وهذا ما يدفع البعض على الشك في قدراتهم بالالتزام بهذه المعايير وبالتالي التخوف من فقدان المنصب أو التدرج في السلم الوظيفي، ولهذا فمقاومة التغيير تسعى للحفاظ على الوضع الحالي، بالمقابل إذا تمكن قياديو المؤسسة، من تلبية حاجات الأمان لدى الجمهور الداخلي من خلال إشعاره بأهمية كل الوظائف في إنجاح التغيير وقيادة المؤسسة نحو التميز.

ثالثا. الخوف الاجتماعي: قد يفرض التغيير التنظيمي أن يفصل الفرد عن فريق العمل الذي تربطه به علاقات إنسانية مميزة، وحتى يفرض عليه العمل بمعزل عن الآخرين. وهذا ما قد يدفعه إلى السعي الحثيث بهدف المحافظة على الوضع، أما إذا لعب قياديو التغيير في المنظمة دورا إيجابيا واقتنعوا مناقضوهم بأن التغيير التنظيمي المستهدف سيزيد من فرص الانتماء الاجتماعي لاتساع دائرة التفاعل والمعاملات.

رابعا. درجة الثقة مع قيادي التغيير في المؤسسة: إن الثقة الكاملة في قيادي التغيير وغياب الحساسية السلبية معهم يجعل الفرد يتقبل المهام التي توكل إليه في إطار التغيير، دون الاعتقاد أن هذه القيادة متحاملة عليه لأنها تكثُر الوحيات، ولكي تكسب القيادة هذه الثقة وتقضي على الحساسية في المهدي ينبغي أن تشرح الأبعاد والأهداف الحقيقية المبتغاة من التغيير التنظيمي في حدود إستعاب كل مستوى تنظيمي.¹

¹. قاسي، كمال. إدارة التغيير : المنطلق والأسس مع عرض لأهم الإستراتيجيات الحديثة للتغيير. المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات من 08 إلى 09 مارس، 2005. ص.55: جامعة ورقلة. [على الخط] متاح على الرابط : <https://www.manifest.univ-ouargla.dz/documents/.../05-kecemi.pdf>. تاريخ الزيارة: 22.0.2017

خامسا. مقاومة التغيير: يعرف مصطلح مقاومة التغيير التنظيمي بأنه إستجابة سلوكية إزاء خطر محتمل و متوقع يهدد المصالح الحالية لبعض الأفراد أو الجماعات.

ويعرف أيضا بأنه سلوك وقائي أو دفاعي لتجنب أثار سلبية حقيقية أو محتملة لما سيرافق التغييرات التنظيمية المراد إدخالها أي أن المقاومين للتغيير يريدون الحفاظ على ما هو قائم ويرفضون الجديد أو الامتناع عن تنفيذه بمختلف السبل والوسائل المتاحة لهم والتي قد تكون مشروعة أو غير مشروعة.¹

وعليه يواجه العمال تغييرات في طبيعة الأعمال التي يقومون بها مع كل تطور تكنولوجي وعند حدوث التغيير يشعر العمال بعدم الاستقرار أو الاطمئنان نتيجة المطالب الجديدة التي يتطلبها كل تغيير سواء بالنسبة لنوع المهارة أو درجتها المطلوبة أو ضرورة تكيفهم حسب ظروف علاقات العمل الجديدة، وقد أدخلت الآلة في حياة العمال ظروفًا فنية واجتماعية ونفسية وكان عليهم أن يتكيفوا معها.

يشعر أفراد القوى العاملة بالخوف والقلق من التقدم التكنولوجي، وذلك لأنه سيؤدي إلى فقدانهم لأعمالهم في يوم ما، وهذا بدوره يقود إلى التناقص في حجم القوى العاملة في بعض المجالات الإدارية التي أدخلت عليها التكنولوجيا مثل: استخدام الحاسبات الآلية في بعض الوظائف الإدارية وقيامها بالأعمال المختلفة بدقة ومهارة عاليتين في وقت قليل وبدرجة عالية وكفاءة.²

2-1-4-2: أساليب التغيير التنظيمي :

في هذا القسم سنتناول أساليب والوسائل المستخدمة في مقاومة التغيير التنظيمي والتي من خلالها يتم وضع حلول للمشكلات والتهديدات التي تعيق إحداث التغيير.

أولا. التدريب ورفع المهارات الفنية والسلوكية : ويقصد بالتدريب تلك الجهود والأنشطة الخاصة برفع المهارات الفردية أو الجماعية في مجال معين فقد يكون فنيا، متخصص في الوظيفة و الأنشطة التي يؤديها الفرد في العمل فعمال التشغيل يمكن أن يعطوا برامج في النظرية الميكانيكية للآلة وتشغيلها وصيانتها وإصلاحها، وقد يركز التدريب على الجوانب السلوكية ورفع المهارات الفردية والجماعية في هذا الشأن، ومن أمثلة دورات التدريب السلوكية في هذا المجال يركز على الدافعية أي كيف تثير حماس مرؤوسيك في العمل والقيادة أو كيف تدير الاجتماعات؟ وكيف تبني نظام للاتصالات الإدارية؟ كما تركز الدورات التدريبية على المهارات الإدارية مثل طرق حل المشكلات، واتخاذ القرارات الجماعية، وأساليب التخطيط والميزانيات التقديرية، وجداول العمل وتفويض

¹. الكيسي، عامر نضير. إدارة التغيير التنظيمي ومقاومته في الفكر الإداري المعاصر. [على الخط]: متاح على الرابط: <https://fr.slideshare.net/KamalNaser/4-48243011>

² - عرفة، سيد سالم. إدارة التغيير : اتجاهات حديثة في إدارة التغيير. [د.م]: دار آية، 2012. ص.126.

السلطة... الخ. لكي تقوم المنظمة بوضع خطة متكاملة للتدريب فإنها تقوم بتحديد احتياجاتها من التدريب ثم تقوم بتصميم خطة مناسبة لهذه الاحتياجات وبعد تنفيذها تقيم نتائج التدريب. على هذا الأساس فإن خطة التدريب تشتمل على الخطوات التالية: تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم خطة التدريب، تقييم فعالية التدريب¹.

ثانيا. التعليم والاتصال: وتتضمن مناقشة موضوع التغيير مسبقا مع العاملين وإعلامهم من خلال المناقشات والمذكرات واللقاءات بالتغيير الجمع إحدائه ومبرراته وأهدافه.

ثالثا. المشاركة: إن إشراك الأفراد والمجموعات في صلب عملية التغيير منذ بدايتها تصميمًا، وتنفيذًا، ومتابعةً، وتقييمًا يساهم في توليد فهم أفضل ومتكامل لعملية التغيير ومقاصدها، يؤدي إلى إيجاد حالة من الإلتزام الإيجابي إتجاه نجاح عملية التغيير وتحقيق أهداف المنظمة من ورائها.

رابع. التفاوض والقبول: إذا ما أحسنت الإدارة تشخيص أسباب مقاومة التغيير وتبين لها ضرورة إجراء مساومات جماعية ومفاوضات مع هذه المجموعات ذات التأثير القوي في مقاومة التغيير كالتقابة مثلا، فإن هذا الأمر يسهل التغلب عليه، ويمكن أن يكون نقص المعلومات أو عدم تدفقها سببا في تحويل الآثار السلبية للتغيير وهنا تأتي المفاوضات وبرامج الاتصالات والتثقيف لتؤدي دورها الإيجابي بالتغلب على أسباب المقاومة.

خامسا. دعم الإدارة العليا لبرامج التغيير: فهذا الدعم يعتبر ضروريا وحيويا للتقليل من مقاومة التغيير لكون الإدارة العليا تشكل العنصر الراعي لمصالح الأطراف جميعها.²

سادسا. المرونة في إعادة ترتيب تشكيل برنامج التغيير: حيث تسمح هذه المرونة يجعل هذا البرامج أكثر جاذبية وقبولا للأطراف التي تبني معارضة أولية للتغيير، تستطيع الإدارة انتقاء حزمة من الأساليب التي تكمل بعضها البعض.

سابعا. التحكم والاستمالة: وتشمل استخدام المحاولات والجهود الخفية للتأثير على الآخرين، وتزويد الأفراد بالمعلومات بصورة انتقائية.³

¹. عرفة، سيد سالم. إدارة التغيير: اتجاهات حديثة في إدارة التغيير. ص. 127.

². ماهر، أحمد. السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات. ط. السابعة منقحة ومزودة. الاسكندرية: الدار الجامعية، 2000. ص. 471.

³. مساعد، ماجد عبد المهدي. السلوك التنظيمي = Organizational Behavior. عمان: دار المسيرة، 2016. ص. 355.

ثامنا. الأفراد الصريح والضمني : استخدام القوة لإجبار الآخرين على قبول التغيير وتهديد أي فرد يقاوم هذا التغيير بأنواع النتائج السلبية الممكن إتخاذها في حال عدم الموافقة على التغيير¹.

3-3 : التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية:

3-3-1 : أهمية التغيير التنظيمي في المكتبات: للتغيير التنظيمي أهمية بالغة في المنظمة (المكتبة) وتبرز

أهميته فيما يلي:

- 1- إحداث التغيير التنظيمي مطلب لضمان الاستمرارية وحيوية المنظمة.
 - 2- يعتبر التغيير التنظيمي ضروريا لتحقيق الاستجابة لمتغيرات البيئة مثل إحتياجات وتوقعات المستفيدين والتطورات التكنولوجية... الخ
 - 3- يعد التغيير التنظيمي أداة حيوية لتحقيق النجاح في المنظمة.
 - 4- ينظر للتغيير التنظيمي باعتباره أداة مدعمة لتحسين الكفاءة وزيادة الفعالية للمنظمة.
 - 5- يساعد تقبل التغيير التنظيمي على تدعيم مفهوم المنظمة ومن ثم زيادة فرص التحسين والتطوير الذاتي.²
- 3-3-2 : أسباب ظهور التغيير التنظيمي في المكتبات: إن التغيير التنظيمي لا يحدث عفويا أو تلقائيا وإنما هنالك أسباب تدفع بالمنظمة إلى إحداث هذا التغيير، وهذه الأسباب منها الداخلية ومنها الخارجية.
- الأسباب الداخلية : هذه الأسباب مرتبطة بطبيعة المنظمة وسياساتها وهيكلها وأساليبها المستخدمة لمعالجة المشاكل وإجراءاتها المتبعة للوصول إلى الأهداف المسطرة.

1. الحفاظ على حيوية المنظمة : التغيير التنظيمي يبعث روح التفاؤل في النفوس فيعمل على تفجير الطاقات الفردية والجماعية في شكل أفكار واقتراحات ويزداد الإحساس بأهمية الانتماء والمشاركة الإيجابية في المنظمة وبالتالي تزول السلبية وعدم الاهتمام واللامبالاة الناجمة على الجمود وعدم التغيير لمدة زمنية قد تكون طويلة.
2. المبادرات والطموحات الشخصية: يحدث التغيير أحيانا عندما يحسن الشخص بأنه يجوز على أفكار جديدة وقيمة فيقوم بتطبيقها على أرض الواقع، تظهر هذه الطموحات والمبادرات عند المديرين والمسؤولين أكثر من غيرهم.

¹. مساعد، ماجد عبد المهدي. المرجع السابق. ص. 356.

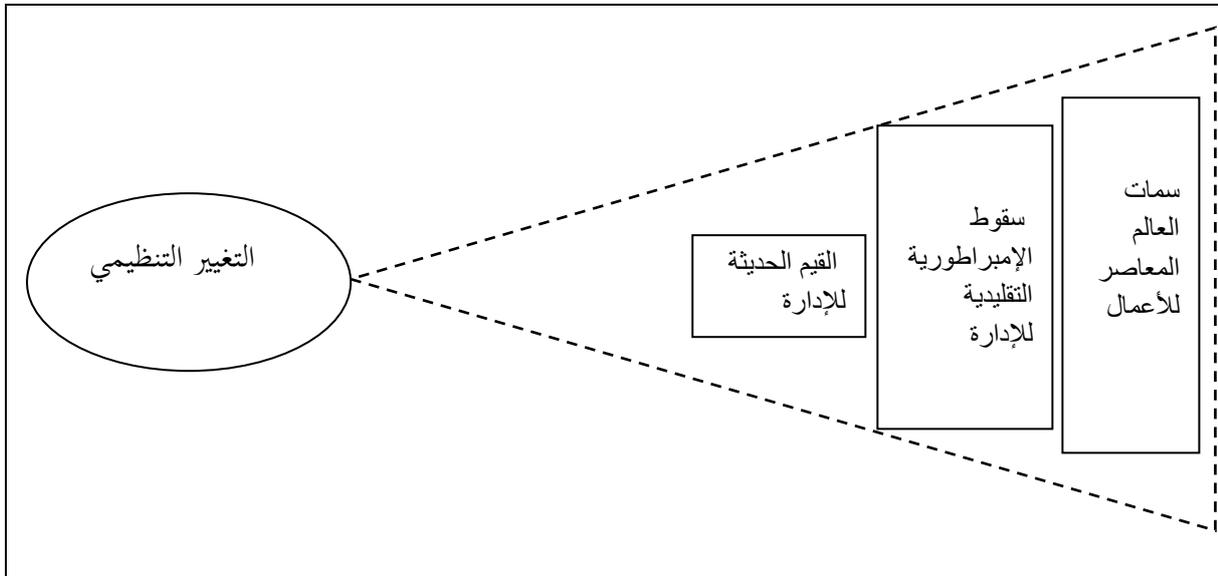
². المرسي، جمال الدين. الثقافة التنظيمية والتغيير. الاسكندرية: الدار الجامعية، 2006. ص. 4.

3. البحث عن الارتقاء والتقدم: يعتبر التطوير والتحسين في كل المجالات أحد الأهداف الأساسية في المنظمة مثل زيادة الانتاجية والبحث عن الفوائد وتحسين وضع الأفراد ماديا ومعنويا.
4. تغيير أهداف المنظمة : إن أي تغيير جزئي أو كلي يمس تغيير الأهداف يؤدي حتما إلى إجراء تغييرات في البناء التنظيمي، سواء بإحداث وحدات عمل جديدة تلبي متطلبات وأهداف التنظيم الجديد أو العكس مما ينتج عنه استخدام وسائل مادية ومالية وبشرية مكافئة لتحقيق تلك الأهداف والحاجة الملحة إلى تقليص التكاليف بشكل كبير وملحوظ.
5. رفع مستوى الأداء : إن لم تبادر المنظمة إلى التغيير فإن مستوى الأداء لديها سيؤول تدريجيا نحو الانخفاض وبالتالي فإن التغيير يؤدي إلى درجة مرضية من الأداء، من خلال اكتشاف نقاط الضعف لمعالجتها أو من خلال معرفة نقاط القوة لتأكيدا وتنميتها.
6. حيازة المنظمة (المكتبة) على مواد إضافية : هذا يمكنها من استخدام هذه الموارد في انجاز هياكل جديدة مثل المراكز الصحية للعاملين أو تستثمر هذه الموارد في تسطير برامج لتدريب العاملين وإجراء دورات تكوينية لتأكيدا وتنميتها.
7. مواكبة المحيط والمتغيرات: يحدث التغيير في المنظمة حتي تستطيع التكيف مع المتغيرات الجارية وما تواجهه من طرف مختلفة وموافق غير مستقرة وبيئة تتفاعل فيها الكثير من الأفكار، والاتجاهات، والصراعات، والقوى والمصالح.
8. التطور التقني : إن تطور تقنية المعلومات من حاسوب وآلات يدفع بالمنظمة إلى انجاز أعمالها بأسرع وقت ممكن أكثر استجابة للطلبيات حيث أصبح بإمكان المنظمة أن تطور وتسوق خدماتها في مدة زمنية قياسية مقارنة عما كانت تقوم به في الماضي.
9. إعادة هيكلة المنظمة: يفرض هذا على المنظمة زيادة أو خفض المستويات التنظيمية والإدارية وما يتبع ذلك من زيادة أو خفض الموارد المادية، والمالية، والبشرية.
10. النمط السلوكي للعاملين: مثل كثرة الغيابات والإضرابات والفوضى والتخريب بالإضافة إلى سلبيات في الاتصال وفي اتخاذ القرارات التي تنعكس مردوديتها على المنظمة هنا يصبح التغيير هو الخيار المفضل لمعالجة ذلك.¹

¹. المرسي، جمال الدين. الثقافة التنظيمية والتغيير. المرجع السابق.ص.5.

➤ الأسباب الخارجية:

تعيش المنظمات (المكتبات) اليوم عالم جديد غير الذي كانت تعيشه بالأمس، حتى على المستوى الدول اختفت دول وظهرت دول جديدة. تفرض سمات العالم المعاصر ضغوط على المنظمات وإدارتها لكي تأخذ شكلا جديدا، مما يجعل المبادئ التقليدية للإدارة تفقد بريقها لأنها لا تتماشى مع سمات العاصر المعاصر، ومع سقوط الامبراطورية التقليدية للإدارة تظهر قيم جديدة ومعاصرة حديثة للعمل الإداري، ومع القيم الحديثة في الإدارة تظهر الحاجة إلى فكرة إداري متكامل يهتم بتحديث المنظمات وتغييرها إلى الأفضل وهو الفكر الخاص بالتغيير التنظيمي.¹



شكل رقم 04 : يوضح الأسباب الخارجية للتغيير التنظيمي²

¹. حسن، رحيم . علاوي، عبد المفتاح. التغيير التنظيمي في منظمات الأعمال: دوافعه، مداخله، أهدافه. ملتقى الدولي حول الابداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، جامعة سعد دحلب بالبلدة، 2010. ص.3.

². ماهر، أحمد . إدارة التغيير. الاسكندرية: الدار الجامعية، 2010. ص.19.

2-3-3: أسس (مبادئ) التغيير التنظيمي : باعتبار أن التغيير في المنظمة مسألة أساسية ينبغي

عليها المرور عبرها، فإن التغيير التنظيمي يقوم على مجموعة من الأسس أو المبادئ التي تتحكم فيه من خلال مايلي:

أولا. يتطلب أي تغيير في نظام فرعي من المنظمة أو جزء معين منه إجراء تغيير بمستوى معين في المنظمة ككل، تبعا لدرجة وقوة التغيير واتساع آثاره.

ثانيا: ينبغي أن يتم التغيير في المجالات التي تكون أكثر عرضة من غيرها للضغط البيئية الخارجية، مع العمل المتواصل على إجراء التعديلات التدريجية الأخرى في أجزاء المنظمة التي تكون أكثر استقرارا من غيرها.

ثالثا. في حالة إمكانية إجراء التغيير في أحد المواضيع المطلوبة، فإنه يجب أن تتم دراسة تحليلية لواقع الضغط ودرجة وقوة تحقيق النتائج المرجوة من عملية التغيير، هذا كله قبل الشروع بإحداثه، مع اتخاذ الإجراءات الكفيلة بتجنب المواضيع التي قد تؤدي إلى ظهور ردود أفعال سلبية وعنيفة تجاه التغيير المطلوب.

رابعا. عند إجراء التغيير في مستوى معين من الهيكل التنظيمي للمنظمة، فإنه من الضروري إجراء التغيير في المستويات العليا والدنيا الأخرى منه، وإلا فإن حالة من عدم التوازن ستسود المنظمة وتكون لها انعكاسات سلبية على استمرارها.

خامسا. إذا اتخذت المؤسسة التغيير الشامل لجميع التفاصيل في هيكل المنظمة فإنه ينبغي أن يرافقه في الوقت ذاته اتجاه مناسب للتغيير في السياسات والبرامج والإجراءات الشاملة للمنظمة ككل من أجل ضمان التناسق بين واقع التغيير التنظيمي وسعي المنظمة لتنفيذ سياستها وتحقيق أهدافها المرجوة.

سادسا: عند قيام المنظمة بانتهاج سياسة التغيير المخطط، ينبغي عليها أن تأخذ بعين الاعتبار عند البدء بعملية التغيير لكلا من التنظيمين الرسمي وغير رسمي في نفس الوقت وذلك لتحقيق النجاح في هذه الاتجاه.

سابعا: ترتبط فعالية وكفاءة التغيير مباشرة بدرجة إسهام الأفراد العاملين في المنظمة، من خلال اكتشاف الحقائق وجمع المعلومات وتبيان اتجاهات التغيير المطلوبة وانسجامها مع الأهداف العامة والتفصيلية للمنظمة، لأن عدم إسهام الأفراد في التغيير يعرقل إمكانية استمرار المنظمة وقدرتها على العمل¹.

¹. شتاتحة ، عائشة . إحداث التغيير التنظيمي من خلال مدخل ثقافة المنظمة: دراسة حالة سونلغاز مديرية التوزيع بالأغواط. شهادة ماجستير: إدارة الأعمال: الجزائر، 2007 . ص. 14 - 15.

2-3-4 : متطلبات نجاح التغيير التنظيمي في المكتبات: لكي تنجح المنظمة (المكتبة) في مهمتها على

إدارة المنظمة أن تملك تصورا واضحا لأهداف التغيير والقدرة على تهيئة العاملين لقبول التغيير التنظيمي حتى لا تؤول التجربة إلى الفشل، الذي يرجع في الكثير من الحالات إما لسوء فهم التغيير التنظيمي أو لتطبيقه بطريقة خاطئة وبالتالي نجاحه يتطلب مجموعة من العناصر والعوامل:

- تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على السلع والخدمات التي تقوم المنظمة بتقديمها.
- التركيز على العمليات وليس الإدارات، أي ضرورة إعادة هندسة العمل لإرضاء المستفيد.
- التركيز على الإبداع والابتكار في العمليات التنظيمية، بشكل يؤدي إلى تقديم خدمات ذات مواصفات جيدة تعكس رضا المستفيدين.
- ضرورة التخطيط العلمي لإنجاح تطبيق التغيير التنظيمي، والعمل على دراسة البيئة التنظيمية بشكل يؤدي إلى تقديم أفضل الخدمات.
- محاولة التقليل من مقاومة العاملين للتغيير من خلال توعيتهم بأهمية التغيير التنظيمي والفوائد التي من الممكن أن تعود عليهم بعد نجاح المنظمة (المكتبة) في تطبيق هذا المفهوم¹.

¹ . عطا الله، وراة خليل. دور هندسة العمليات في دعم قرار خفض التكاليف في ظل فلسفة إدارة التغيير. المؤتمر العلمي الدولي السنوي الثامن حول إدارة التغيير ومجتمع المعرفة، جامعة الزيتونة، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية الاردن، 21- 24 افريل 2008.ص.7.

خلاصة:

إذا كان التغيير التنظيمي من ضروريات العصر في حياة المكتبة فهو يفرض عليها التفكير والعمل بأساليب جديدة وإطلاق العنان للطاقات والقدرات الإبداعية، والتخطيط الواعي، والإدارة الفعالة للتغيير، فقد أدرك الجميع أن الإعداد والتخطيط لبيئة دائمة التحول أفضل بكثير من عدم التخطيط. وحتى تتم عملية التغيير التنظيمي بفاعلية يجب أن تعتمد المكتبة منذ بدايتها على خطة عمل دقيقة تركز على الوضع الحالي، وكيفية الانتقال منه إلى وضع أفضل في المستقبل. فقد يواجه هذا التحول داخل المكتبة جملة من الصعوبات تحول دون تطبيقه ما يؤدي إلى فشله، وتبقى المكتبة كغيرها من المنظمات بحاجة إلى تغيير مستمر يتماشى والتطورات الحاصلة في كافة المجالات الإدارية، الثقافية، الاجتماعية والتكنولوجية.

الدراسة الميدانية

1.4. تقديم مكان الدراسة "جامعة 08 ماي 1945":

هي جامعة حديثة النشأة افتتحت أبوابها عام 1986 كمدرسة وطنية للتعليم العالي في الكيمياء الصناعية بالولاية، بمقتضى المرسوم رقم 172/86 الصادر في أوت، ولقد تم لاحقا بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 299/92 والمؤرخ في 07 جويلية 1992 تحويل المعاهد الوطنية للتعليم العالي في الكيمياء الصناعية بقالة إلى مركز جامعي، وكان المرسوم التنفيذي رقم 01/237 المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1422هـ الموافق لـ 2001 سبتمبر البادرة الأولى لإنشاء جامعة 08 ماي 1945 في قالة.

2.4: مجالات الدراسة:

يعتبر تحديد مجالات الدراسة خطوة مهمة في أي دراسة ميدانية تتمثل هذه الحدود في: الحدود الجغرافية الحدود البشرية، الحدود الزمنية الموضحة كما يلي:

1.2.4: المجال المكاني: تمثل الحدود الجغرافية الإطار المكاني أو المحيط الذي أجريت فيه الدراسة

الميدانية وهي تنحصر في مكتبات جامعة 08 ماي 1945 -قالة- على وجه الخصوص.

