



جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات



شعبة علم المكتبات

رقم التسجيل:

الرقم التسلسلي:

مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات
تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الوظيفي
بالمكتبات الجامعية
دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 8 ماي 1945

تاريخ المناقشة: 08/ 07/ 2019.

إعداد:

*بن وارث أمينة

*عزاب هنادي

أعضاء لجنة المناقشة

<u>اللقب والاسم</u>	<u>الدرجة العلمية</u>	<u>الصفة</u>
لحول وليد	أستاذ مساعد قسم "أ"	رئيسا
عاشوري حبيبة	أستاذ محاضر قسم "ب"	مشرفا ومقررا
ماضي ودیعة	أستاذ محاضر قسم "ب"	مناقشا

السنة الجامعية: 2018/2019.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

تصريح شرفي

خاص بالإلتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الوارد في ملحق القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 2016/07/28 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا الممضي (ة) أدناه،

السيد (ة)
والصادرة بتاريخ:/...../.....

بصفتي طالبا (ة) في طور الماستر علم المكتبات، تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات،
والمسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،
والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، عنوانها:

.....
.....

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة
في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2019.06.17

إمضاء المعني (ة)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قلمة

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

تصريح شرفي

خاص بالإلتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الوارد في ملحق القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 2016/07/28 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا الممضي (ة) أدناه،

السيد (ة)
والصادرة بتاريخ:

بصفتي طالبا (ة) في طور الماستر علم المكتبات، تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات،
والمسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،
والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، عنوانها:
.....
بالمكتبة
بجامعة

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة
في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2019 / 06 / 27

إمضاء المعني (ة)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات



محضر رفع التحفظات بعد المناقشة

أنا الممضي (ة) أدناه،

الأستاذ (ة) جاسم بن صبيح الرتبة: معيدة

بصفتي مشرفاً (ة) على مذكرة التخرج في طور الماستر علم المكتبات، تخصص: إدارة المؤسسات

الوثائقية والمكتبات، تحت عنوان:

تأثير التكنولوجيا المعلوماتية والاتصال على الممارسات
الوثائقية بالمكتبات الجامعية

والمنجزة من طرف الطلبة:

اللقب: جاسم بن صبيح الإسم: أحمد

اللقب: عبد الإسم: عبد

أصرح بأن الطلبة قد قاموا بإجراء التعديلات والتصحيحات ورفع التحفظات المسجلة بناء على محضر المناقشة، وعليه فإن المذكرة المذكورة أعلاه، تكون قد استوفت شروط مناقشتها، وتؤهل صاحبها لتقديم ملفه للحصول على شهادة الماستر في علم المكتبات.

التاريخ: 18/07/2019

الأستاذ (ة) المشرف (ة):

ap

كلمة شكر

أتقدم بأول الشكر إلى المولى عز وجل

فشكراً عظيماً لإلهي وخالقي فأنت وحدك صاحب الفضل علينا

سخرت لنا العقل للإبداع والتفكير

فلك الحمد رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء

والمرسلين نبينا محمد صلى الله عليه وسلم

كما لا يسعنا في هذا المقام إلا أن نتقدم بالشكر الجزيل والإمتنان

العظيم للأستاذة المشرفة الدكتورة عاشوري حبيبة لما منحته لنا

من وقت وجهد والشكر لجميع أساتذة علم المكتبات والمعلومات

ونشكر من ساعدنا من قريب أو من بعيد ولو بكلمة

أو عدوة صالحة .

إهداء

بسم معاني الحب والتقدير ، وبكل إجلال وإحترام ، أهدي ثمرة
جهدي إلى من قال فيها المولى عز وجل " ولا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل
لهما قولا كريما وإخض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي إرحمهما كما
ربياني صغيرا "

صدق الله العظيم

إلى رمز التضحية والعطاء "أبي العزيز"

إلى ينبوع الحنان والسعادة "أمي الغالية "

إلى كل الأهل وجميع الأصدقاء

إلى كل من نسيته في مذكرتي وحفظته في ذاكرتي .

أمينة
أمينة

إهداء

إلى من تعبت وسهرت وربت وكانت دعواتها سرنجاحي

هي أمي الحبيبة

إلى من أحمل إسمه بكل إفتخار وإعتزاز هو أبي الغالي

إلى إخوتي (صبرينة، نجاة ، كمال ، أيمن)

إلى رفيقة عمري وتوأم روجي أختي أشواق الحنينة

إلى من ساندني في تعبي ووقف إلى جانبي رفيق دربي

إلى صديقاتي وزميلاتي (أمينة ، بسمة ، وحيدة ، سهيلة)

وخاصة إلى أمينة صديقتي الحبيبة ورفيقتي في إعداد هذه المذكرة

إلى الذين منحوني حبهم وعطفهم وحنانهم .

هنادي
هنادي

قائمة المحتويات

الشكر

الإهداء

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الإختصارات

مقدمة ص 2

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1-1- الإشكالية ص 5

2-1- التساؤلات ص 6

3-1- الفرضيات ص 6

4-1- أسباب إختيار الموضوع ص 6

5-1- أهداف الدراسة ص 7

6-1- أهمية الدراسة ص 7

7-1- الدراسات السابقة ص 8

8-1- ضبط المصطلحات ص 10

الفصل الثاني: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصال

1-2- مفاهيم أساسية ص 14

1-1-2- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال ص 14

2-1-2- التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والإتصال ص 15

3-1-2- أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال ص 17



- 4-1-2- مكونات تكنولوجيا المعلومات والإتصالص19
- 2-2- أسس تكنولوجيا المعلومات والإتصالص21
- 1-2-2- خصائص تكنولوجيا المعلومات والإتصالص21
- 2-2-2- وظائف تكنولوجيا المعلومات والإتصالص23
- 3-2-2- متطلبات تكنولوجيا المعلومات والإتصالص24
- 4-2-2- الأثار الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات والإتصالص25

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية

- 1-3- الأداء الوظيفيص28
- 1-1-3- مفهوم الأداء الوظيفيص28
- 2-1-3- عناصر الأداء الوظيفيص29
- 3-1-3- أهمية الأداء الوظيفيص30
- 4-1-3- محددات الأداء الوظيفيص32
- 2-3- المكتبات الجامعيةص33
- 1-2-3- مفهوم المكتبات الجامعيةص33
- 2-2-3- أنواع المكتبات الجامعيةص34
- 3-2-3- أهداف المكتبات الجامعيةص35
- 4-2-3- وظائف المكتبات الجامعيةص36
- 5-2-3- الخدمات المكتبيةص37

الفصل الرابع : علاقة تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالأداء الوظيفي

- 1-4- دوافع إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المكتبات الجامعيةص40



- 2-4-مهارات ووظائف المكتبي في ظل التطورات التكنولوجيةص 41
- 3-4- إستخدامات تكنولوجيا المعلومات وإتصال بالمكتبات الجامعيةص42
- 5-4- الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات وإتصالص44

الفصل الخامس : الإطار التطبيقي للدراسة

- 1-5-إجراءات الدراسةص48
- 1-1-5- حدود الدراسةص48
- 2-1-5- أدوات جمع البياناتص49
- 3-1-5- منهج الدراسةص50
- 4-1-5- مجتمع الدراسةص50
- 5-1-5- عينة الدراسةص51
- 2-5- تفرغ بيانات الإستبيان وتفسيرهاص51
- 1-2-5- تحليل البياناتص51
- 2-2-5- نتائج الدراسةص70
- 3-2-5- إقتراحات الدراسةص73
- خاتمةص76
- القائمة البيوغرافيةص78
- الملاحق.....ص 86



-قائمة الجداول :

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	51
02	توزيع عينة الدراسة وفقاً لطبيعة العمل	51
03	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	52
04	مدى وجود حاسوب في منصب العمل	53
05	مدى ربط جهاز الحاسوب بالإنترنت	53
06	نسبة استخدام الوسائل التكنولوجية داخل المكتبة	55
07	إعتماد المكتبة على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	57
08	مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تغيير الأداء الوظيفي	57
09	المهارات التكنولوجية في تقديم الخدمات على مستوى المكتبة	58
10	تغير موقع الموظف عند إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمكتبة	59
11	تناسب التقنيات الحديثة في العمل مع حاجات المستفيد	61
12	الصعوبة في استخدام التكنولوجيات الحديثة في المكتبة	62
13	إستشارة الزملاء عند حدوث مشكلة في التعامل مع التكنولوجيات الحديثة	64
14	قيام المكتبة بدورات تدريبية على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	65
15	تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال لسلوك العامل إتجاه المستفيد	66

-قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	مجالات استخدام الأنترنت	54
02	المخرجات المترتبة من استخدام الأنترنت داخل المكتبة	56
03	الخدمات المقدمة في ظل إمتلاك المهارات التكنولوجية	58
04	أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى المكتبة	60
05	أهم الأسباب التي أدت لعدم تناسب التقنيات الحديثة في إشباع حاجات المستفيد	61
06	أسباب الوقوع في صعوبات استخدام التكنولوجيات الحديثة	63
07	أهم المصادر التي يلجأ إليها المكتبي عند حدوث مشكلة في التعامل مع	64

	التكنولوجيات الحديثة	
67	المعالم التي يظهر فيها تطوير تكنولوجيا المعلومات والإتصال لسلوك العامل إتجاه المستفيد	08

-قائمة المختصرات:

الإختصار	معنى الإختصار
مج	مجلد
[د.ن]	دون نشر
[د.م]	دون مكان
ط	الطبعة
ع	العدد
ص	الصفحة

مقدمة

يعتبر موضوع الأداء من بين المواضيع التي نالت إهتمام الباحثين والدارسين لماله من أهمية بالغة حيث يحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة بإعتبار المورد البشري من أهم العناصر التي تقوم عليها المؤسسات، فنجاح أي منظمة يرتبط بمدى قدرة وفعالية مواردها البشرية .

فمن بين أهم هذه المؤسسات نجد المكتبات الجامعية التي تمثل الخزينة المعرفية والمصدر الرئيسي للوصول إلى المعلومات من أجل تلبية إحتياجات المستفيدين سعت هذه الأخيرة جاهدة للإهتمام بالعنصر البشري وبمحاولة التحسين في أداءه قدر المستطاع بإعتباره أهم عنصر بها لأن المهنة المكتبية تعتمد عليه بالدرجة الأولى وبما يقدمه من خدمات التي تعود بالفائدة عليها .

فالوصول إلى تحقيق أهداف المكتبات الجامعية ومع التطور الحاصل أصبح لا بد عليها من إدخال التكنولوجيات الحديثة وتوظيف وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال على إختلاف أنواعها لأنها باتت ضرورة حتمية خاصة من تزايد إحتياجات المستفيدين فلها دور فعال ومحوري في تحسين الخدمات المكتبية المقدمة ، فعلى المكتبات إدراك الأهمية البالغة لها وحتمية توظيفها والإستعانة بها بغية التحسين من مستوى أداء العاملين من جهة بالإضافة إلى إحداث التطور بالنسبة للمكتبات من جهة أخرى .

فمن أجل الإحاطة بكل جوانب الموضوع والتطرق إلى كل العناصر المتعلقة به جاءت دراستنا في خمس فصول وتناول كل منها مايلي :

الفصل الأول: عبارة عن فصل للإطار المنهجي والمتمثل في التعريف بمشكلة الدراسة والتساؤلات المطروحة مع ذكر الفرضيات المقترحة وكذلك توضيح أسباب إختيارنا لهذا الموضوع والأهداف التي نسعى إليها إضافة إلى إبراز أهمية موضوع الدراسة وقمنا بعرض دراسات سابقة ذات العلاقة بموضوعنا بالإضافة إلى تحديد مصطلحات الدراسة من أجل محاولة توضيح الكلمات المفتاحية الخاصة بها .

الفصل الثاني: تضمن هذا الفصل التعريف بموضوع تكنولوجيا المعلومات والإتصال وعرض العناصر المحيطة والمرتبطة بها حيث إعتمدنا على مبحثين الأول يتضمن المفاهيم الأساسية لها من مفهوم وتطور تاريخي والأهمية ومكوناتها أما المبحث الثاني يتضمن أسس تكنولوجيا المعلومات والإتصال في كل من خصائصها ومتطلباتها وكذا الآثار الإيجابية والسلبية لها .

الفصل الثالث: تناولنا في هذا الفصل عنصرين أساسيين وهما الأداء الوظيفي والمكتبات الجامعية فالأول يتضمن الإحاطة بمختلف عناصر الأداء من مفهومه وعناصره، أهميته ومحدداته أما العنصر الثاني فقد تم التطرق إلى ذكر مفهومها وأنواعها وأهدافها إضافة إلى الخدمات التي تقدمها .

الفصل الرابع: عالج هذا الفصل تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء العاملين بالمكتبات الجامعية من خلال تبين دوافع إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالمكتبات الجامعية ومهارات ووظائف المكتبي في ظل التطورات التكنولوجية بالإضافة إلى إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالمكتبات الجامعية وأخيرا الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات والإتصال .

الفصل الخامس : تمثل في الإطار التطبيقي حيث تضمن توضيح مختلف إجراءات الدراسة التي إعتدنا عليها عند القيام بهذا الجانب الميداني من الدراسة إضافة إلى تحليل الإستبيان وإظهار النتائج التي توصلنا إليها من خلاله من نتائج عامة ونتائج على ضوء الفرضيات وهذا ما ممكننا من إعطاء مقترحات في هذا الموضوع .

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد:

نسعى من خلال هذا الفصل إلى وضع إطار محدد نبرز فيه أهم ما يحتويه وذلك بداية من طرح الإشكالية وصولاً إلى أهم الدراسات السابقة وضبط المصطلحات المتعلقة بالموضوع وكلّ هذا سنتطرق إلى ذكره من خلال الإطار المنهجي للدراسة .

1-1-الإشكالية:

إن في ظل التطورات التكنولوجية الحاصلة في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودخولها في أغلب الميادين ومجالات العمل كانت على المؤسسات الوثائقية وخاصة المكتبات الجامعية الاندماج في البيئة الرقمية الجديدة وإدخال الوسائل التكنولوجية إلى مختلف وظائفها من أنشطة وخدمات .

ويعد الكادر البشري المحرك الأساسي بها من خلال اعتمادها عليه بشكل أساسي بإعتباره أهم عامل لنجاحها أو فشلها وتتوقف عليه عملية تطوير خدمات المعلومات من خلال تأثيره بالثورة التكنولوجية الحاصلة وهو بدوره يؤثر على الأداء الوظيفي في المكتبة بحيث يحتاج إلى تدريب دائم على إستخدام هذه الوسائل من أجل تقديم أفضل الخدمات للمستخدمين .

كما أن مختلف المكتبات الجامعية بمختلف الدول تلجأ إلى إدخال العديد من التكنولوجيات الحديثة على مستوى مكتباتها من أجل مواكبة التطورات من جهة وتطوير المهنة المكتبية من جهة أخرى ونجد من بينها المكتبات الجامعية الجزائرية هي الأخرى تسعى إلى الإرتقاء بمستوى خدماتها المكتبية بإستعمال هذه التكنولوجيات وذلك من أجل تلبية متطلبات المستخدم وتحسين أداء مهنة المكتبي .

ولإجراء دراستنا إختارنا مكتبات جامعة 8 ماي 1945 بولاية قالمة كنموذج نسلط عليها الضوء من خلال محاولة معرفة واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستواها وتأثيرها على أداء العاملين

ومنه نطرح الإشكال التالي : كيف أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين على مستوى مكتبات جامعة 8 ماي 1945 بقالمة ؟

2-1-تساؤلات الدراسة:

1-ما مدى إعتداد مكتبات جامعة 8 ماي 1945 على تكنولوجيا المعلومات والإتصال في أداء مهامها ؟

2-كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الوظيفي بمكتبات جامعة 8 ماي 1945 قائلة ؟

3-هل يمتلك موظفي مكتبات جامعة 8 ماي 1945 الكفاءات والمهارات اللازمة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات .

4-ما هي الصعوبات التي يمكن أن تعترض مكتبات جامعة 8 ماي 1945 في تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والإتصال ؟

1-3- فرضيات الدراسة :

1-يتم الإعتداد على تكنولوجيا المعلومات والإتصال على مستوى مكتبات جامعة 8 ماي 1945 في أداء مهامها .

2-إن توظيف تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المكتبات ساهم في تحسين أداؤها وأضاف خدمات جديدة

3- يمتلك الموظفون على مستوى مكتبات جامعة 8 ماي 1945 المهارات اللازمة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والإتصال .

4 -نقص التكوين من الصعوبات التي تعترض مكتبات جامعة 8 ماي 1945 في تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والإتصال .

1-4- أسباب اختيار الموضوع :

* الأسباب الموضوعية :

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

1-يندرج هذا الموضوع تحت مجالين علميين هما تكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية إذن فهو ميدان بحث واسع.

2-الدور الذي تلعبه حاليا تكنولوجيا المعلومات والإتصال والإنتشار الهائل لإستعمالها في مختلف الميادين وفي جل المؤسسات .

3- محاولة إثراء البحث العلمي في مجال تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية وذلك لحدثة الموضوع .

*الأسباب الذاتية :

1-علاقة موضوع الدراسة بمجال تخصصنا وهذا ما يسمح لنا بالتوسع أكثر في معارفنا العلمية.

2-الإهتمام الشخصي بالموضوع المتعلق بالتكنولوجيا والشعور بقيمته وأهميته .

3-الرغبة في إجراء دراسة ميدانية حية تتناول مدى إعتقاد المكتبة على تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومدى فعالية وتأثير هذه الأخيرة على تطوير وتحسين أداء العاملين بها .

5-1- أهداف الدراسة :

1-محاولة الإحاطة بجميع جوانب الموضوع وتقديم دراسة شاملة له.

2-التعرف على مدى توظيف وإستعمال تكنولوجيا المعلومات والإتصال من قبل مكتبات جامعة 8 ماي 1945 بقالمة .

3-إبراز الدور الهام الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والإتصال وبيان الأثر من إستعمالها في تحسين أداء العاملين بالمكتبات الجامعية .

4- التعرف على الخصائص الجديدة للقوى العاملة في المكتبة محل الدراسة في ظل تكنولوجيا

المعلومات والإتصال .

6-1- أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الموضوع المطروح في كون تكنولوجيا المعلومات والإتصال لها دور مهم وأثر بليغ على مختلف الوظائف في المؤسسات على إختلاف أنواعها بالإضافة إلى حدثة هذا الموضوع في مختلف عناصره وبالنظر إلى المزايا التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات والإتصال وهذا ما يساهم

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين وذلك من خلال وعي مسيرتها بدورها في التفعيل والرفع من مستوى الخدمات المكتبية .

7-1-الدراسات السابقة :

إن الدراسات السابقة هي كل البحوث والدراسات العلمية التي تتشابه مع موضوع الدراسة في أحد الجوانب من قريب أو من بعيد

فقبل إنجاز أي بحث يجب على الباحث الإطلاع على بعض الدراسات لمعرفة النقاط التي ركزت عليها تلك الدراسات وأهم النتائج المتوصل إليها بغية أخذ فكرة عن كيفية معالجة الموضوع، وبعد إطلاعنا على مجموعة من الدراسات التي عرفت ببعض من جوانب موضوعنا وإستعرضنا ثلاثة دراسات نذكر منها:

-الدراسة الأولى: مذكرة بعنوان تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على إدارة التغيير التنظيمي في المؤسسات الجزائرية- جامعة 8 ماي 1945 نموذجا سنة 2015 مذكرة لنيل شهادة الماستر في تكنولوجيا المعلومات والإتصال والمجتمع جامعة 8 ماي 1945 – قالمة من إعداد الطالبات العايب أسيا ، سرحان سهام وبازين رحمة .

حيث عالج هذا الموضوع أهمية التغيير التنظيمي بالنسبة للمؤسسات ومدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على إدارة التغيير التنظيمي في المؤسسات الجزائرية .

وقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن جوانب القوة والضعف في قيادة التغيير التنظيمي عن طريق إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسات الجزائرية وكذا توضيح الدور الفعال لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في قيادة التغيير التنظيمي بالإضافة إلى الوقوف على بعض المشاكل والمعوقات التي تواجه تطبيق وتحسين إستخدام تكنولوجيا الإتصال والمعلومات في المؤسسة .

ومن نتائج هذه الدراسة نجد نقص الإهتمام بالعنصر البشري وهو ما يتضح من خلال ضعف برامج التحفيز المادي والمعنوي ما ينعكس سلبا على دافعية الأفراد العاملين إتجاه التغيير التنظيمي ، إستحسان تطوير وسائل الإتصال عموما والإتصال الداخلي خصوصا بالمؤسسة من قبل الموظفين لأن إستخدام هذه الوسائل يعمل على تحسين وتسهيل عملية الإتصال ، عدم توفر المناخ الملائم للإبتكار والإبداع .

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

وقد أفادتنا هذه الدراسة في التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصورة واضحة والصورة الشاملة لكل العناصر المحيطة بها وهذا ما أفادنا كثيرا في الجانب النظري .

-الدراسة الثانية:مذكرة بعنوان إدارة التغيير ودورها في تحسين الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية -دراسة ميدانية بمكتبة د-احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر سنة 2017 مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري من إعداد الطالبة غزال سهيلة.

حيث عالج هذا الموضوع أثر إدارة التغيير على أداء العاملين بالمكتبة من خلال أهمية عملية التغيير في مختلف الميادين للوصول إلى الأهداف المنشودة.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى تأثير إدارة التغيير على أداء العاملين والإشارة إلى الدور الذي يلعبه هذا الأخير في الرفع من مستوى أداء العاملين وتأثيرها على نوعية الخدمات في المكتبة الجامعية .

ومن نتائج هذه الدراسة نجد بأن العاملين بالمكتبة يتفقون أن الدورات التدريبية مهمة لزيادة خبرتهم المهنية وإكتساب مهارات جديدة ،وتسهيل عملهم وكذلك الذين لم يتحصلوا على تكوين أرجعوا السبب إلى عدم وجود إهتمام من طرف الإدارة بجانب التكوين وأيضا بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأنها حسّنت من علاقاتهم مع المستفيدين .

