

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالة



كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

الرقم التسلسلي:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم المكتبات

تخصص الإدارة العلمية للمؤسسات الوثائقية

تحت عنوان:

نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية

- دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي -

تحت إشراف الأستاذ

- د/ سالم باشيوة

إعداد:

- أحلام حيمورة

- أحلام زروق

رئيسا	جامعة 8 ماي 1945 - قالة -	أستاذ محاضر	ماضي وديعة
مشرفا ومقرراً	جامعة 8 ماي 1945 - قالة -	أستاذ محاضر	باشيوة سالم
مناقشاً	جامعة 8 ماي 1945 - قالة -	أستاذ محاضر	شابونية عمر

السنة الجامعية: 2016-2017

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالة



كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

الرقم التسلسلي:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم المكتبات

تخصص الإدارة العلمية للمؤسسات الوثائقية

تحت عنوان:

نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية

- دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي -

تحت إشراف الأستاذ

- د/ سالم باشيوة

إعداد:

- أحلام حيمورة

- أحلام زروق

رئيسا	جامعة 8 ماي 1945 - قالة -	أستاذ محاضر	ماضي وديعة
مشرفا ومقرراً	جامعة 8 ماي 1945 - قالة -	أستاذ محاضر	باشيوة سالم
مناقشاً	جامعة 8 ماي 1945 - قالة -	أستاذ محاضر	شابونية عمر

السنة الجامعية: 2016-2017

قائمة المحتويات

	شكر وتقدير
	الإهداء
ب.ج.د.هـ	قائمة المحتويات
و.ز	قائمة الجداول
ح	قائمة الأشكال
ط	البطاقة البليوغرافية
4-1	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي	
6	مقدمة الفصل
7	1- إشكالية الدراسة
8	2- تساؤلات الدراسة
8	3- فرضيات الدراسة
8	4- الأسباب الذاتية
9	5- أهداف الدراسة
9	6- أهمية الدراسة
10	7- الدراسات السابقة
12	8- مصطلحات الدراسة
الفصل الثاني: الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية	
14	مقدمة الفصل
15	المبحث الأول: الإدارة التقليدية
15	1- ماهية الإدارة التقليدية
15	1-1- تعريف الإدارة التقليدية
15	1-2- نشأة وتطور الإدارة التقليدية
16	1-3- خصائص الإدارة التقليدية
16	1-4- أهمية وأهداف الإدارة التقليدية
17	2- أساسيات الإدارة التقليدية

قائمة المحتويات

17	1-2- وظائف الإدارة التقليدية
18	2-2- مستويات الإدارة التقليدية
19	3-2- مدارس الإدارة التقليدية
19	2-3-1- المدرسة الكلاسيكية
20	2-3-2- المدرسة السلوكية
21	2-3-3- المدارس الحديثة
24	2-4- تحديات الإدارة التقليدية
26	المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية
26	1- ماهية الإدارة الإلكترونية
26	1-1- تعريف الإدارة الإلكترونية
28	1-2- نشأة وتطور الإدارة الإلكترونية
29	1-3- خصائص الإدارة الإلكترونية
29	1-4- أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية
30	2- أساسيات الإدارة الإلكترونية
30	2-1- وظائف الإدارة الإلكترونية
32	2-2- عناصر الإدارة الإلكترونية
33	2-3- البناء الشبكي للإدارة الإلكترونية
34	2-4- مبادئ الإدارة الإلكترونية
36	المبحث الثالث: التحول نحو الإدارة الإلكترونية
36	1- دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية
36	2- متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية
37	2-1- المتطلبات الإدارية والتشريعية
37	2-2- المتطلبات التقنية
38	2-3- المتطلبات البشرية
38	2-4- متطلبات مالية
39	2-5- متطلبات تتعلق بأمن المعلومات
40	3- مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية
41	4- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
44	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: المكتبات الجامعية في ظل الإدارة الإلكترونية المبحث الأول: المكتبات الجامعية	
46	مقدمة الفصل
47	المبحث الأول: ماهية المكتبات الجامعية
47	1- ماهية المكتبات الجامعية
47	1-1- تعريف المكتبات الجامعية
48	1-2- نشأة وتطور المكتبات الجامعية
49	1-3- خصائص المكتبات الجامعية
50	1-4- أهمية وأهداف المكتبات الجامعية
51	2- أساسيات المكتبات الجامعية
51	2-1- أنواع المكتبات الجامعية
52	2-2- وظائف المكتبات الجامعية
53	2-3- خدمات المكتبات الجامعية
56	2-4- إمكانيات المكتبات الجامعية
57	3- مشكلات المكتبات الجامعية
58	المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية
58	1- التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية
58	1-1- أسباب التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية
58	1-2- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات
59	1-3- مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية
61	2- الإدارة الإلكترونية لخدمات المكتبات الجامعية
64	3- فوائد الإدارة الإلكترونية للمكتبات
65	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	
67	مقدمة الفصل
68	المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية
68	1- تقديم مكان الدراسة.
70	2- مجالات الدراسة.
70	3- منهج الدراسة.