مكتبات جامعة 8 ماي 1945: إن المكتبة الجامعية مرآة صادقة لصورة الجامعة ومستوى تقدمها وتطورها ومدى تحقيقها لمتطلبات البحث العلمي، فهي تمثل نظام معلومات غرضه الأساسي تزويد المستفيدين بنوعية جيدة من المعلومات، وفقا لتخصصاتهم ومتطلباتهم من خلال إثراء وتحديد المواد المكتبية وإستعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة وهذا ما تسعى لتحقيقه المكتبات الجامعية. وهي تتكون من المكتبات التالية:

■ **المكتبة المركزية:** فتحت المكتبة المركزية لجامعة 08 ماي 1945 أبوابه بعد نشأة المعهد الوطني لتعلم العالي بعد ثلاث أشهر بمعنى في عام 2000م بعد تدشينها من طرف السيد عمار صحري وزير التعليم العالي والبحث العلمي بتاريخ 27 ذو الحجة سنة 1420 هـ الموافق لـ 02 أفريل سنة 2000م، وقد مرت المكتبة بمراحل انتقالية منذ تأسيس الجامعة في المقر القديم لجامعة قالة وفي 01 نوفمبر 2015 تم تدشين المقر الجديد للمكتبة من طرف والية الولاية بالمجمع الجديد، تتكون المكتبة من ثلاث 03 طوابق وهي تسهر على تقديم أفضل الخدمات لروادها، من طلبة، وأساتذة، وباحثين لتقديم أرقى الخدمات باعتبار أن المكتبة المركزية مصلحة مشتركة بين جميع الكليات والأقسام الموجودة بالجامعة.

تتضمن المكتبة المركزية على المصالح التالية:

— **مصلحة الإقتناء والجرد:** ويتم على مستوى هذه المصلحة شراء واقتناء مختلف الأوعية الفكرية من كتب

دوريات، حيث يتم تسجيلها وكتابة رقم الجرد لها.

— **مصلحة المعالجة الفنية:** من مهامها تصنيف، وفهرسة، وتكشيف، وإستخلاص مختلف الأوعية الفكرية وجعلها في شكل قواعد بيانات في متناول المستفيد .

— **مصلحة البحث البليوغرافي:** تساعد في عمل مصلحة الاقتناء وكذلك تلبية احتياجات المستفيدين وتقوم بتكوين رواد المكتبة على مختلف وسائل البحث المتوفرة .

— **مصلحة الأطروحات والدوريات:** وتضم رسائل الماجستير والدكتوراه في جميع التخصصات الموجودة بالجامعة، إلى جانب الدوريات التي يتم اقتناءها عن طريق الاشتراك، أو الإهداء من طرف جامعات أخرى.

— **مصلحة الإعارة:** وتضم الإعارة الداخلية والإعارة الخارجية.

— **مصلحة التوجيه:** مهمتها توجيه المستفيدين من أجل الاستغلال الأمثل للمكتبة.

— **مصلحة الوسائط المتعددة:** هو مصطلح واسع الانتشار في عالم الحاسوب يشير إلى استعمال الصوت والصورة للحصول على المعلومة.

■ مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية:

نشأت مكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية سنة 2003، تحتوى على كم هائل من رصيد المعلومات لتلبية إحتياجات المستفيدين، وتطوير البحث العلمي يقدر بحوالي 6232 عنوان يخدم كل التخصصات الموجودة بالكلية، تحتوي على حوالي 15 عامل يقومون بتسيير أعمالها، تقع هذه المكتبة بمجمع سويداني بوجمة.

■ مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير:

وهي أيضا تقع بمجمع سويداني بوجمة تأسست سنة 2005، يسيرها 11 عامل حيث تستجيب لمعظم متطلبات أسرة الكلية من طلبة وأساتذة، وباحثين.

■ مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية:

تقع مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية في دائرة هيلوبوليس، و قد تم تدشينها في الموسم الجامعي 2006-2007 وكانت المكتبة قبل ذلك تابعة لكلية الآداب الحقوق والعلوم الاجتماعية بجامعة 8 ماي 1945 والتي أصبحت حاليا كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

تم إفتتاح أبواب المكتبة مع الافتتاح الرسمي للموسم الجامعي 2006-2007، حيث تعتبر واحدة من المكتبات الجامعية الجزائرية بولاية قالمة التي تقدم خدماتها للطلبة الجامعين، وأعضاء هيئة التدريس، كما تقدم فرص للتكوين، تحتل موقعا مميذا ضمن الكلية مقابلة للمدخل وقاعات الدراسة.

▪ مكتبة كلية الرياضيات و الإعلام الآلي و علوم المادة:

أنشأت كلية الرياضيات والإعلام الآلي وعلوم المادة سنة 2010، يقوم بتسيير أعمالها 08 عمال

▪ مكتبة العلوم والتكنولوجيا:

هي مكتبة حديثة النشأة تم إنشاؤها سنة 2010 تحتوي على مصادر معلومات خاصة بالتخصصات التي تدرس في الكلية، يبلغ عدد العمال المسيرين لها حوالي 08 عمال.

والملاحظ من خلال دراستنا الميدانية أن جميع مكاتب كليات جامعة قلمة تحتوي على نفس المصالح والخدمات والتي يمكن ذكرها فيما يلي:

– **مصلحة الإعارة:** تتم على مستوى هذه المصلحة عملية إعارة مختلف المواد المكتبية لمجتمع المستفيدين سواء استخدمها داخليا أو خارجيا وفقا لضوابط معينة.

– **مصلحة الإرشاد والتوجيه:** تقدم على شكل خدمة إستقبال المستفيدين من أجل الإجابة على مختلف الاستفسارات.

– **مصلحة البحث البليوغرافي:** يمكن للمستفيدين الوصول إلى الرصيد الوثائقي للمكتبة من خلال الفهرس الآلي لتسهيل وصول المستفيدين إلى مصادر المعلومات المطلوبة، مع إمكانية إجراء عملية البحث عن بعد من خلال الموقع الإلكتروني للمكاتب الكليات على شبكة الانترنت.

– **مصلحة الرسائل الجامعية:** تحتوي على رصيد معلوماتي يساهم في تطوير البحث العلمي من أجل تلبية إحتياجات المستفيدين من خلال الوصول محتوى هذه الاخيرة الذي يخدم كل التخصصات الموجودة بالمكتبة. إلا أن هذه المصلحة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية مدججة مع خدمة الإعارة الخارجية.

2.2.4: المجال الزمني: تتمثل في المدة الزمنية المستغرقة في دراستنا من بداية تحديد الموضوع، إلى غاية إختيار العينة المراد دراستها، وأخيرا جمع البيانات، وتحليلها للوصول إلى النتائج حيث إستغرقت دراستنا خمسة أشهر إبتداء من شهر جانفي 2017 إلى غاية شهر ماي 2017.

3.2.4: المجال البشري: اقتصرت دراستنا على جميع الموظفين الذين يفترض أن تطبق عليهم الدراسة، والتي تمثلت في جميع العاملين بمكاتب جامعة قلمة، والبالغ عددهم 79 عامل حيث قمنا بتوزيع استمارة عليهم إلا أنه تم استرجاع 60 استمارة منها 10 ضائعة و 09 لم يتم الاجابة عليها بالإضافة إلى إجرائنا مقابلة مع مسؤولي مكاتب جامعة قلمة.

3.4: منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري والميداني؛ إذ يعرف "بأنه طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة، وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على شكل نسب مئوية يمكن تفسيرها"، بعد جمع المعلومات الخاصة بمتغيرات الدراسة تحليلها وتفسيرها للوصول إلى نتائج تساعدنا على فهم واقع المكتبات الجامعية ومحاولة تطويرها.

4.4: مجتمع وعينة الدراسة:

هو المجتمع الأصلي للدراسة أما العينة فهي جزء منه والتي يتم تحديدها لتعميم النتائج على المجتمع الكلي لتحقيق أغراض البحث المراد إنجازه. إذ يعد اختيارها من المشكلات التي وجهتنا للحصول على أدق النتائج وأصدقها. ويتمثل مجتمع دراسة في 79 عامل بمكتبات جامعة قلمة، وقد تم مسح هذا المجتمع كعينة لهذا البحث.

5.4: أدوات جمع البيانات:

من خلال معالجتنا لموضوع تكنولوجيا المعلومات و التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية، اعتمدنا في جمع البيانات على استخدام استمارة استبيان كوسيلة أساسية لتوفير أكبر قدر من المعلومات، بالإضافة إلى المقابلة لتدعيم الإجابات التي تساعدنا على حل اشكالية دراستنا المتمثلة في توضيح كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إحداث التغيير التنظيمي داخل بيئة المكتبات.

1.5.4: الاستبيان: عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة، التي تعد بقصد الحصول على معلومات

أو آراء المبحوثين، حول ظاهرة أو موقف معين، وقد تضمنت هذه الاستمارة ما يلي:¹

بيانات شخصية خاصة بكل مبحوث وهي كما يلي: الجنس، التخصص، عدد سنوات الخبرة الدرجة في السلم الوظيفي.

مع وجود ثلاثة محاور أساسية يمكن ذكرها كالآتي:

- المحور الاول: تكنولوجيا المعلومات ودورها في إحداث التغيير التنظيمي في المكتبة، وقد تضمن هذا المحور عشرة أسئلة.

- المحور الثاني: توظيف تكنولوجيا المعلومات في إحداث التغيير التنظيمي في المكتبة، وقد تضمن تسعة أسئلة.

- المحور الثالث: صعوبات تطبيق التغيير التنظيمي في ظل التطور التكنولوجي بالمكتبة، وقد تضمن ثمانية أسئلة.

¹ - عبيدات ، محمد ، ... [وآخرون] . منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات . ط.2 . عمان : دار وائل، 1999 . ص.63.

2.5.4: المقابلة: تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة، حيث يحاول أحدهم وهو القائم بالمقابلة أن يستشير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث والتي تدور حول آرائه ومعتقداته¹

¹ - صالح النجار، فايز جمعة. النجار، نبيل جمعة ... [وآخرون] . أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي = Scientific Research Methods : Applied Perspective. عمان: دار الحامد، 2009. ص.63.

4-6: تحليل البيانات وتفسير النتائج

البيانات الشخصية:

الجنس:

النسبة	التكرار	الاقتراحات
62 %	37	الإناث
38 %	23	الذكور
100 %	60	المجموع

جدول رقم 01: خاص بالجنس

تبين من خلال الجدول رقم (1) أن أغلبية أفراد العينة هم من فئة الإناث بنسبة 62%، وهذا راجع إلى طبيعة و تركيبة المجتمع إذ أن الإناث في السنوات الأخيرة أكثر إقبال على التحصيل العلمي والبحث عن مناصب شغل خاصة في مجال المكتبات، في حين نجد الفئة الثانية وهي الذكور تقدر بنسبة 38%، على اعتبار أن لديهم فرص عمل في مجالات أخرى كالاقتصادية، الصناعية، الميكانيكية، العسكرية... الخ، ومنه فنسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور بالمكتبات محل الدراسة.

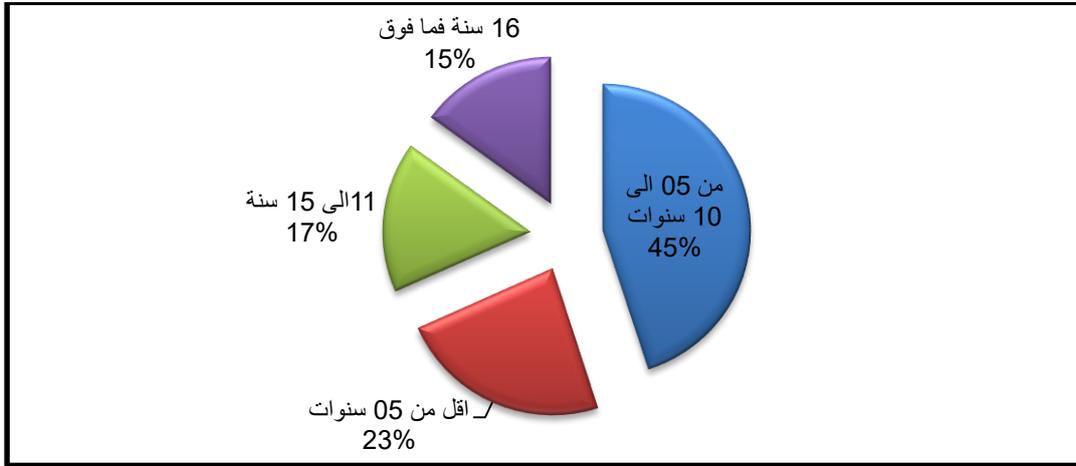
التخصص:

النسبة	التكرار	الاقتراحات
78 %	47	متخصصين في علم المكتبات
22 %	13	تخصصات أخرى
100 %	60	المجموع

جدول رقم 02: خاص بالتخصص

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2) أن أغلبية أفراد العينة هم متخصصين في علم المكتبات والذين يشغلون منصب ملحق بالمكتبات و مساعد بالمكتبات وذلك بنسبة 78%، ويرجع ذلك إلى أن تخصص علم المكتبات هو العلم الذي يهدف إلى وضع المعلومات بين يدي المستفيد في الوقت والمكان المناسب وذلك لتحقيق الاستفادة القصوى من المعلومات بالتركيز على الإدارة، أساليب النظم الفنية والتي تشمل الإقتناء والفهرسة، التصنيف، التكشيف والاستخلاص، الإعارة بالإضافة إلى مختلف الخدمات الأخرى في جميع المستويات وكذلك التنوع في الشهادات للذين يتولون إدارة المكتبات . وإن المكتبات الجامعية من بين المؤسسات الوثائقية التي تهتم بالكفاءات البشرية المتخصصة من أجل النهوض بالمهنة المكتبية وتطويرها.

- سنوات الخبرة:



شكل رقم 05 : يوضح سنوات الخبرة

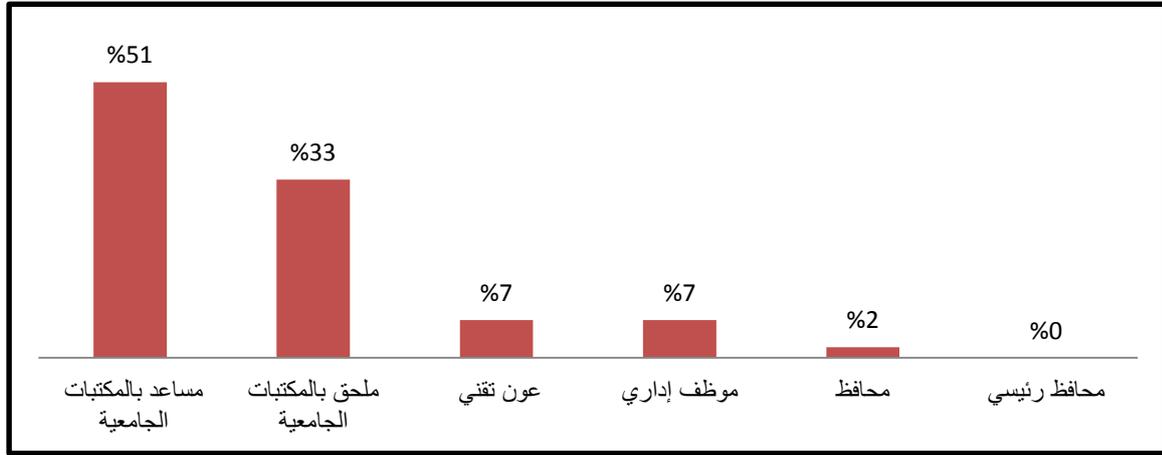
يتضح لنا من خلال الشكل رقم (05) أن نسبة 45 % من أفراد العينة ذوى الخبرة المهنية المحصورة في المجال [من 05 إلى 10 سنوات]، إذ أن هذه الفترة تعتبر بداية توظيف المتخرجين من الدفعات الأولى لنظام LMD وهذا بسبب اهتمام الدولة بالمكتبات وفتح مناصب التوظيف وتوفير مناصب عمل جديدة خاصة مع خلق مناصب للمتخرجين بشهادة ليسانس نظام جديد LMD، مع صياغة جديدة لسلك الملحقين، ملحق مستوى أول بشهادة ليسانس، ملحق مستوى بشهادة ماستر LMD، وهذا ما عبر عنه المرسوم التنفيذي رقم 10 – 133 مؤرخ في 20 جمادى الأولى عام 1431 الموافق 5 مايو سنة 2010 يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي، وفق ما نصت عليه المادة 67 : يرقى على أساس الشهادة، بصفة ملحق بالمكتبات الجامعية المرسمون الذين تحصلوا، بعد توظيفهم على ليسانس التعليم العالي في علم المكتبات أو شهادة معترف بمعادلتها. كما جاء أيضا في المادة 68: يوظف أو يرقى بصفة ملحق المكتبات الجامعية من المستوى الثاني.¹

- عن طريق المسابقة على أساس الاختبارات، المترشحون الحائزون شهادة الماستر في علم المكتبات أو شهادة معترفا بمعادلتها.

¹. المرسوم التنفيذي رقم 10 – 133. المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين بالأسلاك الخاصة بالتعليم العالي. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. ع. 31، 2010 . ص. 12.

- عن طريق الامتحان المهني، في حدود 30 % من المناصب المطلوب شغلها، ملحقو المكتبات الجامعية من المستوى الأول الذين يثبتون خمس (5) سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.¹

- الدرجة في السلم الوظيفي:



شكل رقم 6: يوضح الدرجة في السلم الوظيفي

يمثل العنصر البشري في المكتبات الجامعية العامل الأساسي لنجاح إدارتها، إذ يتوقف هذا النجاح على مدى كفاءة هذا الأخير وقدرته على القيام بالوظائف الإدارية وترجمة السياسات والأهداف إلى أفعال. في هذا الجانب نسلط الضوء على أحد نصوص التشريع الجزائري المتعلق بتنظيم المهنة المكتبية الجامعية في الجزائر حيث ينص هذا المرسوم التنفيذي رقم 133/10 المؤرخ في 20 جمادى الأولى عام 1431 الموافق ل مايو سنة 2010 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي المنشور في العدد 31 من الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية بتاريخ 24 جمادى الأولى عام 1431هـ الموافق 9 مايو 2010. حيث تضمن الباب الرابع من المرسوم- المادة 60 نص على أن شعبة المكتبات الجامعية تشتمل على الأسلاك التالية سلك مساعدي المكتبات الجامعية² بنسبة 51% حيث يكلف مساعدي المكتبات بإنجاز مهام متعددة خاصة بالنسبة والإقتناء للإعارة، بالإضافة إلى المشاركة في وضع الوثائق والكتب تحت تصرف المستفيدين، بإعتبارها خدمة رئيسية موجهة لمكتبات الكليات. في حين نجد أن سلك ملحق بالمكتبات الجامعية الذي تقدر نسبته بـ 33% التي تقتصر مهامهم في إعداد سجلات الأرصدة الوثائقية والمجموعات وتقييمها ، حيث يرقى على أساس الشهادة بصفة ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول، بعد توظيفه على أساس شهادة ليسانس، أما الثاني رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى ثاني الحاصل على شهادة الماستر في علم المكتبات. أما نسبة 07 % ترجع إلى

¹. المرسوم التنفيذي رقم 10 - 133. المرجع السابق. ص.13.

عون تقني سامي لأنه الرتبة الوحيدة في المكتبات الجامعية، إذ يكلف بإنجاز مختلف الأعمال التقنية الإعتيادية من خلال إنشاء قواعد وبنوك المعلومات، حيث يرقى بصفة عون تقني للمكتبات الجامعية بالمشاركة في الاختبارات. وهي نفس نسبة رتبة موظف إداري، ويرجع ذلك لعدم توفير مصلحة خاصة بإدارة الموارد البشرية في المكتبة، أو أن مسؤول المكتبة لم يقدم طلب توظيف متخصصين في هذا مجال. ومنه نستنتج بأن عون تقني وموظف إداري لم يحضيا بالإهتمام من طرف الإدارة العليا للمكتبات الجامعية. وبالمقابل نجد نسبة ضئيلة جيدا خاصة برتبة محافظ المكتبات الجامعية بسبب أن أغلبية الموظفين متحصلين على شهادة ليسانس في علم المكتبات وتقني سامي، إذ يجب أن يكون ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني وله خمس سنوات من الخدمة الفعلية في المكتبة وهذا ما تؤكدته نسبة 2%. بينما تنعدم رتبة محافظ رئيسي في المكتبات الجامعية فبالرغم من تصنيف هذا السلك كأعلى هيئة قائمة على المكتبات الجامعية إلا أنها لم تلقى إهتمام كبير من قبل الهيئة المسؤولة عن التوظيف، وهذا ما أكدته نسبة 0% غير أن المشرع لم يفصل جيدا في مهام كل رتبة، حيث أدرج المهام بشكل عام وغير دقيق، ما أدى إلى التداخل في الأدوار بين مختلف الأسلاك.

المحور الأول : تكنولوجيا المعلومات و دورها في إحداث التغيير التنظيمي بالمكتبة

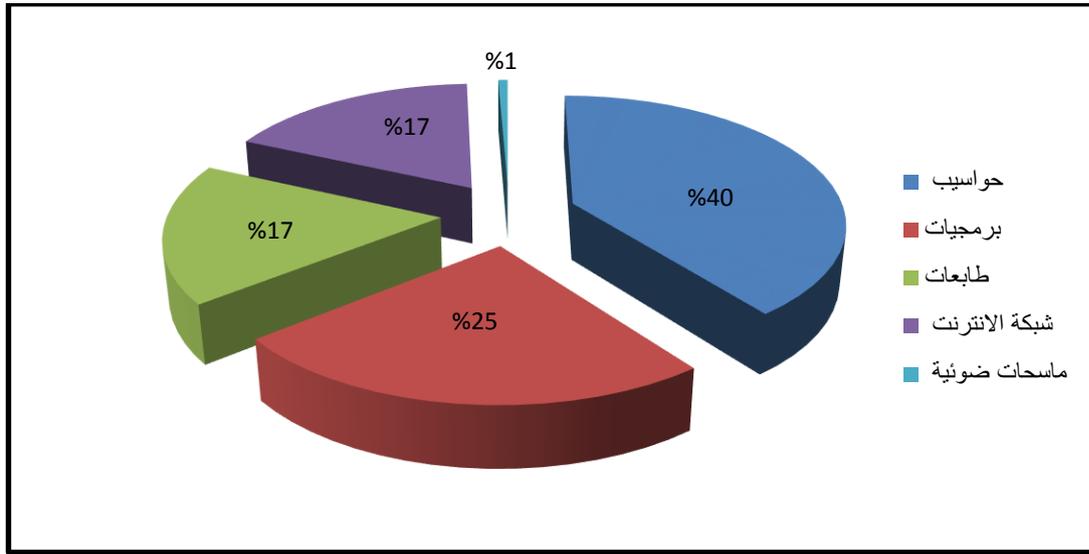
1. هل أنت مهتم بتكنولوجيا المعلومات الحديثة في المكتبة؟

النسبة	التكرارات	الاقتراحات
100 %	60	نعم
0%	0	لا
100%	60	المجموع

جدول رقم 03 : يوضح اهتمام العاملين بتكنولوجيا المعلومات

حسب الجدول رقم 03 نجد أن نسبة 100 % من أفراد العينة يهتمون اهتمام كبير بتكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية، نتيجة التطور الكبير الذي يشهده هذا المجال؛ مما حتم على الموظفين في المكتبة مسايرة التطورات والاستفادة من الخبرات والمزايا التي تمنحها تكنولوجيا المعلومات، في تسيير المكتبات بهدف تطوير طرق وأساليب العمل لتحقيق الجودة في الخدمات المكتبية. كما أن استخدام التكنولوجيا في المؤسسات العمومية وتقديم خدمات أفضل للمواطن الجزائري، وتعميم أتمتة الأعمال الإدارية ذات الطابع العمومي يدخل ضمن المشروع الحكومة الإلكترونية الذي تم تبنيه من قبل الدولة بداية من سنة 2007.

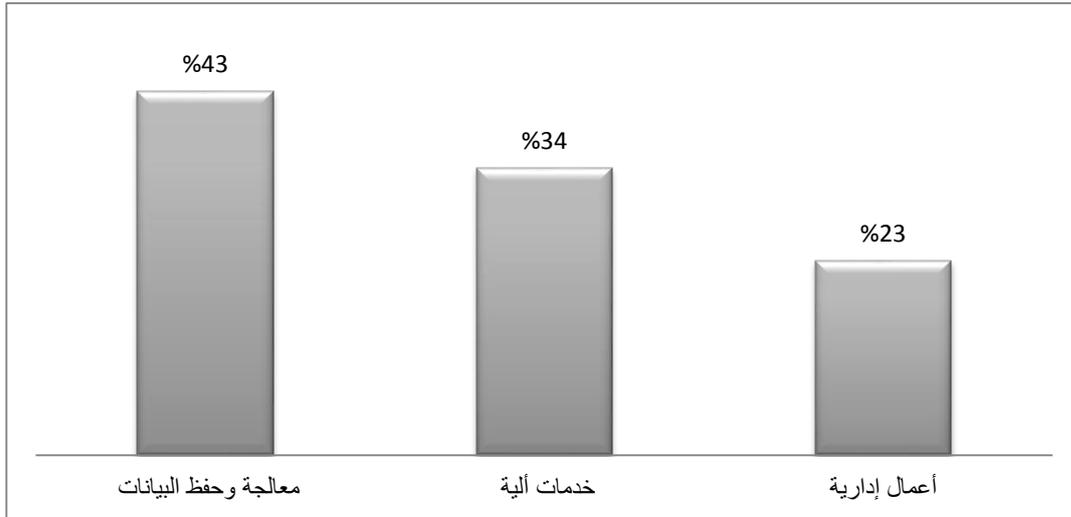
2. ماهي وسائل تكنولوجيا المعلومات التي تعتمد عليها في عملك :



شكل رقم 07 : يوضح وسائل تكنولوجيا المعلومات في المكتبات

توضح معطيات الشكل رقم 07 أن نسبة 40% من أفراد العينة تعتمد في عملها على استخدام الحاسب الآلي لما له من دور كبير في بناء أنظمة آلية تقوم بتسيير العمليات المكتبية وتخزين الكم الهائل من المعلومات واسترجاعها في أقل وقت ممكن عند الحاجة إليها، بهدف تسهيل أساليب وطرق العمل . في حين تعتمد فئة أخرى على البرمجيات بنسبة تقدر بـ 25%، والملاحظ أن المكتبات الجامعية تعتمد على برمجية السنجاب في تسيير خدماتها المكتبية كخدمة التزويد، الفهرسة، والإعارة... إلخ، من أجل ضمان التسيير الجيد الأعمال المكتبية. في حين هناك نسبة متساوية تقدر بـ 17% لكل من اعتماد شبكات الانترنت واستخدام الطابعات يعني أن المكتبة مزودة بشبكة الانترنت وتستخدمها في مصالحها، ولها إمكانية طباعة الوثائق الإدارية على اختلافها، بما في ذلك الفهارس في نسخ ورقية، قد يرجع إليها المستفيد في حالات استثنائية. أما فيما يتعلق بالماسحات الضوئية والتي تلقى استخدام ضعيف من قبل الموظفين بنسبة 1% يعود سبب ذلك إلى غياب مشاريع رقمنة الأرصدة الوثائقية وحتى الأعمال المكتبية الأخرى التي لا تستدعي استخدام الماسحات الضوئية في العمل، ومنه نستنتج أن المكتبة محل الدراسة تعتمد على وسائل تكنولوجيا المعلومات في أداء عمله.