وقد أفادتنا هذه الدراسة في التعرف على الأداء الوظيفي، ومختلف العناصر المحيطة به بصفة عامة وعناصر الأداء الوظيفي بصفة خاصة.

-الدراسة الثالثة: عنوان المذكرة مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية -جامعة قسنطينة نموذجاً سنة 2008 أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم المكتبات جامعة منتوري بقسنطينة من إعداد الطالب مراد كريم

حيث عالج هذا الموضوع إشكالية الفجوة المعلوماتية التي تفصلنا عن مستوى المكتبات الجامعية المتطورة في العالم وكذلك المشكلات التي تعاني منها مكتباتنا فيما يخص تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووضعيتها المهنة المكتبية في الجزائر.

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية المكتبات الجامعية بوصفها مؤسسات للمعلومات في مجتمع للمعلومات ، والتعريف بالتحويلات التي طرأت على المهنة المكتبية في ظل مجتمع المعلومات بالإضافة إلى دراسة تأثير مجتمع المعلومات على المكتبات الجامعية .

ومن بين نتائج هذه الدراسة بروز أهمية المعلومات في حياة الفرد والمجتمع والتأكيد على هذه الأهمية من خلال بروز استخدام التكنولوجيا في شتى مجالات النشاط البشري وبرز الأنترنيت كأهم مصدر إلكتروني للحصول على المعلومات في المكتبات الجامعية ودورها الكبير في سد النقص الكبير والملحوظ في بنوك وقواعد المعلومات والمكتبات الإلكترونية بالإضافة إلى التأكيد على تطور المهنة المكتبية حيث أصبحت مهام المكتبي اليوم تقوم على أساس عملية وتقنية وهو يعد بمثابة أخصائي في المعلومات وقد أفادتنا هذه الدراسة من حيث الإستعانة بها في الجانب النظري وذلك في عدة عناصر ومن أبرزها عنصر ماهية المكتبات الجامعية وأهم ما يخصها بالإضافة إلى تبين نقاط مهمة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبات الجامعية.

8-1- ضبط المصطلحات:

➤ تكنولوجيا المعلومات:

هي تطبيق واستخدام التكنولوجيا الإلكترونية منها الحاسب الآلي والأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة وذلك لإنتاج وتخزين وإسترجاع وتوزيع ونقل المعلومات .

➤ تكنولوجيا الإتصال:

عبارة عن أساليب وتقنيات تساعد على ربط الحاسبات ونظم المعلومات ببعضها البعض ونقل المعلومات والمشاركة في البيانات والأجهزة وذلك من خلال شبكات نقل المعلومات فهي ساعدت على زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات.¹

➤ تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

¹السعيد أحمد، أشرف. تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات. [د.م]: [د.ن] ، 2013. ص58-59.

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

-مجموعة من الآلات والأجهزة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها وإسترجاعها وعرضها .

-يرى فهمي حيضر بأن تكنولوجيا المعلومات والإتصال تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الإتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الإتصالات¹

➤ الأداء الوظيفي:

عرفه الخراز بأنه يتمثل في مدى المهارات في إستغلال الموارد البشرية من موظفين وأدوات وأجهزة إلكترونية وغيرها وذلك لتحقيق مستوى عالٍ من التوافق والأهداف من خلال الأداء في التوقيت المناسب والطريقة المناسبة وبأقل التكاليف الممكنة في العنصر البشري²

➤ المكتبات الجامعية:

- هي مكتبة أو مجموعة المكتبات التي تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها بغرض تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية الحديثة للمجتمع الجامعي بما يتلائم مع أهداف الجامعة ذاتها.³

-هي مؤسسة علمية ثقافية إجتماعية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة (الشراء،الإهداء،التبادل والإيداع)وتنظيمها (فهرستها ،تصنيفها) وإسترجاعها بأقصر وقت ممكن وتقديمها إلى مجتمع المستخدمين (قراء ،باحثين) على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية مثل خدمات الإعارة والمراجع والدوريات والتصوير والخدمات الحديثة كخدمات الإحاطة

¹ شعبان، نسيمه، فراحتية، فوزية. دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين أداء المؤسسة:دراسة ميدانية بشركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق SDE –مديرية التوزيع قالمه. مذكرة ماستر:تكنولوجيا المعلومات والإتصال والمجتمع :جامعة 8 ماي 1945 ، 2011، ص47.

² لعصب، عبد الهادي. أثر تخطيط وتطوير المسار الوظيفي على تحسين أداء العاملين:حالة مديرية الأشغال العمومية-أدرار. مذكرة ماستر اكاديمي:إدارة الأعمال :جامعة قاصدي مرباح ، 2016، ص9.

³ عباس، فتحي. واقع وأفاق التكوين المستمر لإخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية:دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا. مذكرة ماجستير:تقنيات التوثيق ومجتمع المعلومات : جامعة وهران، 2014، ص112.

الجارية ، البث الإنتقائي وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا في مجال علم المكتبات والمعلومات¹

خلاصة:

في ختام هذا الفصل يمكننا القول بأننا تمكنا من فك رموز ومعالم الموضوع والوقوف على مختلف متغيراته مبدئيا ومن خلال ما تطرقنا إليه قد إتضح لنا الجوانب الأساسية لموضوعنا وهذا ما يمكننا من الإلمام به قدر المستطاع لإنجازه .

¹ خراشفية ، صليحة ، عقريش ، مروة .تكنولوجيا المعلومات ودورها في احداث التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية:دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قالمة نموذجا .مذكرة ماستر: علم المكتبات : جامعة 8 ماي 1945 –قالمة ، 2017 . ص 10.

الفصل الثاني:

مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

والإتصال

الفصل الثاني: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد :

لقد شهد تاريخ البشرية عدة ثورات ومن بينها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم وأصبح جديد اليوم قديم الغد ونتيجة لذلك تزايد الطلب عليها حيث أصبح مورد غاية في الأهمية ، فليتم نقل المعلومات في أقصر وقت وبأقل التكاليف ، كل هذا وضع المؤسسات أمام تحدي جديد وهو إمتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحكم فيها ، ففي هذا الفصل سنقوم بتسليط الضوء على أهم العناصر المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوضيح أهم أسسها .

2-1-1- مفاهيم أساسية :

2-1-1-1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي إستخدام التكنولوجيات الحديثة والمتطورة للقيام بعمليات المعالجة والتخزين، والإسترجاع والحصول على المعلومات سواء في شكل رقمي أو نص أو صوت أو صورة.¹

-وتعرف أيضا على أنها مجموعة من الوسائل والتقنيات والنظم التي يتم إستعمالها لمعالجة المضمون المراد توصيله من خلال عملية الإتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي ، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات والمواد الإتصالية سواء كانت مسموعة أو مرئية أو مطبوعة ليتم نقلها من مكان لآخر.²

-إنها أدوات ووسائل تستخدم لجمع البيانات والمعلومات وذلك لتطبيقها وتحليلها وتخزينها ثم توزيعها وذلك عبر الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات والوسائل الإتصالية ، فتعد تكنولوجيا

¹العايب ، آسيا ، سرحان ، سهام ،.... وآخرون . تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير التنظيمي في المؤسسات الجزائرية : جامعة 8 ماي 1945 نموذجا . مذكرة ماستر: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع : قالمه ، 2016 . ص 17 .

²بوعلي ، فريدة ، فوضيل ، حكيمة . دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة: دراسة حالة إتصالات الجزائر المديرية العملياتية للإتصالات -بويرة . مذكرة ماستر: إقتصاديات المالية والبنوك : البويرة ، 2014 . ص 24 .

الفصل الثاني: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المعلومات والاتصال لمختلف منظمات الأعمال مساهمة في تسهيل إنسيابية القرارات المناسبة وتنفيذ وتوجيه مختلف عملياتها ، فهي مصدر حيوي لديمومة بقائها¹.

-تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال ولاسيما في مجال المكتبات ومراكز المعلومات فهي تلعب دورا حيويا ومهما في هذا الجانب إذ أنها تعمل على إتاحة وتوسيع الأدوات والوسائل اللازمة للحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها في متناول المستخدمين وذلك بسرعة وفعالية ودقة فهي تعتمد على ثلاث وسائل رئيسية وهي : الحاسبات الإلكترونية ، الاتصالات ، التصوير المصغر².

-ويعرف patterson أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي عبارة عن إستخدام مختلف النظم من بينها تكنولوجيا توصيل المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات عن بعد وتكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكنولوجيا البرامج الجاهزة ، وذلك لمعالجة المعلومات وإرسالها وتخزينها و إسترجاعها بسرعة ودقة وكفاءة³.

- التعريف الإجرائي :

تكنولوجيا المعلومات والاتصال عبارة عن تخزين وإسترجاع وعرض وتوزيع المعلومات وذلك من خلال وسائل تقنية حديثة ومتطورة وسريعة ، فهذا يتم بالإستخدام المشترك للحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الإتصال الحديثة .

2-1-2- التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال :

مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتبط إرتباطا كبيرا بالحاسوب لكنه ليس وليد الساعة بل لكونه مرتبط بالمعلومات والاتصال ، ولذلك مرتطوره بخمسة مراحل وهي كالتالي :

¹ اللامي ، غسان قاسم داود ، ، البياتي ، أميرة شكرولي . تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال : الإستخدامات و التطبيقات عمان : الوراق للنشر والتوزيع ، 2010 . ص 16 .

² حسن الطائي ، جعفر . تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها . عمان : دار البداية للنشر والتوزيع ، 2013 . ص 59 .

³ العلمي ، حسين . دور الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق التنمية المستدامة : دراسة مقارنة بين ماليزيا ، تونس ، الجزائر . مذكرة ماجستير :الإقتصاد الدولي والتنمية المستدامة : سطيف ، 2013 . ص 26 .

الفصل الثاني: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصال

1/ ثورة المعلومات والإتصالات الأولى :

تم فيها إختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها ولقد تنوعت فنجد الكتابة المسمارية والسومرية ثم التصويرية ثم بعد ذلك ظهور الحروف .

2/ مرحلة ثورة المعلومات والإتصالات الثانية :

ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة والتي ساعدت على نشر المعلومات والإتصالات بين البشرية .

3/ ثورة المعلومات والإتصالات الثالثة :

تم فيها ظهور أنواع وأشكال مصادر المعلومات المسموعة المرئية ، الهاتف المذياع ، التلفاز... الخ ، إلى جانب ظهور المصادر المطبوعة الورقية فهذه زادت من نقل المعلومات وحركة الإتصال .

4/ ثورة المعلومات والإتصالات الرابعة:

تختص هذه المرحلة بتطور أجيال الحاسوب من الجيل الأول إلى الجيل الخامس¹.

* ويمكن ذكرها كالتالي :

أ- الجيل الأول (عقد الخمسينيات) :

يتميز بإستخدام الصمامات المفرغة كوسيلة لنقل وتخزين البيانات ، فيتميز بضخامة الحجم وذلك يتطلب تخصيص حيز كبير وإستخدام أجهزة تكييف الهواء .

ب- الجيل الثاني (عقد الستينيات) :

يتميز بإستخدام الترانزستور بدلا من الصمامات المفرغة في التراكيب الداخلية للحاسب وذلك يساعد على زيادة سرعة أداء العمليات وزادت قدرة الحسابات على أداء المهام الأكثر تعقيدا .

¹ بلقيدوم ، صباح . أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الحديثة على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية . أطروحة دكتوراه : علوم التسيير : قسنطينة ، 2013 . ص 134.

الفصل الثاني: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصال

ج- الجيل الثالث (عقد السبعينيات) :

تم إختراع نوع جديد من أجهزة الحاسبات وتسمى بالدوائر الإلكترونية المتكاملة وظهور خدمات البريد الإلكتروني وخدمات التليكست والمؤتمرات عن بعد .

د- الجيل الرابع (عقد الثمانيات) :

تطورت الحواسيب هنا فظهرت المصغرة والشخصية والأقراص المكتنزة وظهور الأقراص المتعددة الوسائط.

هـ- الجيل الخامس (عقد التسعينات) :

إنتشار استخدام الأنترنت خاصة بعد إضافة خدمات الشبكة العنكبوتية العالمية.¹

3-1-2- أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال :

إن أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال لها فعالية في تنميتها للأساليب المبتكرة وإحتضانها لمختلف الكفاءات العالية ، حيث تساعد المؤسسات على وضع إستراتيجياتها وتنفيذها وذلك لمواجهة التغيرات الخارجية ، ومنه يمكن حصر أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال فيمايلي :

-الربط بين الأفراد والمؤسسات أو الهيئات وذلك من حيث الزمان والمكان و إختصار الوقت والمسافات وإزالة المعوقات المكانية.²

-تكنولوجيا المعلومات والإتصال عنصر حيوي للنمو والإزدهار و أداة فاعلة للتفوق العالمي فهي قوة دافعة للتغيير التنظيمي والمنافسة المكثفة ومهمة حيوية للنهوض بالتنمية الوطنية ومواكبة التطورات الحاصلة على المستوى العالمي.³

¹ مراد ، كريم . مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية : مدينة قسنطينة نموذجاً . أطروحة دكتوراه : علم المكتبات : قسنطينة، 2018 . ص 99 .

² خطاب ، أمال . أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء المؤسسات الاقتصادية : دراسة حالة الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر عين تادلس . مذكرة ماستر : إقتصاد وتسيير المؤسسات : مستغانم ، 2018 . ص 9 .

³ بوشاهد ، فايزة ، زيتوني ، شهرزاد . تكنولوجيا المعلومات ودورها في تأهيل اختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لأم البواقي -العربي بن مهيدي . مذكرة ماستر : إدارة المؤسسات الوثائقية : قالمة ، 2017 . ص 38 .

الفصل الثاني: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- توفير خدمات الإتصال بمختلف أنواعها من جهة ومن خدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات وتحسين الأداء بكفاءة عالية للأشخاص والأفراد من جهة ، كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الإستعمال وتنوع الخدمات.¹

- توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمنظمات أو المؤسسات مايلي :

*القدرة على معالجة وانتقال المعلومات بسرعة ودقة .

*إمكانية التوزيع في مصادر المعلومات

*توفير المعلومات الحديثة.

*القيام بتصنيف وتحليل ومعالجة وتخزين المعلومات وإسترجاعها بالوسائل الإلكترونية الحديثة .

-بفضل البرامج المتطورة والتقنيات الإلكترونية الأخرى يمكن التحسين في الخدمات وخلق خدمات ومنتجات جديدة وتوفير الوقت والجهد والتكاليف وسهولة تشغيل والسيطرة على الوظيفة وذلك من خلال إستخدام الحاسب الآلي وشبكات الإتصال المختلفة في المنظمة.²

- لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأنظمة المعلومات (الكمبيوتر وتقنيات الإتصال) على إمداد المنظمات بالقدرات الكافية من أجل تسويق منتجاتها في كل أنحاء العالم والإتصال مع كل العملاء ، فلها التأثير على القدرات الإبتكارية وبالتالي الحصول على المراكز التنافسية الأولى.³

- تنمية المهارات والمعارف وإثراء الجانب الفكري للعاملين وتحسين عملية إتخاذ القرارات وذلك من خلال توفير المعلومات بدقة وفي الوقت المناسب لمتخذ القرار ، فهذا ينتج عنه تقليل حدوث الأزمات وبما توفره هذه التكنولوجيات من قاعدة معلوماتية مستقبلية.⁴

¹ بلهانية، إلهام ، بوترة ، إبتسام . دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الأداء الوظيفي : دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قائمة/ وكالة بوشقوف / وكالة سدراتة بولاية قائمة .مذكرة ماستر: علم إجتماع تنظيم وعمل : قائمة ، 2016 . ص 54.

² شعبان ، نسيم ، فراحتية ، فوزية . مرجع سابق . ص 75-76.

³ بوجحيش ، خالدية ، عبد الكريم . دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير مخرجات الإبتكار: دراسة مقارنة بين تونس والجزائر.مجلة إقتصاد شمال إفريقيا ، ع 17، 2017. ص 116.

⁴ محمد حسين ، يسرى . تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في مستوى أداء الخدمة الفندقية: دراسة تطبيقية في فندق السدير.مجلة الإدارة والإقتصاد . ع 85، 2010. ص 329.

الفصل الثاني: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصال

- نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال موضع إهتمام الساهرين على تطوير وتحسين أداء الخدمات في المؤسسات كما أنها تعتبر الوسيلة الأوسع إنتشارا والأكثر تأثيرا في جامعة المستقبل فلها القدرة على جعل المنظمات مجبرة على مواكبة التنافسات في الأسواق .

2-1-4- مكونات تكنولوجيا المعلومات والإتصال :

(1) المكونات المادية (الأجهزة) : وتشمل المعدات والأجهزة المستخدمة للمعالجة والإدخال والتخزين والإخراج والنقل والتداول والإسترجاع والإستقبال للمعلومات ومن ثم نشرها للمستخدمين ، فهي تمثل الجزء المادي لتكنولوجيا المعلومات والإتصال تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة التي تضم وحدة المعالجة المركزية واللوحه الأساسية والشاشة وغيرها من المكونات المادية¹.

(2) البرمجيات: وهي مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسب من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة التشغيل فتقوم بعدة وظائف أساسية منها إسترجاع البيانات ونقلها وتخزينها ونشرها ، فتقوم البرمجيات بإدارة عمليات الحاسوب وغيرها².

*ويمكن تقسيمها إلى :

- برامج النظم : برمجيات نظام التشغيل الذي يدير عمليات الحاسوب مثل :نظام Windows

-برمجيات التطبيقات: تقوم بالمعالجة المباشرة من أجل الإستخدام الفردي أو نشاط أو وحدة ، منظمة أو بلد³.

(3) قواعد البيانات : عبارة عن تكنولوجيا التخزين فهي تمثل البيانات التي يتم تسجيلها وتخزينها وإسترجاعها بغرض إستخدامها أو تعديلها لتكون جاهزة للإستخدام من طرف المستخدمين⁴.

(4) تكنولوجيا الإتصال : تتمثل في وسائل النقل التي ساعدت على ربط العالم وتقليص المسافات والتي من بينها الأقمار الصناعية ، فاكس ، هاتف ...الخ وتتمثل مهمتها في الإتصالات عن بعد ونقل

¹ اللامي ، غسان قاسم داود ، البياتي ، أميرة شكرولي . مرجع سابق . ص 19 .

² توامي ، يعقوب . أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي بالمؤسسة الاقتصادية : دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار . مذكرة ماستر : مالية مؤسسة : ورقلة ، 2013 . ص 6.

³ محمد حسين ، يسرى . مرجع سابق . ص 329.

⁴ طوهري، فاطمة . اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية : دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت . مذكرة ماستر : مالية مؤسسة : ورقلة ، 2013 . ص 15 .

الفصل الثاني: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصال

المعلومات وتبادلها بين الشعوب ، والإعلام بهذه المعلومات غرض التأثير في سلوك الأفراد وتوجيههم لوجهة معينة وجعل العالم كله قرية واحدة.¹

(5) الشبكات: مجموعة من الحواسيب تنظم معا فهي تعتبر حصيللة التطورات الإتصالية عن بعد بحيث تمكن هذه الأخيرة في نقل البيانات والمعلومات المنتجة أصلا ، وتمكن مستخدميها من المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم.²

- ويمكن تقسيم هذه الشبكات إلى :

*الشبكات المحلية : تستخدم لربط أجهزة الحاسب وملحقاته بواسطة خطوط إتصال (كوابل) توجه عادة ضمن مكتب أو مبنى بإستخدام ما يسمى بالخادم (Serveur).

*شبكات المنطقة : تستخدم لتغطية مجموعة مباني في مدينة أو عاصمة أو إقليم ،وقد تتكون من مجموعة شبكات محلية ومن أمثلتها التغطية التلفزيونية محددة عن طريق الكابل.³

*الشبكات الواسعة : يطلق عليها إسم شبكات نقل البيانات العامة فهي تعتبر أكبر أداة للإتصال والمعلوماتية وتقدم المعلومات وتنظم تبادل البيانات في كل ومعظم الأنشطة المختلفة.⁴

* الأنترنت : أكبر أداة للإتصال فهي عبارة عن مجموعة من الشبكات مرتبطة ببعضها البعض بفضل بروتوكول مشترك لتأمين الإتصالات ، فهي تقدم المعلومات في كل أو معظم الأنشطة المختلفة في العالم فهي أكبر مزود للمعلومات في الوقت الحاضر فهي تعتبر أم الشبكات.⁵

(6) الموارد البشرية : تعتبر أهم مكون لتكنولوجيا المعلومات والإتصال ويمكن أن نقسمهم إلى :

- المتخصصين : من مصممي ومحلي النظام ومبرمجين لتشغيل الأجهزة والتعامل معها وصيانتها .

¹العايب ،أسية ، سرحان ، سهام ، ... وآخرون . مرجع سابق . ص 26.

²باشي ، سميرة . أثر مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على رضا العميل المصرفي : دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA . مذكرة ماستر : بنوك : الوادي ، 2015 . ص 29 .

³توامي ، يعقوب . مرجع سابق . ص 6 .

⁴عبدواي ، هناء . مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية : دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس . أطروحة دكتوراه : تسيير منظمات : بسكرة . ص 65 .

⁵عبدواي ، هناء . المرجع نفسه . ص 70 .

الفصل الثاني: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- مديرو النظام : الموظفون والمستخدمون لأنظمة المعلومات وهم المدراء ورجال البيع والمحاسبين .¹

*فتعد تهيئة مهارات الموارد البشرية من ذوي الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك لإنجاز مهام المؤسسة ويتم ذلك عن طريق التدريب المستمر لها .²

- ومن هنا يمكن القول بأن هناك مجموعة من المكونات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تتفاعل مع بعضها البعض وذلك لتحقيق الفائدة من خدمات دقيقة وسريعة للمعلومات وكذلك تسهيل الوصول لمصادر المعلومات من قبل المستفيدين دون عناء ، لأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحالي أصبح تحتل الصدارة وأصبحت فيه المعلومات هي المورد الأساسي لأي خدمة .