قائمة المحتويات

70	4- مجتمع وعينة الدراسة.
71	5- أدوات جمع البيانات.
73	المبحث الثاني: تحليل البيانات وتفسير النتائج
73	1- تحليل البيانات
101	2- نتائج الدراسة
101	2-1- النتائج الجزئية
102	2-2- النتائج العامة
103	2-3- النتائج على ضوء الفرضيات
104	3- الاقتراحات
105	خلاصة الفصل
107	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق
	ملخص الدراسة

قائمة الجداول

رقم الصفحة	رقم الجدول	عنوان الجدول
69	01	الإمكانات المادية لأقسام المكتبة والخدمات التي تقدمها
71	02	الإطار العام لعينة الدراسة
72	03	محاور القسم الثاني للاستبيان
72	04	تصنيف مقياس ليكرت الخماسي
72	05	معايير تحديد فئة اتجاه الإجابة
72	06	قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان الخاضعة للتحليل باستخدام Spss
73	07	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس
74	08	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي
74	09	توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص
75	10	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة
75	11	الإدارة المفضلة في بيئة العمل
76	12	الوسائل التكنولوجية المستخدمة لإنجاز العمل
76	13	مدى الرضا عن العمل
77	14	أسباب عدم الرضا عن العمل
77	15	طريقة تقديم الخدمات بالمكتبة
78	16	تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية بالمكتبة
78	17	وظائف الإدارة الإلكترونية المطبقة بالمكتبة
78	18	الإدارة الإلكترونية بالنسبة للعاملين بالمكتبة
79	19	التوجه نحو الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بالمكتبة
80	20	الاستعداد للتحويل نحو العمل في بيئة الإدارة الإلكترونية
80	21	الجوانب الإيجابية في الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين بالمكتبة
81	22	مدى الموافقة على الرأي القائل "الإدارة الإلكترونية أكثر فعالية من الإدارة التقليدية"

81	مدى ارتباط التوجه نحو الإدارة الإلكترونية بالقدرة على استخدام الوسائل التكنولوجية	23
81	تقييم العمل ضمن بيئة الإدارة التقليدية من طرف العاملين بالمكتبة	24
82	مدى تقديم الدعم من إدارة المكتبة للتوجه نحو الإدارة الإلكترونية	25
82	طبيعة الدعم المقدم للتوجه نحو الإدارة الإلكترونية	26
83	المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	27
86	المتطلبات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	28
88	المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	29
90	المتطلبات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	30
93	الكفاءات البشرية الضرورية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	31
96	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة	32

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
01	نموذج الإدارة الإلكترونية	27
02	عناصر الإدارة الإلكترونية	32
03	متطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية	39
04	مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية	41
05	مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات	61
06	جنس أفراد العينة	73
07	المستوى التعليمي لأفراد العينة	74
08	تخصصات أفراد العينة	75
09	مدة خبرة أفراد العينة	75

حيمورة، أحلام

نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة أم
البواقي / حيمورة أحلام، زروق أحلام. — الجزائر: [د.ن.]، 2017. — ص. 108 : جداول،
أشكال، 30 سم. — بليوجرافيا، ملاحق، مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية: الجزائر:
2017



المقدمة

شهد علم الإدارة تطورات متعددة منذ نشأته عبر مراحل اختلفت حسب مستجدات عصرها، حيث تعد بداية القرن العشرين من أهم هذه المراحل والتي خلصت إلى نشأة الإدارة كعلم مستقل له مقوماته الأساسية، والنظريات والدراسات التي صنف في المدارس الإدارية المعروفة، ليستند عليها المتخصصون في هذا المجال.