3. هل تعتمد على الوسائل التكنولوجية في :



شكل رقم 08 : يوضح استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات

يتضح من خلال الشكل رقم 08 أن أغلبية أفراد العينة يستخدمون وسائل تكنولوجيا المعلومات بنسبة كبيرة في عملية معالجة وحفظ البيانات التي تقدر نسبتها بـ 43%، وهذا بسبب الأعمال المكتبية خاصة المصالح التقنية التي تعتمد على الحاسب الآلي في معالجة الرصيد الوثائقي، وتطبيق العمليات الفنية، التقنية وفق معايير عالمية لإظهارها للمستفيدين عند الحاجة إليها. تليها نسبة الخدمات الآلية التي تقدر بـ 34% المتمثلة في البحث الببليوغرافي، والفهارس الآلية كخدمة رئيسية. في حين أن نسبة 23% من أفراد العينة يعتمدون على وسائل تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ الأعمال المكتبية بأدوات تكنولوجية حديثة، لما توفره هذه الأخيرة من جهد وسرعة في إنجاز الأنشطة الإدارية المختلفة. وترتبط الأعمال الإدارية في المراسلات الإدارية، بين مختلف المصالح وحتى مع السلم الإداري وصولاً إلى الإدارة الوصية. والاعلانات.. وتحرير التقارير.. والتعليمات الداخلية، إضافة إلى أن عملية الإقتناء لا تزال تخضع لقانون الصفقات العمومية. ما يلزم إدارة المكتبة التعامل مع مصلحة أو مكتب الصفقات العمومية خلال مراحل هذه الوظيفة الاستراتيجية بالمكتبات الجامعية.

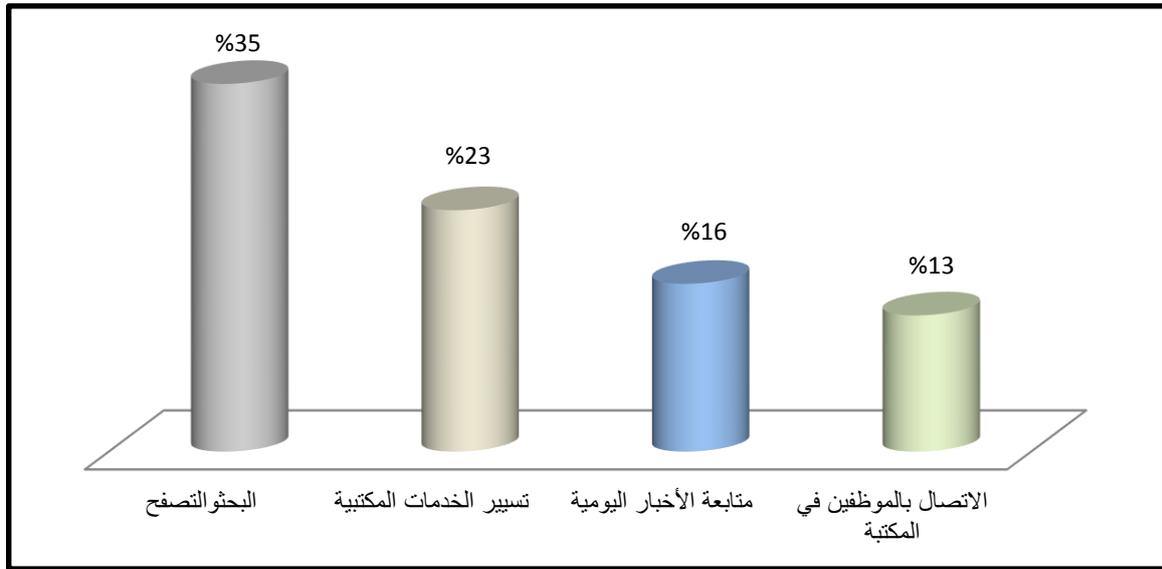
4. هل تستخدم شبكة الإنترنت في عملك؟

النسبة	التكرارات	الاقتراحات
68%	41	نعم
32%	19	لا
100%	60	المجموع

جدول رقم 04 : خاص باستخدام الانترنت في المكتبة

جاء في الجدول رقم 04 أن أغلبية أفراد العينة يعتمدون على استخدام شبكة الانترنت في أداء عملهم بنسبة تقدر بـ 68% وذلك لرفع مستوى أعمالهم، وهذا يدل على أن المكتبة تتوفر فيها شبكة الانترنت. أما الفئة التي تقر بعدم استخدامها للانترنت والتي قدرت نسبتها بـ 32% قد تكون بعيدة عن استخدام الشبكة أو أن مهمتها ونشاطها بالمكتبة لا يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة. وتختلف مجالات استخدام الانترنت بالمكتبات الجامعية باختلاف طبيعة الموظفين وميولاتهم، وحتى طبيعة مهامهم الإدارية. وهذا ما نلاحظه في الشكل الموالي.

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" فيما تستخدمها:



شكل رقم 09 : يوضح إستخدامات الانترنت في المكتبات

إن أغلبية أفراد العينة يستخدمون شبكة الأنترنت في عملية البحث والتصفح داخل قواعد البيانات والمواقع العلمية لتفعيل نشاطاتهم المكتبية وذلك بنسبة 35%، من خلال وصولهم للمعلومات التي يحتاجونها لإنجاز مختلف مهامهم، أي التعليم الذاتي الذي يكتسبه العامل بنفسه من المهارات والأساليب مستخدماً بذلك مختلف التقنيات التكنولوجية. أما نسبته 27% من مفردات العينة يعتمدون على شبكة الأنترنت في تسيير الخدمات المكتبية بطريقة إلكترونية وذلك بهدف تحسين مستوى هذه الخدمات وضمان جودتها، فعلى سبيل المثال خدمة التخزين فقد أصبحت العديد من المواقع تسمح بتخزين بياناتها واستخدامها لتقديم خدمات محلية للمكتبات الجامعية، بالإضافة إلى مشاركتها مع المكتبات الأخرى وتم تطوير هذه الخدمة مؤخراً إلى ما يسمى الخدمات السحابية التي توفر تطبيقات وبرامج مختلفة عن طريق شبكة الأنترنت. بينما تبين لنا نسبة 16% من أفراد العينة يستخدمون الأنترنت في متابعة الأخبار اليومية للإطلاع على كل ما هو جديد، بالإضافة إلى كسر روتين العمل، إلا أنه حسب الفئة الأخيرة الخاصة باستخدام العاملين لشبكة الأنترنت في عملية الاتصال بالمكتبات تقدر بـ 13% وهي نسبة قليلة يمكن إرجاع ذلك إلى جهل الكثير من الموظفين بأهمية هذه الوظيفة وإعتمادهم على قنوات الاتصال التقليدية كالهاتف، والمراسلات الإدارية الأكثر سرية بسبب عدم تمكنهم من استخدام هذه التقنيات.

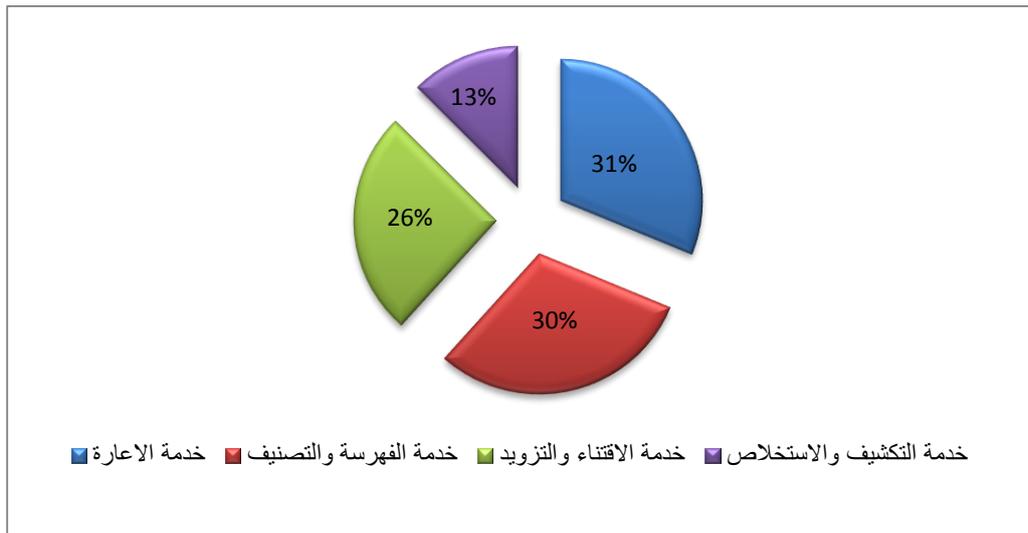
5. كيف يتم تسيير الخدمات بمكتبكم؟

النسبة	التكرارات	الاقتراحات
84%	59	بطريقة الية
16%	11	بطريقة تقليدية
100%	70	المجموع

جدول رقم 05 : يوضح طرق تسيير الخدمات في المكتبة

يقاس مستوى المكتبة من خلال الخدمات التي تقدمها لصالح جمهور مستفيدها، لذلك كانت عملية تطويرها وتحسينها ضرورة حتمية من أجل تلبية حاجات مستفيدها. والملاحظ من خلال الجدول رقم 05 يتضح أن تسيير الخدمات في المكتبات يتم بطريقة آلية ما تؤكد نسبة 84% من أفراد العينة، يرجع ذلك إلى التطور والانفجار المعلوماتي الذي نشهده اليوم جاعل المكتبة تقوم بالأمته في تسيير أعمالها؛ وبالتالي تقديم خدمات آلية تضمن السرعة والاقتصاد في الجهد والوقت حيث أنها تسهل القيام بمختلف الأعمال الفنية في المكتبة وأيضا تقديم خدمات حديثة عبر شبكة الانترنت مثلا على غرار باقي الخدمات التقليدية الأخرى. في حين نجد أن نسبة 16% من أفراد العينة تعتمد على الطريقة التقليدية في تسيير خدماتها وهي نسبة ضئيلة لأنها تعتبر خطة بديلة تلجأ لها المكتبة في حالة القصور الذي يمكن أن يحدث على مستوى التكنولوجيات؛ بمعنى أن الطريقة التقليدية يمكن أن تبقى مستخدمة في تقديم الخدمات بالموازنة مع الخدمات الآلية الناتجة عن الأنشطة والإجراءات التي تعتمد على التقنيات الحديثة.

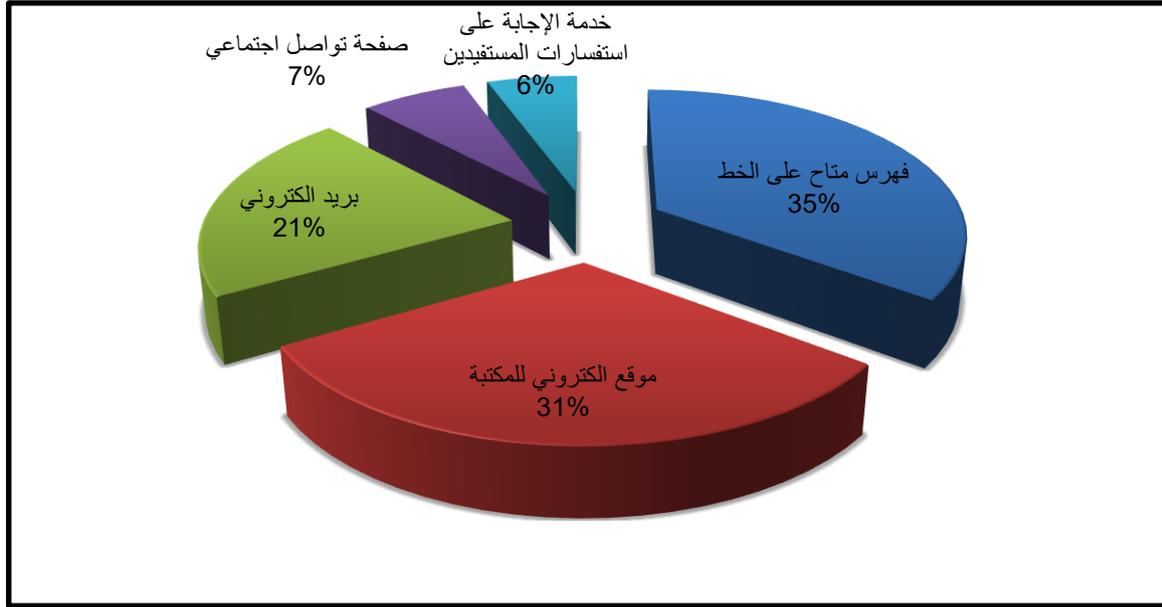
6- ما هي الخدمات التي تعتمدون في تقديمها على تكنولوجيا المعلومات؟



شكل رقم 10: يوضح الخدمات التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات في المكتبات

تساهم التكنولوجيا الحديثة في تطوير العديد من الخدمات وتحديثها، لذلك كان من الضروري على المكتبات الجامعية أن تتبنى هذه التقنيات، وأن تستخدم ما تتيحه من وسائل حديثة في مختلف الأنشطة التي تقوم بها حيث يتفق معظم أفراد العينة أن خدمة الاعارة لها أبر نسبة تطبق تكنولوجيا المعلومات في المكتبة قدرت نسبتها بـ 28% باعتبارها تشكل خدمة مباشرة موجهة إلى المستخدمين؛ أي حلقة وصل بين مصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة والمستفيد. ثم تليها خدمة الفهرسة والتصنيف المقدر نسبتها بـ 28% فهي نسبة متقاربة نوعا ما مع خدمة الاعارة فهذه الخدمة تساعد المكتبة في السيطرة على الكم الهائل من مصادر المعلومات التي تقتنيها والوصول إليها بسهولة ويسر. في حين تليها خدمة الاقتناء والتزويد بنسبة 24% ويعود ذلك إلى أنها من الخدمات الفنية غير مباشرة فهو يحدد مدى كفاءة المكتبة وقدرتها على تحقيق أهدافها. في حين نجد أن خدمة التشفيف والاستخلاص تقدر نسبتها بـ 11% ويرجع ذلك إلى أن المكتبة محل الدراسة لزالبت بعيدة على مستوى المطلوب في هذا المجال برغم من أهميته في توفير أدوات بحث تمكن المستخدم من التعرف على محتوى الوثيقة قبل إعارتها. كذلك الحال بالنسبة لخدمة الإحاطة الجارية التي تقدر نسبتها بـ 10% على الرغم من فائدتها في إحاطة الباحث بكل ما هو جديد في مجال تخصصه لا تلقى اهتمام كبير يرجع ذلك إلى مراجع سجلات الوثائق الموجودة على مستوى المكتبة.

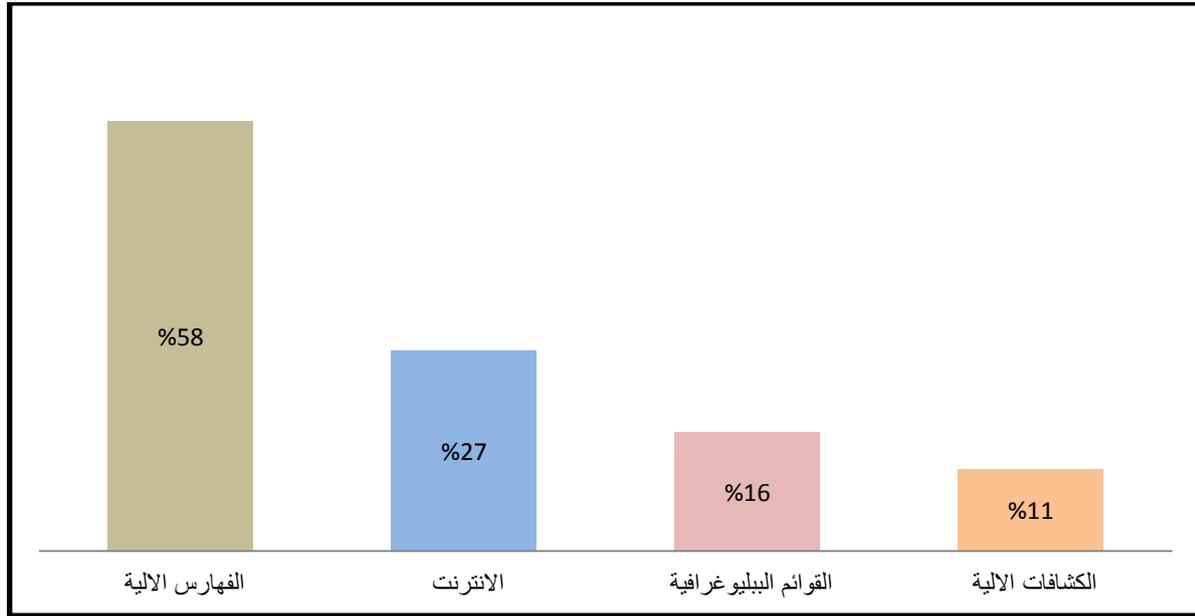
7. من أجل مسايرة التطورات الحديثة ، هل مكتبكم تتوفر على :



شكل رقم 11 : يوضح أدوات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المكتبات

نستنتج من خلال الشكل رقم 11 أن مكتبات جامعة قلمة مسايرة للتطورات الحديثة من خلال إتاحتها للفهرس الآلي على الخط المباشر وهو ما تؤكد نسبة 35% بسبب المزايا الكثيرة التي يتسم بها من سهولة وسرعة الوصول إلى المعلومات أثناء عملية البحث الآلي. في حين تقرر فئة أخرى بأن المكتبة تتوفر على موقع إلكتروني بنسبة تقدر بـ 31% من خلال تخصيص روابط تحميل المتصفح الولوج إلى موقعها المتاح عبر شبكة الانترنت فهو وسيلة جذب الرواد توفير المعلومات للمستخدمين منها. كما نجد فئة أخرى تبين أن المكتبة تتوفر على خدمة البريد الإلكتروني بنسبة 21% من خلال المراسلات الإدارية الرسمية وغير الرسمية، وتبادل المعلومات بين الأطراف المختلفة والحصول عليها في زمن قياسي، حيث يتم من خلاله تبادل الخبرات والآراء حول الخدمات والعمليات المكتبية. كما نجد أن المكتبة لديها صفحة للتواصل الاجتماعي وهو ما تؤكد نسبة 7% ويتم ذلك من خلال الانضمام إلى صفحة المكتبة للتواصل بين العاملين فيما بينهم وبين العاملين والمستخدمين. بينما نجد نسبة ضئيلة جدا خاصة بـخدمة الإجابة على استفسارات المستخدمين قدرت بـ 6% وهو ما يفسر عدم وجود مصلحة خاصة بهذه الخدمة وعدم وجود متخصصين لخدمة الرد على تساؤلات المستخدمين وبالتالي عجز المكتبة عن تلبية احتياجاتهم.

8. ما هي وسائل البحث المستخدمة في مكتبتكم؟



شكل رقم 12 : يوضح وسائل البحث المستخدمة في المكتبات

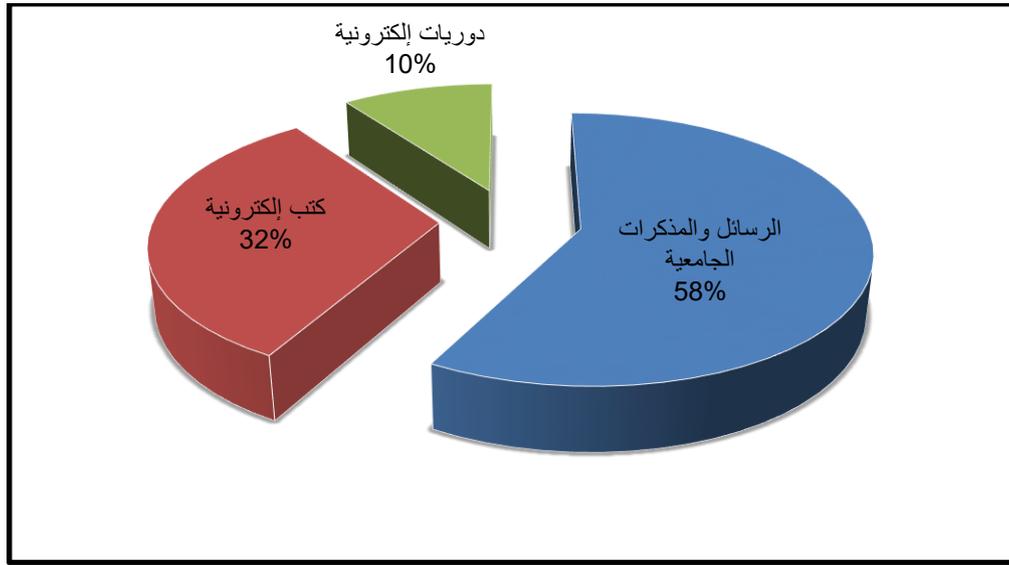
أشارت اقتراحات الشكل رقم 12 أن وسائل البحث الآلية المستخدمة بنسب كبيرة في المكتبة هي الفهارس الآلية كأداة أساسية بنسبة قدرة بـ 58% وهذا راجع إلى سهولة استعمالها فهي تمكن المستفيد من الوصول إلى مصادر المعلومات في أقل وقت و جهد ممكن أثناء عملية بحثه، لأنها الخدمة المباشرة الأولى التي تتضح من خلالها الإجراءات المكتبية تلبية لاحتياجات المستفيد. في حين هناك فئة تستخدم شبكة الانترنت كوسيلة بحث آلية بنسبة 27% من خلال الوصول المباشر إلى مصادر المعلومات عن طريق فهارسها الآلية لما تحتويه هذه الشبكة من كم هائل لمصادر المعلومات. بينما نجد فئة تستخدم القوائم الببليوغرافية في عملية البحث بنسبة 16% وذلك لاحتوائها على بيانات ببليوغرافية كاسم المؤلف، عنوان الوثيقة، مكان النشر، دار النشر...، وذلك بهدف الاطلاع على محتوى المكتب من مراجع في موضوع معين، أو لمؤلف ما، لأن القوائم الببليوغرافية ليس بها أرقام تصنيف تحيل إلى مواضع الكتب على الرفوف. ونجد نسبة ضئيلة جدا من أفراد العينة يستخدمون الكشافات الآلية في عملية البحث قدرت نسبتهم بـ 11% سبب ذلك وجود مداخل متعددة ومتشعبة في المواضيع، بالإضافة إلى كثرة التخصصات وعدم وجود مكشفين متخصصين في عملية الكشف.

الاقتراحات	التكرار	النسبة
نعم	32	53%
لا	28	47%
المجموع	60	100%

جدول رقم : 06 يوضح إذا كانت المكتبة تحتوي على مصادر إلكترونية أم لا

أبرزت النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول رقم 06 أن المكتبة تحتوي على مصادر إلكترونية وهو ما عبرت عنه نسبة 53% من أفراد عينة الدراسة فهذه المصادر ظهرت كشكل جديد أفرزته تكنولوجيا المعلومات في قواعد البيانات والتي تتيح للمستفيد إمكانية الحصول على المصدر الإلكتروني الذي يلبي حاجته من المعلومات سواء بالاتصال المباشر عن طريق شبكة الإنترنت أو الحصول عليها من خلال نشرها على وسائط إلكترونية متنوعة كالأقراص الصلبة والمرنة ، بالإضافة إلى تقديم بيانات ببيوغرافية كالفهارس و المستخلصات الخاصة بالمقتنيات المكتبية حيث تتيح له إمكانية تحميل النص الكامل لمقالات الدوريات الكتب الإلكترونية... والتي تجعل المستفيد على إطلاع مستمر بالإصدارات الحديثة في مجال تخصصه . في حين نجد نسبة 47% من أفراد العينة تؤكد بأن المكتبة تحتوي على مصادر تقليدية سواء كانت أولية كالكتب، الدوريات، الرسائل الجامعية تقارير البحوث... أو ثانوية كالموسوعات، المعاجم و القواميس الكشافات والمستخلصات، وهذا بسبب عدم وجود سياسات واضحة لاقتناء المصادر الإلكترونية، كما أن مصادر المعلومات الإلكترونية تستلزم ضرورة توفير كل المعدات والأجهزة لدى المستفيد ليتسنى له الحصول عليها .