2-2- أسس تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

2-2-1- خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

تتسم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعدة خصائص ومن بينها :

- السرعة : السرعة في معالجة البيانات ليتم تبادلها بسرعة وإمكانية توصيلها إلى جميع المستعملين في جميع أنحاء العالم بالوقت المناسب لإتخاذ القرارات .

- التفاعلية : وذلك من خلال خلق نوع من التفاعل بين المرسل والمستقبل في نفس الوقت وذلك يؤدي إلى إمكانية تبادل الأدوار في العملية الإتصالية .³

-تعدد القنوات : وذلك من خلال وجود تعدد في القنوات مثل : قناة الكتابة وقناة الصور (الأيقونات المتمثلة بالصورة) وقناة الصوت (محاضرات وأناشيد وموسيقى) .

¹الغائب ، أسية ، سرحان ، سهام ،...وأخرون . مرجع سابق . ص 26 .

²محمد حسين ، يسرى . مرجع سابق . ص 329 .

³عاصم ، خلود . دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية : مجلة كلية بغداد لعلوم الاقتصاد . العدد الخاص من مؤتمر الكلية ، 2013 . ص 234 .

الفصل الثاني: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصال

-اللاتزامنية : وتعني إمكانية تراسل وإستقبال المعلومات والرسائل بين أطراف العملية الإتصالية في أي وقت بمعنى إستقبالها في الجهاز وتفحصها في وقت الحاجة ، بمعنى إمكان أكثر من شخص إستعمال نفس المعلومة في نفس الوقت .¹

-اللاجماهيرية : وذلك بإمكانية التحكم في إيصال الرسالة سواء من شخص لشخص آخر ومن جهة إلى مجموعة أو من الكل إلى الكل .

-الذكاء الإصطناعي : من خلال تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستعملين .²

-تقليص الوقت : جعلت تكنولوجيا المعلومات والإتصال بمختلف وسائلها كل العقبات متجاوزة وذلك من خلال الوصول إل المعلومة المخزنة بيسر وسهولة وفي أقل وقت .

-تقليص المكان : تعمل على إتاحة وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من البيانات والمعلومات.³

-اللامركزية : وتعني الحرية والإستقلالية فالأنترنت تتسم بالإستمرارية في عملها في كل الأحوال فمن المستحيل يمكن توقيف شبكة الأنترنت لأنها عبارة عن شبكة تصل بين الناس والشركات .

-الكفاءة : وذلك من خلال تبادل الأدوار في عملية الإتصال وهذا ما أدى إلى خلق نوع من الكفاءة فيما بين الأفراد والمؤسسات والجماعات .⁴

-قابلية التحويل : إمكانية نقل المعلومات من مكان لأخر بإستعمال التقنيات وذلك بتحويل الرسالة مسموعة إلى رسالة مطبوعة مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الإتصال .

-قابلية التحكم والحركة : إمكانية بث المعلومات وإستقبالها من أي مكان إلى آخر أثناء حركة المرسل عن طريق وسائل إتصال كثيرة .⁵

-إقتسام المهام الفكرية مع الأدلة : بحيث تمكن تكنولوجيا المعلومات والإتصال من وجود تفاعل بين الباحث ونظام الذكاء الإصطناعي مما يساهم ذلك في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين .

¹ بكوش ، كريمة ، بنوالة ، حكيم ، ...وأخرون . إشكالية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير التجارة الخارجية . مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال . مج 03 . ع 5 ، 2017 . ص 21 .

² باشي ، سميرة . مرجع سابق . ص 26 .

³ عبداوي ، هناء . مرجع سابق . ص 43 .

⁴ شعبان ، نسيم ، فراحتية ، فريدة . مرجع سابق . ص 48 .

⁵ بوعلي ، فريدة ، فوضيل ، حكيم . مرجع سابق . ص 26 .

الفصل الثاني: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصال

-تكوين شبكات الإتصال : وذلك يسمح بتبادل المعلومات وزيادة تدفقها بين المستعملين و الصناعيين وذلك بفضل تشكيل شبكات الإتصال المختلفة .¹

*ومن هنا يمكننا القول بأن خصائص تكنولوجيا المعلومات والإتصال جعلت منها المرتكز الأول للمؤسسات بإعتمادها عليها في أداء خدماتها ومهامها كنتيجة للحصول على المعلومات المطلوبة في الوقت والمكان المناسبين .

2-2-2- وظائف تكنولوجيا المعلومات والإتصال :

تكنولوجيا المعلومات والإتصال تؤدي إلى صنع أنواع جديدة من النشاطات والتي يستفيد منها الشخص أو المنظمة ويمكن ملاحظة ذلك من خلال الوظائف التالية :

-تسجيل وتخزين ونقل ومعالجة وإستخدام وإسترجاع المعلومات .

-تحويل وتحليل البيانات أو المعلومات .²

-إرسال البيانات والمعلومات من موقع لأخر بواسطة الإيميل الإلكتروني أو الرسائل الصوتية وغيرها.

-تخزين البيانات والمعلومات وإسترجاعها وذلك لإنجاز أعمال إضافية وإرسالها للمستفيدين .³

-جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات وإجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في أن واحد وتنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها.

-تبسيط المعلومات بحيث يسهل فهمها من قبل المستعمل لتصبح أكثر فائدة .⁴

*نستخلص مما سبق أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال يمكن إستعمالها في الإستخدام المكثف للمعلومة في العملية الإنتاجية وذلك بالإعتماد على التقنيات المتطورة بدورها تنتج وظائف أكثر تطوراً خاصة بإعتماد وسائل إتصال سريعة بغية تحقيق أهداف المنظمة ككل .

¹ بوشاهد ، فايذة ، زيتوني ، شهرزاد . مرجع سابق . ص 35 .

² توامي، يعقوب . مرجع سابق . ص 8 .

³ العايب، أسية ، سرحان ، سهام ،... وآخرون . مرجع سابق . ص 34 .

⁴ العايب ، أسية ، سرحان ، سهام ،... وآخرون . مرجع نفسه . ص 35 .

الفصل الثاني: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصال

3-2-2- متطلبات تكنولوجيا المعلومات والإتصال :

عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال يجب أن يكون هناك مجموعة من المتطلبات اللازمة لذلك فهي تسمى البنية التحتية وهي تعتبر مجموعة من الخدمات والقدرات التطبيقية والآليات الإلكترونية فهي تتكون من :

-مهارات بشرية من ذوي الخبرة والكفاءة.

-وجود إتصالات ومواصلات وغيرها.¹

-أجهزة الحاسوب وملحقاتها (الطابعة ، ماسح ضوئي ...).

-البرمجيات.

-قواعد البيانات.

-تدريب العاملين.²

*ويمكن تقسيم المتطلبات إلى مايلي :

-أجهزة الحواسيب (الحواسيب المصغرة والكبيرة)

-أنظمة التشغيل (جميع أنظمة التشغيل)

-البرامج التطبيقية مثل (برنامج تطبيقي ميكروسيفت وغيرها)

-التخزين وإدارة البيانات تشمل (الأجهزة المادية والبرمجيات)

-الأنترنت والأكسترانات تشمل (الشبكات لدعم الإدارة والخدمات والتطبيقات).³

¹ محمد حسين ، يسرى . مرجع سابق . ص 331.

² هادي صالح ، منى ، جمال فرج ، خالدة ،...وأخرون . تكنولوجيا المعلومات وأثرها في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين . مجلة التقني . مج 03، ع 04 ، 2017 . 352 .

³ العايب ، آسية ، سرحان ، سهام ،...وأخرون . مرجع سابق . ص 32 .

الفصل الثاني: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال

*وخلاصة القول: يجب الإهتمام بالبنية التحتية التكنولوجية وذلك لدعم المؤسسة وتوعية أفرادها بالأهمية الإستراتيجية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال للإستفادة منها من أجل كسب مزايا تنافسية التي تسمح لها من البقاء والإستمرار.

2-2-4- الآثار الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال :

1/ الآثار الإيجابية:

يمكن توضيح وإبراز مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي :

-تساعد على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية وتطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين.

-رفع مستوى الأداء في المنظمات والمؤسسات .

-إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر تأثير إيجابي في خلق قيمة للمؤسسة ومساعدتها في تنفيذ إستراتيجياتها وخططها.¹

-توفير البيانات والمعلومات الدقيقة والملائمة في التوقيت المناسب .

-إعادة هندسة عمليات التشغيل وذلك من خلال ما تقدمه من إقتراحات لأفضل القرارات.²

-توحيد العديد من أنشطة المكتبات وتقديم فرص تسويق خدمات المكتبات .

-تيسير التعاون وتكوين شبكات المكتبات وزيادة الفعالية .

-تقديم ووسائل وطرق سهلة للحصول على المعلومات المطلوبة.³

-تحسين إدارة المعلومات والمعارف وذلك لتسهيل جمع وتخزين ومعالجة وإسترجاع المعلومات.

-خلق ميزة تنافسية للمنظمة .

¹ عبد الحميد ،عبد الفتاح المغربي . نظم المعلومات الإدارية: الأسس والمبادئ .مصر ،المكتبة العصرية ، 2002. ص 158-159

² توامي ، يعقوب . مرجع سابق .ص 10.

³ هادي صالح ،منى . مرجع سابق . ص 352.

الفصل الثاني: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصال

- جمع ومراقبة البيانات وتحليلها وزيادة سرعة عمليات المراقبة وإكتشاف الأخطاء والتخلص منها وذلك لتحسين إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة.¹

2/ الآثار السلبية:

تتميز تكنولوجيا المعلومات والإتصال بآثار إيجابية لكن هذا لا يمنع من وجود آثار سلبية فهي كالتالي :

- لها آثار صحية على الفرد والمجتمع فمثلا الموجات الكهرومغناطسية لها أثر بالغ على صحة الأفراد كمرض الأعصاب والسرطان الناتج عن الهواتف النقالية .

- الجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الأنترنت والإتصال من مكان لآخر ، فتحصل ضغوط نفسية وعصبية للأفراد والإصابة بالتعب المتكرر.²

- إستغلال تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إستخدام الجريمة بشتى أنواعها .

- وجود مخاطر بيئية نذكر منها إستهلاك الطاقة ومشكلات وحدات التصنيع والمواد المضرّة بالبيئة .

- وجود السرقة المعلوماتية وانتحال الشخصيات والدعوة للتعصب والعنصرية... إلخ.³

خلاصة :

من خلال ماسبق ذكره نجد بأنه أصبح من الضروري تبني تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسات ، حيث يمكن إرجاع الأهمية المتزايدة لها في التقليل من حركة الأفراد والإستعانة بالإتصالات للحصول على أفضل النتائج والقرارت ، وهذا من شأنه تحقيق أداء مميز للعاملين والحصول على الفائدة القصوى للمؤسسة ألا وهي إتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب والمكان المناسب .

¹ العايب، أسية ، سرحان ، سهام ،... وآخرون . مرجع سابق . ص 38.

² بوشاهد ، فايذة ، زيتوني ، شهرزاد . مرجع سابق . ص 41.

³ العايب ، أسية ، سرحان ، سهام ،... وآخرون . المرجع نفسه . ص 38.

الفصل الثالث:

الأداء الوظيفي بالمكتبات

الجامعية

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية

تمهيد:

إن الأداء يدل على كل ما يتمتع به العاملون من قدرات وإمكانيات ومهارات من أجل تحقيق الهدف المنشود في أي مؤسسة كانت ونخص بالذكر المكتبات الجامعية حيث لابد للمكتبي أن يتمتع بالقدرات التي تأهله للقيام بوظائفه على أكمل وجه ففي هذا الفصل سنتطرق إلى ذكر أهم العناصر المتعلقة بالأداء الوظيفي بداية من مفهومه وصولاً إلى أهم محدداته وكذلك سنشير إلى النقاط الخاصة بالمكتبات الجامعية .

3-1-1-الأداء الوظيفي

3-1-1- مفهوم الأداء الوظيفي :

لقد حظي موضوع الأداء بعدد كبير من الدراسات والبحوث حيث نال مفهوم الأداء إهتمام العديد من الباحثين والمتخصصين حيث حاولوا تحديد وتدقيق تعريفه ، ومن بين أهم التعريفات نجد مايلي:

-عرف الأداء حسب المعجم الوسيط هو قيام الشخص بالأعمال والواجبات المكلف بها أي عبارة عن سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد أو مؤسسة يتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل عمل معين لتحقيق هدف محدد أو مرسوم.¹

-ويمكن تعريف الأداء بأنه : إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز وهذا ينسجم مع إتجاه بعض الباحثين في التركيز على إسهامات أي نظام في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال درجة إتمام مهام عمله.²

-والأداء الوظيفي هو مدى أو درجة بلوغ العامل أهداف وحدة العمل والمؤسسة كنتيجة لسلوكه وإستخدام مهاراته ،قدراته ومعارفه.³

¹ غزال ، سهيلة . إدارة التغيير ودورها في تحسين الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمكتبة د- احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر. مذكرة ماستر: إدارة أعمال مكتبات ومراكز معلومات : جامعة قسنطينة عبد الحميد مهري ، 2017 . ص 24 .

² لجرم، سلى . تحليل أثر هيئة ظروف العمل على أداء العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الإستشفائية العمومية محمد بن يحيى -جيجل. مذكرة ماجستير: تسيير الموارد البشرية : جامعة قسنطينة ، 2012 . ص 77.

³ هروم ، عز الدين . واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الإقتصادية:دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات (CPG). مذكرة ماجستير: علوم التسيير : قسنطينة ، 2017 . ص 29 .

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية

-كما يمكن أن يعرف الأداء بأنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة بحيث يمكن للفرد أن يشبع متطلبات هذه الوظيفة.¹

التعريف الإجرائي:

من خلال إستعراض المفاهيم السابقة نستنتج أن الأداء هو:

-إلتزام الفرد بواجباته تجاه وظيفته وقيامه بمختلف المهام التي أسندت له وذلك من خلال أدائه لها.
- هو إستخدام المؤسسة لمختلف مواردها الكلية خاصة البشرية منها وذلك من أجل تحقيق أهدافها الموضوعية .

3-1-2- عناصر الأداء الوظيفي:

تختلف العناصر التي ترتبط بالأداء والتي من المفترض معرفتها من قبل العاملين والتمكن منها بشكل جيد، فلقد أشار الكثير من الباحثين أن هناك ثلاث عناصر رئيسية للأداء الوظيفي وهي:

1- الموظف : أي ما يملكه من قدرات ومهارات ومعرفة وكذلك قيم وإتجاهات ودوافع .

2- الوظيفة: وما تتصف به من متطلبات وتحديات وواجبات ومسؤوليات وما تقدمه من فرض للتطوير والترقيات والحوافز.

3- الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف والأنظمة والإدارية والهيكल التنظيمي.²

¹دراعو، فاطمة. علاقة متطلبات التطوير التنظيمي بالأداء : دراسة ميدانية بالمركز الجامعي أحمد زبانه بغيليزان . مذكرة ماجستير: علم النفس العمل والتنظيم : جامعة وهران، 2015. ص 70.

²برياع، محمد الأمين، موساوي، يحيى . تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية : دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية بمغنية . مذكرة ماستر: إدارة أعمال الموارد البشرية : جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2015. ص 46.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية

* وتوجد عدة عناصر هامة تكون في ما يعرف بالأداء بشكل أكثر تحديد وتمثل هذه العناصر في :

1-المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبط بها .¹

2-نوعية العمل : وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد من عمله الذي يقوم به وما يدركه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة في التنظيم وتنفيذ العمل من دون وقوع الأخطاء .²

3-الجهد المبذول : تعبر عن مقدار الطاقة الجسمية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته من خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة .³

4-المثابرة والوقوف : تشمل الجدية في العمل، قدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله .⁴

* نصل إلى القول بعد إستعراض ما سبق :

بأن عناصر الأداء تعتبر أساسية حيث لا وجود لأداء فعال إلا بدونها وذلك نظرا لأهميتها في تحديد مستوى أداء العاملين في أي مؤسسة.

-3-1-3- أهمية الأداء الوظيفي:

إن للأداء الوظيفي أهمية بالغة سواء بالنسبة للفرد أو المنظمة حيث يعبر أداء الفرد على مدى فعالية وأداء المنظمة التي ينبغي إلها وعليه تبرز أهمية الأداء الوظيفي في :

¹ تاجوري ، جلييلة . الرقابة الإدارية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال : دراسة ميدانية بمؤسسة وحدة بريد الجزائر-أم البواقي .مذكرة ماستر: تنمية وتسيير الموارد البشرية :جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي ،2014.ص49 .

² زريق ، إيمان ، هلول ، أمينة . الإدارة الإلكترونية ودورها في تكوير أداء العاملين بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة بن مهيدي .مذكرة ماستر:علم الاجتماع تنظيم وعمل :جامعة 8 ماي 1945 بقالة ،2016. ص 42.

<https://www.alazhar.edu.ps/Library/>

³ دلهوم ، سوسن. تأثير الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين : دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية -قالة .مذكرة ماستر : علم الاجتماع تنظيم وعمل :جامعة 8 ماي 1945 قالة ،2016.ص 42.

⁴ بن رحومن ،سهام .بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة.مذكرة دكتوراه : تنمية الموارد البشرية : جامعة محمد خيضر-بسكرة ،2013. ص 71.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية

- بالنسبة للعاملين:

إن إهتمام الفرد بإدائه يمكنه من تحقيق عدد من الأهداف الإقتصادية والإجتماعية والفنية حيث يعد مقياس لقدرته على أداء أعماله في الحاضر وكذا المستقبل والتي تبني عليها الكثير من القرارات الإدارية مثل الترقية والتكوين والإنتداب لمناصب عليا كما يجب على كل فرد الإهتمام بأدائه لعمله نظرا لإرتباط ذلك بما يتقاضاه من أجور ومرتببات مقابل هذا الأداء ويرتبط أيضا بالحاجة إلى الإستقرار في عمله وإثبات ذاته وبالتالي الرضا الوظيفي¹.

2- بالنسبة للمنظمة:

يحتل موضوع الأداء المقام الأول من حيث أهميته لدى كل مسؤول حيث يمثل الأداء أحد العوامل المهمة التي تستخدم في تقييم المنظمة التي يديرها أو يرأسها أو يشرف عليها .

لذلك نجد جميع المسؤولين عن التنظيمات المختلفة يهتمون إهتماما كبيرا بأداء العاملين في هذه التنظيمات ذلك لأن الأداء لا يعد إنعكاساً لأداء هذه التنظيمات ودرجة فاعليتها أيضا .

كما يحتل الأداء أهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم بإعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة فإذا كان الناتج مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المنظمة وإستقرارها وفعاليتها فالمنظمة تكون أكثر إستقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين متميزاً².

ويمكننا القول أيضا :

أن مستوى الأداء لا ينحصر فقط في إهتمام إدارة المؤسسة بل يشمل أيضا إهتمام العاملين ، فرفع أداء هذه المنظمة يعد إنعكاسا لقدرات ودوافع كل من المنظمة من جهة بالإضافة إلى العاملين من جهة أخرى .

-الأداء يسهم في تطوير الذات والوصول إلى الإبداع .

¹ بوفضة يديس ، ريمة. أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة الأخوة منتوري -قسنطينة 1.مذكرة ماستر: إدارة أعمال المكتبات : جامعة قسنطينة(2) ، 2017. ص 20.

² عيساوي ،عبد الرحمان .دور التكوين في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة : جامعة سعيدة نموذجاً .مذكرة ماستر:علم الأتماع والتنظيم : جامعة مولاي الطاهر-سعيدة ، 2013 . ص 57 .

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية

-الأداء الوظيفي يمد الأفراد بالمتابعة والإجتهد للحصول على المهارة والخبرة أو الكفاءة المهنية .

-إستغلال القدرات وإمكانيات الفرد أحسن إستغلال بإستثمار الفرص السانحة له ¹.

*من خلال ما سبق ذكره نخلص إلى القول بأن :

الأداء يعتبر مهم بالنسبة للمؤسسة والفرد العامل حيث أن المؤسسة تحتاج إلى أداء مثالي لعملها من أجل تحقيق أهدافها وكذا الإستمرارية وهو مطلب أساسي لتطوير المهنة وتحقيق النجاح ، وكذلك بالنسبة للفرد فالأداء الجيد يكون مصدر رضا والعكس ، فلا بد للعامل من بذل الجهد من أجل تحقيق الأفضل .

4-1-3- محددات الأداء الوظيفي:

إن هناك من يرى بأن الأداء لا يتحدد بتوافر أو عدم توافر بعض المحددات وإنما هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين عدد من المحددات الرئيسية والتي من أهمها :

1- الجهد : وهو الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.²

2- إدراك الفرد لوظيفته : يعني تصورات الفرد وإنطباعاته على الأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة.³

3- الدافعية الفردية : تعبر عن مدى الرغبة الموجودة للفرد للعمل والتي يمكن أن تظهر من خلال حماسه وإقباله على العمل ، الذي يعبر عن توافق هذا العمل مع ميوله وإتجاهاته .

4- القدرة لدى الفرد على أداء العمل : إن هذه القدرة يستطيع الفرد تحصيلها عن طريق التدريب ، التعليم ، إكتساب الخبرات والمهارات والمعارف المتخصصة بالعمل .

¹ عيشاوي ، سعد الله ، الصديقي ، عبد الحليم . الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الطور الإبتدائي :دراسة ميدانية بالمدارس الإبتدائية مقاطعة المقارين -ورقلة .مذكرة ماستر: تنظيم وعمل : جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي ، 2014 . ص 38 .

² مراوي ، أمال . تكوين الإطارات ودوره في تحسين أداء العاملين : دراسة ميدانية بالمؤسسة الإقتصادية إسمنت تبسة -وحدة الماء الأبيض .مذكرة ماستر: تنمية الموارد البشرية : جامعة العربي التبسي بتبسة ، 2015 . ص 54 .

³ عبد الرزاق أبوشرخ ، غادرحامد .تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الإتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين . مذكرة ماجستير: إدارة أعمال : جامعة الأزهر بغزة ، 2010 . ص 19 .