وفي ظل التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في معظم المجالات، اتجهت الكثير من المؤسسات الإدارية نحو مواكبة التقدم التقني من خلال استخدام أحدث الوسائل والتقنيات التكنولوجية لإنجاز أعمالها ونشاطاتها الإدارية، خصوصا المنظمات ذات الطابع الخدمي والتي ساعدتها هذه التقنيات في عمليات تصميم وتقديم خدماتها للمستخدمين منها، مما جعلها تتماشى مع مستلزمات التغيير الإداري الحديثة.

ونتيجة لهذه التغيرات وجدت بيئة الإدارة الكلاسيكية نفسها أمام نقلة نوعية من أسلوب العمل التقليدي إلى أسلوب العمل الإلكتروني، استجابة للمستجدات التكنولوجية والمعلوماتية الحديثة بداية من حركة العولمة إلى غاية ثورة الانترنت، مما ساعد هذه المنظمات على إدارة أعمالها المتنوعة بعيدا عن الإجراءات الروتينية التي تستلزم الكثير من الوقت والجهد والتكلفة، فظهر التوجه نحو تبني الإدارة الإلكترونية التي تمثل منظومة إدارية حديثة تعتمد على مخرجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل متكامل من حواسيب وبرمجيات وشبكات لتحسين وتطوير العمليات الإدارية بما يزيد من كفاءة وفعالية الأداء وجودة الخدمات.

وباعتبار المكتبات ومراكز المعلومات من بين المؤسسات الخدمية التي تمثل الخزينة المعرفية لجميع أفراد المجتمع بمختلف أنواعها وأماكن منشأها، فهي تستدعي قيام نظم إدارية متكاملة تتسم بالمرونة والفاعلية لتسهيل العمل الإداري داخلها بما يتماشى مع احتياجاتها المختلفة، فمن أهم العوامل الأساسية التي تبرز فاعلية ودور المكتبات هو الإدارة الجيدة، وكغيرها من المؤسسات فقد اتجهت المكتبات نحو استغلال التقنيات الإلكترونية الحديثة التي سهلت القيام بعمليات السلسلة الوثائقية بها ضمن بيئة الإدارة الحديثة، ومن هنا دخل مفهوم الإدارة الإلكترونية للمكتبات وأصبحت ضرورة تطبيقها بشكل تام غاية لا بد منها لتحقيق رسالتها وأهدافها وزيادة مواكبتها للتطورات الحاصلة.

وبما أن أنواع المكتبات تختلف من قطاع لآخر فأنا نجد منها المكتبات الجامعية التي تمثل من العوامل الأساسية لتقييم نجاح الجامعة في تحقيق رسالتها كأهم مؤسسات قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، فقد أصبحت هذه النظم المعلوماتية السبابة في الاعتماد على التقنيات الحديثة التي تساعد على تلبية الاحتياجات المعلوماتية المتزايدة لمجتمع المستخدمين منها، وذلك من خلال إدخال هذه التقنيات لإدارة أعمالها وخدماتها،

وبالتالي فإن هذه التوجهات جعلتها أمام خيار لا بد منه وهو تطبيق الإدارة الإلكترونية لتيسير العمل بها في بيئة إلكترونية تنسم بمرونة وفاعلية معالجة المعلومات وتوفير الخدمات الملائمة وقنوات بثها للمستخدمين في كل وقت ومكان وبأقل جهد وتكلفة وهو توفره الإدارة الإلكترونية.

وبما أننا اليوم نسير في اتجاه مواكبة التغيرات الحاصلة ونعمل على ترسيخ مبادئها بالمؤسسات الوثائقية والمعلوماتية، فإنه لا بد من مواجهة هذا التحدي من خلال تبني أهم المستجدات التكنولوجية بالمكتبات ومراكز المعلومات كعالم تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية، وذلك برسم إستراتيجية علمية تتضمن الخطوات والمتطلبات الأساسية لتجسيد هذا التغيير في أحسن صورة تخدم رسالتها وأهدافها التي جاءت لأجلها. ومن أجل معالجة هذا الموضوع، والإلمام بكافة جوانبه تضمنت خطة دراستنا مقدمة عامة، وأربعة فصول غطت الجانب المنهجي، والنظري، والميداني للدراسة، وتناول كل منها كافة عناصر الموضوع كما يلي:

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

وقد تضمن هذا الفصل طرح للإشكالية الرئيسية للدراسة وتساؤلاتها مع الفرضيات التي قمنا بصيغتها للوصول على إجابة لهذه التساؤلات، بالإضافة إلى الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع، والأهداف التي نحاول تحقيقها من خلال هذه الدراسة، كما قمنا بعرض بعض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع ولها علاقة به، وتحديد المصطلحات التي تم تناولها خلال معالجة الموضوع.