➤ . إذا كانت الإجابة "نعم" فيما يتمثل ذلك



شكل رقم 13 : يوضح مصادر المعلومات الإلكترونية المتوفرة في المكتبات الجامعية

لقد جاءت معطيات شكل رقم 13 لتؤكد على أن المكتبة تحتوي على مصادر معلومات إلكترونية والتي على أساسها الرسائل و المذكرات الجامعية وهو ما عبرت عنه نسبة 58 % من أفراد عينة الدراسة، إذ أن المكتبة تلزم الكل طالب بدفع 04 نسخ من مذكرته مع 04 أقراص مضغوطة CD تحتوي على ملفين PDF بما يحتوي الرسالة كاملة وملفين WORD بهما البيانات البيوغرافية للرسالة (الصفحة الرئيسية لعنوان المذكرة ملخص باللغات الثلاثة العربية والفرنسية والإنجليزية مع وجود الكلمات المفتاحية الخاصة بالموضوع)، الاشتراك في قاعدة البيانات الخاصة بالنظام الوطني للتوثيق SNDL والوصول إلى مختلف المصادر الإلكترونية في كافة التخصصات، إلا أن هذه الخدمة ليست موجهة لجميع الطلبة، بل هي تقتصر فقط على فئة طلبة ما بعد التدرج ماستر 2، ماجستير، دكتوراه، وهذا ما أكده مسؤولي المكتبات الجامعية لجامعة قلمة، في حين نجد فئة أخرى تستخدم الكتب الإلكترونية بنسبة 32% نظرا للتسهيلات الكثيرة التي تقدمها، حيث تمكن المستفيد من الوصول إليها من أي مكان وفي أي زمان مهما في مجال تخصصه، لكن بالمقابل نجد فئة ضئيلة جدا تستخدم الدوريات الإلكترونية والتي تقدر نسبتها بـ 10%، وهذا راجع إلى عدم فهم العاملين بالمكتبات الجامعية لمصطلح الدوريات الإلكترونية، باعتبار أن المقالات هي من أكثر المصادر الإلكترونية حداثة، والتي يتم نشرها بصفة دورية، كما أنها تتسم بسهولة الاستخدام والسرعة في الحصول عليها، أو أن المكتبة لا تقوم بإحاطة كل من العاملين والمستفيدين لإعلامهم بكل المقالات الإلكترونية التي تم نشرها حديثا في مجال تخصصه، أو أن المكتبة لا تحتوي على قسم

خاص بالدوريات الإلكترونية، أو يعود ذلك إلى نشر مقالات الدوريات باللغات التي لا يفهمها كل من المستفيد والعامل.

المحور الثاني : توظيف تكنولوجيا المعلومات في إحداث التغيير التنظيمي بالمكتبة

11 . هل قامت المكتبة بأي تغيير تنظيمي

النسبة	التكرار	الاقتراحات
80 %	47	نعم
20 %	12	لا
100 %	59	المجموع

جدول رقم : 07 قيام المكتبة بالتغييرات التنظيمية

يتضح من المعطيات المدونة في الجدول رقم 07 أن المكتبة قامت بإحداث تغيير تنظيمي داخلها وهو ما تؤكد نسبة 80% من أفراد العينة هذا ناتج عن كثرة التغييرات التي تخضع لها بيئة المكتبات حيث تؤثر فيها وتتأثر بها، فلكي تضمن بقاءها لا بد لها مواكبة كل التطورات الحاصلة في محيطها خاصة بالنسبة للتغييرات التكنولوجية، مثلاً أثناء إدخال برمجية النظام المقيس للتسيير الآلي للمكتبات أو ما يعرف ببرمجية السنجاب syngab، لما لها من دور كبير في تطوير خدمات وتسهيل أداء مختلف العمليات المكتبية كخدمة الإعارة، توفير وسائل البحث الببليوغرافي لتلبية احتياجات المستخدمين، إذ يتم من خلال استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات إتاحة المعلومة للمستفيد بأسرع وقت وبأقل جهد ممكن وهذا ما أكدته كل مسؤولي المكتبات الجامعية، لكن مقابل ذلك نجد فئة أخرى تؤكد عكس ذلك وهو أن المكتبة لم تقوم بأي تغيير تنظيمي حيث قدرت نسبتهم بـ 20% من أفراد العينة محل الدراسة، وهذا يدل على أن إحداث التغيير التنظيمي يمكن أن يكون حدث في بعض المصالح الموجودة داخل المكتبة دون إحداث تغيير في المصالح الأخرى. أو أن التغيير كان ضمناً وغير واضح المعالم لبعض الموظفين الذين يرون أن التغيير التنظيمي قد يكون دفعة واحدة ويؤثر على المكتبة تأثيراً جذرياً.

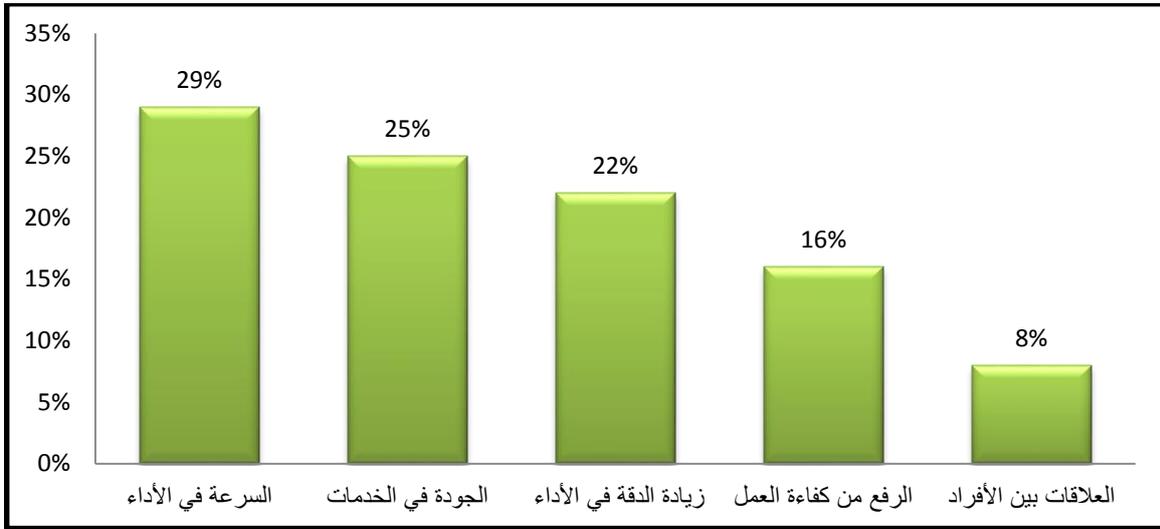
10 - من وجهة نظرك هل تكنولوجيا المعلومات استطاعت تحسين طرق العمل في المكتبة

الاقتراحات	التكرار	النسبة
نعم	57	95 %
لا	3	5 %
المجموع	60	100 %

جدول رقم : 08 يوضح قدرة تكنولوجيا المعلومات على تحسين طرق العمل أم لا

يتضح من المعطيات المدونة في الجدول رقم 08 أن تكنولوجيا المعلومات استطاعت تحسين طرق العمل في المكتبة، وهو ما تؤكد نسبة 95% من أفراد عينة الدراسة، إذ تعتبر وسيلة لتحقيق هدف المكتبة والذي يتمثل في تقديم خدمات أفضل من غيرها باستخدام مختلف التقنيات الحديثة، مما ينعكس ذلك إيجاباً على التنظيم الإداري للمكتبة ككل، وذلك بخلق التفاعل بين جميع وظائف المكتبة للتميز في أدائها، في حين نجد فئة أخرى تؤكد عكس ذلك وهو أن تكنولوجيا المعلومات لم تحسن في طرق العمل بنسبة قدرت بـ 5% وهذا راجع إلى رفض بعض الموظفين فكرة إدخال وسائل تكنولوجيا المعلومات في أعمالهم المكتبية والتمسك بالأساليب التقليدية التي اعتادوا استخدامها في تقديم الخدمات ومختلف الإجراءات المكتبية، أو أنه راجع إلى عدم اكتسابهم لقدرات فنية تمكنهم من استخدام الوسائل التقنية في أداء أعمالهم، وهذا ما أكده مسؤولي المكتبات الجامعية.

➤ إذا كانت الإجابة بـ "نعم" كان ذلك من خلال

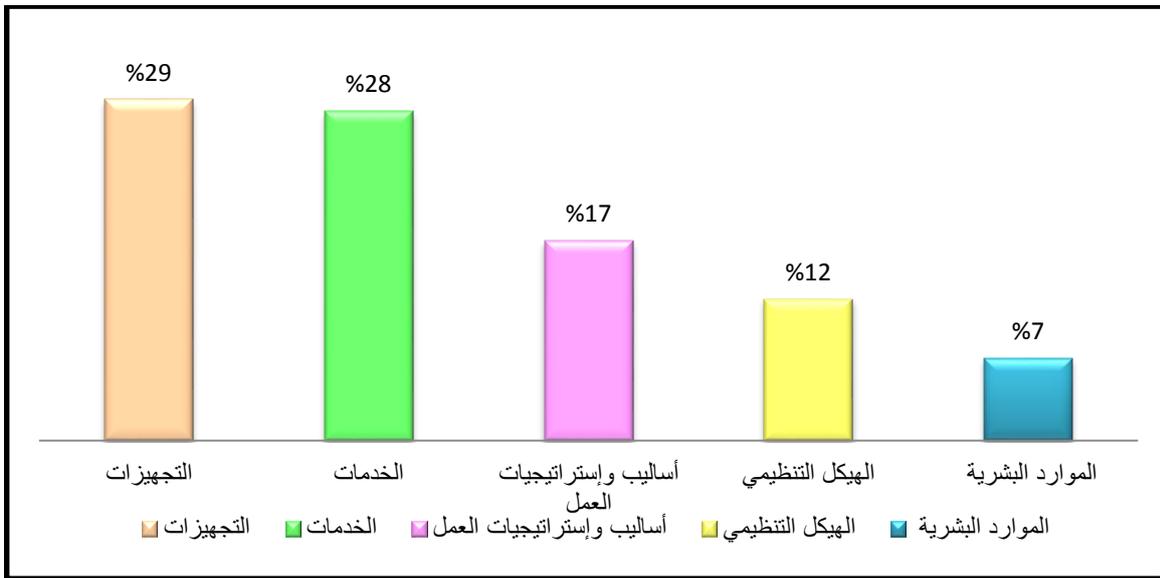


شكل رقم 14: يوضح الفائدة من استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأعمال المكتبية

لقد أكدت نتائج المدرج التكراري بأن تكنولوجيا المعلومات استطاعت تحسين طرق العمل في المكتبة من خلال تحقيقها للسرعة في الأداء وهو ما تبينه نسبة 29% من أفراد العينة، فمع إدخال الحاسبات الآلية والبرمجيات وشبكات المعلومات المختلفة خاصة شبكة الإنترنت التي مكنت العاملين من القيام بالإجراءات المكتبية ونقل الملفات فيما بينهم باستخدام البريد الإلكتروني...، كما ترى نسبة 25% من الأفراد الباحثين الذين أكدوا على أن تكنولوجيا المعلومات استطاعت تحسين طرق العمل من خلال تحقيقها للجودة في الخدمات المكتبية، وذلك من خلال التحسين في قدرات العاملين وتطوير مهاراتهم لتقديم الخدمات وفق المعايير الدولية تمكين المستفيدين من الوصول إلى مصادر المعلومات المختلفة لتلبية احتياجاتهم، لكن هناك فئة أخرى ترى أنها استطاعت تحسين طرق العمل من خلال زيادة الدقة في الأداء هذا ما أكدته نسبة 22%، حيث ساعدت هذه الأساليب التكنولوجية في معالجة البيانات والحصول على المعلومات بأكثر دقة وفي أقل وقت وجهد ممكن، وهذا ما نجده في خدمة الإعارة إذ يتم بواسطة استخدام الحاسب الآلي وبرمجية وثائقية المستخدمة في تسيير المكتبات الجامعية لتمكين العاملين من استرجاع المعلومات الخاصة بمستفيد معين مثلا حول الكتاب الذي استعاره والتعرف على تاريخ إخراجها بشكل دقيق، مما يسمح ذلك باحتفاظ المكتبة على مصادر المعلومات الموجودة فيها، في حين نجد فئة أخرى تقر بأن تكنولوجيا المعلومات استطاعت تحسين طرق العمل من خلال الرفع في كفاءة العمل وهو ما عبرت عنه نسبة 16% من أفراد العينة، فإدخالها يؤدي إلى تطوير كفاءة العاملين من خلال إجراء دورات تدريبية لتنمية مهاراتهم حول كيفية استخدام التقنيات الحديثة لتسيير خدماتهم ومختلف الإجراءات المكتبية وبالتالي

رفع مستوى كفاءة العاملين وتحقيق فاعليتهم، لكن بالمقابل نجد نسبة 8% تقرر بأن تكنولوجيا المعلومات استطاعت تحسين طرق العمل من خلال تكوين العلاقات بين الأفراد إذ يتم بواسطة مختلف قنوات الاتصال عبر شبكة الإنترنت والبريد الإلكتروني تبادل المعلومات ونقل الملفات بين الموظفين واكتساب الخبرات والأفكار الجديدة التي ينتج عنها تطوير اتجاهات العاملين والمشاركة في اتخاذ القرارات التي تساهم في حل المشاكل التي تعاني منها المكتبات الجامعية.

إذا كانت الإجابة بـ " نعم " على أي مستوى كان هذا التغيير:



الشكل رقم 15 : يوضح مستويات التغيير التنظيمي في المكتبات

إستنادا إلى معطيات الشكل رقم 15 والذي يؤكد على أن المكتبة قامت بإحداث التغيير التنظيمي داخلها والذي كان بنسبة كبيرة على مستوى التجهيزات وهو ما تبينه نسبة 29% من أفراد العينة، حيث قامت المكتبة بإدخال تجهيزات حديثة التي أدت إلى التغيير في أساليب العمل من الأعمال اليدوية إلى الأعمال الآلية المستخدمة نتيجة التطورات السريعة في ظهور وسائل وبرمجيات تكنولوجيا المعلومات، تليها نسبة 28% الخاصة بالخدمات حيث يتم استحداث خدمات جديدة أو إلغاء خدمات أخرى أو دمج خدمات متعددة في خدمة واحدة، في حين تقرر فئة أخرى بأن التغيير التنظيمي في المكتبة كان على مستوى الأساليب وإستراتيجيات العمل بنسبة قدرت بـ 17% ويتم ذلك من خلال استحداث طرق حديثة يمكن أن تساهم بشكل فعال في تطوير إجراءات العمل وأدائه، كإجراء دورات تدريبية حول كيفية استخدام تقنيات حديثة يمكن أن تساهم في تطوير إجراءات العمل وأدائه بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة، وهذا ما أكده مسؤولي المكتبات الجامعية، تليها نسبة

12% التي تؤكد بأن التغيير التنظيمي يتم على مستوى الهيكل التنظيمي الخاص بالمكتبة وذلك من خلال إعادة توزيع المهام على الموظفين داخل المكتبة وتقسيم المصالح والوحدات التنظيمية الموجودة في البناء التنظيمي أو إضافة مصالح جديدة، في حين نجد نسبة ضئيلة جدا من أفراد العينة يقرون بأن التغيير التنظيمي يحدث على مستوى الموارد البشرية حيث قدرت نسبتهم بـ 7% ويتم ذلك من خلال عملية التغيير التنظيمي التي تحدث داخل المكتبات إذ يجب أن يتم إدراكها من قبل العاملين للتغيير في سلوكياتهم ومهاراتهم واتجاهاتهم السابقة بما يتوافق مع الوظائف الجديدة المطلوب أداؤها.

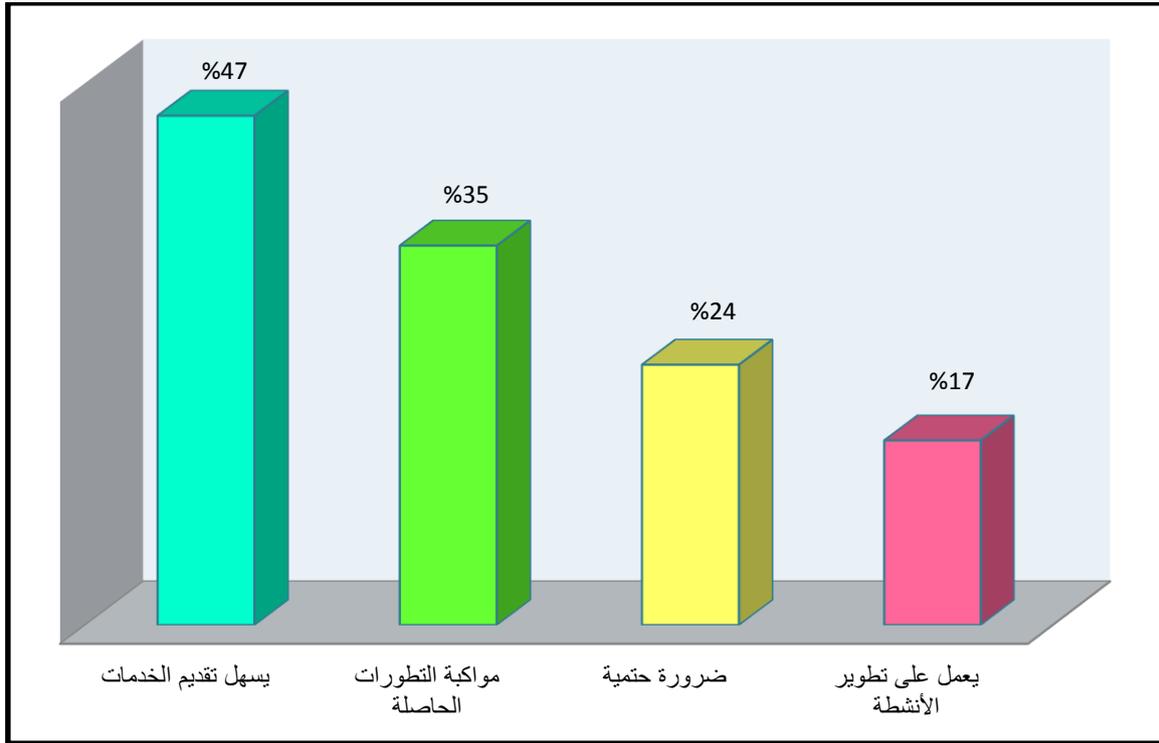
12. هل كان لكم استعداد لقبول هذا التغيير:

الاقتراحات	التكرار	النسبة
نعم	48	94 %
لا	3	6 %
المجموع	51	100 %

جدول رقم : 09 استعداد عمال المكتبة لقبول التغيير

لقد جاءت معطيات الجدول رقم: 20 لتبين بأن عمال المكتبة كان لهم استعداد لقبول التغيير التنظيمي بنسبة كبيرة تقدر بـ 94% من أفراد العينة وهذا يدل على أن عمال المكتبات الجامعية مقتنعين بفكرة إحداث التغيير التنظيمي على أنه ضرورة حتمية لضمان بقاء المكتبة في بيئتها التنافسية، والسعي المستمر إلى بذل مجهودات لتحقيق الأهداف التنظيمية التي تسعى المكتبات الجامعية الوصول إليها، لكن بالمقابل نجد أن نسبة قليلة جدا من أفراد العينة ليس لديهم قبول فكرة إحداث التغيير التنظيمي داخل المكتبة والتي قدرت نسبتهم بـ 6% هذا بسبب عدم قدرتهم على التكيف مع التطورات السريعة في اكتشاف التقنيات الحديثة والتي يرون أنها تهدد مصالحهم المهنية ومكانتهم الوظيفية سواء من ناحية الانخفاض في السلم الوظيفي أو فقدان المنصب.

➤ إذا كانت الإجابة بـ "نعم" هل هذا راجع إلى أن التغيير:



الشكل رقم 16 : أسباب ظهور التغيير التنظيمي في المكتبات

إن قبول الموظفين لفكرة التغيير التنظيمي راجع إلى أن هذا التغيير جاء نتيجة لعدة أسباب والتي تم توضيحها في الشكل الجدول رقم 16، حيث أنه يساهم في تسهيل تقديم الخدمات للمستخدمين وهو ما تؤكدته نسبة 47% من أفراد العينة، وهذا نتيجة إدخال وسائل وبرمجيات تكنولوجية جديدة داخل المكتبة التي من شأنها تعمل على تحسين وتطوير أداء الخدمات المكتبية وتقديمها للمستخدمين في أقل وقت وجهد ممكن، فضلا عن أولئك الذين يؤكدون على أن التغيير التنظيمي جاء من أجل مواكبة التطورات السريعة الحاصلة والزيادة الهائلة في الاكتشافات التقنية بنسبة 35% مما دفع بالمنظمة تبني أساليب ومناهج إدارية حديثة لتسيير أعمالها المكتبية هذا ما أكدته مسؤولي المكتبات الجامعية، أما نسبة 24% التي تقر بأن التغيير التنظيمي ضرورة حتمية فرضتها متغيرات البيئة الخارجية، كما نجد فئة قليلة جدا تؤكد على أن التغيير التنظيمي يعمل على تطوير الأنشطة عبرت عنه نسبة 17% من أفراد العينة إذ أن التغيير التنظيمي يؤدي إلى ظهور أعمال وخدمات جديدة ناتجة عن التعديلات التي تحدث أثناء قيام المكتبة بعملية التغيير التنظيمي.

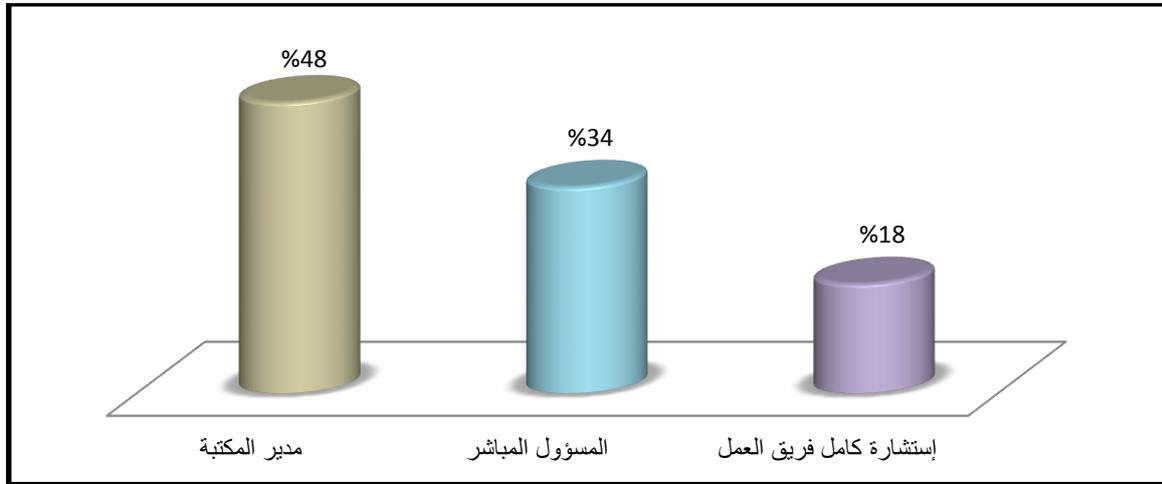
13. هل التغيير التنظيمي الحاصل بالمكتبة كان وفق :

الاقتراحات	التكرار	النسبة
خطة واضحة (تخطيط مسبق)	43	86 %
بطريقة غير منظمة (عشوائية)	7	14 %
المجموع	50	100 %

جدول رقم : 10 أسس التغيير التنظيمي الحاصل بالمكتبة

تؤكد معطيات الجدول رقم 22 أن التغيير التنظيمي الحاصل في المكتبة كان وفق خطة واضحة (تخطيط مسبق) وهذا ما تؤكدته نسبة 86% من أفراد عينة الدراسة وهذا يعني أنه يمر وفق خطة استراتيجية تسعى إلى تحقيق أهداف المكتبات الجامعية حيث تتم وفق مراحل وخطوات يتم إعدادها بل الشروع في عملية التغيير والذي يتم إعداده للتعرف على نقاط الضعف التي تعاني منها المكتبات الجامعية وتعيقها عن استغلال الفرص ومواجهة التهديدات التي تؤدي إلى عدم الفعالية في تحقيق رغبات العاملين بصفة عامة وتلبية احتياجات المستفيدين بصفة خاصة، يضاف إلى ذلك أن الخطة المسطرة قد تتم على مستوى الهيئة الوصية والمتمثلة في إدارة الجامعة. لكن بالمقابل نجد فئة أخرى ترى بأن التغيير التنظيمي يتم بطريقة عشوائية وهذا ما عبرت عنه نسبة 14% من أفراد العينة نتيجة العوامل المؤثرة في عملية التغيير التنظيمي سواء كانت عوامل داخلية كعدم وجود تنسيق بين عناصر التنظيم أو خارجية كالتطورات التكنولوجية المتسارعة، أو أنه يكون بطريقة إلزامية مفروضة على العاملين بالمكتبة من قبل الهيئة الوصية التي تصنع قرارات وتفرض أوامر من أجل إحداث أي تغيير تراه يخدم مختلف مصالحها الإدارية والخدماتية. دون الأخذ بعين الاعتبار آراء العاملين نحو تطبيق عملية التغيير داخل المكتبات الجامعية وهذا ما أكدته مسؤولي المكتبات لجامعة قلمة.