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية

5- الموقف (بيئة التنظيم الداخلية) : أو ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة وهي تتضمن مناخ العمل ، توفر الموارد ، الأنشطة الإدارية ، الهيكل التنظيمي ، أسلوب القيادة ، نظام الحوافز والهيكل التنظيميالخ.¹

* من خلال ما سبق نستنتج بأن:

محددات الأداء هي عناصر تجتمع وتتفاعل سوية وذلك بغية إنجاز الفرد لمهنته وتقديم مستوى مرضي من الأداء على مستوى أي مؤسسة حيث أن لها تأثير يكون إما إيجابي أو سلبي يعود على مستوى الأداء.

3-2- المكتبات الجامعية :

3-2-1- مفهوم المكتبات الجامعية :

تعددت التعريفات للمكتبات الجامعية فنجد منها مايلي :

-هي مجموعة المكتبات التي تنشأ من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمستفيدين (المجتمع المحلي) .²

-وتعتبر أيضا المؤسسات العالمية الثقافية التي تهدف إلى خدمة الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية وموظفي الجامعة فهي بذلك تمثل أحد نماذج المكتبات الأكاديمية فقد ظهرت في أنماط متعددة فنجد منها المكتبة المركزية والرئيسية .³

-المكتبات الجامعية هي تلك المكتبة التي تهتم بالبحث العلمي من خلال تقديم مختلف مصادر المعلومات التي تخدم الطلبة والأساتذة والباحثين وتكون تابعة للجامعة.⁴

¹ دراعو ، فاطمة .مرجع سابق .ص 72 .

² الترتوري ، محمد عوض ، الرقب ، محمد زايد ، وآخرون .إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية ، عمان : دار حامد للنشر والتوزيع ، 2008 . ص 140 .

³ المدادحة ، أحمد نافع ، مطلق ، حسن محمود .المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات ، عمان :مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، 2012 . ص 34 .

⁴ مراد ، كريم .مرجع سابق . ص 79 .

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية

-المكتبة الجامعية هي عبارة عن منظومة ملحقة بالجامعة أو بمعهد ، فتكمن وظيفتها الأساسية في تقديم المواد المكتبية من أجل الدراسة والبحث وتقديم المعلومات في مختلف التخصصات للمستفيدين.¹

*ومن هنا يمكن القول بأن المكتبات الجامعية هي نوع من أنواع المكتبات التعليمية تسهم إسهام إيجابي في تحقيق أهداف الجامعة وتحقيق المستوى العالي من البحث العلمي فهي تعتبر المرتكز الأساسي للجامعة وأحد مقوماتها الأساسية لتحقيق رضا وإحتياجات مستخدميها .

3-2-2-أنواع المكتبات الجامعية :

للمكتبة الجامعية أقسام يمكن بيانها في النقاط التالية:

1- المكتبة المركزية :

وهي المكتبة الأم في الجامعة حيث تمثل الكم الأكبر من مصادر المعلومات والخدمات المكتبية فتتمثل مهامها في إقتراح الحلول الفنية وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارات الكليات والأقسام.²

2- مكتبات الكليات :

وهي تختص بجمع الكتب المرجعية والموسوعات والمعاجم والقواميس والمواد الأخرى التي يمكن أن تحقق الإستفادة المشتركة بين الأساتذة والباحثين وطلبة الدراسات العليا ، فهي تقوم بخدمة المناهج التعليمية فتكون من الناحية الإدارية تابعة للمكتبة المركزية.³

3- مكتبات المعاهد والأقسام :

هي مكتبات تابعة للأقسام أو المعاهد التابعة للكليات وتكون موفرة لمواد البحث للطلبة وهيئة التدريس الخاصة بالقسم.⁴

¹ عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية : دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية - لجامعة جيجل. مذكرة ماستر:المعلومات الإلكترونية: جيجل، 2012، ص 18 .

² الترتوري ،محمد عوض .مرجع سابق. ص 144.

³ مراد ،كريم .مرجع سابق. ص 80 .

⁴ قواسمية ،خولة . الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية :دراسة ميدانية بمكتبة العلوم الإنسانية والإجتماعية بجامعة تبسة . مذكرة ماستر: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق : تبسة ،2016، ص 19 .

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية

4- مكتبات المختبرات :

والتي تنشأ على مستوى الأقسام المجهزة بالمختبرات وذلك لأجراء التجارب العلمية والأعمال التطبيقية، فهي تضم رصيذا مهما من الوثائق وذلك لإنجاز تجارب الباحثين والأساتذة¹.

*يمكن القول بأن الشيء الذي جعل المكتبات منظومة متناسقة ومترابطة هو التنوع والتقسيم الذي تشهده ، مما جعلها تحقق أهداف الجامعة بصفة عامة والمكتبة بصفة خاصة .

3-2-3- أهداف المكتبة الجامعية :

المكتبة الجامعية المرتكز الأساسي في التعليم العالي والبحث العلمي ويمكن توضيح أهم أهدافها فيمايلي:

✓ هدف التعليم :

لابد أن توفر المكتبة مصادر المعلومات المختلفة لتغطي إحتياجات العملية التعليمية للأساتذة والطلبة ولذلك يجب أن تكون مصادر المعلومات حديثة لتحقيق التعليم العالي للمستفيدين والباحثين .

✓ هدف البحث :

المكتبة الجامعية عليها توفير مجموعة من الخدمات :

-الخدمة المرجعية المتميزة وذلك للإجابة عن أسئلة الباحثين في دراستهم .

-خدمة البحث الإنتقالي وذلك بالإستكشاف في مجالات إهتمام الأساتذة وإعداد قوائم بالمصادر التي تخدمهم².

✓ خدمة المجتمع :

تعني إتاحة المكتبة المجال للمستفيدين من أجل الإستفادة من خدماتها و محتوياتها بالإضافة إلى مصادرها العلمية³.

*ويمكن حصر أهداف المكتبات الجامعية فيمايلي :

¹الترتوري ، محمد عوض .المرجع سابق .ص 144 .

²الترتوري ،محمد عوض .مرجع سابق .ص 150-151 .

³المدادحة ، أحمد نافع .مرجع سابق .ص 33 .

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية

-تشجيع البحث العلمي ودعمه .

-التركيز على بناء مجموعات حديثة .

-توظيف المكتبيين ذوي الكفاءات والمهارات العالية¹

- تطوير النظم المكتبية بما يتفق مع التطورات الحديثة .

-تقديم خدمات للمستفيدين عن طريق الرد على إستفساراتهم .

-تسيير أساليب البحث والإسترجاع².

-العمل على تحقيق التطور المتوازن بين العلوم النظرية والجوانب التطبيقية .

-العمل على أن تكون الجامعة مركز للثقافة بمنتهى القيم الإجتماعية والخلقية³.

*وخلاصة القول نجد المكتبات الجامعية تعتبر مؤسسات عالمية تساهم في تزويد الجامعات بمختلف المصادر المعلوماتية وتسهيل سبل الوصول إليها وتطوير علاقات التعاون مع مؤسسات المعلومات ومكتبات الجامعات وكل هذا يهدف إلى تحقيق أهداف الجامعة وتطوير المعرفة البشرية.

3-2-4-وظائف المكتبات الجامعية :

وتتلخص أهم وظائف المكتبة الجامعية فيمايلي :

1/ الوظيفة الإدارية: وتتمثل في :

-وضع سياسة تخطيط لنمو المكتبة .

- إعداد ميزانية المكتبة والمشاركة في توزيعها .

-إختيار العاملين بالمكتبة .

2/ الوظيفة الخدمية الموجهة للمستفيدين : وتتمثل في :

¹ عميمور، سهام . مرجع سابق . ص 19-20 .

² فتحي ، عباس . مرجع سابق . ص 118-119 .

³ قواسمية ، خولة . مرجع سابق . ص 15 .

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية

-توفير مختلف المصادر للمستفيدين .

-تسهيل طرق وسبل الوصول إلى المصادر .

-إعداد أدوات إسترجاع المعلومات (فهارس ، أدلة ، قوائم ، بيليوغرافيات)

-تهيئة المكان المناسب للإطلاع الداخلي .

-تسويق خدمات المكتبة .¹

3- وظيفة فنية:

-تنمية وبناء المجموعات والمصادر.

-تنظيم المجموعات بإستخدام أحدث التقنيات والوسائل .

-توفير المقتنيات الأساسية لقيام المكتبة بمختلف المهام والخدمات .²

*ونستنتج أن المكتبة الجامعية هي المقوم الرئيسي للجامعة فهي محتاجة إلى إدارة فعالة تقوم على أمرها بالتوجه والإرشاد والإشراف عليها وذلك لتقديم مختلف المهام والوظائف والخدمات وأهمها بالتحديد توصيل المعلومة للمستفيدين في الوقت المناسب والمكان المناسب .

3-2-5- الخدمات المكتبية :

لدى كل مكتبة جامعية مجموعة من الخدمات يمكن تلخيصها فيمايلي :

*تقديم خدمات الإعارة بأنواعها .

*تقديم الخدمات الإرشادية للقراء لتسهيل الوصول للمعلومات التي يحتاجونها في موادها .³

*توفير أماكن للقراء وذلك من أجل المطالعة .

¹الترتوري ، محمد عوض .مرجع سابق . ص 156-157 .

²المدادحة ، أحمد نافع .مرجع سابق . ص 41 .

³عواشيرة ، عفاف .مصادر المعلومات المتاحة في المكتبات الجامعية ودورها في دعم التكوين الجامعي : دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية – جامعة تبسة . مذكرة ماستر:تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق :تبسة ، 2016 . ص 18 .

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية

*التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تقطن مجموعات علمية أو تاريخية هامة وذلك لتزويد المكتبة بالمعلومات والوثائق الهامة.¹

-ونجد أيضا من أهم الخدمات المكتبية :

-التصنيف والفهرسة

-التكشيف والإستخلاص .

-خدمات القراءة والخدمات المباشرة.

-الخدمات المرجعية ، الخدمات الببليوغرافية .

خدمات الإحاطة الجارية .

-خدمة البحث بالإتصال المباشر.²

وفي الأخير نخلص إلى القول بأن :

المكتبة الجامعية وظيفتها الأساسية هي خدمة المستفيدين والمجتمع من باحثين وطلبة وأساتذة ، فهذا يعتمد اعتمادا كبيرا على ما تقدمه هذه المكتبات من خدمات ومعلومات من شأنها تلبية إحتياجات المستفيدين ومن أجل تحقيق هدف إيصال المعلومات وتقديمها .

خلاصة:

يشكل العنصر البشري أهم مورد في أي مؤسسة فهو العامل الديناميكي فيها ونخص بالذكر المكتبات الجامعية حيث يعتبر أي عمل يؤديه مهما كان نوعه أساس أداء المكتبة ككل ، فهو بذلك يؤدي إلى نموها وإزدهارها والأداء الجيد للعاملين هو السبيل للتميز والتفوق والإرتقاء بالمهنة المكتبية.

¹مي الطيب ميمونة ، بناط ، مراد .تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضا المستفيدين :دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية للمركز الجامعي -احمد يعي الونشريسي بتسمسيلت .مذكرة ماستر :علم المكتبات : تسمسيلت ، 2018، ص 45 .

²عميمور ،سهام .مرجع سابق .ص 29-33 .

الفصل الرابع: علاقة
تكنولوجيا المعلومات والاتصال
بالأداء الوظيفي

تمهيد:

إن أغلب المؤسسات في الوقت الحاضر تعتمد على التكنولوجيات الحديثة وخاصة المكتبات الجامعية حيث تساهم إيجابيا في تحسين أداؤها إن توفرت أهم التكنولوجيات والوسائل الحديثة في المكتبة بالإضافة إلى المهارات والمواصفات اللازمة في المكتبي للتحكم فيها ففي هذا الفصل سنتطرق إلى إبراز تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء العاملين وذلك بداية من ذكر دوافع إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المكتبات الجامعية وصولا إلى ذكر أهم الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات والإتصال .

4-1-دوافع إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المكتبات الجامعية:

هناك أسباب عديدة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية وأهمها مايلي :

-الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري حيث أن هذا الإنتاج ينمو ويتضاعف سنويا بنسبة تعادل 10 %

-تغير طبيعة الحاجة إلى المعلومات نتيجة التقدم العلمي والإجتماعي وتداخل الإختصاصات العلمية وتكاملها ، الأمر الذي أدى إلى التركيز على المعلومة أكثر من التركيز على الكتاب .

-تعاظم أهمية مصادر المعلومات الأمر الذي دفع بكل مؤسسة أو مركز علمي إلى إنشاء مكتبة خاصة وتزويدها بالأبحاث والمعلومات التي تساهم في تطوير إنتاجها وزيادة مردوديتها¹.

-التخفيف من أعباء الأعمال الروتينية واليدوية وتطوير الإنتاجية بأقل عدد من العاملين.

-تطوير الخدمات المكتبية والمعلوماتية والإستفادة من خدمات التكشيف والإستخلاص الآلية خاصة في مجال الدوريات العلمية ومستخلصاتها ومصادر المعلومات غير التقليدية.

-توفير النفقات وتقديم خدمات أفضل بتكاليف أقل .

-إيجاد حل لمشكلة المكان التي تعاني منها المكتبات الضخمة مهما كانت مساحتها.

¹ بوشاهد ،فايزة، زيتوني ،شهرزاد .مرجع سابق ص 64 .

الفصل الرابع: علاقة تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالأداء الوظيفي

-مواكبة تطور مجتمع المعلومات والثورة المعلوماتية والإستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تطوير البحث العلمي.¹

*ومما سبق ذكره نخلص إلى القول بإن: إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال أصبح حاجة ضرورية وأساسية سواء في البحث العلمي أو الخدمة المكتبية والمعلوماتية حيث أن مختلف التقنيات الحديثة عند تطبيقها في المكتبات الجامعية من شأنها تحسين الخدمات المكتبية .

2-4- مهارات ووظائف المكتبي في ظل التطورات التكنولوجية:

في ظل إدخال التكنولوجيات الحديثة إلى المكتبات ومراكز المعلومات وتطبيقها على معظم الأعمال والإجراءات الفنية بها ، تحولت مهام المكتبي تدريجيا من معالجة مصادر المعلومات إلى معالجة المعلومات في حد ذاتها ومن بين أهم الوظائف نجد :

-توفير الوصول للانترنت: حيث يمكن أن توفر المكتبة إتصالات بالانترنت للذين لم تمكنهم ظروفهم المادية من الحصول على الخدمة .

-استكشاف المعلومات :إن معظم المعلومات المتاحة عبر الشبكة العالمية غير منظمة وتحتاج كفاءة ومهارة لتنظيمها وإسترجاعها ومن ثم توفيرها للمستفيدين مساعدة لهم للوصول إلى المطلوب من كتب ومقالات ، برامج ، وأخبار.....

-التعليم والتثقيف.²

-رقمنة المواد وتحويلها من شكلها الورقي إلى الشكل الإلكتروني .

-البحث عن المعلومات وتحليلها لدعم إتخاذ القرار.

-القيام بدور الوسيط في تنفيذ بعض العمليات المعقدة والتي تحتاج إلى وقت لشرحها مثل البحث المتقدم وتنزيل البرامج .

¹ هادي صالح ، منى ، جمال فرج ، خالدة .مرجع سابق .ص 354 .

² محمد صغير ، أسماء ، بوجلال ، حفيظة .أخصائي المعلومات ودوره في تلبية احتياجات المستفيدين :مكتبة العلوم الإجتماعية والإنسانية -جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم نمودجا .مذكرة ماستر:علم المكتبات والمعلومات :مستغانم ، 2017 .ص 50.

-إتخاذ التدابير اللازمة لتحقيق أمن المعلومات.¹

*من خلال ما سبق ذكره نستنتج بأن: الخدمة المكتبية تغير مفهومها مع تغير وتطور وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال ، حيث أصبح لابد على المكتبي التحلي بمجموعة من المواصفات التي تأهله للتحكم في التكنولوجيات الحديثة والقيام بدوره بكفاءة وفعالية وبالتالي جذب المستفيد وتسهيل وصوله للمعلومة .

3-4- إستخدامات تكنولوجيا المعلومات بالمكتبات الجامعية :

سعت المكتبات الجامعية إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات لتسهيل عملياتها وخدماتها بشكل سريع وأفضل ، وتوصيل المعلومة للمستفيد ونجد من هذه التطبيقات مايلي :

❖ إستخدام الحاسوب بالمكتبات الجامعية: تتمثل أهم إستخداماته فيمايلي :

-السرعة والدقة في التعامل مع المعطيات .

-خزن وإستعادة المعلومات .

-معالجة المقتنيات والمعطيات.

-الإحتفاظ بالمعطيات وتخزينها .

-إعادة إستعمال المقتنيات .

-الحصول على النتائج من خلال الشاشات والطابعات.²

❖ إستخدام الأنترنت بالمكتبات الجامعية: ومن بين أهم خدماتها نجد مايلي :

-الدخول إلى فهارس المكتبات العالمية .

-بناء وتطوير المجموعات المكتبية وذلك بإختيار العناوين الجديدة من مصادر المعلومات وطلبها وشراءها من الناشرين .

-عقد الندوات والمؤتمرات المكتبية عن بعد .

¹كلكولي ، زينب ، عباسي ، شهرزاد . مرجع سابق . ص 58-59.

²حسن الطائي ، جعفر . مرجع سابق . ص 82.

-الإشتراك بالدوريات ¹.

-الإعارة المتبادلة بين المكتبات وبالتالي إفادة جميع الأطراف .

-الولوج إلى تحميل البطاقات الفهرسية من مكتبات أخرى .

❖ إستخدامات الرقمنة بالمكتبات الجامعية: من أهم مزايا الرقمنة في المكتبات نجد :

-الحفاظ على الوثائق النادرة .

-التوفير في أماكن التخزين.

-سهولة تحديث المعلومات والحصول عليها .

-السرعة البالغة في الوصول إلى المعلومة بدقة ومن أي مكان ².

❖ إستخدامات البرمجيات في المكتبات الجامعية :

البرمجيات هي مجموعة البرامج التي تقدم إلى الحاسبات لتوحيدها وذلك لأداء مهمة معينة وتمثل أهم خدماتها في :

-القدرة على تخزين كميات كبيرة من البيانات .

-السرعة الفائقة في معالجة البيانات والمعلومات .

-إسترجاع البيانات والمعلومات في الوقت المناسب ³.

*يتضح من خلال ما تقدم أن : المكتبات الجامعية لابد لها من تطبيق مختلف التقنيات الحديثة والتكنولوجيات في تقديمها لخدماتها للمستخدمين لأن من شأنها تسهيل الخدمة المكتبية من جهة وإستقطاب أكبر عدد ممكن من المستخدمين وبالتالي أداء مهامها على أكمل وجه .

¹ عبايدة ، حسان .مرجع سابق .ص 129 .

² بوشاهد ،فايزة ،زيتوني، شهرزاد .مرجع سابق .ص 67.

³ حسن الطائي ،جعفر.مرجع سابق .ص 83 .

4-4- الخدمات المكتبية في ظل تكنولوجيا المعلومات والإتصال :

فتحت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات أفقا جديدة أمام الخدمات المكتبية و طورت من أدائها ومستواها إذ سمحت لها بتقديم خدمات جديدة وسريعة ويظهر ذلك فيمايلي :

1/ الإعارة: تعتمد المكتبات على تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تصريف وإنجاز أعمالها وتسهيل وصولها ليد الباحث بسهولة وتعود فوائدها على خدمة الإعارة فيمايلي :

- معرفة المواد المعارة بيسر وسهولة .

- التوثيق والربط بين المادة المعارة والمستعير منها والتاريخ بشكل دقيق .

- إعداد قوائم بالكتب المعارة للشخص الواحد وتواريخ إعارتها .

- القضاء على مشكلة الوقت .

- تقديم تقارير إحصائية وتسجيلية لنشاط الإعارة في المكتبة وذلك من شأنه أن يساعد إدارة المكتبة على سهولة تحليلها من أجل إعادة بناء المجموعات وزيادة عدد النسخ في مجال أو موضوع معين وإستبعاد ما يثبت عدم فائدة المستفيدين .

- إجراءات عملية التجديد والحجز والإعارة والإرجاع والمطالبة أليا .

- إعداد إشعارات عن الكتب التي فات تاريخ إرجاعها .

- تحديد مكان أي وثيقة وحالتها¹.

- تتبع مسار الوعاد الفكري .

- إمكانية الإعارة بين المكتبات .

2/ الفهرسة: أتاحت الفهرسة الآلية عدة مزايا وإيجابيات ومن أهمها :

- الحقول واضحة وشاملة وسهلة التصحيح والمراجعة.

- إراحة المستفيد وتجنب مشقة نقل البيانات بإعطائه شيئا مكتوبا جاهزا.

¹الجاسم ،جعفر.مرجع سابق.ص 153.

الفصل الرابع: علاقة تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالأداء الوظيفي

-السرعة الفائقة في الحصول على المعلومات عن الكتب .

-إختزان كميات ضخمة من البيانات الببليوغرافية في حيز محدود .

-إمكانية البحث تكون متوفرة أليا .

3/ التصنيف: أصبحت المكتبة الجامعية تطبق التصنيف الآلي نظرا لماله من مميزات نوجزها على النحو التالي:

-يستخدم أرقاما فقط للدلالة على المواضيع الأصلية والفرعية للأوعية المكتبية .

-المرونة في الإستعمال والتدرج في الأقسام من العام إلى الخاص .

-السرعة والدقة في تحديد الموضوع .

-الإحاطة بكل العناصر الموضوعية للأوعية المكتبية .

-كفاءة نظام الإسترجاع وتميزه بالدقة والسرعة¹ .

4/ الإستخلاص والتكشيف : لغرض سد حاجة المستفيدين السريعة إلى المعلومات فقد توافرت على الأنترنت قواعد عديدة للكشافات والمستخلصات أعدت لتساعد على تلبية تلك الإحتياجات ، ولأن الكشافات والمستخلصات أصبحت شائعة في العالم كجسور سريعة للوصول إلى المعلومات فقد أخذ عددها يزداد بإفراط وخاصة بعد أن إنتقلت خدمات البحث بالإتصال المباشر إلى الأنترنت وتقدم مجاناً²

5/ الإقتناء والتزويد : عبارة عن مجموعة إجراءات فنية وإدارية للحصول على أوعية المعلومات عن طريق الشراء والإهداء والتبادل والإيداع فلقد فتحت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال الجديدة أمام المكتبات وطرقت مستوى نوعية وكمية الخدمات المقدمة للمستفيدين وتمكن الموظفين من التخلص من الأعمال الروتينية ، ويمكن أن يساعد الحاسب في إنجاز الإجراءات التالية :

-إعداد أمر شراء نسخ إضافية من عنوانه وقع إقتنائه من قبل .