الفصل الثاني: الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

وقد تضمن هذا الفصل التطرق إلى أساسيات الإدارة التقليدية وصولاً إلى الوقوف على مفهوم الإدارة الإلكترونية ومعظم العناصر المرتبطة بهذا المفهوم، من أجل تكوين صورة واضحة عن مضمون العمل في بيئة الإدارة الإلكترونية، وقد جاء هذا الفصل لمعرفة الفرق والعناصر الإيجابية في الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية.

الفصل الثالث: المكتبات الجامعية في ظل الإدارة الإلكترونية

وقد تضمن هذا الفصل حوصلة عامة حول ما تقوم عليه المكتبة الجامعية باعتبارها أهم مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، وهي الميدان الذي نسعى إلى تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، فقمنا بالتطرق إلى أهم متطلبات هذا التغيير، والمراحل الأساسية لذلك، مع شرح كيفية الإدارة الإلكترونية لخدمات المكتبات الجامعية، والفوائد التي نصبوا لها من خلال التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

وقد تضمن هذا الفصل التعريف بالمكتبة محل الدراسة، كما حاولنا تحديد مختلف الإجراءات المنهجية المرتبطة بالجانب الميداني للدراسة، هذا وقد خلص البحث إلى جملة من النتائج الجزئية التي بعد تحليلها تطرقنا إلى النتائج العامة وعلى ضوءها تمكنا من الخروج بجملة من التوصيات التي نخدم هذا الموضوع فاتحينها بعدها أفاق جديدة لدراسة الموضوع من جوانب مختلفة.

وأخيرا خاتمة الدراسة كحوصلة لأهم ما توصلت له الدراسة من نتائج حول موضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية.

الفصل الأول :

الإطار المنهجي

مقدمة الفصل:

إن أهمية موضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات ومرافق المعلومات، بالمقارنة مع قلة الدراسات فيما يخص التوجه نحو تطبيق هذا التغيير بشكل فعلي، خاصة بالمكتبات الجامعية من خلال توفير أهم متطلبات التي تشكل الجاهزية التامة لهذه المؤسسات نحو تطبيق مبادئ الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية والاستفادة من تقنياتها المختلفة، ويعد غياب التوجه الكلي نحو هذا التحول له تأثير مباشر على اختيارنا هذا الموضوع.

وفي سبيل تحصيل المعلومات الكافية بشكل أكثر منهجية حول مدى جاهزية المكتبات الجامعية الجزائرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، من خلال إجراء دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي، فإنه من الضروري الوقوف على أساسيات هذه الدراسة لتوضيح مختلف معالمها، وكان ذلك بداية بالتعريف بالإشكالية العامة وما اندرج تحتها من تساؤلات فرعية، وفرضيات، مع تحديد أسباب اختيارنا للموضوع، والأهداف العامة من وراء القيام بهذه الدراسة، وشرح الأهمية العامة للموضوع، بالإضافة إلى التطرق لبعض الدراسات التي لها علاقة به من قريب أو بعيد، وأخيرا التطرق إلى أهم المصطلحات التي تناولتها في هذه الدراسة.

1-1 الإشكالية:

يشهد العالم في الوقت الراهن تغيرات متعددة في كافة المجالات، خاصة فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إذ نال المجال الإداري نصيبه من هذه التطورات في مختلف النشاطات والعمليات التي يتضمنها وهذا بناء على التوجه الشائع نحو تطبيق ومتابعة جميع التطورات الحديثة.

وقد أدى استخدام الشبكات بمختلف أنواعها خاصة شبكة الانترنت إلى توفير الكثير من الجهد الذي كان يبذل في الأعمال الإدارية لأي نظام معلومات، والتي نالت الاهتمام من قبل المختصين في كافة الميادين باعتبار المعلومات أصبحت المورد الأساسي الذي يقوم عليه نشاط المنظمات على اختلاف طبيعة نشاطها عامة، والوثائقية منها خاصة، ما أدى إلى تراجع أسلوب العمل التقليدي إلى نمط جديد ركيزته الأولى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية.