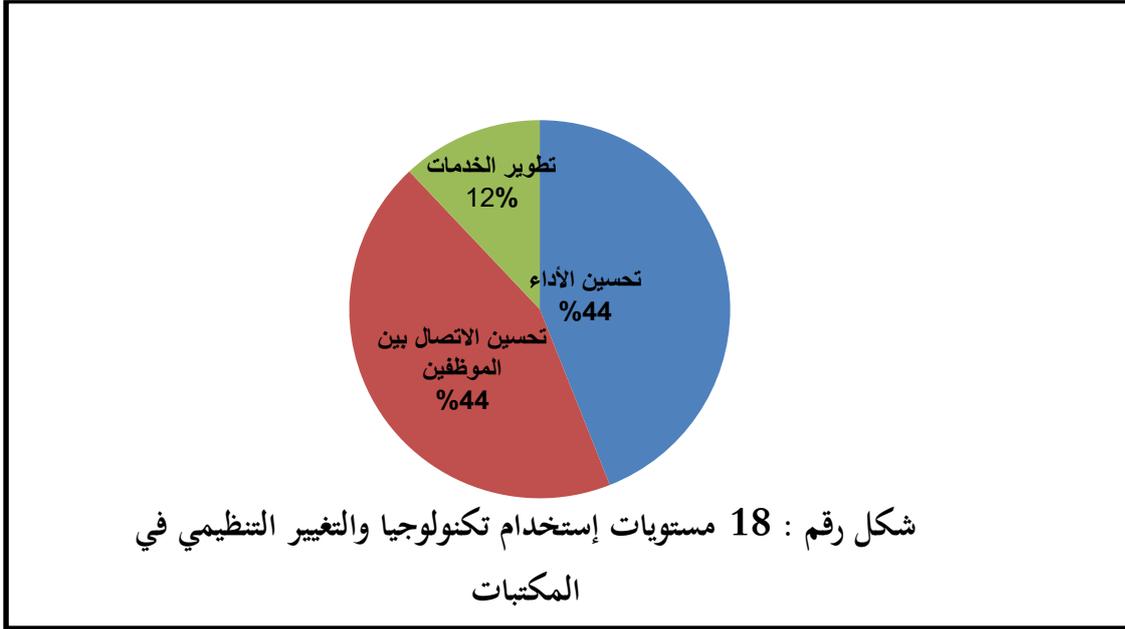
14 . يتم وضع خطط إحداث التغيير من قبل:



شكل 17 رقم : يوضح الجهة المسؤولة عن إحداث التغيير التنظيمي في المكتبات

تشير معطيات الجدول رقم 17 أن وضع خطط التغيير التنظيمي يكون من طرف مدير المكتبة وهو ما تعبر عنه نسبة 48% ويعود سبب ذلك إلى أن مدير المكتبة هو المسؤول عن تحديد مهام كل موظف داخل البناء التنظيمي في المكتبة وتنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتشجيعهم على تبني فكرة التغيير التنظيمي داخل المكتبة، بينما نجد فئة أخرى ترى بأنه يتم من قبل المسؤول المباشر (الهيئة الوصية)، مما يفرض ذلك على العاملين ضرورة تبني فكرة التغيير التنظيمي والقيام بها داخل المكتبة وهذا من أجل تطوير أدائها بنسبة 34%، في حين نجد فئة أخرى تقرر أنه أثناء قيام المكتبة بعملية التغيير التنظيمي يتم استشارة كامل فريق العمل وهو ما تؤكدته نسبة 18 % والذي يتمثل أساسا في رؤساء المصالح من مكتبيين، إداريين وحتى تقنيين، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الثقة بين المكتبة والعاملين وشعورهم بالانتماء إليها.

15 - استخدام التكنولوجيا في المكتبة يندرج في التغيير التنظيمي على مستوى:



جاءت المعطيات الإحصائية المدونة في الشكل رقم : 18 لتبين لنا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة الجامعية يندرج في التغيير التنظيمي على مستوى كل من تحسين الأداء و تحسين الاتصال بين الموظفين وهو ما عبرت عنه نسبة 44% من أفراد عينة الدراسة، إذ أن المكتبة أثناء اقتنائها لوسائل تكنولوجيا حديثة تقوم بتهيئة الموظفين من خلال إجراء دورات تدريبية لتنمية قدراتهم ومهاراتهم من أجل الرفع في كفاءة أداءهم الوظيفي والذي ينعكس إيجابا على تطوير المكتبات الجامعية ككل، كما أنها مكنت العاملين من تبادل الأفكار والخبرات ونقل الملفات باستخدام وسائل الاتصال المختلفة كالبريد الإلكتروني وشبكة الإنترنت، بينما نجد نسبة 12% من أفراد العينة يؤكدون على أن نسبة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة يندرج في التغيير التنظيمي على مستوى تطوير الخدمات، إذ أصبح إدخالها في مجال المكتبات ضرورة حتمية لتسهيل أداء مختلف الخدمات المكتبية بطريقة آلية، من خلال الاعتماد على تقنيات الحاسوب والبرمجيات ووسائل الاتصال المختلفة وعلى رأسها شبكة الإنترنت التي ساعدت الموظفين على التحكم في الكم الهائل من المعلومات في مختلف التخصصات الموجودة بالمكتبات الجامعية وتسهيل أداء مختلف الإجراءات المكتبية من حيث السرعة، الدقة، الجودة في تقديم الخدمات للمستفيدين التي تمكنهم من الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها.

المحور الثاني : توظيف تكنولوجيا المعلومات في إحداث التغيير التنظيمي بالمكتبة

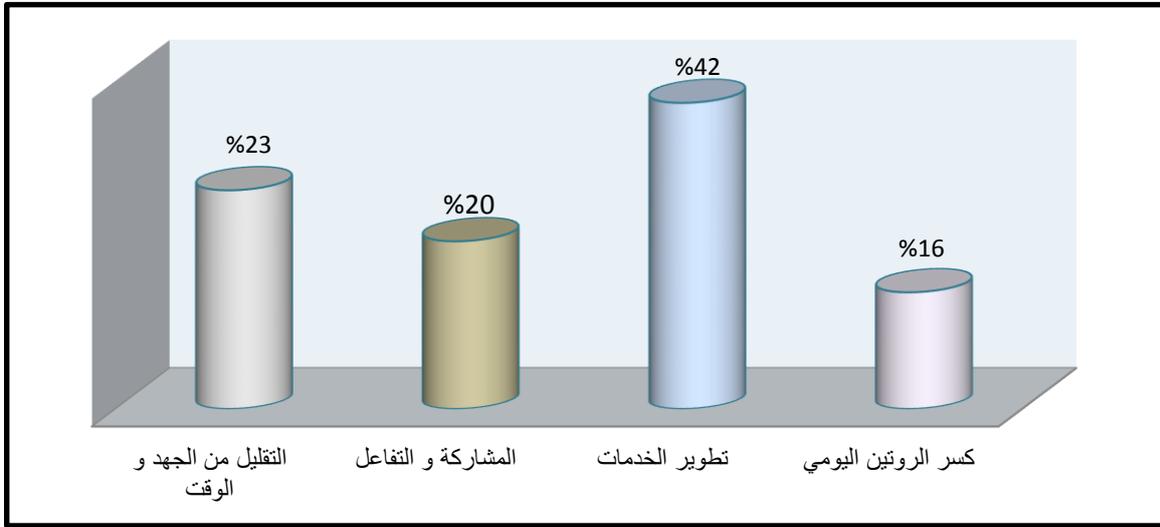
16. هل ترى أن التغيير التنظيمي يؤثر على وظيفتك :

النسبة	التكرار	الاقتراحات
89 %	49	نعم
11 %	6	لا
100 %	55	المجموع

جدول رقم : 11 تأثير التغيير التنظيمي على الوظيفة العاملين

لقد وجدنا أن نسبة 89 % من أفراد العينة يرون بأن التغيير التنظيمي يؤثر على وظيفتهم يرجع ذلك إلى الأهمية الكبيرة التي يلعبه هذا الأخير حيث تعتبر هذه النسبة مؤشرا إيجابيا لدعم عملية التغيير لما له من خصائص ومميزات في الربط بين العمليات والإجراءات وسلوكيات العاملين، ليكون بذلك جزءا من قيمهم ومواقفهم من خلال إيضاح المهام الوظيفية لجميع الموظفين، أي اضاح مسؤولية كل موظف في تنفيذ خطة التغيير وزيادة التفكير الإبداعي في خلق الحلول المناسبة للمشكلات، مما يؤدي إلى إيجاد مناخ جيد للعلاقات الوظيفية بين الموظفين. في حين هناك فئة أخرى ترى بأن التغيير التنظيمي لا يؤثر على وظيفتهم وهي فئة قليلة تقدر نسبتها بـ 11 % ربما يرجع ذلك الى العاملين في حد ذاتهم أنهم أشخاص مهملين في أداء مهامهم، أو عدم تحليهم بروح الابداع والابتكار؛ ما يجعلهم يتقيدون بالأفكار التقليدية، ويتمسكون بالطرق المتعود عليها، أو أن التغيير التنظيمي أقل من مستوى تطلعاتهم لما له من تأثير سلبي يؤدي إلى خلق صراعات تنظيمية بين الموظفين في المكتبة.

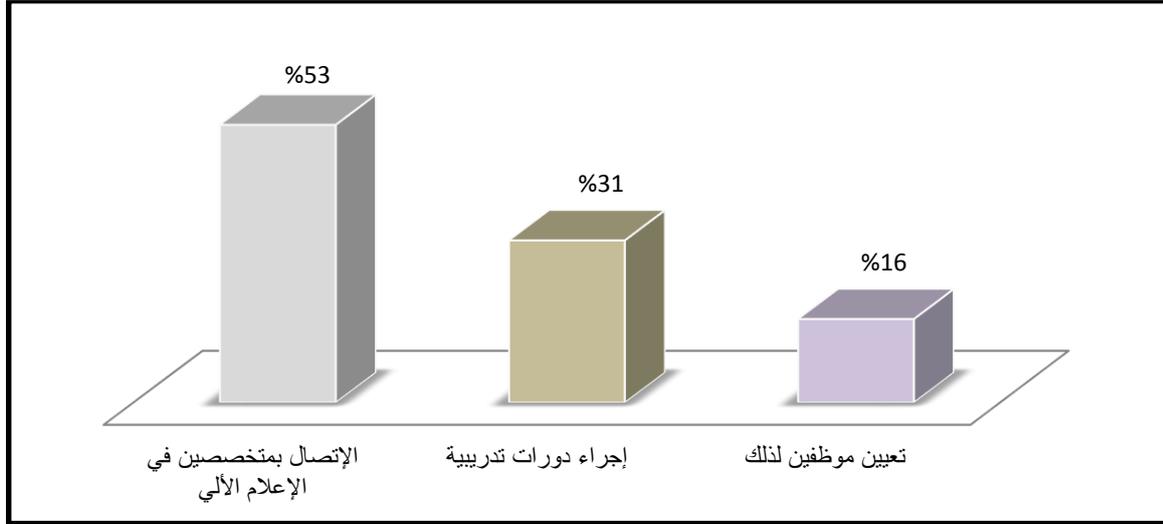
➤ إذا كانت الإجابة بـ "نعم" فيما يتجلى هذا التأثير.



شكل رقم 19 : يوضح تأثير التغيير التنظيمي على وظيفة العاملين ف المكتبات

لقد اختلفت آراء العاملين في المكتبة حول تأثير التغيير التنظيمي على وظيفتهم وهذا ما بينه الشكل البياني رقم 19 حيث تجلى هذا التغيير في تطوير الخدمات المكتبية بنسبة 42% ومنه يمكن القول أن الهدف الأساسي للمكتبة هو تقديم أفضل للخدمات للمستفيدين منها؛ محتم عليها تبني إستراتيجية التغيير التنظيمي كأسلوب جديد من أساليب الإدارة العلمية لتحقيق التطور وإمكانية مواجه المشكلات، من خلال معرفة نقاط الضعف ومحاولة معالجتها والعمل على تعزيز نقاط القوة، هذا ما يؤدي إلى بناء مناخ إيجابي للتطوير والإبداع في ظل التطور التكنولوجي الحاصل اليوم. بينما ترى فئة أخرى أن التأثير كان من خلال التقليل في الوقت والجهد بنسبة 23% من خلال التعاون فيما بينهم وزيادة حماسهم وقدرتهم على تأدية العمل بانضباط، وتفاني ما يزيد من قدرة الإدارة في الحفاظ على أصالة الصفات المميزة لأفراد المكتبة. تليها نسبة 20% التي ترى بأن التأثير كان عن طريق المشاركة والتفاعل، أي اشراك العاملين في احداث التغيير لأن إشراكهم يجعلهم يتعرفون على: متى، لماذا، أين وكيف يتم هذا التغيير ما يجعلهم يحسون بأنهم جزء من النظام؛ حيث ينتج عن هذه المشاركة خلق أفكار جديدة وإتاحة الفرصة للتعبير عنها مما يؤدي إلى التفاعل وتحقيق الذات. في حين تليها نسبة 16% التي ترى أن التغيير التنظيمي يؤثر على وظيفة العاملين من خلال كسر الروتين اليومي أي أن العمل يقوم بفعل الأشياء بشكل متكرر، هذا ما يجعله يشعر بالملل، وذلك لغياب عنصر التجديد، أي أنه بحاجة لإجراء تغيير مستمر بهدف التخلص من الروتين القاتل، واستعادة نشاطه لتحقيق الأهداف بصفة جيدة.

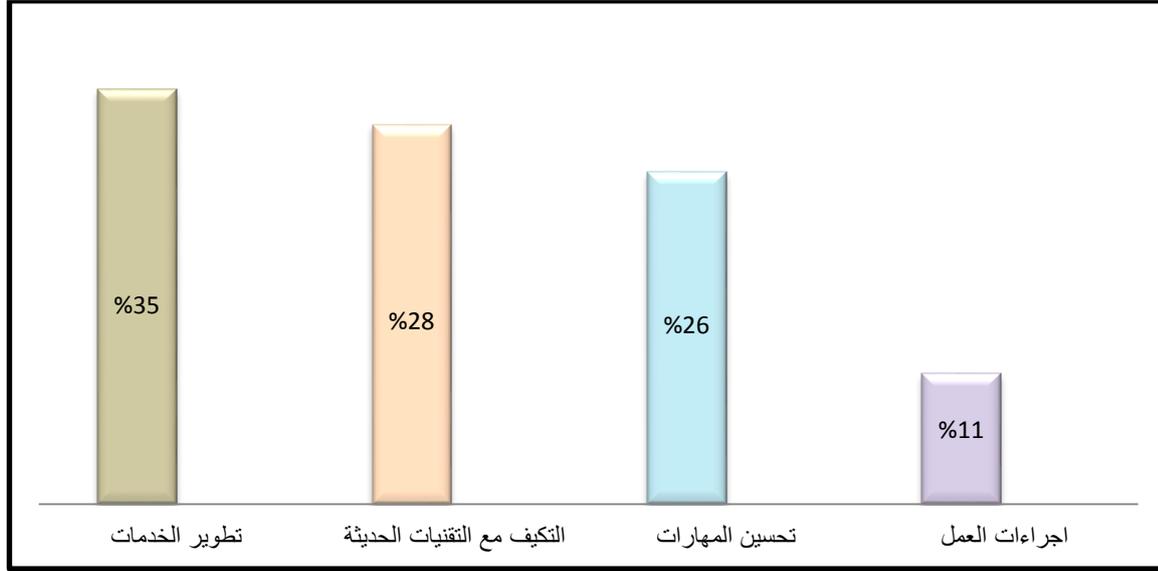
17. في حالة اقتناء المكتبة لتقنيات حديثة ، كيف يتم استخدامها؟



شكل رقم 20 : يوضح الهدف من استخدام التقنيات الحديثة في المكتبات

أشارة نسبة 53% من أفراد العينة في الشكل رقم 20 أنه في حالة اقتناء المكتبة لتقنيات جديدة يتم استخدامها عن طريق الإتصال بمتخصصين في الاعلام الألي، بوجه عام في أي مكتبة لابد أن يكون هناك مسؤول على التقنيات الحديثة فيها، حيث يقوم بالعديد من المهام التي تشتمل على تحليل مشاكل الشبكة، وكيفية استخدام البرمجيات، بالإضافة إلى الحفاظ على أمن المعلومات لهذه المكتبة. في حين نجد أن نسبة 31% ترى أنه يجب على المكتبة عند اقتنائها لتقنيات حديثة أن تقوم بإجراء دورات تدريبية للعاملين فيها، من أجل تكوين موظفين قادرين على الاستجابة السريعة للتغيرات الجديدة، والقدرة على مواكبة التطورات التقنية في بيئة العمل الداخلية والخارجية، للتعرف على نقاط القوة ومحاوله معالجة نقاط والضعف، من أجل إكسابهم خبرات جديدة وتحسين قدراتهم. في حين أن نسبة 16% ترى أنه على المكتبة توظيف موظفين أكفاء لذلك أي وضع الشخص المناسب في مكانه المناسب.

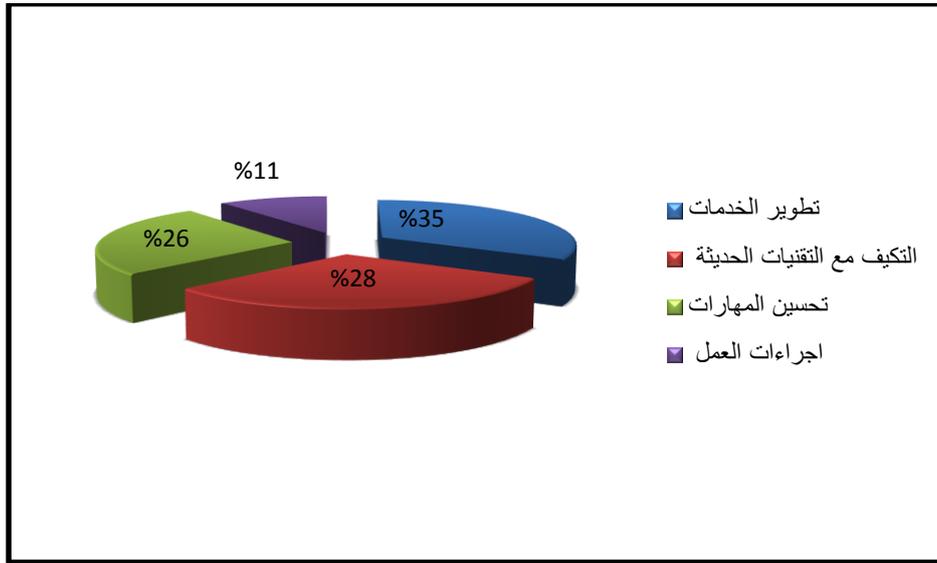
18. ما هو التغيير الذي أحدثته هذه التكنولوجيا؟



شكل رقم 21: يوضح التغيير الذي أحدثته التكنولوجيات الحديثة في المكتبات

من معطيات الشكل البياني رقم 21 الذي يوضح أن أغلبية أفراد العينة ترى بأن التغيير الذي أحدثته التقنيات الحديثة هو توفير خدمات متنوعة وذلك بنسبة 35%؛ إذ تسعى المكتبة دائماً إلى توفير خدمات متنوعة، وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات لما لها من أهمية كبيرة في تسيير الوظائف بشكل الكتروني يساعد في الوصول إلى أكبر عدد من المستفيدين في أي مكان وزمان. في حين نجد أن نسبة 28% ترى بأن التغيير الذي أحدثته هذه التقنيات هو التكيف معها وذلك بالاعتماد عليها كجزء من الاستراتيجية المحلية للمكتبة كوسيلة يفرضها التغيير التقني اليوم. تليها نسبة 26% التي تؤكد بأن التغييرات التي أحدثتها هذه التقنيات تتمثل في تحسين المهارات لأن تطوير المهارات المهنية يحسن من أداء المكتبة، ما يخلق روح المنافسة بين المكتبات ينتج عنه التفوق والاستمرارية. وتقر نسبة 11% من أفراد العينة بأن التغيير كان على مستوى إجراءات العمل، حيث قامت هذه التقنيات بتوحيد طرق العمل، وترجمتها إلى أسلوب جديد لاتخاذ القرارات، وتنفيذ الأعمال بالإضافة إلى تسريع وتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها بين المصالح، بما يتضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة وتوزيعها إلى عدة أفراد في نفس الوقت، ما أدى إلى خلق فضاء لتخزين أكبر قدر ممكن من هذه المعلومات وخلق قاعدة عمل جماعية لمتابعة الأعمال.

19. لبقاء مكتبتكم في بيئة تنافسية لا بد من :



شكل رقم 22 : يوضح عوامل بقاء المكتبات في بيئة تنافسية تضمن لها الإستمرار

يتضح من خلال الشكل البياني رقم 22 من أفراد العينة يرون بأن توفير خدمات متنوعة هو الذي يحقق بقاء المكتبة في بيئة تنافسية وذلك بنسبة 35% يعني أن الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين منها تمثل معيار استمرارها وبقائها في الريادة؛ هذا ما أكدته الأشكال البيانية 23 - 25. في حين جاءت نسبة 28% التي ترى بأن تفعيل التغيير التكنولوجي في المكتبة يعتبر عامل مهم لبقائها ضمن المنافسة؛ إذن نقول بأن هذا التغيير ساهم بشكل كبير في الرفع من أهداف المكتبة وتبسيط إجراءات العمل فيها. بينما نجد نسبة 26% تقر بأن بقاء المكتبة ضمن المنافسة يعود إلى تطبيق تغيير تنظيمي شامل للأنشطة المكتبية بهدف تغيير كلي لكيفية عملها من قيم، قوانين، وسلوكيات الأفراد، تقنيات هياكل تنظيمية، يتطلب إعداد دقيق خاصة وأنه يرهن مستقبل المكتبة ويواجه رفض قوى إن لم يتم تسييره بطريقة فعالة. أما نسبة 11% التي ترى بأن بقاء المكتبة ضمن بيئة تنافسية يستند إلى توعية الموظفين بأهمية التغيير التنظيمي في التأقلم مع متغيرات البيئة الداخلية والخارجية للمكتبة؛ مما يؤدي إلى تحقيق أهدافها حيث يوجد علاقة تكاملية بين نجاح التغيير والأفراد المشاركين فيه.

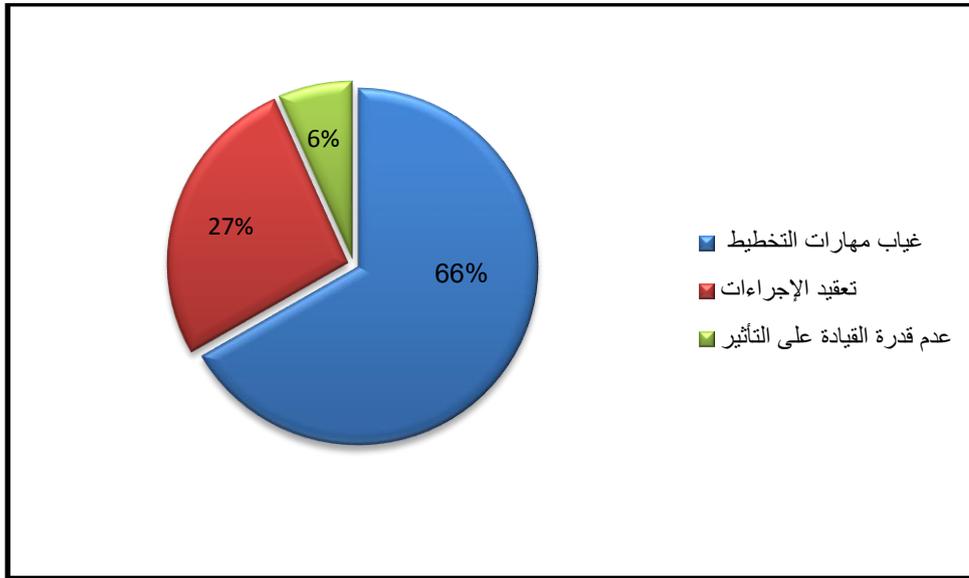
المحور الثالث : صعوبات تطبيق التغيير التنظيمي في ظل التطور التكنولوجي بالمكتبة
20 – هل تجد صعوبة في استخدام التكنولوجيات و الانسجام مع عملية التغيير التنظيمي؟

النسبة	التكرار	الاقتراحات
% 18	11	نعم
% 82	49	لا
% 100	60	المجموع

جدول رقم 12 : يبين نسبة صعوبات استخدام التكنولوجيات و انسجامها مع عملية التغيير التنظيمي

تبين القراءة الإحصائية لبيانات الجدول رقم 12 أن أفراد العينة يرون بأنه لا توجد صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات و انسجامها مع عملية التغيير التنظيمي وذلك بنسبة 82 %؛ ويدل ذلك على أن هذه التقنيات من أهم مجالات التغيير التنظيمي؛ إذ تتوجه المكتبة إلى التغيير المتعلق بالأجهزة و المعدات مثل تطبيق مشاريع الأتمتة، و نظم المعلومات و الشبكات الاتصال من أجل التركيز على تعديل أساليب و مناهج العمل. في حين نجد أن نسبة 18% من أفراد العينة يجدون صعوبة في استخدام تكنولوجيا المعلومات و انسجامها مع عملية التغيير التنظيمي؛ أي أنهم يريدون الحفاظ على ما هو قائم و يرفضون التجديد و الامتناع عن تنفيذه بمختلف السبل و الوسائل المتاحة لهم، حيث يشعر أفراد القوى العاملة بالخوف و عدم الثقة من تطبيقه، و بالتالي تشكل لديهم رفض و مقاومة لعدم استخدام هذه التقنيات.