-البحث والتدقيق بعد إدخال البيانات الببليوغرافية حول المادة المرغوب إقتناءها في قاعدة النظام .

¹كريم ، مراد .مرجع سابق .ص 117 .

²صغير ، أسماء ، بوجلال ، حفيظة .مرجع سابق .ص 77 .

الفصل الرابع: علاقة تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالأداء الوظيفي

-إعداد الطلبات وتحويل البيانات الببليوغرافية حول المادة المرغوب إقتناءها من قاعدة النظام .

-المتابعة في فترات زمنية محددة للإجابة على طلبات المكتبة .

-ضبط الحسابات المالية¹ .

6/الإحاطة الجارية: وتوفر هذه الخدمة أمام المستفيدين فرصة الإطلاع بصورة مستمرة على ما يبذله غيره من جهود وما توصلوا إليه من نتائج في موضوع إختصاصاتهم وإهتماماتهم ، تم تقديم هذه الخدمة بمجرد تقديم السؤال لأول مرة ثم إجراء الإحاطة على فترات زمنية بمجرد إعادة طرح السؤال أو الطلب على القاعدة أو القواعد المراد بحثها بطريقة تلقائية من خلال الحاسوب على فترات زمنية محددة بما يريدها المستفيد الذي تم إخباره بالنتائج في كل مرة مهما كانت المعدلات الزمنية متقاربة .

7/ البث الإنتقائي للمعلومات: إرتبط مصطلح البث الإنتقائي للمعلومات بإستخدام الحاسبات الإلكترونية في إختزال البيانات الورقية وإسترجاعها حيث تتيح النظم الإلكترونية مرونة في الإسترجاع لا تكفلها النظم اليدوية ، ويمكن أن تقدم خدمات البث الإنتقائي على أساس فردي لكل باحث أو لمجموعات الباحثين العاملين في مشروعات بحوث مشتركة فهذه الأخيرة تبدأ بتحديد الإهتمامات الموضوعية لكل مستفيد أو مجموعة من المستفيدين وتسمى سمات المستفيد حيث يتم التعبير عن هذه الإهتمامات بمجموعة من المصطلحات وتحديد علاقة بعضها ببعض والخروج بصيغة تعبر عن السمات الموضوعية مضاهاة هذه السمات الموضوعية للمستفيد بالسمات الموضوعية لمفردات الإنتاج الفكري الحديث² .

خلاصة:

وفي الأخير يمكن القول بأن إدخال وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المكتبات الجامعية له تأثير فعال يعود بالإيجاب على أداء العاملين وتقديمهم لأفضل الخدمات بسهولة وأريحية وبالتالي زيادة المردودية بالإضافة إلى التحسين في مختلف الخدمات المقدمة من ناحية وأيضا خلق نوع من التقدم والتميز على مستوى المكتبات من ناحية أخرى .

¹ محمد صغير، أسماء، بوجلال حفيظة. مرجع سابق. ص 77.

² محمد صغير، أسماء، بوجلال حفيظة. مرجع سابق. ص 84.

الفصل الخامس:

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد :

إن الجانب التطبيقي هو الواقع الحي من كل دراسة حيث تقدم حقائق علمية وصرحة تدعم معلومات نظرية أو تنفيذية إذ يمكن إعتبارها مرجع يستند عليه في الدراسات لهذا سنعرض في هذا الفصل أهم عناصر الدراسة الميدانية بداية من مجالات الدراسة وصولاً إلى جملة من التوصيات وإقتراحات لدراسات مستقبلية .

1-5-1- إجراءات الدراسة :

1-1-5- حدود الدراسة :

لكل دراسة مجالات وحدود معينة توضح المعالم لها وتمثل هذه الحدود فيمايلي :

- الحدود الموضوعية : يشترط على الباحث القيام بتحديد الحدود الموضوعية لبحثه عند القيام بأي دراسة فهي تشكل عنصر أساسي وتعتبر ركيزة وأداة أساسية للتحكم في موضوع البحث ومنه فقد تمحورت هذه الدراسة حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتأثيرها على الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية من خلال دراسة حالة مكتبات جامعة 8 ماي 1945 بقالة .

-الحدود البشرية : وهم الأفراد الذين تطبق عليهم الدراسة فلقد إقتصرت هذه الدراسة على مختلف المكتبيين على مستوى مكان الدراسة والبالغ عددهم 36 موظف .

-الحدود المكانية : وهو الإطار الجغرافي الذي يشمل عناصر مجتمع الدراسة فلقد أجريت الدراسة على مستوى مكتبات جامعة 8 ماي 1945 بولاية قالة (المكتبة المركزية ، مكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ومكتبة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير) .

-المكتبة المركزية : فتحت المكتبة المركزية لجامعة 8 ماي 1945 أبوابها بعد نشأة المعهد الوطني للتعليم العالي بعد ثلاث أشهر بمعنى في عام 2000 وبعد تدشينها من طرف السيد عمار صحري وزير التعليم العالي والبحث العلمي بتاريخ 2 أفريل 2000 وقد مرت المكتبة بمراحل إنتقالية منذ تأسيس الجامعة في المقر القديم لجامعة قالة وفي 01 نوفمبر 2015 تم تدشين المقر الجديد للمكتبة من طرف والية الولاية بالمجمع الجديد من 3 طوابق وهي تسهر على تقديم أفضل الخدمات لروادها.

-مكتبة كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية: نشأت في سنة 2003 وتحتوي على كم هائل من رصيد المعلومات لتلبية إحتياجات المستفيدين وتطوير البحث العلمي حيث تخدم العناوين الموجودة بها كل

الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة

التخصصات وتحتوي على حوالي 15 عامل يقومون بتسيير أعمالها ، تقع هذه الكلية بمجمع سويداني بوجمعة .

-مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية : وهي أيضا تقع بمجمع سويداني بوجمعة تأسست سنة 2005 بها 13 عامل حيث تستجيب لمعظم متطلبات أسرة المكتبة من طلبة وأساتذة وباحثين .

-الحدود الزمانية : وهو الوقت المستغرق في الدراسة الميدانية من بداية تحديد المجال وإختيار العينة المراد بحثها وصولا إلى إختيار الأداة المناسبة لتطبيقها على هذه العينة وأخيرا جمع البيانات وتحليلها وقد دامت هذه الدراسة إبتداءا من شهر فيفري إلى غاية شهر جوان 2019 .

5-1-2-أدوات جمع البيانات :

يكون إختيار أدوات جمع البيانات تبعا لطبيعة موضوع الدراسة وما يتطلبه للإجابة على تساؤلاتها وتحقيق أهدافها ومنه فقد تم الإعتماد على كل من الملاحظة والإستبيان .

أ-الملاحظة : يمكن تعريفها على أنها عملية جمع المعلومات عن طريق ملاحظة الناس والأماكن¹.

- الملاحظة العلمية تلك التي يقوم بها العقل بدور كبير من خلال ملاحظة الظواهر وتفسيرها وإيجاد ما بينها من علاقات ولهذا فهي وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات تسهم إسهاما كبيرا في البحوث الوصفية والكشفية والتجريبية وهي كأسلوب بحث يجب أن تكون منظمة وأن تسجل بدقة وحرص مثل أساليب البحث الأخرى ويجب أن تخضع للضبط العلمي كالدقة والصحة والثقة²

*وقد سمحت لنا هذه الأداة في وصف مكان الدراسة والإطلاع على مختلف الإمكانيات الموجودة بالمكتبة وإعتمدنا على الملاحظة المباشرة .

ب-الإستبيان : ويعبر عنه عادة بمجموعة من الأسئلة والإستفسارات مرتبطة بعضها ببعض الأخر بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث وترتبط الأسئلة عادة بموضوع البحث والمشكلة التي إختارها³.

*ولقد إختارنا أداة الإستبيان بإعتبارها الأنسب لجمع البيانات التي تخدم موضوع بحثنا .

¹الضامن ، مندر. أساسيات البحث العلمي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 2007. ص 94 .

²عوض صابر، فاطمة ، على خفاجة ، ميقرت . أسس ومبادئ البحث العلمي. الإسكندرية: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية ، 2012. ص

144.

³قنديلي، عامر إبراهيم. منهجية البحث العلمي. عمان : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، 2012. ص 224 .

الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة

-وبعد صياغة الإستبيان في صورته النهائية تم تحديد المحاور الأساسية تبعا لفرضيات الدراسة والتي جاءت كمايلي :

-المحور الأول: البيانات الشخصية الخاصة بالمبحوث، وقد تضمن هذا المحور 3 أسئلة.

-المحور الثاني: مدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال داخل المكتبة ، وتضمن 5 أسئلة.

-المحور الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الوظيفي بالمكتبة ، وقد تضمن 11 سؤال

5-1-3- منهج الدراسة:

يعرف منهج الدراسة على أنه مجموعة مبادئ وقواعد ومراحل منظمة بطريقة منهجية تمكننا من بلوغ نتائج، وعرفه إبن خلدون كذلك بأنه عبارة عن مجموعة من القواعد المصاغة التي يعتمد الباحث بغية الوصول إلى الحقيقة العلمية بشأن الظاهرة أو المشكلة العلمية موضوع الدراسة والتحليل.¹

*ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة سابقا تم إستخدام المنهج الوصفي المعتمد على التحليل لمعالجة هذا الموضوع .

-حيث يعرف المنهج الوصفي على أنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.²

5-1-4- مجتمع الدراسة:

لتحديد عينة البحث علينا أولا تحديد مجتمع البحث ويتكون من الموظفين على مستوى مكاتب جامعة 8 ماي 1945 بقالة (المكتبة المركزية ، مكتبة العلوم الإنسانية والإجتماعية ومكتبة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير) حيث تمثل مجتمع دراستنا في 36 موظف ومكتبي موزعين على مستوى هذه المكاتب .

¹ عظيمي، أحمد . منهجية كتابة المذكرات وأطروحات الدكتوراه .[د.م] : ديوان المطبوعات الجامعية ، 2009. ص 11-12 .

² عبيدات ، محمد ، أبوناصر، محمد : وآخرون . منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات . ط 2. عمان : دار وائل للطباعة والنشر، 1999. ص 46 .

5-1-5- عينة الدراسة:

تعرف العينة على أنها فئة تمثل مجتمع أو جمهور البحث أي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث.¹

*فلقد تم الإعتماد على العينة العشوائية الحصرية لهذه الدراسة لأنها تتلائم مع موضوع دراستنا حيث تم توزيع 36 إستمارة إستبيان على الموظفين الموجودين على مستوى المكتبات محل الدراسة وتم إسترجاع 30 إستمارة تم الإجابة عليها بينما 6 إستمارات لم يتم الإجابة عنها وذلك بسبب رفض بعض العاملين الإجابة وغياب البعض الآخر لظروف مختلفة .

2-5- تفرغ بيانات الإستبيان وتفسيرها :

5-2-1- تحليل البيانات :

المحور الأول : البيانات الشخصية

1- الجنس

الجدول رقم (1): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الإجابة
40%	12	ذكر
60%	18	أنثى
100%	30	المجموع

*يتبين من خلال الجدول أعلاه : أن أغلب أفراد العينة من الإناث وهذا ما تمثله نسبة 60% من المجموع الكلي في حين نجد فئة الذكور بنسبة 40% فحسب رأينا الشخصي يرجع ذلك إلى تفضيل الإناث العمل في الإدارات عكس الذكور الذين لديهم فرص عمل أخرى وأيضا نجد المتخصصين في علم المكتبات من فئة الإناث بنسبة كبيرة تمثل الواقع الموجود في المكتبات محل الدراسة .

2- طبيعة العمل

الجدول رقم (2): توزيع عينة الدراسة وفقا لطبيعة العمل

¹وحيد دويدي ، رجاء . البحث العلمي: أساسياته النظرية وممارساته العلمية. دمشق: دار الفكر، 2000. ص 305.

الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة

الإجابة	التكرار	النسبة
محافظ	1	3,33%
ملحق بالمكتبات مستوى 2	1	3,33%
ملحق بالمكتبات مستوى 1	8	26,67%
مساعد مكتبات	17	56,67%
أخرى	3	10%
المجموع	30	100%

*تأكد المعطيات إنطلاقاً من الجدول رقم (2): أن أغلبية أفراد العينة مساعدي مكتبات حيث تمثل نسبتهم 56,67% بينما نسبة 26,67% تمثل ملحق بالمكتبات مستوى أول وتلتها نسبة 10% التي تمثل رتب ووظائف أخرى (عون تقني بالمكتبات) وبعدها نجد نسبة 3,33% لكل من المحافظ وملحق بالمكتبات مستوى ثاني ويمكن إرجاع هذا حسب رأينا الشخصي إلى أن المكتبة تعتمد على التوظيف بصورة كبيرة على مساعدي المكتبات أكثر من المستويات الأخرى وذلك لطبيعة عمل المكتبة بالإضافة إلى أن الجزائر في الآونة الأخيرة أصبحت تعتمد على التوظيف بالرتب الأقل للزيادة في عدد الموظفين.

3- سنوات الخبرة

الجدول رقم (3): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

الإجابة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	2	6,67%
من 5 إلى 10 سنوات	19	63,33%
من 10 إلى 15 سنة	4	13,33%
15 سنة فما فوق	5	16,67%
المجموع	30	100%

*يؤكد الجدول أعلاه : بأن معظم أفراد العينة لهم الخبرة من 5-10 سنوات ويقدر ذلك بنسبة 63,33% في حين نسبة 16,67% لديهم خبرة 15 سنة فما فوق وتلتها نسبة 13,33% من لديهم خبرة من 10 إلى 15 سنة وأخيرا نسبة 6,67% والتي تعود إلى ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الموظفين الموجودين على مستوى المكتبة لديهم خبرة كافية بالمهنة المكتبية وأيضا يملكون المعرفة بواقع العمل في المكتبات وكيفية التعامل مع هذه المهنة .

4- مدى إمتلاك جهاز حاسوب في منصب العمل

الجدول رقم (4): يبين مدى وجود حاسوب في منصب العمل

النسبة	التكرار	الإجابة
%100	30	نعم
%0	0	لا
%100	30	المجموع

*إنطلاقاً من نتائج الجدول أعلاه نجد أن : كل أفراد العينة يمتلكون جهاز حاسوب في منصب عملهم ويرجع هذا إلى أن طبيعة العمل المكتبي تحتاج بالدرجة الأولى إلى جهاز الحاسوب بإعتباره أداة بالغة الأهمية ويتمتع بمزايا مهمة في تقديم الخدمات المكتبية على إختلاف أنواعها التي من شأنها التحسين في الأداء وكذلك الخدمات المكتبية المقدمة .

5- الربط بالإنترنت

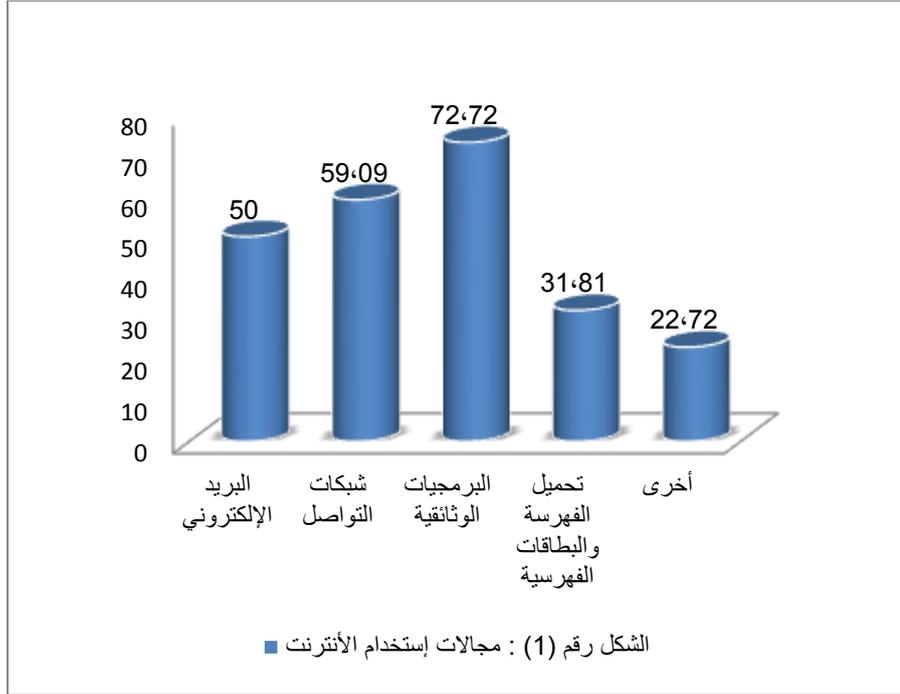
الجدول رقم (5): مدى ربط جهاز الحاسوب بالإنترنت

النسبة	التكرار	الإجابة
%73,33	22	نعم
%26,67	8	لا
%100	30	المجموع

*من خلال ما أفرزه الجدول رقم (5) نلاحظ : أن أغلبية الموظفين في المكتبة لديهم ربط بالإنترنت وقدر ذلك بنسبة %73,33 ويمكن أن يعود ذلك إلى أن المكتبة تعمل على تعميم الإنترنت على مستوى المكتبة وفي مختلف مرافقها وذلك من خلال تسهيل القيام بالخدمات وبأقل وقت وجهد ممكنين أما نسبة %26,67 لا يمتلكون الإنترنت على مستوى مكان عملهم ويرجع السبب في ذلك ربما لطبيعة العمل التي قد لا تحتاج لتوفر الإنترنت .

*مجالات استخدام الإنترنت

الشكل رقم (1): مجالات استخدام الإنترنت



*يتضح من خلال الشكل رقم (1) : أن أكبر نسبة تتمثل في استخدام البرمجيات الوثائقية من قبل الموظفين وذلك بنسبة 72.72% ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الموظفين على مستوى هذه المكتبات لديهم إقبال كبير على استخدام البرمجيات الوثائقية لمالها من أهمية سواء في العمل المكتبي لأنها تلخص جملة من المهام وبالتالي تسهل على العامل القيام بوظائفه وتحسين مستوى أداءه وتلتها نسبة 59.09% لشبكات التواصل الإجتماعي والتي في الأونة الأخيرة أصبحت مهمة جدا نظرا لإستخدامها بشكل كبير في العلاقات الشخصية وعلاقات العمل بين الموظفين أو حتى تعزيز العلاقات خارج العمل بما يفيد خدمة المكتبة أما نسبة 50% فترجع للبريد الإلكتروني فيعتبر وسيلة هامة للتواصل وإختصر جملة من المهام التي تتطلب التنقل من مكان لآخر و أيضا إختصر عامل الوقت فأصبح معظم المعاملات تتم عن طريقه وبعدها نجد نسبة 31,81% وهي تتمثل في تحميل البطاقات الفهرسية وهو جانب مهم حيث يتم الإستعانة بالبطاقات الفهرسية من مكتبات أخرى وهذا ما قد يفيد الموظف في مكان عمله في تقديم عدة خدمات في حين نجد إجابات أخرى من أهمها (أعمال إدارية لها صلة بمنصب مسؤول الكلية ، وضع نظام سنجاب المقنن في خدمة الموظف ويمكننا تفسير ذلك بأن المكتبة تستعين بهذا النظام كأكبر نظام تسييري وتتم به أغلبية المهام المكتبية ، الإعارة ، الإطلاع على Dspace الجامعة)

الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة

6- نسبة استخدام الوسائل التكنولوجية في تأدية المهام في المكتبة

الجدول رقم(6) : يمثل نسبة استخدام الوسائل التكنولوجية داخل المكتبة

النسبة	التكرار	الإجابة
%13.33	4	%20
%36.67	11	%50
%30	9	%80
%20	6	%100
%100	30	المجموع

*إنطلاقاً من النتائج التي أفرزها الجدول أعلاه نجد بأنه : قد عادت نسبة استخدام المكتبة للوسائل التكنولوجية في تأدية المهام إلى 36,67 % إلى نسبة 50 % و 13,33 % لنسبة 20 % ويرجع ذلك إلى أنه وبالرغم من أن المكتبة أصبحت تحتاج و بدرجة كبيرة الوسائل التكنولوجية من أجل القيام بمهامها إلا أن النتائج أكدت بأن هذه المكتبات ما زالت تحتاج للمزيد من هذه الوسائل بغية القيام بوظائفها على أكمل وجه في حين نجد نسبة 30 % ترى بأن المكتبة تعتمد على هذه التكنولوجيات بنسبة 80 % ويرجع هذا ربما لكونها قد ساعدت هذه المكتبات بشكل كبير وأضفت تحولات إيجابية كثيرة عليها أما نسبة 20 % نرى بأن المكتبة قد أفادتها وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال بشكل كلي لكن تعتبر هذه النسبة منخفضة مقارنة مع النسب الأخرى وهنا نجد أن المكتبات لازالت تفتقر لهذه الوسائل ولا بد لها من ضرورة الحرص على توفرها .