ويقوم تسيير الأعمال الإدارية ضمن الإدارة الإلكترونية على الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة أهمها: الحواسيب، البرمجيات، الشبكات...، والتي ساهمت في تسهيل وتبسيط هذه الأعمال، بغية الوصول إلى تحقيق خدمة نوعية للمواطن للاستفادة منها حسب اهتماماته العملية والعلمية المختلفة.

ومع توجه الدولة الجزائرية إلى التجسيد الفعلي للإدارة الإلكترونية في القطاعات المؤهلة لتبني هذا التوجه للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة. وتعتبر المكتبات ومراكز المعلومات من المؤسسات الوثائقية التي أصبحت تعتمد كثيرا على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أدائها للمهام والوظائف التي تساعد على تقديم خدمات جيدة من شأنها تحقيق رضا المستفيدين منها، فهي السبيل الذي يرسم طريق البحث العلمي، مما يجعلها مطالبة اليوم بتعزيز هذه المبادئ التي قامت من أجلها من خلال تبنيها للإدارة الإلكترونية.

فمن أهم أنواع المكتبات التي يتوفر بها عدد كبير من المستفيدين هي المكتبات الجامعية ما يستدعي منها العمل من أجل التنويع والتحسين المستمر لخدماتها بكافة الإمكانيات والسبل القادرة على تحقيق ذلك، ومنه فالإدارة الإلكترونية تعد مدخلا فعالا لتحقيق رسالة المكتبات الجامعية بالصورة التي تليق بها، من خلال تصميم إستراتيجية تحتوي على كافة الخطوات والمتطلبات الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية.

ومما هو معروف فإن من أهم المكتبات الجامعية عبر القطر الجزائري هي المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهيدي بولاية أم البواقي بوصفها المكتبة النموذجية نظرا لإمامها بكافة المقومات التي تقوم عليها الخدمة المكتبية ذات المنفعة الفعالة، والوسائل الحديثة التي تعتمد عليها.

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى القيام على الأسس الفعلية الإستراتيجية تبني الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية بناء على مدى جاهزية واستعداد هذه المكتبة لذلك كفكرة ومنهجية تتوافق مع خصوصيات

هذا النوع من المكتبات، وذلك من خلال الوصول إلى إجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى جاهزية المكتبة المركزية بجامعة أم البواقي لتبني مشروع الإدارة الإلكترونية؟

1-2- تساؤلات الدراسة:

للإجابة على التساؤل الرئيسي والتعمق أكثر في موضوع الدراسة قمنا بطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- س1- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي؟
- س2- ما هي التوجهات المهنية لدى العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي نحو الإدارة الإلكترونية؟
- س3- ما هي المتطلبات التنظيمية والمادية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي؟
- س4- ما هي الكفاءات البشرية الضرورية لتبني الإدارة الإلكترونية؟
- س5- فيما تمثل معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي؟

1-3- فرضيات الدراسة:

يهدف الوصول إلى إجابة على التساؤلات الفرعية المطروحة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: تعتبر الإدارة الإلكترونية بالنسبة للعاملين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي مفهوما حديثا قادرا تغيير واقع العمل المكتبي باعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفرضية الثانية: يميل العاملون بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفرضية الثالثة: تقوم الإدارة الإلكترونية على عدة متطلبات تنظيمية ومادية أبرزها: النصوص القانونية، الوسائل التكنولوجية الحديثة... الخ.

الفرضية الرابعة: يعتمد العمل ضمن الإدارة الإلكترونية على الكفاءات البشرية المؤهلة التي تتماشى مع متطلبات هذه السياسة.

الفرضية الخامسة: تواجه عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية جملة من المعوقات التنظيمية، والتقنية، والمالية، القانونية، وغيرها، والتي تستدعي من المكتبة العمل على تخطيطها للبدء في عملية التطبيق الفعلي.