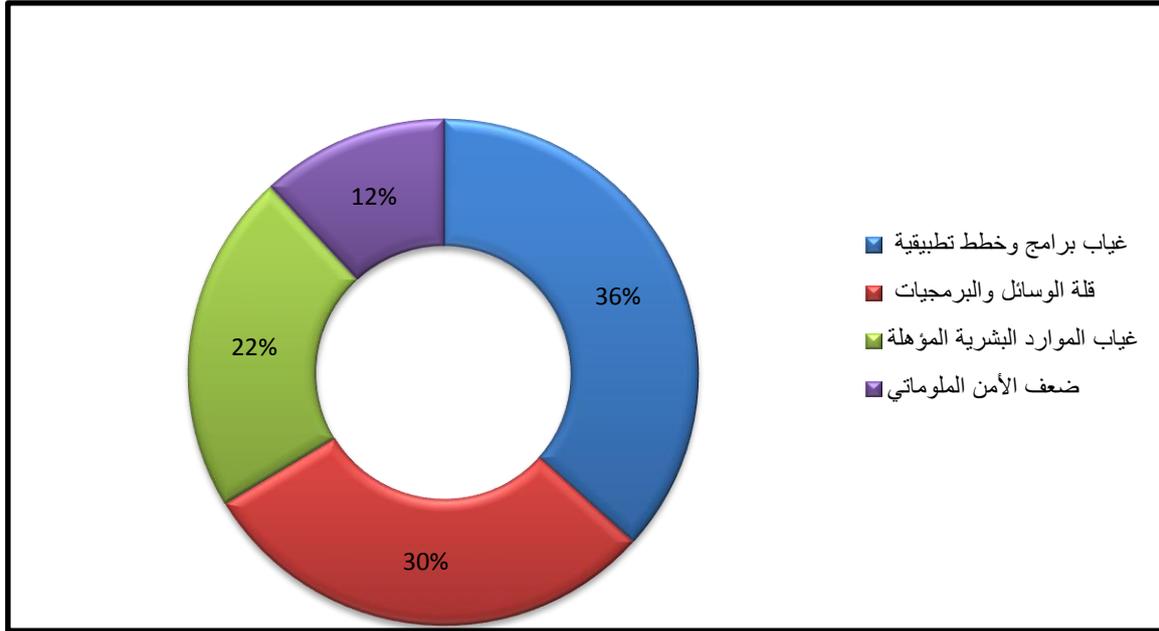
➤ إذا كانت الإجابة بنعم هذا راجع إلى:



شكل رقم 23 : يوضح صعوبات استخدام التكنولوجيات وانسجامها مع عملية التغيير التنظيمي

نلاحظ من خلال الشكل البياني رقم 23 أن أفراد العينة يرون بأن هناك صعوبات في انسجام تكنولوجيا المعلومات مع التغيير التنظيمي وذلك بسبب غياب مهارات التخطيط بنسبة 66%؛ أي عدم اهتمام الإدارة العليا بأهمية التخطيط ودوره في تقليل الغموض المستقبلي، وتحسين الخدمات والجودة في العمل وتحديد الأهداف المراد إنجازها، أو ربما يرجع ذلك إلى الخوف من تبعيات التخطيط، من زيادة في الأعمال وتبني طرق وأساليب جديدة، مما يستدعي مقاومة التغيير. في حين ترى فئة أخرى بأن هذا الاستخدام يؤدي إلى تعقيد إجراءات العمل بنسبة 27% نتيجة غياب بعض الأساليب التنظيمية، مما يؤدي إلى غموض وظيفة المكتبة فهي تظهر بصورة غير واضحة سواء على الصعيد الداخلي أو الخارجي. بينما ترجع فئة أخرى ذلك إلى عدم قدرة القيادة على التأثير بنسبة 6% أي كل شخص يعمل ما يراه مناسب لا يوجد نظام، ولا مسؤوليات، ولا أهداف، مما يؤدي ظهور قيادات غير رسمية وأطراف متصارعة ومتنافرة؛ ما يعرض الوحدة التنظيمية في المكتبة إلى التشتت وعدم الاستقرار أي عدم قدرة القائد على التحكم في سلوك الجماعة التابعة له.

21. ما هي الصعوبات التي تحول دون تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبة؟



شكل رقم 24 : يوضح الصعوبات التي تحول دون تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبة

يوضح الشكل البياني رقم 24 من أفراد العينة أنه من أهم الصعوبات التي تحول دون تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبات غياب برامج وخطط تطبيقية بنسبة 36% ويعود ذلك إلى أن المكتبة عند تبنيها لتكنولوجيا المعلومات كان نتيجة حتمية تفرضها متغيرات البيئة الخارجية، ولم يكن ذلك وفق استراتيجية وخطة واضحة؛ أي أن المكتبة ليس لديها برنامج واضح لاستخدامها، وعدم معرفة الدور الذي تلعبه هذه الأخيرة، ما يعكس فشل المكتبة في تبنيها لأن المكتبة مخصصة فقط لاقتناء مصادر المعلومات، والجهة الوصية هي المسؤولة على اقتناء الوسائل والبرمجيات؛ وبالتالي هناك مجموعة من الإجراءات يجب اتباعها للحصول على هذه الوسائل وهذا ما أكدته نسبة 30%. في حين نجد نسبة 22% ترى بأن غياب الموارد البشرية المؤهلة، هو الذي يحول دون تطبيق هذه التكنولوجيا في المكتبة؛ أي تعيين أفراد غير مؤهلين تجعل من عملية الاختيار وتعيين الموظفين بالمكتبة عملية عشوائية لا تستند إلى المعايير، فبذلك تغيب الفعالية في أداء المهام وتقديم الخدمات. أما نسبة 12% التي تقر بأن هذه الصعوبات تتمثل في ضعف الأمن المعلوماتي، على الرغم من أنه ما تحمله التقنيات الحديثة من إيجابيات إلا أنها كغيرها من الوسائل الأخرى لا تخلوا من السلبيات على المعلومات، من خلال التلوث بالفيروسات التي من شأنها إتلاف البرامج والملفات، بالإضافة لتحديد حماية في الأنظمة الشبكية غير مضمون خصوصا عن طريق الاختراقات .

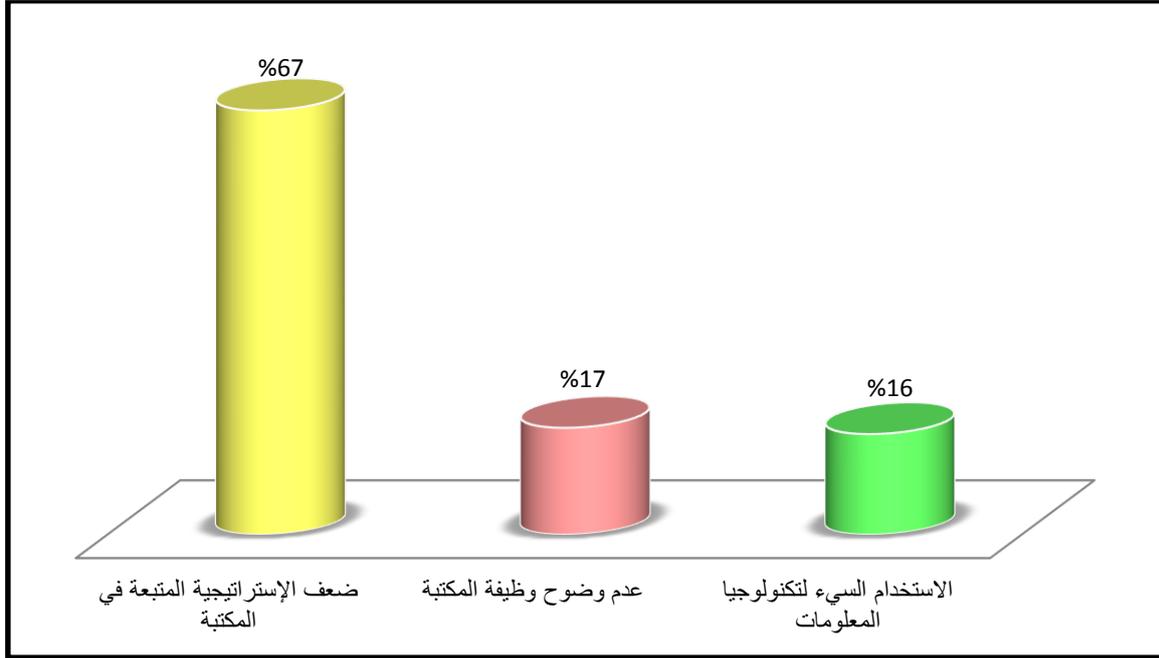
22. هل يعتبر عدم تحديد أهداف التغيير التنظيمي بشكل واضح سببا في فشل هذا التغيير؟

النسبة	التكرار	الاقتراحات
86 %	50	نعم
14 %	8	لا
100 %	58	المجموع

جدول رقم : 13 يبين أن عدم تحديد أهداف التغيير التنظيمي سببا في فشل التغيير

يبين الجدول رقم 30 أن أفراد العينة الذين يعتبرون أن عدم تحديد أهداف التغيير التنظيمي بشكل واضح سببا لفشل التغيير بنسبة 86% ويرجع ذلك إلى عدم وضوح رسالة والرؤية الخاصة بالمكتبة، وطريقة تنفيذ وتحقيق هذه الأهداف، لذلك يجب التحديد الواضح للأهداف وسياسات وأساليب العمل؛ أي لا بد من ملائمة هذه الأهداف مع ظروف البيئة المحيطة بالمكتبة فنجاح هذه الأخيرة مرهون بمدى رسم أهدافها بدقة تمكنها من معرفة متطلباتها. بينما نجد نسبة 14% يرون بأن عدم تحديد أهداف التغيير التنظيمي ليس سببا في فشل المكتبة، بل هناك أسباب أخرى تحول دون ذلك مثل التخطيط السيء وعدم استقلالية المكتبة إداريا وتبعيتها للهيئة الوصية من حيث اقتناء المعدات والوسائل وتوظيف الموارد البشرية، فبالتالي عدم وجود مواصفات ومسؤوليات واضحة يتم توزيعها على المستويات الإدارية المختلفة.

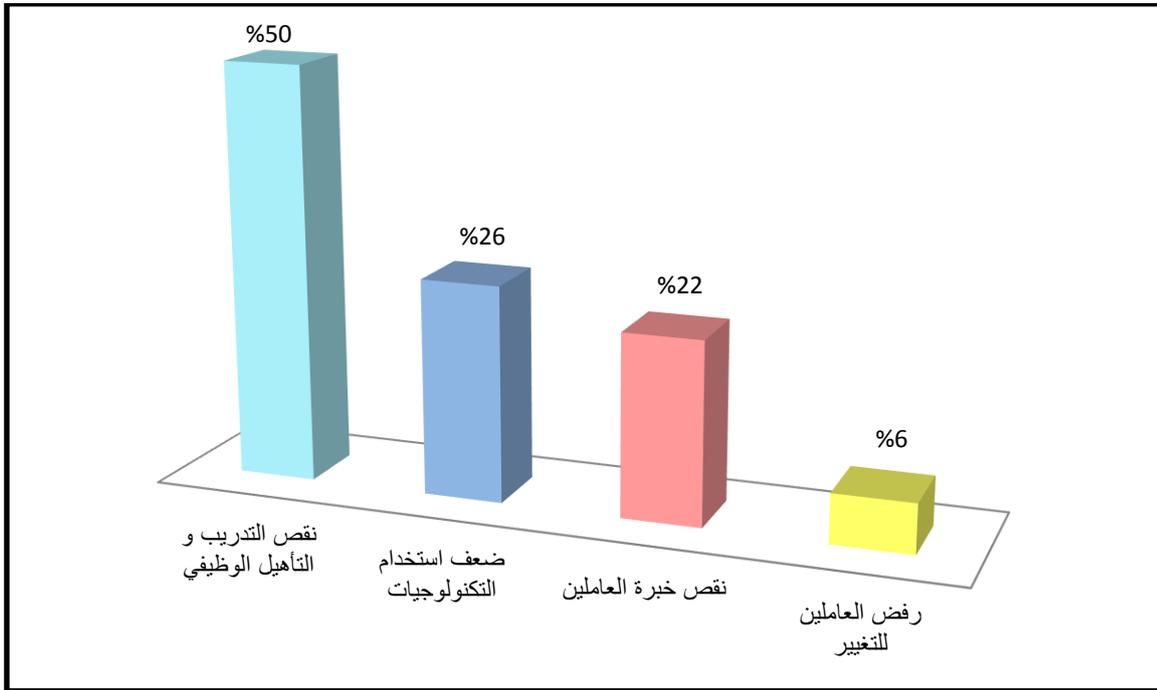
➤ إذا كانت الإجابة بنعم هذا راجع:



شكل رقم 25: الذي يوضح أسباب عدم تحديد أهداف التغيير التنظيمي

من الشكل البياني رقم 25 من أفراد العينة يرجعون فشل التغيير إلى ضعف الاستراتيجية المتبعة في المكتبة بنسبة 67% أي عدم أخذ بيئة المكتبة أثناء عملية التخطيط بعين الاعتبار، والتركيز على النتائج وإهمال عملية التغيير ما نتج عنه فجوة بين التغيير والتدرج في تحديد الأهداف. بينما نسبة 17% تقرر بعدم وضوح وظيفة المكتبة؛ أي أن مهامها لا تتوافق مع مسؤوليتها في توفير الوسائل اللازمة التي تسمح للعاملين من تقديم أفضل الخدمات في ظل التطور التكنولوجي المتزايد باستمرار، من أجل البقاء و المحافظة على مكانة لها أثر وصدى في المجتمع؛ أي عدم وضوح مهمة والدور الذي تلعبه المكتبة. أما نسبة 16% التي تؤكد أن سبب هذا الفشل هو الاستخدام السيء لتكنولوجيا المعلومات، الذي أدى إلى تعطيل قدرات العاملين على الابداع والتفكير؛ أي استخدامها في غير موضعها كتضييع الوقت في تصفح شبكة الانترنت، أو قضاء مدة طويلة بالألعاب الالكترونية، مما يؤدي إلى تعطيل قدرات العاملين على الابداع والتفكير وبالتالي نقص مردودية العمال.

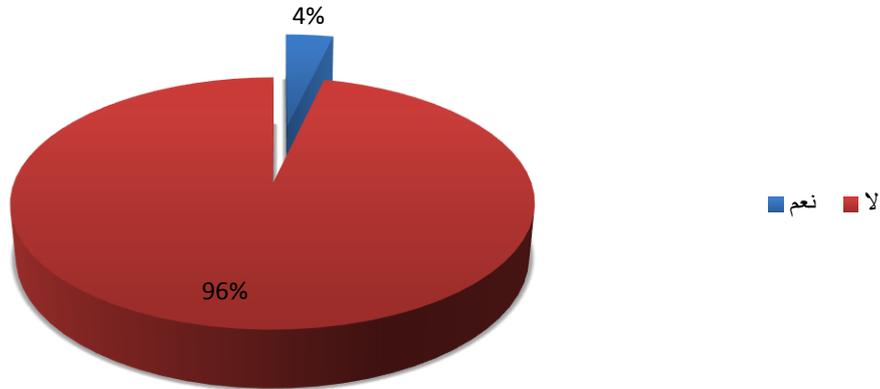
23. حسب وجهة نظرك، ما هي معوقات التغيير التنظيمي في المكتبة؟



شكل رقم 26: يوضح معوقات التغيير التنظيمي في المكتبات

هناك عدة معوقات للتغيير التنظيمي في المكتبة هذا ما كان واضحا لدى أفراد العينة إذ أن بعض منهم حدد معوقاته في نقص التدريب والتأهيل الوظيفي بنسبة 50% وسبب ذلك قلة البرامج التدريبية واقتصارها على أصحاب الأقدمية وليست مبنية على خطة تقييمية في إعدادها. بينما ترى نسبة 26% من أفراد العينة يعود ذلك إلى ضعف استخدام الاستراتيجيات، مما يعني أن التغيير التنظيمي في المكتبة جاء كنتيجة حتمية لتطور تكنولوجيا المعلومات، ولم يخضع للتخطيط والتنظيم؛ أي بطريقة غير منظمة في حين تليها نسبة 22% أن نقص خبرة العاملين حيث تلعب هذه الأخير دورا في أحداث التغيير، فبحكم أن العامل يعرف كل اسرار المكتبة التي يعمل فيها من نقاط القوة ونقاط الضعف أساليب وطرق العمل، فهنا العامل تكون لديه القابلية في التطوير والتحسين وتقديم الأفضل. أما نسبة 6% تعود إلى رفض العاملين فكرة التغيير وهذا ما يوضحه الشكل رقم 32.

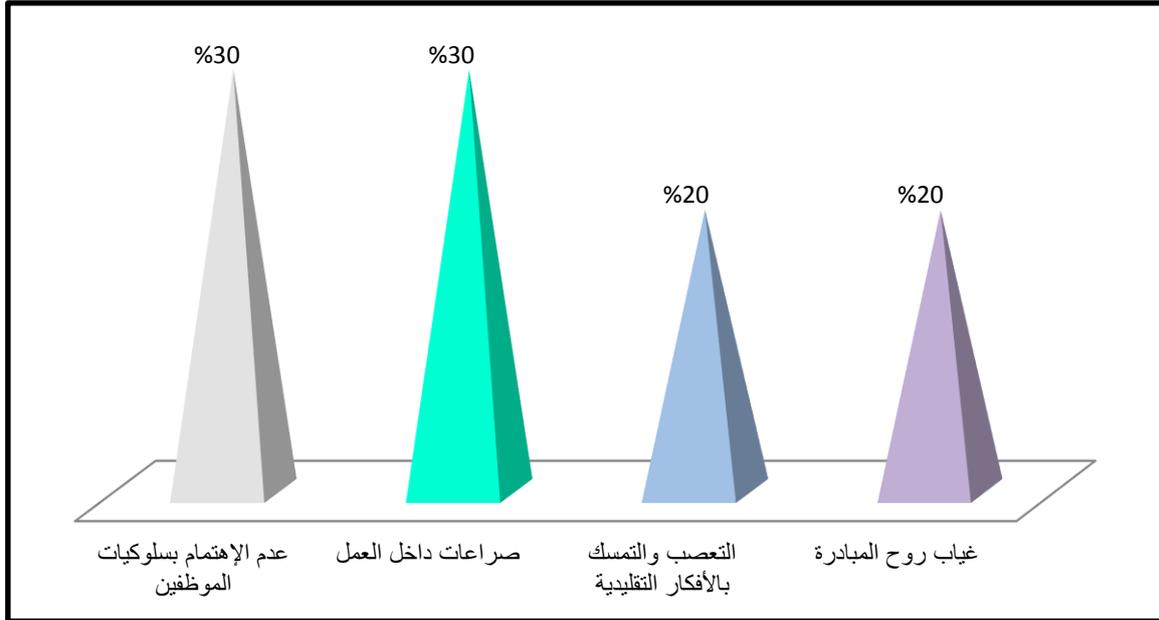
24 - هل هناك رفض للتغيير التنظيمي من طرف الموظفين في المكتبة؟



شكل رقم : 27 مدى رفض أو قبول التغيير التنظيمي من طرف الموظفين في المكتبة

تبين من خلال نتائج الإجابات المدونة في الشكل رقم: 27 أن هناك نسبة كبيرة من أفراد العينة يرفضون التغيير التنظيمي في المكتبة وهو ما عبرت عنه نسب % 96، ويعود ذلك إلى عدم وضوح رسالة و الرؤية المستقبلية و الأهداف التي تسعى المكتبة الوصول إليها مستقبلا، أو لعدم قدرة الموظفين على التكيف مع متغيرات المستمرة للبيئة خاصة بالنسبة للتطورات التكنولوجية التي يؤدي إلى شعورهم بالخوف نتيجة نقص مهارات التقنية والسلوكيات المطلوب تطويرها مما يؤثر ذلك سلبا على أدائهم الوظيفي ، بينما نجد نسبة 04 % من أفراد العينة لهم قبول لعملية التغيير التنظيمي في المكتبة، إذ أن تغييرها ناتج عن وجود نقاط ضعف، سببها العوامل الخارجية والتي تؤدي إلى عدم فاعليتها في تحقيق رغبات المستفيدين مما يدفعها إلى تبني استراتيجيات فعالة تساعد على استغلال الفرص و مواجهة التهديدات بأسلوب مرن ، وذلك من خلال إدخال أساليب تكنولوجية حديثة تمكن العاملين من تطوير قدراتهم و تحسين أدائهم لمختلف الأعمال المكتبية وتقديم خدمات أفضل.

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" لماذا :



شكل بياني رقم 28: أسباب رفض التغيير التنظيمي من طرف الموظفين في المكتبة

إن رفض التغيير التنظيمي من طرف الموظفين في المكتبة كان بسبب كثرة الصراعات داخل العمل بالإضافة إلى عدم الاهتمام بسلوك الموظفين، وهو ما عبرت عنه نسبة 30% من أفراد العينة، وهذا قد يكون راجع إلى عدم إدراك الموظفين لدورهم الوظيفي نتيجة كثرة التغييرات المستمرة التي تحدث داخل التنظيم والتي تؤدي إلى تلقيهم تعليمات متضاربة ومتعارضة، الأمر الذي يشعرهم بالتوتر والضغوطات العصبية داخل العمل مما يؤثر ذلك سلباً على سلوكهم الوظيفي وبالتالي عدم كفاءة أدائهم، أو أن هذا ناتج عن عدم وجود قادة قادرين على إقناع الموظفين بضرورة تبني عملية التغيير التنظيمي داخل المكتبة وتشجيعهم على تطوير أدائهم لضمان بقاء المكتبات الجامعية في بيئة تنافسية مع المكتبات الأخرى. بينما نجد فئة أخرى تؤكد على أن رفض التغيير التنظيمي من طرف الموظفين في المكتبة جاء نتيجة التعصب والتمسك بالأفكار التقليدية بالإضافة إلى غياب روح المبادرة وما تؤكد نسبة 20% من أفراد العينة محل الدراسة، وقد يعود ذلك تأثر الموظفين بالآراء والأفكار والسلوكيات المكتسبة سابقاً والتعود على أداء الأعمال المكتبية بالطرق التقليدية وعدم الرغبة في استبدالها بالأساليب التقنية الحديثة، الأمر الذي يؤدي إلى قتل روح الابتكار والابداع في أداء الأعمال المكتبية مما يجد من تطور كفاءة أدائهم ويهدد بقاء المكتبات الجامعية في بيئة تنافسية، وبالتالي فشلها في تحقيق أهدافها وعدم تقديم خدمات إلكترونية للمستفيدين.