7- تقييم الموظفين لإعتماد المكتبة على وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال

الجدول رقم (7): إعتماد المكتبة على وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال

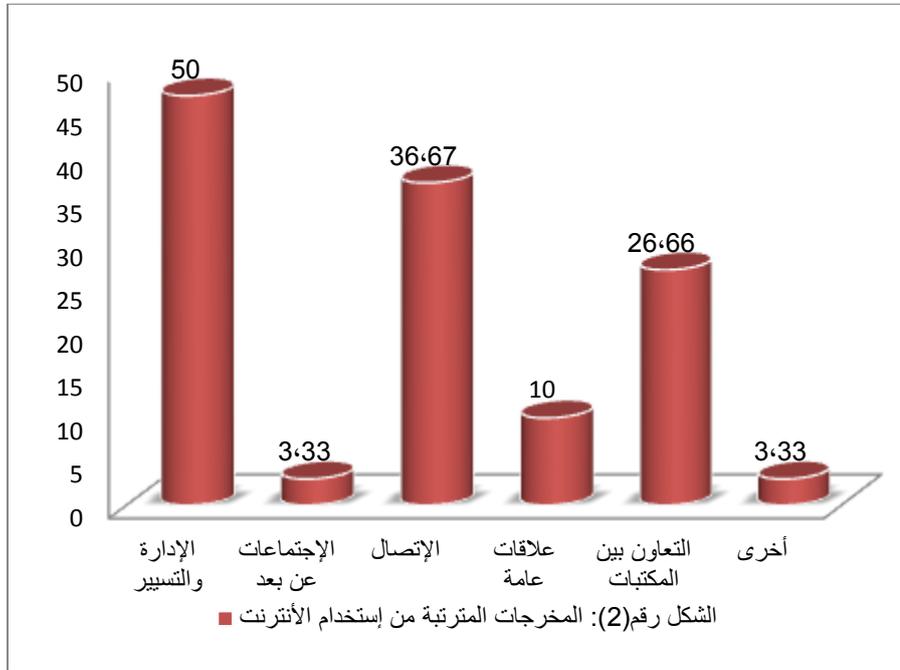
النسبة	التكرار	الإجابة
%6.67	2	جيد
%36.67	11	عادي
%56.67	17	يتطلب التحسين
% 100	30	المجموع

الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة

*يتبين من خلال الجدول رقم (7) أن : إعتداد المكتبة على وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال يتطلب التحسين بأكبر نسبة وهي 56,67% وأيضا نسبة 36,67% و منه نستنتج بأنه لابد على المكتبة محاولة التحسين قدر المستطاع بتوظيف وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال وإدخالها ضمن الخدمات المكتبية وإعتداد الموظفين عليها فذلك من شأنه المساعدة بشكل كبير في التحسين ويعود ذلك بالفائدة على المكتبة من جهة وعلى الموظف من جهة أخرى في حين نسبة 6,67% إعتبرت أن الإعتداد عليها يعتبر جيد فنجد أن هذه الفئة قد ربما تجد أن الوسائل المتوفرة قد أضفت على الخدمات تحول كبير و محوري مقارنة بعدمها لكن تبقى هذه النسبة ضئيلة مقارنة مع النسب الأخرى.

8- المخرجات المترتبة من إستخدام شبكة الأنترنت على مستوى المكتبة

الشكل رقم (2) : المخرجات التي ترتبت من إستخدام الإنترنت داخل المكتبة



*من خلال الشكل رقم (2) نلاحظ: بأن أكبر نسبة للمخرجات التي ترتب عن إستخدام شبكة الأنترنت في المكتبة تعود للإدارة والتسيير وذلك بنسبة 50% و يمكن إرجاع ذلك إلى أن المكتبة تعتمد على شبكة الأنترنت بصفة كبيرة في القيام بالأعمال الإدارية و التسييرية أكثر من غيرها لأن طابع العمل إداري و يحتاج شبكة الأنترنت التي من شأنها التسهيل والتخفيف في الأعمال المنجزة أما نسبة 36,67% فهي تستعمل للإتصال فطبيعة العمل المكتبي يحتاج للإتصال بين الموظفين أو بين الموظفين والمدراء فهو عنصر مهم في المهنة المكتبية فبفضله يتم تشارك مختلف المعلومات وتبادل الخبرات التي من شأنها أن تعزز العمل المكتبي وبذلك تحقيق نجاح المكتبة وبعدها نجد التعاون بين المكتبات بنسبة

الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة

26.66% ويمكننا إرجاع ذلك أن شبكة الأنترنت أصبح التعامل بها في عدة مجالات وهذا ما حقق التعاون بين المكتبات والفائدة المتبادلة وهذا ما يحقق بدوره خدمة المستفيد والسهرة على تلبية متطلباته فيما نجد نسبة 10% ترى بأنها قد ساهمت في إقامة علاقات تجارية وهنا يمكننا إرجاع ذلك أنها ساهمت في إختصار عامل الوقت والجهد خاصة من جانب القيام بعملية تزويد المكتبة بمصادر المعلومات ونجد نسبة 3.33% قد أفادة في الإجتماعات عن بعد فلقد أصبحت تعقد الإجتماعات و تعقد الإتفاقيات وتبرم الصفقات بشأن المكتبات

عن بعد دون عبأ مشقة التنقل وتضييع الوقت ونجد أيضا مخرجات أخرى ومنها أنه لا توجد أنترنت في مكان العمل وربما يعود ذلك لكون طبيعة العمل لا تحتاج للأنترنت .

المحور الثاني : تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء العاملين .

9- مدى تغير الأداء الوظيفي بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال

الجدول رقم(8) : مساهمة إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تغير الأداء الوظيفي

الإجابة	التكرار	النسبة
كثيرا	12	40 %
نوعا ما	18	60 %
أبدا	0	0 %
المجموع	30	100 %

*تشير المعطيات التي في الجدول أعلاه بأن : العمل بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال حسب رأي اغلبية الموظفين قد غير نوعا ما في الأداء الوظيفي وقدر ذلك بنسبة 60 % فحسب رأينا يرجع ذلك إلى أن المكتبة لم تهتم بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والإتصال بشكل كافي ولم يشهد تغيير كبير في عملية قيامها بمهامها وتقديم خدماتها للمستفيد أما نسبة 40% فترى بأن تكنولوجيا المعلومات والإتصال غيرت كثيرا وهذا راجع لكون أغلبية المكتبات قد تخلت عن عدة أعمال روتينية و حلت محلها وسائل جديدة حسنت بشكل واضح في تقديم خدمات المكتبة .

الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة

10- مدى إفادة المهارات التكنولوجية في تقديم الخدمات المكتبية

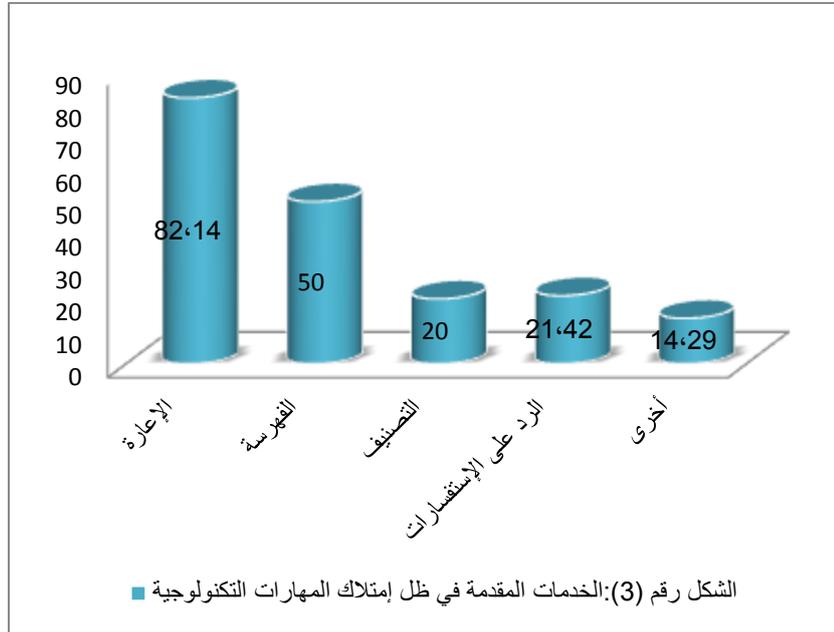
الجدول رقم (9) : المهارات التكنولوجية في تقديم الخدمات على مستوى المكتبة

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	28	% 93.33
لا	2	% 6.67
المجموع	30	% 100

*تبين نتائج الجدول رقم (9) أن : معظم أفراد العينة قد أفادتهم مهاراتهم التكنولوجية في تقديم الخدمات المكتبية وهذا بنسبة 93,33 % وهذا راجع إلى أن الموظفين يمتلكون مهارات تكنولوجية تسمح لهم وتمكنهم من أداء مهامهم وتقديم الخدمات بشكل جيد وسهل وبالتالي تحقيق رضا المستفيد من ناحية وكذلك تحقيق أهداف المكتبة المرجوة من ناحية أخرى لكن نجد نسبة 6,67 % ترى العكس فهذه الفئة تحتاج للتكوين والتدريب على التعامل مع هذه التكنولوجيات .

*أهم الخدمات المقدمة في ظل إمتلاك المهارات التكنولوجية .

الشكل رقم (3): الخدمات المقدمة في ظل إمتلاك المهارات التكنولوجية



*من خلال الشكل السابق رقم (3) : يتضح لنا أن الإعارة تأتي في مقدمة أهم الخدمات المكتبية في ظل إمتلاك الموظفين للمهارات التكنولوجية وذلك بنسبة 82,14 % و هذا راجع إلى كون الخدمة الأولى في المكتبة تتمثل في الإعارة بإعتبارها نقطة أساسية ومحورية في المهنة المكتبية بالنسبة للكليات والجامعات وذلك لأنها مرتبطة بخدمة المستفيد بشكل كبير ونجد نسبة 50 % فتعود

الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة

للفهرسة حيث أن وسائل تكنولوجيا المعلومات وإتصال قد ساعدت كثيرا في التطوير في هذه العملية من خلال تسهيلها نظرا لأنها تحتاج وقت طويل للقيام بها و تلتها نسبة 20% تعود لعملية التصنيف فمع التطور الهائل في التكنولوجيا الحديثة أصبحت هذه العملية سهلة وقللت الجهد على المكتبي فيما نجد الرد على إستفسارات المستفيد قدرت النسبة ب 21,42% فنجد أن الوقت الحالي يتميز بالسرعة ومنه زادت وتنوعت طلبات وإحتياجات المستفيدين فهنا يكون الدور على المكتبي بضرورة تليبيتها في الوقت المناسب ففي الأخير هذا ما تسعى له أي مكتبة .

11- مدى تغير موقع الموظف داخل المكتبة عند إدخال تكنولوجيا المعلومات وإتصال فيها

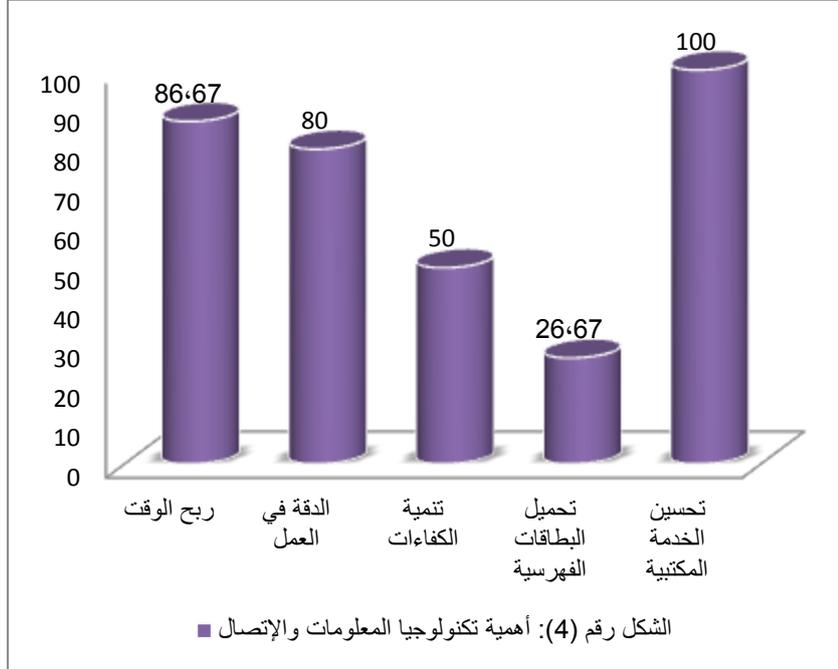
الجدول رقم (10) : تغير موقع الموظف داخل المكتبة عند إدخال تكنولوجيا المعلومات وإتصال فيها

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	3	10 %
لا	27	90 %
المجموع	30	100 %

*النتائج الموجودة في الجدول أعلاه قد بينت : بأنه عند إدخال تكنولوجيا المعلومات وإتصال داخل المكتبة لم يتغير موقع أغلبية الموظفين وقد قدرت النسبة ب 90 % ويرجع سبب ذلك في رأينا إلى أن المكتبة لم تتخذ مبدأ من يمتلكون مهارات وقدرات عالية في التحكم في التكنولوجيات لابد لهم من تغيير مواقعهم ، وذلك من أجل الإستفادة من أهم القدرات التي يمتلكونها في التحسين من جودة الخدمات المقدمة في المكتبة بالإضافة إلى أن هذا التغيير سيؤدي إلى تشجيعهم بشكل كبير وهذا ما سيساعدهم في الإرتقاء بالمهنة المكتبية بصورة جد إيجابية في حين نجد نسبة 10 % قد تغير وربما يكون السبب في أن هذه الفئة قدتم ترقيتها لمناصب أعلى .

12- أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالنسبة للموظفين داخل المكتبة

الشكل رقم (04): أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال داخل المكتبة



*من خلال الشكل أعلاه: يتبين لنا بأن كل الموظفين يرون بأن أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال تتجلى في تحسين الخدمة المكتبية ويمكننا إرجاع ذلك إلى أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال لها فائدة تعود على الخدمة المكتبية بشكل عام بالإيجاب ومن شأنها التحسين فيها بشكل كبير فيما نجد كل من نسبة 86,67 % ترجع لربح الوقت ونسبة 80 % في الدقة في العمل وهما عاملين مرتبطين ببعضهما البعض ذلك أن إدخال وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال على مستوى الخدمات المكتبية قلل من العمل الروتيني وبالتالي قلل الوقوع في الأخطاء وهذا ما يؤثر سلبا عليها فيما نجد أيضا أنها قد إختصرت عامل الوقت الذي يعتبر من أبرز العوامل التي يجب مراعاتها وذلك لنيل رضا المستفيد بتلبية متطلباته في الوقت المناسب وبالتالي التحسين في الأداء المكتبي وتلتها نسبة 50 % التي تتمثل في تنمية الكفاءات فمن خلال التطور الحاصل في ميدان التكنولوجيات الحديثة أصبح من الضروري على الموظف بصفة عامة والمكتبي بصفة خاصة التأقلم مع البيئة الجديدة والحرص على تنمية قدراته ومهاراته في هذا المجال من أجل أداء مهامه بكل كفاءة دون التعرض للعراقيل أما تحميل البطاقات الفهرسية فقد قدرت نسبتها ب 26,67 % فتحميل هذه البطاقات يساعد على إختصار الوقت من خلال التحميل مباشرة من المواقع أو من مكاتب أخرى .

الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة

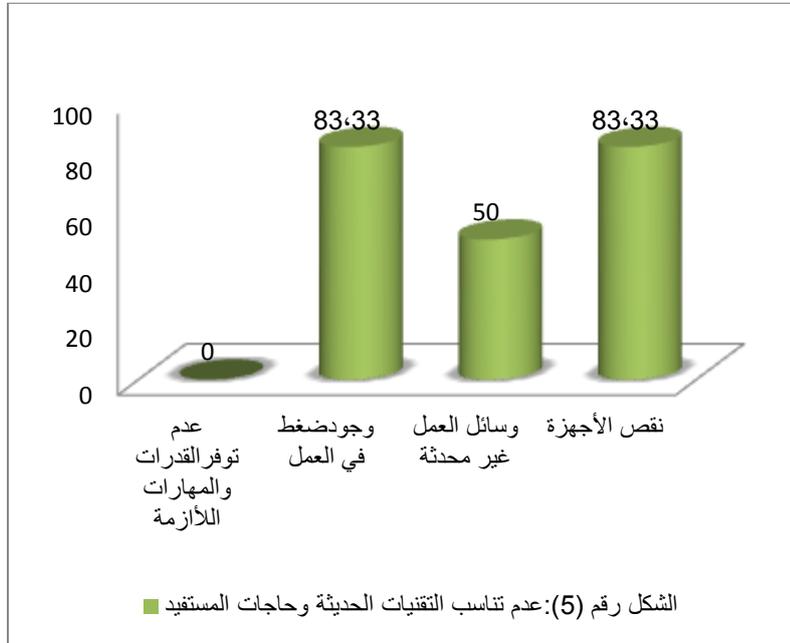
13- مدى مناسبة التقنيات الحديثة في العمل مع إشباع حاجات المستفيد
الجدول رقم (11): تناسب التقنيات الحديثة مع العمل مع حاجات المستفيد

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	24	% 80
لا	6	% 20
المجموع	30	% 100

*يوضح الجدول رقم (11): بأن معظم إجابات الموظفين تتجه بأن التقنيات الحديثة في العمل تتناسب مع حاجات المستفيد وقد قدرت النسبة بـ 80 % وهذا يرجع إلى أن التقنيات التي وفرتها المكتبة تماشت ورضا المستفيد وبالتالي حققت إشباع كل حاجاته من المكتبة بينما نجد العكس بنسبة 20% وربما يرجع السبب أن لطبيعة العمل الخاص بهذه الفئة وعدم توفر القدر الكافي من الوسائل التي ترضي المستفيد .

* أسباب عدم تناسب التقنيات الحديثة مع إشباع حاجات المستفيد

الشكل رقم (05): أهم الأسباب التي أدت لعدم تناسب التقنيات الحديثة في إشباع حاجات المستفيد



*من خلال النتائج في الشكل رقم (05) اتضح لنا أن : أغلبية الإجابات أرجعت سبب عدم تناسب التقنيات الحديثة مع حاجات المستفيد إلى وجود ضغط في العمل ونقص الأجهزة وذلك بنسبة

الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة

83.33% ويمكننا أن نرجع ذلك إلى أن هذه الضغوطات التي تواجه الموظفين من شأنها الوقوف كحاجز أمام تقديم الخدمة الجيدة من قبل المكتبي وتعتبر من أكبر السلبيات التي تؤدي للعامل للملل من العمل وهنا تكون مردوديته منخفضة كذلك بالنسبة لنقص الأجهزة والتي إرتبطت أيضا هي الأخرى بوسائل العمل الغير محدثة والتي بلغت نسبتها 50 % فهذا المشكل تعاني منه أغلبية المكتبات نظرا لعدم توفيرها للأجهزة الكافية والمتطورة التي باتت ضرورة حتمية خاصة مع تغير طبيعة العمل المكتبي في الوقت الحاضر.

14-مدى وجود صعوبات في إستخدام التكنولوجيات الحديثة في المكتبة
الجدول رقم (12): الصعوبة في إستخدام التكنولوجيات الحديثة في المكتبة

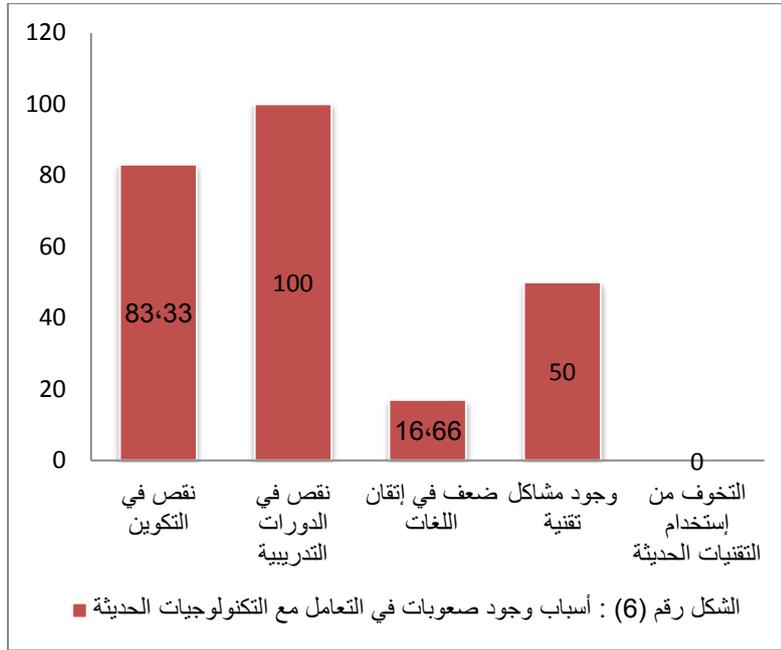
الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	6	20%
لا	24	80%
المجموع	30	100%

*من خلال الجدول رقم (12) تبين لنا: بأن نسبة 20% يجدون صعوبة في إستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة و بالتالي نلاحظ بأن المكتبة لابد لها أن تهتم بالفئة التي تواجه صعوبات في التعامل مع هذه التكنولوجيات وأن تحاول قدر الإمكان تكوينها وذلك من أجل ضمان تقديم خدمة مكتبية متكاملة وكذلك خلق فئة قادرة على تولي مناصبها بكل كفاءة وجدارة بغية الوصول لتحقيق أهداف المكتبة في حين نسبة 80 % قادرة على التعامل مع هذه التكنولوجيات ولا تجد صعوبة في إستخدامها وهذا أمر إيجابي ومحفز للمكتبة لكي تحقق أهدافها المنشودة .

الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة

*أهم أسباب الوقوع في صعوبات استخدام التكنولوجيات الحديثة بالمكتبة

الشكل رقم (06) :أسباب الوقوع في صعوبات استخدام التكنولوجيات الحديثة



*من خلال الشكل أعلاه يتضح لنا : أن كل الموظفين يرون بأن من أكبر الصعوبات في استخدام التكنولوجيات الحديثة تتمثل في النقص في الدورات التدريبية وأيضا نسبة 83,33% تعود للنقص في التكوين وكل هذا يرجع إلى أن المكتبة حسب رأينا أهملت هذا الجانب المهم وهو ضرورة التثقيف من الدورات التدريبية التي من شأنها أن تكسب للمكتبي معارف وخبرات جديدة تؤهلهم للدخول في عالم الشغل بالإضافة إلى وجوب إكتساب قدرات تمكّنهم من التحكم في الوسائل التكنولوجية وبذلك يتمكن من أداء المهام بكفاءة وفعالية وأيضا حتى إن وجدت هذه الدورات فلا يستفيد منها جميع الفئات بالإضافة للتحجج الدائم بالنقص في الميزانية وعدم تخصيص مبالغ خاصة بها ونجد نسبة 50% تعود لوجود مشاكل تقنية فهذا المشكل المتكرر قد يؤثر كثيرا على الموظف من خلال عدم قيامه بالمهام الموكلة إليه على أكمل وجه وملله من وظيفته نظرا للأعطال المتكررة أما مشكلة الضعف في إتقان اللغات كان بنسبة 16,66% فالتمكن من إتقان اللغات يساعد المكتبي من التعامل مع التكنولوجيا الحديثة دون وجود عراقيل وكذلك سهولة التعامل مع الأسرة المكتبية من خلال إيجاد اللغات أما التخوف من استخدام التقنيات الحديثة لم يواجه المكتبيين .

15- إستشارة الزملاء في حالة حدوث مشكل في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة في المكتبة

الجدول رقم(13): استشارة الزملاء عند حدوث مشكلة في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة

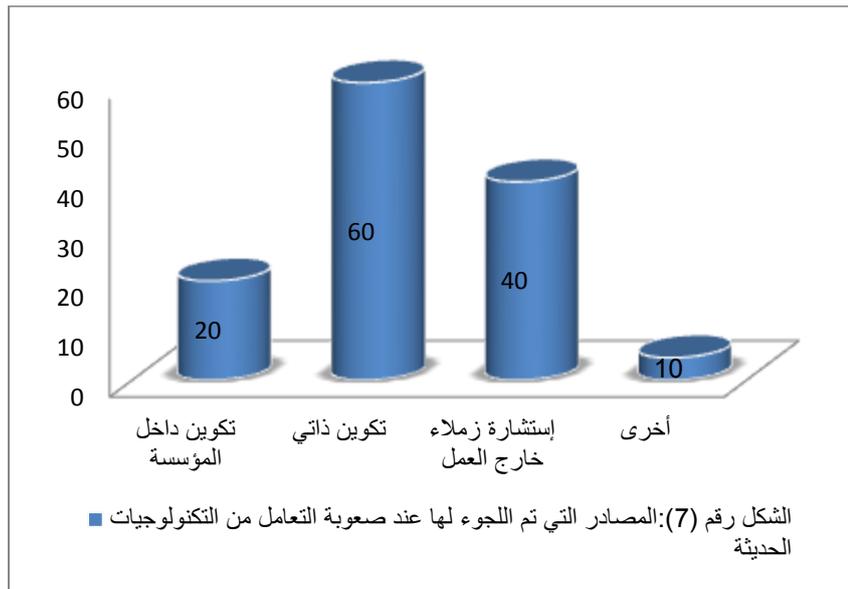
الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	20	%66,67
لا	10	%33,33
المجموع	30	%100

*بعد الإطلاع على النتائج الموجوة في الجدول رقم (13) نجد بأن: المكتبيين في حالة وجود مشكل في التعامل مع وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال الموجودة في المكتبة يستشيرون زملائهم وذلك بنسبة 66,67 % ويمكن إرجاع ذلك إلى أنهم يعملون في جو من الزمالة والتعاون وأيضا التشارك في المعلومات والخبرات بغرض الإرتقاء والرفع من شأن المكتبة أمام المكتبات الأخرى وتقديم صورة حسنة عن المكتبة ونجد العكس بنسبة 33,33 % فالبعض من الموظفين لديهم المعرفة الكافية بأمور التكنولوجيا ولا داعي لإستشارة زملاء العمل وربما يتم اللجوء لطرق أخرى .

*أهم المصادر التي تم اللجوء إليها في حالة حدوث مشكل .

الشكل رقم (07): أهم المصادر التي يلجأ إليها المكتبي عند حدوث مشكلة في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة

الجدول رقم (7): المصادر التي تم اللجوء إليها عند صعوبة التعامل مع التكنولوجيا الحديثة



الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة

*من خلال الشكل السابق رقم (07): نجد أن التكوين الذاتي أهم مصدر يلجأ له الموظف في حالة وجود مشكل في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة وذلك بنسبة 60 % ويمكن إرجاع ذلك إلى أن أغلبية المكتبيين يعتمدون على تكوين أنفسهم في مجال التكنولوجيا الحديثة وتعزيز مهاراتهم الشخصية وذلك من أجل محاولة القيام بتقديم الخدمات بكل يسر دون وجود عقبات وصعوبات تعترضهم وأيضا إرتفاع هذه النسبة يؤكد بأن المكتبة لم تخصص دورات تدريبية كافية في التعامل مع هذه التكنولوجيات على مستواها فنجد نسبة 20 % أجابت بأنها قد لجأت للتكوين داخل المؤسسة فهنا لا بد على المكتبة من مراعاة أهمية التكوين داخل المكتبة من أجل التأقلم مع بيئة العمل وإكتساب مهارات كافية للقيام بالمهنة المكتبية في حسن نجد نسبة 40% تعود لإستشارة زملاء خارج العمل فهذا المصدر يلجأ له الموظف عند تعذر إيجاد سبل المساعدة داخل مكان العمل وأيضا لوجود خبرات ذات كفاءة في هذا الميدان خارج إطار العمل التي يمكنها تقديم معلومات هامة تفيد الموظف ونجد نسبة 10% إجابات أخرى ومن بينها (إستشار مهندس دولة في الأنترنت الخاص بالجامعة أو المؤسسة) حيث أن كل جامعة أو مكتبة تخصص شخص مكلف بمهمة معالجة أي مشكل تقني على مستواها ويمكن اللجوء إليه في حالة إيجاد صعوبة في إستخدام هذه التكنولوجيات .

16-قيام المكتبة بدورات تدريبية على إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

الجدول رقم (14): قيام المكتبية بدورات تدريبية على إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	8	26,67%
لا	22	73,33%
المجموع	30	100%

*من خلال الجدول رقم (14) : إتضح لنا أن معظم الإجابات أفرت بأن المكتبة لا تقوم بدورات تدريبية على إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال وقد قدرت النسبة ب 73,33 % بينما نجد العكس بنسبة 26,67 % ويمكننا أن نرجع سبب ذلك إلى أن المكتبة لا تعير الإهتمام الكافي للدورات التدريبية والضرورة الحتمية لها خاصة وأن طبيعة الوقت الحاضر وطبيعة العمل تستلزم وجوب الإعتماد على وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال كحاجة أساسية لمالها من منافع وإيجابيات تعود على الموظف من جهة وعلى المكتبة ككل من جهة أخرى.

الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة

*أسباب عدم القيام بالدورات التدريبية على مستوى المكتبة

أرجع المكتبيون سبب عدم قيام المكتبة بالدورات التدريبية على إستعمال وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال إلى : سوء التسيير ، نقص وسوء التسيير من طرف الإدارة الوصية ، طبيعة ومحتوى الدورات التكوينية في الخارج لا أساس له مع الواقع الحي ، لا يوجد محافظ مختص لمعرفة لدور الهام للمكتبي، عدم إعطاء أهمية للتكوين ، التقسيمات المالية مخصصة لجوانب مادية فقط ، التكوين خارج المؤسسة فقط، الإحتجاج الدائم بعدم وجود إتمادات مالية ، الإخفاق في تسيير الجودة الشاملة .

17-مدى تطوير تكنولوجيا المعلومات والإتصال لسلوك العامل إتجاه المستفيد .

الجدول رقم (15) : تطوير تكنولوجيا المعلومات والإتصال لسلوك العامل إتجاه المستفيد.

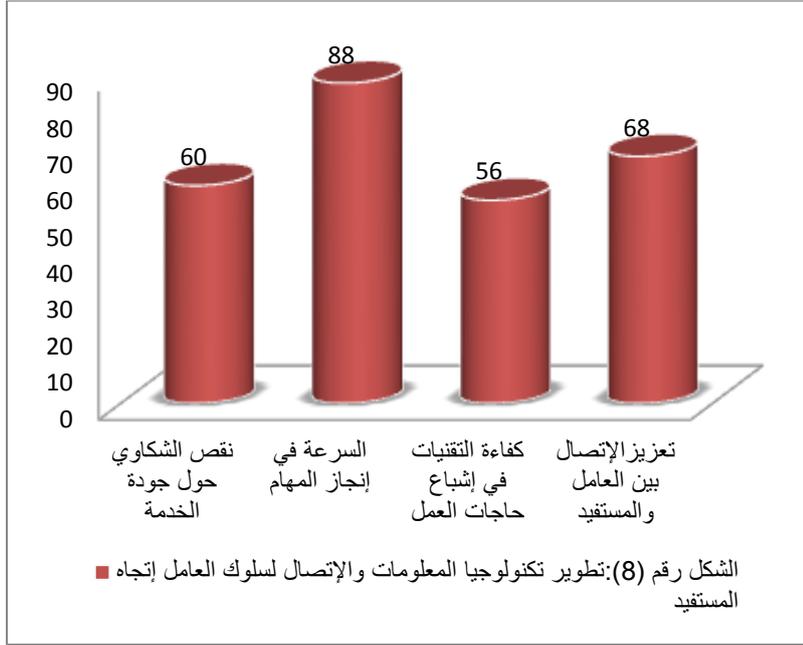
الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	25	%83,33
لا	5	%16,67
المجموع	30	%100

*من خلال النتائج الموجودة في الجدول رقم (15) : إتضح لنا بأن أغلبية الإجابات تأكد بأن تكنولوجيا المعلومات والإتصال عملت على تطوير سلوك المكتبي إتجاه المستفيد وذلك بنسبة %83,33 فحسب رأينا نجد أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال قد ساهمت بشكل كبير ومهم في العلاقة بين العامل والمستفيد من خلال رضاه على الخدمة المقدمة له من قبل العاملين في ظل توفر الوسائل التكنولوجية وأضافت عدة تحسينات في مستوى الأداء ونجد العكس بنسبة % 16,67 حيث نستنتج من خلال هذه الإجابات بأن تكنولوجيا المعلومات والإتصال لم تغير كثيرا بعلاقة الموظف مع المستفيد وربما راجع هذا لتزايد طلبات وإحتياجات المستفيدين بكثرة وهذا ما جعل من الصعوبة على هذه المكتبات تلبيةها بهذه الوسائل المتوفرة فقط .

*المعالم التي يظهر فيها هذا التطوير

الشكل رقم (08) :المعالم التي يظهر فيها تطوير تكنولوجيا المعلومات والإتصال لسلوك العامل إتجاه المستفيد.

الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة



*من خلال الشكل المبين أعلاه نجد : نرى بأن السرعة في إنجاز المهام ظهرت كأهم مظهر في تطوير العامل بين العامل والمستفيد بنسبة 88% ويعود ذلك إلى ما أضافته تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مزايا وإيجابيات في إنجاز المهام وهذا ما أضفى السهولة وتوفير الوقت وبذلك تقديم الخدمة في وقتها المناسب في حين نجد نسبة 68% تعود لتعزيز الإتصال بين العامل والمستفيد وكذلك نسبة 60% لنقص في الشكاوي حول جودة الخدمة فكلما كانت التقنيات متوفرة على مستوى المكتبات وكلما كانت متطورة كلما تحقق رضا المستفيد من الخدمات المكتبية وبالتالي نقص الشكاوي والرضا التام عنها وبالتالي هنا المكتبة ستستقطب أكبر عدد ممكن من المستخدمين وأخيرا نسبة 56% التي تتمثل في تعزيز الإتصال بين العامل والمستفيد فمن شأن توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبات بشكل جيد كسب ثقة المستفيد من خلال تعزيز الإتصال به ومحاولة معرفة كل إنشغالاته والسعي لتلبيتها وتقديم خدمة متكاملة من شأنها تقديم صورة إيجابية عن المكتبة .

18-آراء الموظفين حول ما أضافته تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمكتبي:

-من بين أهم الآراء التي صرح بها المكتبيون على مستوى المكتبات حول ما أضافته تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمكتبي نجد : تنمية قدراته وتحكمه فيها ومواكبته للتطور في مجال المكتبات ، ربح الوقت والجهد وتحسين الخدمة المكتبية ، الدقة في العمل ، التقليل من الجهد المبذول ، السرعة والمرونة في التحكم في الكم الهائل من الرصيد الوثائقي وتقديمه لجمهور المستخدمين ، السرعة في التنفيذ والأريحية في العمل ، تحسين المستوى العلمي ، إتقان العمل والسرعة في الأداء ورضا الباحث والقارئ على السواء تحسين مستوى العامل داخل المكتبة والقدرة على الإلمام بالعمليات المكتبية.

19- إقتراحات المكتبيين لتحسين وضعيتهم في ظل إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال :
-لتحسين وضعية المكتبي في ظل إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال إقترح الموظفون القيام بدورات تدريبية في إستخدام تكنولوجيا المعلومات وأيضا توظيف عاملين ذو كفاءة مهنية وتحديث أو تجديد الوسائل الموجودة بالمكتبة ، توفير كل ما له علاقة بالتكنولوجيا من أجل تحسين القدرات وتطوير المكتبة من الناحية المادية والبشرية ، الإطلاع على أجود البرامج التكنولوجية الحديثة ، تحسين وضعية المكتبيين وذلك من شأنه تحسين أداءه و أيضا توفير كل الوسائل التي تتطلبها مكتبة جامعية عصرية ، التدريب على التحكم في الإعلام الآلي ، نقص التجهيزات التكنولوجية من حواسيب ، المكتبي بحاجة إلى عامل التكوين المستمر ، معرفة إستخدام التكنولوجيا الحديثة في العمليات الفنية مثل تطبيق النظم الآلية المتكاملة .

5-2-2- نتائج الدراسة:

-النتائج على ضوء الفرضيات:

-الفرضية الأولى : يتم الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات والإتصال على مستوى جامعة 8 ماي 1945 في أداء مهامها .

- من خلال ماسبق نجد بأن نسبة إستخدام المكتبيين للوسائل التكنولوجية في تأدية المهام على مستوى المكتبة قدر بنسبة 50% وكذلك نجد بأن تقييمهم لإعتماد المكتبة على وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال يتطلب التحسين وذلك بنسبة 56.67% ومنه نستنتج بأن هذه الفرضية محققة نسبيا .

-الفرضية الثانية : إن توظيف تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المكتبات ساهم في تحسين أداءها وأضاف خدمات جديدة.

-من خلال الدراسة التي قمنا بها والنتائج التي توصلنا لها نجد بأنه من خلال العمل بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال ساهم في تغيير الأداء الوظيفي بالنسبة للموظفين في المكتبة نوعا ما وذلك بنسبة 60% وأيضا نجد بأن التقنيات الحديثة في العمل قد تناسبت مع إشباع حاجات المستفيدين بنسبة 80% بالإضافة إلى أنها عملت على تطوير سلوك العامل إتجاه المستفيد بنسبة 83,33% وظهر هذا التطوير عدة مظاهر وأبرزها السرعة في إنجاز المهام بنسبة 88% فهنا نجد بأن الفرضية محققة .

-الفرضية الثالثة : يمتلك الموظفون على مستوى مكاتب جامعة 8 ماي 1945 المهارات والكفاءات للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

- تبين لنا من خلال الدراسة وإجابة المبحوثين أن مهاراتهم التكنولوجية قد أفادتهم في تقديم الخدمات المكتبية بنسبة 93,33% وكذلك نجد بأنهم لا يجدون صعوبات في إستخدام التكنولوجيات الحديثة على مستوى المكتبة وقدرت ب 80% ومنه فالفرضية محققة .

الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة

-الفرضية الرابعة : نقص التكوين من الصعوبات التي تعترض مكاتب جامعة 8 ماي 1945 في تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

-من خلال النتائج المتوصل إليها نجد بأن الفئة التي وجدت صعوبات في استخدام التكنولوجيات الحديثة على مستوى المكتبة أرجعت السبب الرئيسي لذلك هو نقص في الدورات التدريبية وذلك بنسبة 100% وأيضا نجد بأن المكتبة لا تقوم بدورات تدريبية على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك بنسبة 73,33% بالإضافة إلى أنه في حالة حدوث مشكلة في التعامل معها يتم إستشارة الزملاء في العمل وذلك بنسبة 63,67% وهذا ما يجعل هذه الفرضية محققة .

-النتائج العامة :

من خلال ما تطرقنا له في هذه الدراسة وبعد تحليل المحاور يمكن أن نجمع على أن أهم النتائج فيما يخص تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي بالمكاتب الجامعية لجامعة 8 ماي 1945 يمكن تلخيصها فيما يلي :

-يوجد عدد كبير من العاملين لديهم خبرة معينة لا تقل عن 5سنوات هذا ما أكده الجدول رقم 3 حيث تقدر النسبة ب63,33%

-كل الموظفين يملكون أجهزة حواسيب في أماكن عملهم وهذا من شأنه تسهيل مهنة المكتبي وتقديم خدمات ذات جودة حيث أكده الجدول رقم (4) حيث قدرت النسبة ب 100%

-أغلبية الموظفين يستخدمون شبكة الأنترنت أثناء عملهم بالمكتبة أكده الجدول رقم 5 وذلك بنسبة 73,33%

-فئة كبيرة من الموظفين يستخدمون الأنترنت في البرمجيات الوثائقية لأنها تعمل على تلخيص المهام وبالتالي ربح أكبر للوقت والجهد والتحسين في مستوى الأداء وهذا ما وضحه الجدول رقم 6 بنسبة 72,72%

-إعتماد المكتبة على الوسائل التكنولوجية في تأدية المهام والوظائف بنسبة 50% وهذا يشير إلى أنه لا بد على المكتبة التعزيز والتزويد من الوسائل التي تساعد على أداء أدوار المكتبة كما يجب ، حيث كانت أغلبية آراء الموظفين ترى بأن هذه الوسائل تتطلب التحسين ومراعاة هذا الجانب المهم من خلال الجدول رقم 7

الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة

-يرى معظم المكتبيين بأن أهم المخرجات التي ترتبت عن إستخدام شبكة الأنترنت تتمثل في الإدارة والتسيير والإتصال وذلك من خلال الجدول رقم 9

-جل الموظفين اتفقوا على أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال قد غيرت نوعا ما في أدائهم الوظيفي من خلال إضفاء مجموعة إيجابيات وتسهيلات على المهنة المكتبية وتمكن الموظف من أداء عمله بصورة جيدة ولقد قدرت النسبة ب60%

-يرى أغلبية الموظفين أن المهارات التكنولوجية قد أفادتهم في تقديم الخدمات المكتبية وذلك بنسبة كبيرة وهي 93,33% وهذا يدل على أنهم يتمتعون بالمهارات الكافية التي تأهلهم للقيام بالوظائف دون وجود عراقيل وصعوبات تقف في وجه تقديم الخدمة للمستفيدين بدليل أن أبرز خدمة من بين مجموعة الخدمات الأخرى تمثلت في الإعارة وذلك في الجدول رقم 12

-عند إدخال تكنولوجيا المعلومات والإتصال لم يتغير موقع كل عامل في المكتبة وهذا حسب رأي الموظفين حيث قدرت النسبة ب90% ويدل هذا على أن الموظفين قادرين على تولي مهامهم بشكل كبير وقادرين أيضا على التحكم في الوسائل التكنولوجية.

-من أهم الفوائد والمزايا التي تعود على المكتبة جراء إستعمال تكنولوجيا المعلومات والإتصال ربح الوقت حيث أغلبية المكتبيين قد أكدوا على هذه الأهمية وهذا يرجع إلى أن العصر الحالي يتطلب السرعة في الأداء وريح أكبر وقت ممكن أثناء تقديم الخدمات وبالتالي الحفاظ على وقت المستفيد وتقديم خدمة سريعة وأنية وكل هذا قد أكدته النتائج الموجودة في الجدول رقم 14

-يرى معظم المكتبيين أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال حسنت علاقاتهم مع المستفيدين من خلال تسهيل تقديم الخدمات وبالتالي تحقيق رضاهم بينما يرى جزء آخر منهم بأن التقنيات الحديثة لا تتناسب مع إشباع حاجات المستفيد ويرجع ذلك إلى وجود ضغط في العمل وكذلك نقص في الأجهزة فهنا لا بد على مسؤولي المكتبة مراعاة هذا الجانب لتحقيق أهداف المكتبة وكل هذا افرزته النتائج الموجودة في الجدول رقم 16 .

-يرى معظم العاملين بأنهم لا يجدون صعوبة في إستخدام التكنولوجيات الحديثة في المكتبة وهذا أمر ايجابي ومحفز لأن ذلك يخدم المكتبة من جهة وأيضا المستفيد من جهة أخرى أما من وجد صعوبات في استخدامها يرجع بأن النقص في الدورات التدريبية هو أبرز سبب ،فيجب على المكتبة أن تراعي هذا الجانب وتأخذه بعين الإعتبار فالدورات التدريبية مهمة لزيادة خبرتهم المهنية وإكتساب مهارات جديدة.

الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة

-أثناء القيام بالمهام داخل المكتبة يتبادل الزملاء الخبرات والتعاون والإتحاد في العمل من شأن أن يؤدي إلى الإرتقاء بالمهنة المكتبية وخلق مبدأ التنافس أمام مثيلاتها .

-يرى غالبية الموظفين بأن أهم المظاهر التي طرأت سلوك العامل إتجاه المستفيد من خلال إستعماله لتكنولوجيا المعلومات والإتصال هي السرعة في إنجاز المهام وأيضا يعتبر الإتصال بين العامل والمستفيد وذلك بنسبة كبيرة والتي قدرت ب88 % من خلال ما أقرته النتائج الموجودة في الجدول رقم 23

-لتحسين وضعية المكتبي في ظل إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال إقترح الموظفين القيام بدورات تدريبية على إستخدام التكنولوجيا ، ضرورة التكوين المستمر ، توظيف عاملين ذو كفاءة مهنية بالإضافة إلى التحديث والتجديد في الوسائل الموجودة على مستوى المكتبة وكذلك التحفيز من طرف المسؤولين ، توفير غطاء مادي يتناسب والمتطلبات المكتبية المعاصرة.

5-2-3-المقترحات:

*بالرغم من كل الايجابيات والتسهيلات التي تحققها تكنولوجيا المعلومات والإتصال المستخدمة في مكتبات جامعة 8 ماي 1945 بولاية قالمة إلا أن هناك نقائص لا يمكن التقاضي عنها لذا قمنا بصياغة بعض الإقتراحات التي نرى أنها مناسبة للتحسين من وضعية المكتبي في ظل التغيرات التكنولوجية الراهنة ومن بينها نجد:

-تعميم النظام الآلي على كافة الخدمات والأنشطة المكتبية لتطوير نشاطها .

-تكوين الموظفين الجدد لتوجيههم وإرشادهم قبل البدء في العمل من أجل تفادي الأخطاء .