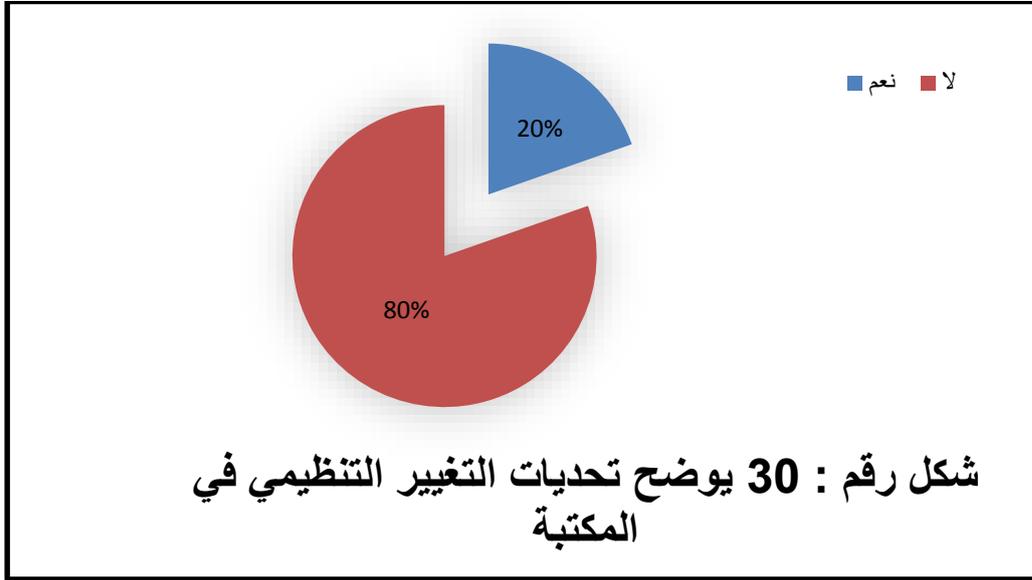
➤ أما إذا كانت الإجابة بـ "لا" هذا راجع إلى



شكل رقم 29: مبررات عدم رفض الموظفين للتغيير التنظيمي في المكتبات

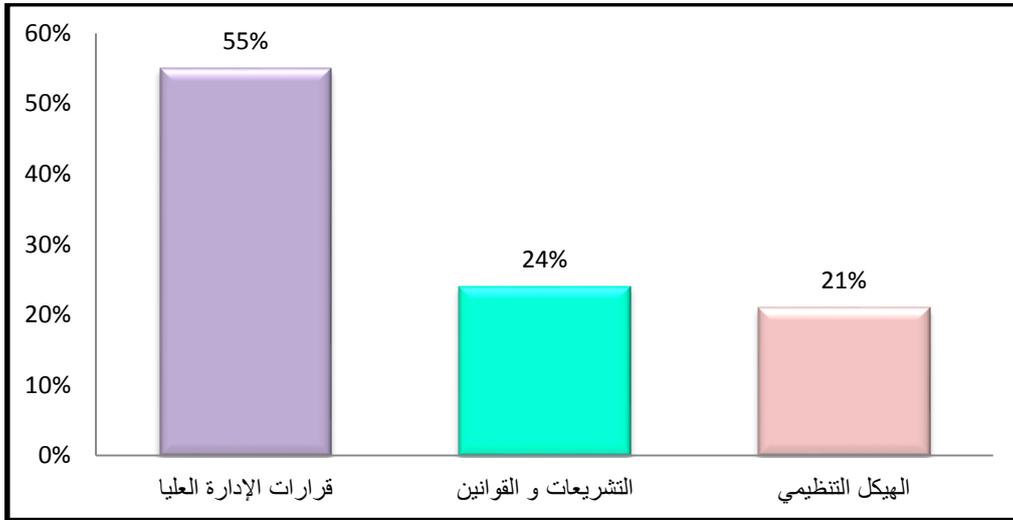
يتضح لنا من خلال بيانات الجدول رقم 29 أن هناك عدم الرضا الموظفين للتغيير التنظيمي في المكتبة ، وهذا راجع إلى ترحيب و قبول تكنولوجيا المعلومات وهو ما تعبر عنه نسبة 41% من أفراد العينة ، نظرا لما تتميز به من سرعة وقدرة على تخزين البيانات ودقة استرجاعها لتقدمها في شكل خدمات ذات جودة عالية و بالتالي زيادة كفاءة وفعالية المكتبات الجامعية من خلال إدخالها للحواسيب والبرمجيات و وسائل الاتصال المختلفة، بينما نجد فئة أخرى تؤكد على أن قبول الموظفين لعملية التغيير التنظيمي راجع إلى مسايرة التطورات التكنولوجية وهو ما تبينه نسبة 37%، وهذا قد يعود إلى الضغوطات الناتجة عن البيئة الخارجية والتي حتمت على المكتبات ضرورة تغييرها في الأدوات والأساليب المستخدمة واستبدالها بتقنيات حديثة تفيد في تقديم خدمات جديدة، في حين ترجع فئة أخرى ذلك إلى الثقافة الإدارية لدى الموظفين في المكتبة وهو ما تؤكد نسبة 26%، إذ تلعب الثقافة المكتبية دورا هاما في إحداث التغيير التنظيمي باعتبارها أحد مجالاته من خلال تطوير القيم والاتجاهات والسلوكيات الخاصة بالموظفين، من أجل تبني أفكار جديدة تساهم في تطوير كفاءة أدائهم و تشجعهم على إبداع والمبادرة في تقديم خدمات إضافية، كما نجد هناك فئة أخرى تقر بأن قبول التغيير التنظيمي من طرف الموظفين في المكتبة جاء من أجل تحقيق الريادة والمنافسة في تقديم الخدمات وهو ما تشبته نسبة 16%، من خلال توفير بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات تعتمد على أحدث التقنيات، مما يؤدي بالمكتبات إلى التميز في أداء وتقديم خدمات وفق معايير موحدة لتلبية احتياجات المستفيدين و الوصول إلى الأهداف التي تسعى إليها المكتبة.

25 - هل يعتبر ضعف مشاركة العاملين في برامج التغيير التنظيمي واقتصارها على الإدارة العليا سببا في فشل عملية التغيير؟



من خلال البيانات الموضحة في الشكل رقم : 30 تبين لنا أن ضعف مشاركة العاملين في برامج التغيير التنظيمي و اقتصارها على الإدارة العليا فقط ليس سببا في فشل عملية التغيير وهو تؤكد نسبة 80 % من أفراد العينة محل الدراسة، فهي التي تخطط له وتعمل على اتخاذ القرارات المناسبة لحل المشاكل التي تواجه المكتبات الجامعية وبالتالي فهو الأسلوب الأكثر تحقيقا لأهداف المكتبات، من خلال فرض العاملين على تبني عملية التغيير التنظيمي داخل المكتبة من أجل رفع كفاءة أداء العاملين وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها المكتبات الجامعية، في حين نجد نسبة 20 % تؤكد أن ضعف مشاركة العاملين واقتصارها على الإدارة العليا سببا في فشل عملية التغيير، وهذا راجع إلى عدم مشاركة الإدارة العليا العاملين في وضع خطط التغيير التنظيمي للتحويل من وضعها الحالي إلى الوضع الجديد، أو أنه ناتج عن عدم متابعة وتقييم عملية التغيير التنظيمي من طرف القائمين عليه.

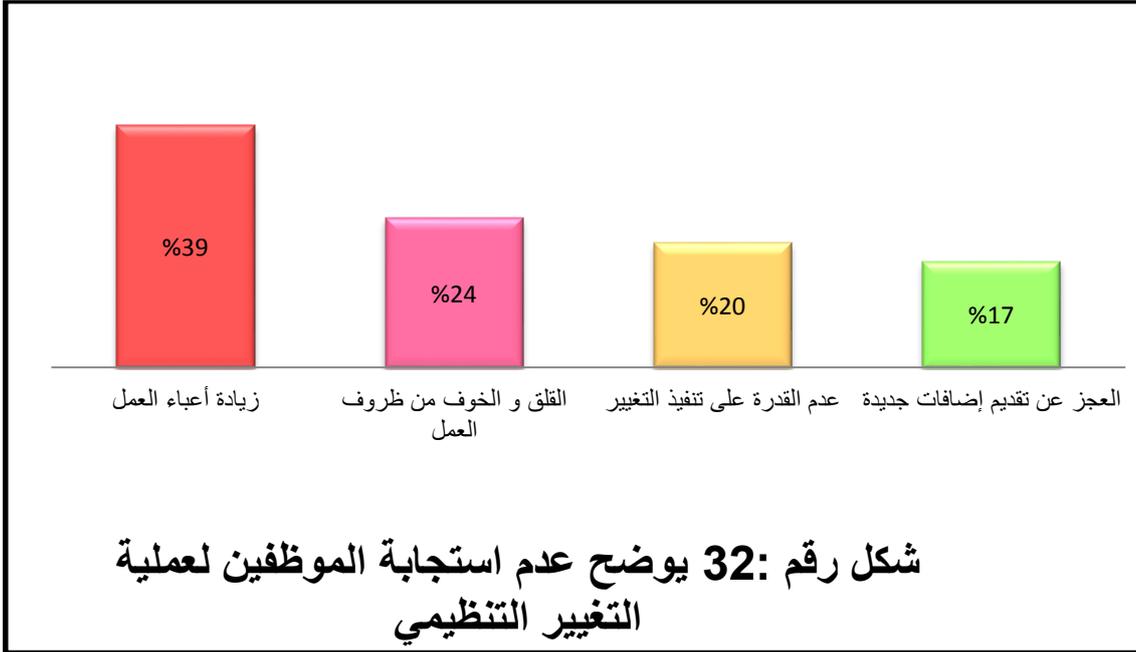
➤ إذا كانت الإجابة بـ "نعم" هذا راجع إلى:



شكل رقم 31 : يوضح أسباب فشل التغيير التنظيمي في المكتبة

إن ضعف مشاركة العاملين في برامج التغيير التنظيمي و اقتصرها على الإدارة العليا فقط هو السبب في فشل عملية التغيير ويعود ذلك إلى قرارات الإدارة العليا وهو ما تؤكدته نسبة 55% من أفراد العينة من خلال اقتناع الإدارة العليا بضرورة تطبيق التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية وفرضه على الموظفين في المكتبات الجامعية، وذلك من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في البيئة المحيطة بالمكتبة واستغلال امكانياتها بنجاح، الأمر الذي يفرض على الموظفين ضرورة التطوير في أدائهم واتجاهاتهم وسلوكياتهم من أجل تحقيق أهداف المكتبات الجامعية، بينما نجد 24% من أفراد العينة يؤكدون أن فشل عملية التغيير راجع إلى التشريعات والقوانين التي تنظم عمل المكتبات وترشد القائمين بعملية التغيير التنظيمي داخل المكتبة لتحقيق الكفاءة في الأداء وتقديم الخدمات المكتبية وفقاً للمعايير الدولية المنصوص عليها، إلا أن هناك صعوبة في تعديلها نتيجة للتغيرات المستمرة في استخدام التقنيات الحديثة بالمكتبات الجامعية، وترى فئة أخرى أن ضعف مشاركة العاملين في برامج التغيير التنظيمي واقتصرها على الإدارة العليا هو سبب فشل عملية التغيير داخل المكتبة الراجع إلى الهيكل التنظيمي وهو ما تبينه نسبة 21% من أفراد العينة الدراسة، وذلك بسبب التغييرات المستمرة في تقسيم المهام والمصالح الموجودة داخل النظام، أو ناتج عن عدم وجود قنوات اتصال فعالة بين المستويات الإدارية المختلفة توضح المهام الموكلة لكافة الموظفين أثناء القيام بعملية التغيير.

26 - هل عدم استجابة بعض الموظفين لعملية التغيير التنظيمي ناتجة على



يبين لنا المعطيات المدونة في الشكل رقم 39 أن عدم استجابة الموظفين لعملية التغيير التنظيمي ناتجة عن زيادة أعباء العمل وهو ما تعبر عنه نسبة 39% من أفراد عينة الدراسة، وهذا راجع إلى نقص مهارات الموظفين في استخدام التقنيات الحديثة مما يؤدي ذلك إلى صعوبة أداء الخدمات ومختلف الأعمال المكتبية، في حين نجد نسبة 24% من أفراد العينة ترجع ذلك إلى شعور الموظفين بالقلق والخوف من ظروف العمل، فإدخال تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية قد يؤدي إلى ذلك دمج عدة خدمات في خدمة واحدة مما يؤدي ذلك إلى فقدان مناصبهم أو التدرج في السلم الوظيفي ، بينما نجد فئة أخرى ترجع عدم استجابة الموظفين لعملية التغيير التنظيمي إلى عدم القدرة على تنفيذ التغيير بنسبة 20% وهذا يعود إلى عدم وضوح مبادئ واستراتيجيات التغيير التنظيمي أو أنه يعود إلى عدم اتباع أساليب مناسبة لمقاومة هذا التغيير وضمان تنفيذه داخل المكتبات الجامعية ، في حين نجد فئة أخرى تقر بأن عدم استجابة الموظفين لعملية التغيير التنظيمي ناتجة عن العجز في تقديم خدمات إضافية وهذا ما تؤكدته نسبة 17% من أفراد عينة الدراسة، وهذا يعود إلى اعتماد الموظفين على الأساليب التقليدية التي تؤدي إلى قتل روح الإبداع و الابتكار الناتج عن عدم استخدام الأساليب التقنية الحديثة .

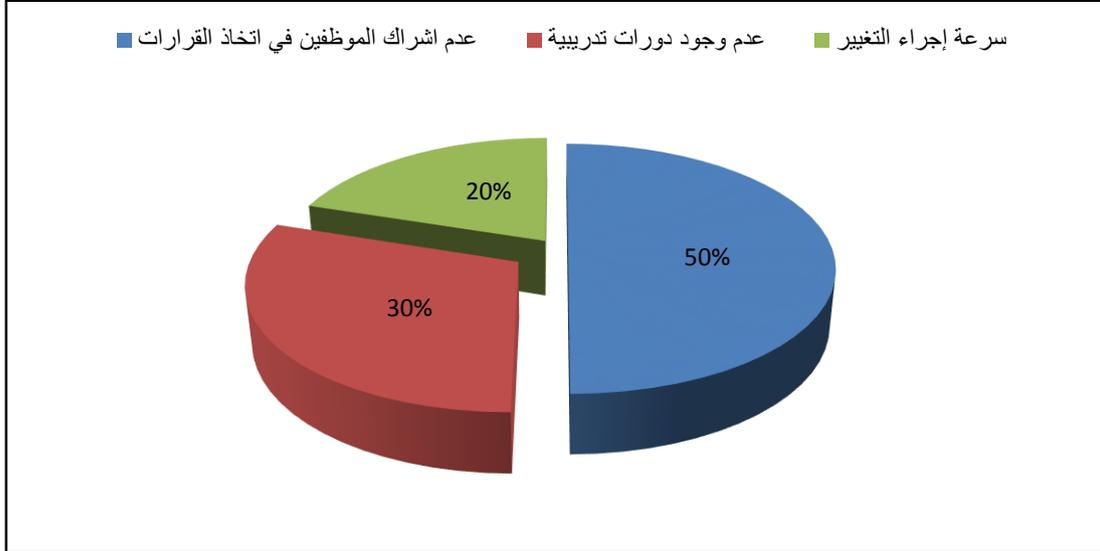
27 - هل نجحت تكنولوجيا المعلومات في إحداث التغيير التنظيمي في المكتبة؟

الاقتراحات	التكرار	النسبة
نعم	36	71 %
لا	15	29 %
المجموع	51	100 %

شكل رقم : 14 يوضح امكانية نجاح تكنولوجيا المعلومات في احداث التغيير التنظيمي ام لا

يتضح لنا من المعطيات الموجودة في الجدول رقم 14 أن تكنولوجيا المعلومات نجحت في إحداث التغيير التنظيمي داخل المكتبات الجامعية وهو ما تؤكدته نسبة 71 % من أفراد عينة الدراسة لما لها من أهمية في إنجاز مختلف الأعمال المكتبية بالاعتماد على الحاسبات الآلية وملحقاتها من طابعات وبرمجيات في عمليات جمع البيانات، وحفظها ومعالجتها و بثها بأكثر سرعة ودقة ذلك، ما يمكن الموظفين من السيطرة على كافة العمليات وخدمات المكتبات الجامعية وتبعا للمعايير الدولية، كما أنها ساهمت في اكتشاف نقاط ضعف العاملين في ممارسة أعمالهم وتنميتها من خلال إجراء دورات تدريبية لتطوير مهاراتهم ورفع مستوى كفاءتهم الوظيفية، لكن بالمقابل نجد فئة أخرى تؤكد عكس ذلك وهو أن تكنولوجيا المعلومات لم تنجح في إحداث التغيير التنظيمي داخل المكتبة وهو ما عبرت عنه نسبة 29 % وهذا راجع إلى نقص التجهيزات التقنية المستخدمة في المكتبة مقارنة بعدد المصالح والعاملين داخلها أو عدم وجود ميزانية محددة يتم من خلالها اقتناء مختلف التقنيات الحديثة ذلك أن المكتبات الجامعية مسؤولة فقط عن اقتناء مصادر المعلومات و ليست مسؤولة عن توفير التقنيات.

إذا كانت الإجابة بـ لا ما هو سبب ذلك



شكل رقم : 33 يوضح عدم نجاح تكنولوجيا المعلومات في إحداث التغيير التنظيمي

أن عدم نجاح تكنولوجيا المعلومات في إحداث التغيير التنظيمي كان بسبب عدم مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات الإدارية وهو ما تؤكد نسبة 50% من أفراد العينة إذ يؤدي ذلك إلى شعور الموظفين بالخوف ومحدودية صلاحيتهم بالمكتبة التي يعملون فيها، الأمر الذي يحدث مقاومة في التغيير التنظيمي، كما نجد فئة أخرى ترجع سبب ذلك إلى عدم وجود دورات تدريبية وهو ما تعبر عنه نسبة 30% من أفراد العينة محل الدراسة إذ أنه أثناء اقتناء المكتبات الجامعية وسائل تقنية حديثة لا تقوم المكتبة بإجراء دورات تدريبية لتطوير مهارات العاملين حول كيفية استخدامها في أعمالهم المكتبية من أجل الرفع في مستوى كفاءة أدائهم وتدارك النقائص التي تحول دون نجاح تكنولوجيا المعلومات في إحداث التغيير التنظيمي، في حين نجد فئة أخرى تقر بأن ذلك كان بسبب سرعة إجراء التغيير وهو ما تبينه نسبة 20% من أفراد العينة، وهذا يعود إلى التطورات السريعة في الاكتشافات التقنية التي تنتجها عوامل البيئة الخارجية مما يحدث ذلك ضغوطات تهدد بقاء المكتبات الجامعية في بيئتها التنافسية وتعيقها من الوصول إلى تحقيق أهدافها وعدم فاعليتها في تلبية احتياجات المستفيدين.

4-6-2: النتائج على ضوء الفرضيات

من خلال المعلومات والبيانات المستقاة من خلال أدوات جمع البيانات التي تحصلنا عليها من الدراسة الميدانية أردنا من خلالها معرفة كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في إحداث التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية.

الفرضية الأولى : تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا كبيرا في تطوير النظام الإداري في ظل التغييرات التنظيمية من خلال استخدام التقنيات الحديثة في العمل الإداري

ما تشير إليه الدراسة الميدانية فيما يخص هذه الفرضية أن تكنولوجيا المعلومات لها دور كبير في تفعيل أنشطة ووظائف المكتبات الجامعية، وذلك بالاعتماد على مختلف الوسائل والبرمجيات وهذا ما تؤكدته نتائج السؤال رقم (2)، بهدف بناء أنظمة إلكترونية لتسيير الأعمال والخدمات وتقديمها بسهولة ويسر من أجل تحقيق الجودة وضمان نجاح عملية التغيير التنظيمي للوصول إلى أهدافها التنظيمية وهو ما توضحه نتائج الأسئلة رقم (3-5-6-10) وكذلك نتائج المقابلة الاستكشافية التي تم إجرائها مع مسؤولي المكتبات الجامعية وعليه فالفرضية الأولى محققة.

الفرضية الثانية: يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تدعم عملية التغيير التنظيمي في المكتبات من خلال تبني إستراتيجية واضحة لاستخدامها.

أما في ما يخص هذه الفرضية وما أشارت إليه الدراسة الميدانية بأن تبني عملية التغيير التنظيمي كان وفق خطة واضحة، وهو ما بينته نتائج السؤال رقم 13 و التي عبرت عن ذلك بنسبة 86% بهدف نجاح عملية التغيير الذي يؤدي إلى تحقيق رؤية ورسالة المكتبات الجامعية ولكن عند إجرائنا للمقابلة مع مسؤولي المكتبات تبين أن لديهم نظرة مختلفة إذ كانوا يرون بأن تكنولوجيا المعلومات صحيح أنها قامت بتدعيم التغيير التنظيمي لكنه كان شكلي فقط وذلك من خلال زيادة السرعة في أداء الأعمال المكتبية والتقليص في الوقت والجهد، بل كانت ناتجة عن ضغوطات التي أحدثتها متغيرات البيئة الخارجية وهذا ما تؤكدته نتائج السؤال رقم 20 و22 إذن فالفرضية الثانية محققة نسبيا.

الفرضية الثالثة: من هذه الدراسة يعتبر تطبيق تكنولوجيا المعلومات ضرورة حتمية تستدعي التغيير التنظيمي في المكتبة.

باعتبار أن تكنولوجيا المعلومات كان لها أثر في تطوير الخدمات المكتبية وهذا من أجل السيطرة على الكم الهائل من المعلومات في مختلف التخصصات وتحسين أساليب وإجراءات العمل الموجودة بالمكتبات وذلك بنسبة 38% وهذا ما يؤكدته السؤال رقم 12 إذ أن إدخالها في مجال المكتبات كان ضرورة حتمية نظرا لما تقدمه من مزايا كبيرة

تساعدها في تحسين مستوى الخدمات المكتبية بالإضافة إلى زيادة كفاءة، وفاعلية المكتبات الجامعية وضمان استمرارية وجودها في بيئة تنافسية وهذا ما وضحته نتائج الأسئلة 10، 15، 18، 19 وعليه فالفرضية الثالثة محققة.

الفرضية الرابعة: يصادف المكتبات الجامعية صعوبات متعددة عند تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والتغيير التنظيمي.

أشارت الدراسة الميدانية فيما يخص هذه الفرضية أنه يرجع ذلك إلى عدم مشاركة العاملين في إعداد برامج التغيير التنظيمي أي أنها لا تشاركونهم في اتخاذ القرارات بشأن عملية التغيير، ما يدل على أن الثقافة التنظيمية غائبة فكل فرد من أفراد العينة لا يشعر بالانتماء للمكتبة أو أنها جزء منه، يسعى للإبداع والمبادرة فيها بل يجد نفسه مهمشا، وأن المكتبة لا تخصه، وعليه القيام بعمله فقط، الأمر الذي يحدث مقاومة في التغيير التنظيمي، مما يؤدي إلى عدم نجاح المكتبة في وضع استراتيجية للتأقلم مع مختلف التغييرات وهذا ما أكدته نتائج الجدول رقم 14-25-27 وعليه فالفرضية الرابعة محققة.

3-6-4: النتائج العامة للدراسة:

- بعد البحث في موضوع تكنولوجيا المعلومات والتغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قلمة، حيث توصلنا إلى جملة من النتائج نوجزها فيما يلي:
- المكتبات الجامعية تحتوي على بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات من حاسبات آلية وبرمجيات ووسائل الاتصال المختلفة والتي يعتمد عليها الموظفون في إنجاز مختلف أعمالهم سواء كانت إدارية أو خدمية .
 - إن اتجاه المكتبات الجامعية نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات يعتبر أمرا ضروريا فرضته ضغوطات البيئة الخارجية والتنافسية.
 - تعاني المكتبات الجامعية من نقص في التجهيزات التكنولوجية بمصالحها ومختلف الوحدات التنظيمية وذلك راجع إلى عدم توفير ميزانية خاصة باقتناء التقنيات الحديثة والهيئة الوصية هي المسؤولة عن اقتناء التجهيزات والمعدات وحتى البرمجيات.
 - تعتبر تكنولوجيا المعلومات من أهم العوامل والمجالات التي ساهمت في إحداث التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية، حيث أحدث التطور التكنولوجي طفرة في كل المجالات بصفة عامة والمكتبات بصفة خاصة فقد عملت على تحويل العمل التقليدي الروتيني إلى عمل آلي حيوي يشجع على الإبداع والابتكار ويضمن السرعة في الأداء والاقتصاد في الوقت والجهد وبالتالي التطوير في الخدمات وحل مختلف المشاكل الإدارية.
 - عدم وضوح مصطلح التغيير التنظيمي لدى موظفي المكتبات الجامعية بالرغم من إحداث تغييرات تنظيمية على العمل المكتبي ككل، ومشاركة الموظفين في توظيف تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها في انشطتهم الإدارية والمكتبية.
 - إن عملية التغيير التنظيمي تقتصر على مسؤولية الإدارة العليا دون مشاركة الموظفين في مختلف المستويات الإدارية مما يؤدي ذلك إلى حدوث مقاومة للتغيير التنظيمي من طرفهم.
 - غرس ثقافة تنظيمية تتميز بالمرونة وقابلية التغيير وذلك من خلال تنمية العاملين وتزويدهم بسلوكات واتجاهات جديدة يمكن أن تساهم في تفعيل عملية التغيير التنظيمي داخل المكتبات الجامعية .
 - إن نجاح عملية التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية يعتمد على توفير برامج تدريبية للعاملين تمكنهم من استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة وكيفية التعامل معها من أجل تطوير أدائهم وتحقيق كفاءة وفعالية المكتبات الجامعية.

- إن ممارسة المكتبات الجامعية لعملية التغيير التنظيمي بشكل جدي أصبح الطريقة الوحيدة التي تضمن لها البقاء في ظل التطور التكنولوجي الحاصل اليوم، مما يساعدها على تحسين خدماتها المكتبية ورفع من مستوى كفاءة أداؤها.

- تعتبر الوسائل التكنولوجية من أهم الموارد الاستراتيجية التي تحقق للمكتبات الجامعية صفة التميز في أداء الموظفين لمختلف الأعمال والخدمات المكتبية، من خلال رفع مستوى كفاءتهم واستغلالها في عملية التغيير التنظيمي، لذلك ينبغي الاهتمام بتدريب العاملين على كيفية استخدام كل التقنيات الحديثة التي يتم اقتنائها داخل المكتبات الجامعية لتطوير أداؤها ورفع كفاءتهم وتطوير مستوى الخدمات في المكتبات الجامعية، أو تقديم خدمات إضافية جديدة.

- إن تكنولوجيا المعلومات وحدها لا تكفي لإنجاح عملية التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية بل تعتمد أيضا على وضع خطة استراتيجية مناسبة للتغيير بعيدة المدى لإدخال المعلوماتية وتطوير المكتبات الجامعية والتي من خلالها يتم وضع البدائل للاستجابة مع المتغيرات البيئة المحيطة بها، سواء كانت ناتجة عن عوامل داخلية أو خارجية، وتنفيذها وتقييمها لمعالجة نقاط الضعف التي تعاني منها المكتبات الجامعية وتعيقها من تحقيق أهدافها المسطرة ورسالة المكتبات الجامعية، ومواجهة التهديدات التي تؤدي إلى عدم فعاليتها في تلبية احتياجات المستفيدين وتعزيز نقاط القوة للحفاظ على مكانتها في البيئة التنافسية لتكوين مكتبات جامعية نموذجية متطورة.

- يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية إلى تحقيق مزايا كثيرة أبرزها السرعة والدقة والجودة في أداء وتقديم الخدمات وتسيير مختلف الأعمال المكتبية لتحقيق نجاح عملية التغيير التنظيمي وهذا من أجل وصول المكتبات الجامعية إلى أهدافها التنظيمية.

- استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية كان كمظهر شكلي فقط، لأنه على الرغم من توفير كل الوسائل التكنولوجية والبرمجيات إلا أنه لا يتم استغلالها في تطوير وإضافة خدمات جديدة، إنما يظهر دورها فقط على مستوى إجراءات بسيطة مثل: عملية الفهرسة وخدمة الإعارة خاصة بالنسبة لمكتبات كليات جامعة قلمة.