-برمجة دورات تدريبية للموظفين لإكسابهم مهارات تقنية جديدة تفيدهم في العمل.

-تحفيز العاملين على العمل الجماعي وتبادل الخبرات والمهارات المكتسبة .

-إتاحة فرص للمكتبي بتطبيق ما تعلمه وما تدرب عليه من خلال تقبل أفكاره وإقتراحاته التي تعود بالإيجاب على المكتبة .

-توفير الميزانية اللازمة لإقناء الوسائل التكنولوجية التي تحتاجها المكتبة .

-توعية جميع الموظفين بأهمية إستخدام التقنيات الحديثة في أداء الأعمال المكتبية.

الفصل الخامس: الإطار التطبيقي للدراسة

- ضرورة إستعمال المكتبة لتكنولوجيا المعلومات في جميع الخدمات التي تقدمها لمالها من دور بارز في تحسين الخدمات وتلبية إحتياجات المستخدمين منها .

-دراسة أهم الصعوبات والعراقيل التي تواجه المكتبي في تطوير كفاءته .

-إعطاء فرصة للمستخدمين لإبداء رأيهم وإحتياجاتهم من أجل تأمين الإتصال السريع والفعال وإيصال المعلومات في الوقت المناسب عند الحاجة إليها .

خلاصة :

سعى هذا الفصل إلى دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية وذلك من خلال إستعراض نتائج تحليل متغيرات الدراسة ، حيث تم تحليل جميع أسئلة وفقرات الإستبيان وتوصلنا بذلك إلى عدة نتائج أكدت بأن تكنولوجيا المعلومات والإتصال أثرت بشكل واضح في تلخيص المهام وبالتالي ربح الوقت وتقليل الجهد والتكلفة لذلك نجدها حسنت في الأداء الوظيفي وأعطت له إيجابيات عديدة وبذلك مكنت الموظف من تقديم مختلف المهام والخدمات بأحسن صورة ، حيث يتضمن ذلك تحقيق رضا المستخدمين ومن خلال إجراء هذه الدراسة قدمنا عدة إقتراحات ومن أهمها أن العاملين يحتاجون إلى التدريب المستمر لتحسين أدائهم وتحسين وضع المكتبات بصورة أكثر لتحقيق الدقة في إنجاز المهام والخدمات .

خاتمة

من خلال ما تم التطرق إليه في هذه الدراسة والتوصل إلى جملة من النتائج حول هذا الموضوع يمكننا أن نستنتج بأنه بالرغم من الأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات والإتصال والضرورة الحتمية لها خاصة مع التطور الحاصل في مختلف المؤسسات خاصة في المكتبات التي ساهمت في تحسين أداؤها نجد بأن المكتبات محل الدراسة رغم إعتماها على البعض من التقنيات الحديثة إلا أنها لا تزال تحتاج للمزيد من التحسينات لكي تبلغ المستوى المرجو تحقيقه من أي مكتبة جامعية تسعى لتلبية كل متطلبات المستفيدين ، كذلك نجد وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال المطبقة على مستوى أداؤها وذلك من خلال إضافات إيجابيات تعود بالفائدة على كل الأطراف ، أما من أبرز الصعوبات التي واجهت هذه المكتبات في عملية تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والإتصال هي النقص في الدورات التدريبية والنقص في التكوين وهذا ما وقف كعائق أمام قيام المكتبات بمهامها .

لكن تبقى هذه الدراسة ماهي إلا إستكمال لما تم دراسته سابقا وقد يتم الإعتماد عليها في دراسات مستقبلية .

القائمة البليوغرافية

القائمة الببليوغرافية:

-الكتب :

- 1- السعيد أحمد ، أشرف . تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات .[د.م] : [د.ن] ، 2013 .
- 2- اللامي ، غسان قاسم داود ، البياتي ، أميرة شكرولي . تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال : الإستخدامات والتطبيقات . عمان : الوراق للنشر والتوزيع ، 2010.
- 3- حسن الطائي ، جعفر . تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها . عمان : دار البداية للنشر والتوزيع ، 2013.
- 4- عبد الحميد ، عبد الفتاح المغربي . نظم المعلومات الإدارية الأسس والمبادئ . مصر : المكتبة العصرية ، 2002 .
- 5- الترتوري، محمد عوض ، الرقب ، محمد زايد ،... وآخرون . إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية . عمان : دار حامد للنشر والتوزيع ، 2008 .
- 6- المدادحة ، أحمد نافع ، مطلق ، حسن محمود .المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات . عمان : مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، 2012 .
- 7- عبادة ، حسان . إستخدامات الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات . عمان : دار الصفاء ، 2015.
- 8- الجاسم ، جعفر . تكنولوجيا المعلومات . عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2015 .
- 9- الضامن ، منذر . أساسيات البحث العلمي . عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 2007 .
- 10- عوض صابر ، فاطمة ، على خفاجة ، ميقرت . أسس ومبادئ البحث العلمي . الإسكندرية : مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية ، 2002.
- 11- قنديلي ، عامر إبراهيم . منهجية البحث العلمي . عمان : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، 2012.

12- عظيمي ، أحمد . منهجية كتابة المذكرات وأطروحات الدكتوراه . [د.م] : ديوان المطبوعات الجامعية ، 2009.

13- عبيدات ، محمد ، أبو نصار ، محمد ، وآخرون . منهجية البحث العلمي . القواعد والمراحل والتطبيقات . ط 2. عمان : دار وائل للطباعة والنشر ، 1999 .

14- وحيد دويدي ، رجاء . البحث العلمي : أساسياته النظرية وممارساته العلمية . دمشق : دار الفكر ، 2000.

-الرسائل الجامعية :

15- شعبان ، نسيمة ، فراحتية ، فوزية . دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين أداء المؤسسة الإقتصادية : دراسة ميدانية بشركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق SDE- مديرية التوزيع قالمة . مذكرة ماستر : تكنولوجيا المعلومات والإتصال والمجتمع : جامعة 8 ماي 1945 ، 2011 .

16- لعصب ، عبد الهادي . أثر تخطيط وتطوير المسار الوظيفي على تحسين أداء العاملين : حالة مديرية الأشغال العمومية – أدرار . مذكرة ماستر أكاديمي : إدارة الأعمال : جامعة قاصدي مرباح بورقلة ، 2016 .

17- عباس ، فتحي . واقع وأفاق التكوين المستمر لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا . مذكرة ماجستير : تقنيات التوثيق ومجتمع المعلومات : جامعة وهران ، 2014 .

18- خراشفية ، صليحة ، عقريش ، مروة . تكنولوجيا المعلومات ودورها في إحداث التغيير التنظيمي في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قالمة نموذجا . مذكرة ماستر : علم المكتبات : جامعة 8 ماي 1945 – قالمة ، 2017.

19- العايب ، آسيا ، سرحان ، سهام ،... وآخرون . تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على إدارة التغيير التنظيمي في المؤسسات الجزائرية : جامعة 8 ماي 1945 نموذجا . مذكرة ماستر : تكنولوجيا المعلومات والإتصال والمجتمع : قالمة ، 2016 .

- 20- بوعلي ، فريدة ، فوضيل ، حكيمة . دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الإتصال الداخلي بالمؤسسة : دراسة حالة إتصالات الجزائر "المديرية العملياتية للإتصالات -بوية . مذكرة ماستر: إقتصاديات المالية والبنوك : البوية ، 2014 .
- 21- العلي ، حسين . دور الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحقيق التنمية المستدامة : دراسة مقارنة بين ماليزيا ، تونس ، الجزائر . مذكرة ماجستير: الإقتصاد الدولي والتنمية المستدامة : سطيف ، 2013 .
- 22- بلقيدوم ، صباح . أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الحديثة على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الإقتصادية . أطروحة دكتوراه : علوم التسيير: قسنطينة ، 2013 .
- 23- مراد ، كريم . مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية : مدينة قسنطينة نموذجا . أطروحة دكتوراه : علم المكتبات : قسنطينة ، 2018.
- 24- خطاب ، أمال . أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء المؤسسة الإقتصادية : دراسة حالة الوكالة التجارية لإتصالات - عين تادلس . مذكرة ماستر : إقتصاد تسيير المؤسسات : مستغانم ، 2018.
- 25- بوشاهد ، فايزة ، زيتوني ، شهرزاد . تكنولوجيا المعلومات ودورها في تأهيل إختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لأم البواقي -العربي بن مهدي . مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية : قالمة ، 2017 .
- 26- بلهانية ، إلهام ، بوترة ، إبتسام . دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في رفع الأداء الوظيفي : دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADE وكالة قالمة /وكالة بوشقوف / وكالة سدراتة بولاية قالمة . مذكرة ماستر: علم إجتماع تنظيم وعمل : قالمة ، 2016 .
- 27- توامي ، يعقوب . أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي بالمؤسسة الإقتصادية : دراسة حالة مجتمع المؤسسة الوظيفية للأشغال في الآبار (ENTP) . مذكرة ماستر : مالية مؤسسة : ورقلة، 2013.

- 28- طويهي ،فاطمة . أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات وإلتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية : دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت . مذكرة ماستر : مالية مؤسسة ، ورقلة ، 2013 .
- 29- باشي ، سميرة . أثر مساهمة تطبيق تكنولوجيا المعلومات وإلتصال على رضا العميل المصرفي : دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي BEA . مذكرة ماستر : بنوك : الوادي ، 2015 .
- 30- عبداوي ، هناء . مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات وإلتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية : دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبليس . أطروحة دكتوراه : تسيير منظمات :بسكرة ، 2016 .
- 31- غزال ، سهيلة . إدارة التغيير ودورها في تحسين الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمكتبة أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر . مذكرة ماستر : إدارة أعمال مكتبات ومراكز معلومات : جامعة قسنطينة عبد الحميد مهري ، 2017 .
- 32- لحرمر ، سلمى . تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الإستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحي -جيجل . مذكرة ماجستير : تسيير الموارد البشرية : جامعة قسنطينة ، 2012 .
- 33- هروم ، عز الدين . واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الإقتصادية : دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات (CPG) . مذكرة ماجستير : علوم التسيير : قسنطينة ، 2017 .
- 34- دراعو، فاطمة . علاقة متطلبات التطوير التنظيمي بالأداء : دراسة ميدانية بالمركز الجامعي أحمد زبانة بغيليزان . مذكرة ماجستير : جامعة وهران ، 2015 .
- 35- برباح ، محمد الأمين ، موساوي ، يحي . تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية : دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية بمغنية . مذكرة ماستر : إدارة أعمال الموارد البشرية : جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان ، 2015 .
- 36- تاجوري ، جلييلة . الرقابة الإدارية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال : دراسة ميدانية بمؤسسة وحدة بريد الجزائر -أم البواقي . مذكرة ماستر : تنمية وتسيير الموارد البشرية : جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، 2014 .

القائمة الببليوغرافية

- 37- زريق ، إيمان ، بهلول ، أمنة .الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء العاملين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة بن مهدي . مذكرة ماستر إدارة المؤسسات الوثائقية : أم البواقي ، 2017.
- 38- دلهوم ،سوسن . تأثير الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين : دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية – قالمة . مذكرة ماستر: علم الاجتماع تنظيم وعمل : جامعة 8 ماي 1945 بقالمة ، 2016.
- 39- بن رحمون، سهام . بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي : دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة . مذكرة دكتوراه : تنمية الموارد البشرية : جامعة محمد خيضر ببسكرة ، 2013.
- 40- بوفضة يديس ، ريم . أثر جودة الشاملة على الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامع الإخوة منتوري – قسنطينة 1. مذكرة ماستر: إدارة أعمال المكتبات : جامعة قسنطينة 2 ، 2017 .
- 41- عيساوي ، عبد الرحمان . دور التكوين في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة : جامعة سعيدة نموذجاً . مذكرة ماستر: علم الاجتماع والتنظيم : جامعة مولاي طاهر بسعيدة ، 2013.
- 42- عيشاوي ،سعد الله، الصديقي ، عبد الحليم . الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الطور الابتدائي : دراسة ميدانية بالمدارس الابتدائية مقاطعة المقارين – ورقلة . مذكرة ماستر: تنظيم وعمل : جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي ، 2014.
- 43- مراوي ، أمال . تكوين الإطارات ودوره في تحسين أداء العاملين : دراسة ميدانية بالمؤسسة الاقتصادية إسمنت تبسة – وحدة الماء الأبيض . مذكرة ماستر: تنمية موارد البشرية : جامعة العربي التبسي بتبسة ، 2015 .
- 44- عبد الرزاق ، بوشرخ ، غادر حامد . تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين . مذكرة ماجستير: إدارة الأعمال : جامعة الأزهر بغزة ، <https://www.alazhar.edu.ps/Library/>.2010

- 45- عميمور ، سهام . المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية : دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل . مذكرة ماجستير: المعلومات الإلكترونية : جيجل ، 2012 .
- 46- قواسمية ، خولة . الإتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية : دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية -جامعة تبسة . مذكرة ماستر : تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق :تبسة ، 2016 .
- 47-سي الطيب ، ميمونة ، بتاط ، مراد . تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضا المستخدمين : دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي – أحمد بن يحيى الونشريسي بتسمسيلات . مذكرة ماستر: علم المكتبات : تسمسيلات ، 2018 .
- 48- محمد صغير، أسماء ، بوجلال ، حفيظة . أخصائي المعلومات ودوره في تلبية إحتياجات المستخدمين: مكتبة العلوم الإجتماعية والإنسانية جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم نموذجاً. مذكرة ماستر: علم المكتبات والمعلومات :جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم ، 2017 .
- 49- كلكولي ، زينب ، عباسي ، شهرزاد . تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أخصائي المعلومات في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى . مذكرة ماستر: علم المكتبات والمعلومات : جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة ، 2015 .

-المجلات :

- 50- بوجحيش ،خالدية ، البشير ، عبد الكريم . دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير مخرجات الإبتكار: دراسة مقارنة بين تونس والجزائر. مجلة إقتصاد شمال إفريقيا ، ع 17 ، 2017 .
- 51- محمد حسين ، يسرى تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في مستوى أداء الخدمة الفندقية : دراسة تطبيقية في فندق السدير . مجلة الإدارة والإقتصاد ، ع 85 ، 2010 .
- 52- عاصم ، خلود . دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تحسين جودة المعلومات وإنعكاساته على التنمية الإقتصادية . مجلة كلية بغداد لعلوم الإقتصادية ، العدد الخامس من مؤتمر الكلية ، 2013 .
- 53- بكوش ، كريمة ، بناوبة ، حكيم ،...وأخرون .إشكالية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير التجارة الخارجية . مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال . مجلد 03 ، ع 5 ، 2017 .
- 54- هادي صالح ، منى ، جمال فرج ، خالدة،...وأخرون . تكنولوجيا المعلومات وأثرها في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين . مجلة التقني . مجلد 30 ، ع 4 ، 2017 .

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية

إستبيان

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات حول موضوع

**تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي
بالمكتبات الجامعية**

تحت إشراف:
د . عاشوري حبيبة

إعداد الطالبتين:
- بن وارث أمينة
-عزاب هنادي

نرجو مساهمتكم في ملأ هذه الإستمارة من أجل إمدادنا بالمعلومات اللازمة لإنجاز هذا البحث الذي تحت عنوان تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية .
الرجاء وضع إشارة (x) أمام الجواب الصحيح الذي تراه مناسباً، كما نعلمكم أن المعلومات المقدمة من طرفكم لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.

السنة الجامعية:2018/2019

المحور الأول : البيانات الشخصية

1-الجنس: ذكر أنثى

2-طبيعة العمل: محافظ ملحق بالمكتبات مستوى ثاني
ملحق بالمكتبات مستوى أول مساعد مكتبات

أخرى

3-عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5سنوات من 5-10 سنوات من 11-15 سنة
15 فما فوق

المحور الثاني: مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المكتبة

4- هل تمتلك جهاز حاسوب في منصب عملك؟

نعم لا

-إذا كانت الإجابة بلا إلى ما يرجع السبب هل إلى ؟

طبيعة عملك لا تحتاج جهاز حاسوب

الجامعة لا توفر لك جهاز حاسوب

أخرى.....

5-هل لديك ربط بالإنترنت ؟

نعم لا

-إذا كانت الإجابة بنعم فيما تستخدمها ؟

البريد الإلكتروني شبكات التواصل الإجتماعي البرمجيات الوثائقية

تحميل الفهرسة والبطاقات الفهرسية من مواقع المكتبات

أخرى.....

6-ما نسبة إستخدامكم للوسائل التكنولوجية في تأدية مهامهم في المكتبة

%20 %50 %80 %100

7-ما تقييمكم بالنسبة لإعتماد المكتبة على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

جيد عادي يتطلب التحسين

8-ماهي أهم المخرجات التي يترتب عنها إستخدام شبكة الأنترنت على مستوى المكتبة؟

الإدارة والتسيير الإجتماعات عن بعد الإتصال علاقات تجارية
التعاون بين المكتبات

المحور الثالث : تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين

9-هل العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تغير أدائك الوظيفي ؟

كثيرا نوعا ما أبدا

10-هل أفادتكم مهاراتكم التكنولوجية في تقييم الخدمات المكتبية ؟

نعم لا

-إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل؟

الإعارة الفهرسة التصنيف الرد على إستفسارات المستفيد

11-هل تغير موقعك داخل المكتبة عند إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المكتبة ؟

نعم لا

12-حسب رأيك فيما تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المكتبة:

ربح الوقت الدقة في العمل تنمية الكفاءات
تحميل البطاقات الفهرسية تحسين الخدمة المكتبية

13-هل تناسب التقنيات الحديثة في العمل مع إشباع حاجات المستفيد ؟

نعم لا

-إذا كانت الإجابة بلا إلى ما يرجع ذلك هل إلى ؟

عدم توفر القدرات والمهارات اللازمة بالمكتبة وجود ضغط في العمل
وسائل العمل غير محدثة نقص الأجهزة

أخرى.....

14-هل توجد صعوبات في إستخدامك للتكنولوجيات الحديثة على مستوى المكتبة ؟

نعم لا

-إذا كانت الإجابة بنعم إلى ما يرجع السبب ؟

نقص في التكوين نقص في الدورات التدريبية ضعف في إتقان اللغات
وجود مشاكل تقنية التخوف من إستخدام التكنولوجيات الحديثة

أخرى.....

15-في حالة حدوث مشكلة في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة في المكتبة هل تستشير زميلك بالمكتبة ؟

نعم لا

-إذا كانت الإجابة بلا هل لجأت إلى ؟

تكوين داخل المؤسسة تكوين ذاتي إستشار زملاء خارج العمل

أخرى.....

16-هل المؤسسة تقوم بدورات تدريبية على إستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال ؟

نعم لا

-إذا كانت الإجابة بلا لماذا؟.....

17-هل عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير سلوك العامل إتجاه المستخدم ؟

نعم لا

-في حالة الإجابة بنعم هل يظهر هذا التطوير في ؟

نقص الشكاوي حول جودة الخدمة السرعة في انجاز المهام
كفاءة التقنيات في إشباع حاجات العمل تعزيز الاتصال بين العامل والمستخدم

أخرى.....

18-ماذا أضافت تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمكتبي حسب رأيك ؟

.....

.....

19-قدم إقتراحات من أجل تحسين وضعية المكتبيين على مستوى المكتبة في ظل إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

.....

.....

المستخلص باللغة العربية :

تناولنا في هذه الدراسة موضوع " تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي بالمكتبات الجامعية حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توظيف واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل مكتبات جامعة 8 ماي 1945 -قائمة وبيان الدور الهام الذي تلعبه في تحسين أداء العاملين من خلال إجراء دراسة ميدانية بهذه المكتبات .

بداية من تناول الجانب النظري من خلال التطرق لمختلف العناصر التي تخدم موضوعنا وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي واخترنا العينة العشوائية لأنهما يتناسبان مع موضوع دراستنا واعتمدنا على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات والتي تم توزيعها على كل من المكتبة المركزية ، مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ومكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وتم تحليلها للوصول إلى النتائج والتي من أبرزها نجد بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الموجودة في المكتبات قد ساهمت في التحسين من أداء العاملين بها وأضافت إيجابيات قد عادت بالفائدة على المكتبات .

وفي الأخير تم تقديم مجموعة من الاستنتاجات والاقتراحات حول ضرورة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتبات وبيان أهميتها.

الكلمات المفتاحية :

تكنولوجيا المعلومات والاتصال - الأداء الوظيفي- المكتبات الجامعية -المكتبة المركزية - مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

Résumé en français

Dans cette étude, nous avons discuté de l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la performance des bibliothèques universitaires

Le but de cette étude est de déterminer l'étendue de l'utilisation et de l'impact des technologies de l'information et de la communication par les bibliothèques de l'université du 8 mai 1945 et d'expliquer le rôle important qu'elle joue dans l'amélioration des performances des employés en menant une étude de terrain dans ces bibliothèques.

Le début de l'étude est du côté théorique à travers les différents éléments qui servent notre sujet abordé et nous sommes appuyés sur l'approche descriptive et nous avons choisi un échantillon aléatoire parce qu'ils sont proportionnés à l'objet de notre étude, et nous nous sommes appuyés sur la forme de questionnaire comme outil de collecte de données et distribué à chacun de la bibliothèque centrale et la faculté des sciences humaines et sociales, bibliothèque faculté des sciences économiques et des sciences commerciales et de gestion. L'analyse était analytique pour atteindre les résultats et dont le plus important de nous constatons que les technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques ont contribué à l'amélioration de la performance de ses employés et positifs ajoutés ont pu bénéficier de ces écrits.

Enfin, un certain nombre de conclusions et de suggestions ont été présentées sur la nécessité d'appliquer les technologies de l'information et de la communication, parmi lesquelles les plus importantes.

Les mots clés

Technologie de l'information et communication – Performances- Bibliothèques universitaires – Bibliothèque centrale- Bibliothèque de la faculté des sciences humaines et sociales – Bibliothèque de la faculté des sciences économiques et commerciales et des sciences de gestion.