4-6-4: اقتراحات الدراسة:

بناء على نتائج الدراسة يمكننا تقديم جملة من التوصيات والاقتراحات الهادفة إلى تحقيق مساهمة تكنولوجيا المعلومات والتغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية، و التي تمثلت فيما يلي:

- توعية جميع الموظفين داخل المكتبات الجامعية على ضرورة تبني عملية التغيير التنظيمي، لما له من أهمية في تطوير مهاراتهم ومعارفهم وسلوكياتهم المهنية لضمان نجاح عملية التغيير التنظيمي.
- ضرورة توظيف متخصصين خاصة بالنسبة لمتخصصي الإعلام الآلي، وذلك من أجل التحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات ومواجهة كل المشاكل التي قد تعترضها الأجهزة كالفيروسات والقرصنة.
- يجب مشاركة الموظفين في جميع المستويات الإدارية والوحدات التنظيمية الموجودة في المكتبات الجامعية لوضع خطة استراتيجية وتوضيح رسالة والرؤية المستقبلية والأهداف التي المكتبات الجامعية إلى تحقيقها لضمان نجاح عملية التغيير التنظيمي والتقليل من التأثيرات السلبية الناتجة عن عدم قبول بعض العاملين هذه العملية مما يؤثر ذلك سلبا في نجاحها داخل المكتبات الجامعية ويعيقها من تحق أهدافها التنظيمية وهذا ما يقلل من مقاومتهم للتغيير التنظيمي.
- العمل على التقليل من إنجاز الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية بل يفترض إنجازها في مكتبات الكليات الخاصة بكل قسم.
- ضرورة توفير بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات سواء كانت في المكتبة المركزية أو في مكتبات الكليات التابعة لها، وذلك من أجل تطوير أداء العاملين واستحداث خدمات جديدة من شأنها أن تساهم في زيادة كفاءة وفعالية المكتبات الجامعية وتحسين قدرتها على التكيف مع متغيرات البيئة المحيطة بها سواء كانت داخلية أو خارجية.
- يجب توعية جميع الموظفين بأهمية استخدام التقنيات الحديثة في أداء الأعمال المكتبية والقيام بدورات تدريبية من أجل الإلمام الدقيق باستخدامها لتطوير قدراتهم ومهاراتهم ورفع كفاءة مستوى أدائهم.
- زيادة أو رفع مستوى المخصصات المالية (الميزانية) الموجهة لاقتناء التقنيات الحديثة، لأن العامل المادي يلعب دور كبير في تحقيق نجاح عملية التغيير التنظيمي، وهذا من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال لضمان بقاء المكتبات الجامعية في بيئتها التنافسية .

خاتمة

خاتمة

تعتبر تكنولوجيا المعلومات أهم الموارد الاستراتيجية للمكتبات الجامعية، كونها تمثل مصدرا أساسيا لتحقيق التميز والريادة، من أجل ذلك ازداد الاهتمام باستخدامها على مستوى وظائف المكتبات التي أصبحت تحتل مكانة كبيرة ضمن انشغالات المكتبة في إطار بحثها عن البقاء والاستمرارية وعموما أبدت النتائج إلى أنه بفضل التغيير التنظيمي قد رفعت من الأداء الحسن والتوجه الإيجابي نحو تحقيق الأهداف المسطرة، تساهم في استقرار المكتبات الجامعية وتحقيق التفاعل والانسجام بين أطرافها فبتحقيق الأهداف التنظيمية يتحقق مبتغي المكتبات الجامعية.

حيث ظهرت الحاجة إلى التغيير لمواكبة هذه المستجدات، وقد حاولنا في هذه الدراسة توضيح ذلك من خلال إبراز مساهمة تكنولوجيا المعلومات في توفير البيانات والمعلومات الدقيقة ومعالجتها وجعلها في متناول متخذي القرارات في الوقت المناسب لإحداث عملية التغيير التنظيمي، فضلا عن دورها في تعريف العاملين بما يدور حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بتطورات التي تحيط بهم، بتوفير المتطلبات المادية وتحديث تقنيات ومناهج الإدارة، وتدريب العاملين على استخدامها.

إذ يعتبر التغيير التنظيمي التغيير التنظيمي من أهم العمليات الإستراتيجية أو أحد مكونات البيئة الداخلية للمكتبات الجامعية التي تؤثر على سلوك وأداء العاملين الذي يحدده من خلال مدى إيجابية وقوة ما يحمله هؤلاء من ثقافة تنظيمية تساهم بشكل فعال في بناء خدمات متطورة تهدف إلى تحقيق أهداف المكتبات. وبالتالي فإنه يساهم إيجابيا في إبراز أفكار جديدة، مما يعكس في قدرة هذه الأخيرة في الاستجابة لتغيرات، مما يؤدي إلى البقاء في ظل التغيير التكنولوجي الحاصل اليوم.

لقد تبين من خلال دراستنا هذه في جانبها المنهجي و النظري وصولا إلى الجانب الميداني بأن هناك علاقة تكاملية بين تكنولوجيا المعلومات والتغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية والتي ظهرت من خلال الإسهامات التي قدمتها تكنولوجيا المعلومات في إحداث التغيير التنظيمي، إذ تعتبر التقنيات الحديثة الركيزة الأساسية لنجاح المكتبات الجامعية القيام بالتغيير التنظيمي داخلها وزيادة القدرة التنافسية وتحقيق رسالة ورؤية والأهداف التي تسعى للوصول إليها لضمان بقائها في بيئتها المتغيرة، مم حتم عليها ضرورة توفير بنية تحتية قوية متجددة لتكنولوجيا المعلومات تمكنها من التكيف مع متغيرات البيئة الداخلية والخارجية وتطوير أدائها

وتقديم خدمات ذات جودة عالية، إذ أصبحت الكفاءة في المعالجة والسرعة في البحث والتنفيذ من المعايير التي تحدد مستوى المكتبات الجامعية مقارنة بالمكتبات الأخرى بالإضافة إلى إجراء تعديلات في وحدتها التنظيمية ومهارات العاملين بها، بما أنها ذات طابع خدماتي تسعى دائما إلى إرضاء مستخدميها من خلال ما تقدمه من خدمات متطورة تساعد في الحصول على مختلف مصادر المعلومات سواء كانت إلكترونية أو تقليدية، وهذا يتطلب توظيف موارد بشرية متخصصة ذات كفاءة عالية، تساهم في أداء رسالة المكتبة وتحقيق أهدافها.

قائمة بيولوجرافية

القائمة البيبليوغرافية:

المراجع باللغة العربية:

❖ الكتب :

- 1 - اسماعيل، وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2009.
- 2 - بدر، أحمد أنور. مقدمة في تكنولوجيا المعلومات و أساسيات استرجاع المعلومات. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003.
- 3 - بدر، أحمد. التكشيف والاستخلاص: دراسات في التحليل الموضوعي. القاهرة: دار قباء، 2001.
- 4 - البنداري، إبراهيم دسوقي. البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003.
- 5 - الجاسم، جعفر. تكنولوجيا المعلومات. عمان: دار أسامة، 2005.
- 6 - الجيوسي، محمد رسلان. الإدارة: أساسيات إدارة الأعمال. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2001.
- 7 - الجيوسي، محمد رسلان. جاد الله، جميلة. الإدارة علم و تطبيق. عمان: دار المسيرة، 2000.
- 8 - حامد عودة، أبو الفتوح. المدخل إلى علوم المكتبات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2001.
- 9 - الحزيمي، سعود بن عبد الله. خدمات الإعارة في المكتبات الحديثة. ط. 2. الرياض: مكتبة الملك فهد، 2002.
- 10 - حسن، أمين عبد العزيز. إدارة الأعمال و تحديات القرن الحادي والعشرين. [د.م]: دار قباء، 2001.

- 11. خصاونة ، أمل .الدوبي ، سمير...[وآخرون]. المكتبة و أساليب البحث . [د.م] : منشورات آل جامعة البيت ، 1997.
- 12. خطاب مبروك، السعيد. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي . عمان: مؤسسة الوراق، 2014.
- 13. الخوري، هاني شحادة . تكنولوجيا المعلومات : على أعتاب القرن الحادي والعشرين . دمشق : مركز الرضا للكمبيوتر ، 1998.
- 14. الدين، علم. تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري. القاهرة: العربي، 1990 .
- 15. الشماع، خليل محمد. حظير، حمود كاظم. نظرية المنظمة . ط.3، عمان: دار المسيرة، 2007.
- 16. الشوابكة، عدنان عواد . دور نظم و تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية. عمان : دار اليازوري ، 2011.
- 17. صالح العبيد ، صالح بن فهد. الإنترنت = Internet : استثمار المستقبل . الرياض : مكتبة الجرير ، 1996
- 18. صالح النجار، فايز جمعة. النجار، نبيل جمعة ... [وآخرون] . أساليب البحث العلمي: منظور تطبيقي = Applied Scientific Research Methods : Applied Perspective . عمان: دار الحامد، 2009.
- 19. الصباغ، عماد. نظم المعلومات : ماهيتها و مكوناتها . عمان : مكتبة دار الثقافة ، 2000 .
- 20. الطائي ، حسن جعفر . تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها . عمان : دار البداية ، 2013 .
- 21. طه عشري ،نجلاء عبد الفتاح. المكتبات الإلكترونية والرقمية: وأثرها الثقافي في المجتمع. الإسكندرية : دار الوفاء ، 2014 .

- 22. الطيبي خضر ، مصباح اسماعيل. إدارة التغيير: التحديات والاستراتيجيات للمدراء المعاصرين. عمان: دار الحامد، 2011.
- 23. عبد الله، حسن صالح . الورغي، إبراهيم أمين. الإجراءات الفنية في المكتبات و مراكز المعلومات : التزويد ، الفهرسة ، التصنيف . عمان: مؤسسة الوراق ، 1999
- 24. عبد المعطي ، ياسر يوسف . مقدمة في الحاسب الآلي وتطبيقاته : مع التطبيقات و التجارب العربية في المكتبات و مراكز المعلومات . الكويت : شركة المكتبات الكويتية ، 1994.
- 25. عبد المنعم ، غادة . أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات . الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية ، 2016 .
- 26. عبد الهادي ، محمد فتحي . عبد الحليم زايد ، يسرية محمد . التكشيف و الاستخلاص : المفاهيم ، الأسس ، التطبيقات . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2000
- 27. عبدة، فاروق. عبد المجيد، فلة محمد. السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. عمان: دار المسيرة، 2005.
- 28. عبوي، زيد منير. إدارة والتغيير والتطوير. عمان: دار كنوز المعرفة، 2007.
- 29. عبيدات، محمد. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. ط.2. عمان: دار وائل، 1999.
- 30. عرفة، سيد سالم. إدارة التغيير : اتجاهات حديثة في إدارة التغيير. [د.م]: دار آية، 2012.
- 31. عصفور، محمد شاكرا. أصول التنظيم والأساليب. عمان دار المسيرة، 1999.
- 32. العقلا، سليمان بن صالح . اسماعيل، فؤاد أحمد. إنشاء الشبكات : المبادئ الأساسية لاختصاصي المعلومات . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2000
- 33. على، السلمي . تطور الفكر التنظيمي. القاهرة: دار غريب، [د . ت].

- 34. عليان ، ربحي مصطفى . أبو عجبية ، يسرى . تنمية مجموعات المكتبة (التزويد) . عمان : دار صفاء ، 2000
- 35. عليان، ربحي مصطفى. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2005.
- 36. قنديلجي، عامر إبراهيم. النجار، حسن رضا. علم المعلومات والنظم والتقنيات. عمان: دار المسيرة، 2015
- 37. ماهر، أحمد . إدارة التغيير. الاسكندرية: الدار الجامعية، 2010.
- 38. ماهر، أحمد. السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات. ط. السابعة منقحة ومزودة. الاسكندرية: الدار الجامعية ، 2000.
- 39. محمد سلامة ، عبد الحافظ . خدمات المعلومات و تنمية المقتنيات المكتبية . عمان : دار الفكر للطباعة ، 1997
- 40. محمد سلامة، عبد الحافظ . الاتصال و تكنولوجيا التعليم . عمان : دار اليازوري ، 2007 ،
- المدادحة ، أحمد نافع . السريدي، محمد عبد الدبس. تكنولوجيا المعلومات و الشبكات في المكتبات و مؤسسات التعليم . عمان : مكتبة الجمع العربي، 2013
- 41. المرسي، جمال الدين. الثقافة التنظيمية والتغيير. الاسكندرية : الدار الجامعية، 2006.
- 42. المزاهرة، منال هلال. تكنولوجيا المعلومات والاتصال = Information And Communication Technologie . عمان: دار المسيرة: 2014.
- 43. مساعد، ماجد عبد المهدي. السلوك التنظيمي = Organizational Behavior. عمان: دار المسيرة، 2016.
- 44. النوايسة ، غالب عوض . خدمات المستخدمين في المكتبات و مراكز المعلومات . عمان : دار صفاء للنشر و التوزيع ، 2000 .

- 45 - الهادي، محمد محمد . تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها . القاهرة ؛ بيروت : دار الشروق ، 1989 .
- 46 - همشري ، عمر أحمد . المكتبة و مهارات استخدامها . عمان : دار الصفاء للنشر ، 2009 .
- 47 - همشري، عمر احمد . الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات . عمان: دار الصفاء . مؤسسة الرؤي العصرية، 2001 .
- 48 - الهوش ، أبو بكر محمود . دراسات نظم و شبكات المعلومات . القاهرة : عصمي ، 1996 ،
- ❖ الويبوغرافية :
- 49 - بن السبي ، عبد المالك . تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجزائرية بين الرغبة في التغيير و الصعوبات . [على الخط] : متاح على الرابط : <http://www.webreview.dz/IMG/pdf/technologie.pdf> . تاريخ الزيارة: 2016 / 12 / 25
- 50 - عبد الرحيم، سيد احمد سلمى . تقويم فعالية إستراتيجيات ونماذج إدارة التغيير: شهادة دكتوراة: إدارة أعمال: الخرطوم، 2008 . [على الخط] : متاح على الرابط: <http://www.khartoumspace.uofk.edu> تقويم 20% فعالية 20% إستراتيجيات 20% و 20% نماذج 20% إدار . تاريخ الزيارة : 2017/02/13
- 51 - عبيد جلال ، آمال . أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري: دراسة بعض شركات المقاولات والبناء السوداني . شهادة ماجستير: نظم المعلومات المحوسبة: السودان، 2014 . [على الخط] : [متاح على الرابط] : <http://repository.sustech.edu/handle/123456789/10404> . تاريخ الزيارة : 2017 - 02 - 13 :
- 52 - غزال ، عادل . شبكات المعلومات . [على الخط] : [متاح على الرابط] : Adelgazzel.blogspot . com / 2012 / 07 / blog - post . html - تاريخ الزيارة : 2017 - 05 - 31 .

- 53 - الغزالي، إسماعيل. إدارة التغيير وأساليب علاجها. (رماح للمركز البحث وتطوير الموارد البشرية)، 2014 .ع.1. [على الخط] : متاح على الرابط:
https://ptuk.edu.ps/ptuk_library/pdfs/remah_journal_13.pdf. تاريخ الزيارة : 30 - 04 - 2017
- 54 - الكيسي، عامر نضير. إدارة التغيير التنظيمي ومقاومته في الفكر الإداري المعاصر. [على الخط] : متاح على الرابط: <https://fr.slideshare.net/KamalNaser/4-48243011>
- 55 - مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات [على الخط] : م [تاح على الرابط]:
<http://www.angelfire.com/al4/m5yemen/resarchmortada.html>. تاريخ الزيارة: 2017-04-30
- ❖ الرسائل و المذكرات:
- 56 - بوشارب، بولوداني لزهري. المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونية افتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة فرحات عباس - سطيف . - شهادة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة ، 2006 .
- 57 - بدر الدين ، العياشي. خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية و دورها في تلبية احتياجات المستفيدين : دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة - قسنطينة - شهادة ماجستير : المعلومات الإلكترونية : الافتراضية و استراتيجية البحث عن المعلومات : قسنطينة ، 2012 .
- 58 - بن عميرة ، عبد الكريم . تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية : مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية نموذجاً . شهادة ماجستير : علم المكتبات : قسنطينة ، 2006 .
- 59 - بودحاجة ، سعيدة . الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن المهدي أم البواقي . شهادة الماستير : تنظيم وتسيير المكتبات و مراكز التوثيق : العربي التبسي : تبسة ، 2016 .

- 60. شباب، فاطمة . الفهارس الآلية المتاحة عبر شبكة الإنترنت : دراسة مسحية
تقويمية لفهارس مكتبات مؤسسات التعليم العالي على ضوء إرشادات الإفلا (IFLA) . شهادة ماجستير : علم المكتبات و التوثيق : الجزائر ، 2008
- 61. كريم ، مراد. مجتمع المعلومات في المكتبات الجامعية : مدينة قسنطينة نموذجاً. شهادة دكتوراه : علم المكتبات : قسنطينة ، 2008 .
- 62. كورا ، فوزية. أقسام المراجع بالمكتبات الجامعية الجزائرية : جامعات الغرب الجزائري نموذجاً . شهادة دكتوراه علوم : علم المكتبات والعلوم الوثائقية : وهران ، 2016.
- 63. نوي، طه حسين. التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال: حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر. شهادة دكتوراه : علوم التسيير: جامعة الجزائر، 2011 .

❖ أعمال المؤتمرات

64. شنين، عبد الرحمن. ملتقى دولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة. دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، يومي 18 و 19 ماي، 2011.
65. عطا الله، وراد خليل. دور هندسة العمليات في دعم قرار خفض التكاليف في ظل فلسفة إدارة التغيير. المؤتمر العلمي الدولي السنوي الثامن حول إدارة التغيير ومجتمع المعرفة، جامعة الزيتونة، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية الاردن، 21-24 افريل 2008.
66. قاسي، كمال. إدارة التغيير: المنطلق والأسس مع عرض لأهم الإستراتيجيات الحديثة للتغيير. المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات من 08 إلى 09 مارس، 2005: جامعة ورقلة.

❖ أوامر ونصوص قانونية:

67- المرسوم التنفيذي رقم 10 - 133. المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين
المتتمين بالأسلاك الخاصة بالتعليم العالي. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. ع.31،
. 2010

المراجع باللغة الأجنبية:

68 . **The National Diet Library Electronic Library Concept**

.1998 . [en ligne] : disponible sur:

<http://www.ndl.go.jp/en/aboutus/ndlelc.Eng.pdf>. consulté le :

15/04/2017.

69. Zid , Rim . **Le Changement organisationnel a travers les émotions**

comme exigence Partille : la maitrise ; administration des :

affaires : Québec : Montréal, 2006 [en ligne]: disponible sur :

www.archipel.uqam.ca/3486/1/M9538.pdf .le.25-03-2017.

70 .Brassart, Met Mzabi . **Implication des Salaries Clef de Réussite**

du Changement .[en ligne] . disponible sur www.usenghor-

[francophonie/enseig/Mangements_senghor](http://www.usenghor-francophonie/enseig/Mangements_senghor). Consulté le 20/03/2017

71. Michal, Barabel, Olivier, Meier . **MANAGER : Les Meilleurs**

Pratiques De Management .Paris : Dunod , 2006.p.386 :

<https://www.amazon.fr/Manageor-édition-meilleures-pratiques-management/dp/2100543806>

ملاحق

أسئلة المقابلة:

- 1- هل هناك استراتيجية واضحة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة؟
- 2- هل المكتبة بحاجة إلى التحول من الشكل التقليدي إلى الإلكتروني؟ هل هذا التحول نتيجة حتمية أو مخطط له من قبل؟
- 3- ماهي الأدارية الآلية المعتمدة في العمل داخل المكتبة؟
- 4- ماهو الدور الفعلي لتكنولوجيا المعلومات في المكتبة؟
- 5- ماهو الدافع من استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة؟
- 6- ماذا أضافت تكنولوجيا المعلومات لتحسين الخدمات المكتبية؟
- 7- ماهي العوامل التي تساعد على إحداث عملية التغيير التنظيمي برأيك؟
- 8- من وجهة نظرك هل هذا التغيير يحقق الريادة للمكتبة؟
- 9- ماهي أهم المؤشرات التي تدل على أن المكتبة تسعى إلى إحداث التغيير التنظيمي فيها؟
- 10- ماهي الصعوبات التي تحول دون تطبيق التغيير التنظيمي في المكتبة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة؟

ملخصات

الملخص

تناولت هذه الدراسة مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إحداث التغيير التنظيمي، حيث تعتبر ديناميكية المجال التكنولوجي أهم ما يميز عصرنا الحالي في خضم التطورات التي نعيشها اليوم. حيث هدفت إلى إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والتغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية، وقد ظهرت التكنولوجيا كعامل مؤثر في كافة الأنشطة والوظائف والعمليات المكتبية والذي عمل على تحسين و تطوير خدماتها وأعمالها المكتبية المختلفة من خلال التحكم في عملية جمع البيانات، معالجتها، تيسير الوصول إليها بأكثر دقة وسرعة ممكنة.

وقد تضمنت ثلاثة فصول، تناولنا فيها بداية الإطار المنهجي، أما الثاني فكان يندرج تحت ثلاثة محاور الأول خاص بتأثير تكنولوجيا المعلومات على المكتبات الجامعية، والثاني خاص بدور التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية، أما الفصل الثالث فقد كان عبارة عن دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قالمة، والتي حاولنا من خلالها دراسة واقع تكنولوجيا المعلومات والتغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع المعلومات وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى نتائج تساعدنا على فهم الواقع وتطويره، تمت من خلال توزيع استمارة استبيان على جميع الموظفين في المكتبات الجامعية مع إجرائنا مقابلة مع مسؤولي المكتبات الجامعية لتدعيم إجابات العاملين للوصول إلى نتائج على ضوء الفرضيات المطروحة.

وفي نهاية الدراسة وضعنا مجموعة من النتائج والتوصيات حول ضرورة قيام المكتبات الجامعية بعملية التغيير التنظيمي أثناء إدخالها لتكنولوجيا المعلومات، ففي ظل هذه التطورات العلمية والتقنية أصبح لزاما على المكتبات أن تبادر في وضع الخطط ورسم السياسات اللازمة لتطوير أدائها وضمان تحقيق أهدافها من أجل الحفاظ على بقائها في البيئة التنافسية، وضرورة توفير ثقافة تنظيمية تعمل على تنمية سلوكيات واتجاهات وأفكار ومهارات العاملين باعتبارهم هم المنفذين لعملية التغيير التنظيمي، وأن نجحها يعتمد بدرجة كبيرة على كيفية استخدام العاملين التقنيات الحديثة في أداء أعمالهم ورفع كفاءة وفعالية المكتبات الجامعية.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات. التغيير التنظيمي. المكتبات الجامعية.

Résumé

Cette étude a porté sur la contribution des technologies de l'information en matière de changement organisationnel, qui est un domaine dynamique de la technologie et la caractéristique la plus importante de notre temps au milieu des développements dans lequel nous vivons aujourd'hui.

Elle visait à mettre en évidence le rôle joué par les technologies de l'information et le changement organisationnel dans les bibliothèques universitaires, et comme une influence dans toutes les activités et les fonctions et la technologie ont vu le jour les opérations de bureau, qui a travaillé pour améliorer et développer ses services et divers travaux de bureau, par le contrôle du processus de collecte, de traitement des données , ce qui facilite l'accès à plus rapide et précis que possible.

Elle comprend trois chapitres, nous avons traité le début du cadre méthodologique, tandis que le second tombait sous les trois axes, le premier impact des technologies de l'information sur les bibliothèques universitaires spéciales, et le second rôle particulier du changement organisationnel dans les bibliothèques universitaires. Le troisième chapitre est une étude sur le terrain librai Université Guelma, que nous avons essayé à travers laquelle l'étude de la réalité des technologies de l'information et le changement organisationnel dans les bibliothèques universitaires, où nous avons adopté l'approche analytique descriptive basée sur la collecte d'informations et d'analyse et d'interprétation pour atteindre les résultats nous aident à comprendre la réalité et le développement, a par la forme de distribution Questionnaire à l'ensemble du personnel dans les bibliothèques universitaires avec nous menons une entrevue avec les responsables des bibliothèques universitaires qui travaillent à renforcer les réponses pour atteindre des résultats à la lumière des hypothèse des hypothèses avancées.

A la fin de l'étude que nous avons mis au point un ensemble de conclusions et recommandations sur la nécessité pour les bibliothèques universitaires, le processus de changement organisationnel lors de l'introduction des technologies de l'information, à la lumière de ces développements scientifiques et technologiques est devenu impératif pour les bibliothèques pour initier l'élaboration de plans et nécessaires pour améliorer ses performances et assurer la réalisation de ses objectifs pour l'élaboration des politiques maintenir sa survie dans l'environnement concurrentiel, et la nécessité de fournir une culture organisationnelle qui travaille sur le développement des comportements et des attitudes et des idées et les compétences des travailleurs qu'ils mettent en œuvre le processus de changement organisationnel, et que son succès dépend en grande partie sur la façon dont l'utilisation des techniques modernes employées dans La performance de leur entreprise et d'améliorer l'efficience et l'efficacité des bibliothèques universitaires.

Mots-clés :

Technologies de l'information, le changement organisationnel, les bibliothèques universitaires