1-4- أسباب اختيار الموضوع:

مما هو معروف هو أن مجرد التفكير في إجراء دراسة معينة لا يكون محل الصدفة بل ينطلق من رغبة وإرادة تتكون لدراسة موضوع معين، يكون جانب منها موضوعية وأخرى ذاتية، وعليه فدوافع توجهنا إلى دراسة موضوع الإدارة الإلكترونية وتطبيقها بالمكتبات الجامعية يمكن حصرها فيما يلي:

1-4-1- الأسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية في دراسة مواضيع حديثة تتماشى مع التطورات الحاصلة في كافة المجالات وخاصة مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- الحرص من أجل العمل على تغيير واقع المكتبات وفاعلية أدائها باعتبارنا من أهل التخصص. - الاهتمام الشخصي بموضوع الدراسة باعتبارها موضوع تخصصنا لنيل شهادة الماجستير.

1-4-2- الأسباب الموضوعية:

- أهمية الموضوع والهدف الرئيسي الذي تقوم لأجله الإدارة الإلكترونية والمتمثل في تطوير الأداء وصولاً إلى تقديم خدمة نوعية.
- تأكيد وتوضيح أهمية الإدارة الإلكترونية للمكتبات الجامعية، في تطويرها للعمل الإداري على مستواها. - قلة الدراسات في هذا الموضوع، كان دافع للمساهمة للتوجه نحو إجراء هذه الدراسة.

1-5- أهداف الدراسة:

نسعى من خلال إجراء هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نوجزها فيما يلي:

- 1- إبراز مدى جاهزية المكتبة المركزية بجامعة أم البواقي لتبني سياسة الإدارة الإلكترونية.
- 2- التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي.
- 3- معرفة التوجهات المهنية لدى العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي نحو الإدارة الإلكترونية.
- 4- استكشاف المتطلبات الضرورية لتبني سياسة الإدارة الإلكترونية.
- 5- التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي.

1-6- أهمية الدراسة:

سنتطرق في هذه الدراسة إلى أحد المفاهيم الحديثة والذي يساير التطورات الشاملة لمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية، باعتبارها تساهم في تفعيل أي مجال تطبق على مستواه، ومنه فهذه الدراسة تكتسي أهميتها من أهمية موضوعها في حد ذاته. والتي نوجزها في النقاط التالية:

- 1- أهمية إبراز مفهوم الإدارة الإلكترونية من منظور العاملين بالمكتبات الجامعية.
- 2- ضرورة التعرف على المقومات والمتطلبات التي تقوم عليها الإدارة الإلكترونية إضافة إلى سبيل تطبيقها، مما يساعد على وضع إستراتيجية مبدئية من شأنها لفت الانتباه إلى قيمة التغيرات التي ستحسن أداء المكتبات الجامعية في حال تبنيها لهذا المفهوم.
- 3- مركزية العامل البشري الكفاء في نجاح سياسة الإدارة الإلكترونية.

1-7- الدراسات السابقة:

مما هو معروف فإن سلسلة البحث العلمي لا تكتمل إلا بالانسجام والترابط بين الدراسات والبحوث فيها. وذلك بالانتقال من حلقة إلى أخرى تكون أشمل مما سبقها، فكل دراسة جديدة هي عبارة عن تكملة لكل ما سلف من الدراسات والبحوث التي تناولت نفس الموضوع كل من وجهة نظره وحسب تخصصه، وعليه فالرجوع إلى الدراسات السابقة تعد خطوة أساسية لاستخلاص التجارب والاستفادة منها بهدف التحكم في عملية البحث لتجنب التكرار ومواكبة الحداثة، ولقيامنا بهذه الدراسة توصلنا إلى بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية في مختلف المجالات ومن جوانب متعددة نذكر منها ما يلي:

الدراسة الأولى: مختار، حماد: تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية. ماجستير: التنظيم السياسي والإداري. الجزائر 2007.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح وإبراز تأثير الإدارة الإلكترونية على السير الحسن للمرفق العام وعلى أداء موظفيه في الدول العربية منذ إقامة الحكومة الإلكترونية في دبي 2001 كأول تجربة عربية إلى غاية 2006 تاريخ بدأ هذه الدراسة، حيث اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي لرصد الظاهرة. بمختلف أبعادها قصد الوصول إلى استنتاجات عامة بعد ذلك، إضافة إلى المنهج المقارن للتعرف على وضع البلدان العربية بالنسبة لتطبيقها لنظام الإدارة الإلكترونية بالمقارنة مع باقي دول العالم، ومن أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة نذكر ما يلي:

- عدم الإدراك الواعي لكل عناصر التكنولوجيا والبرمجيات وأهميتها عند بناء مشروع الإدارة الإلكترونية في العالم العربي.

- القصور الواضح في التعرف على ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من ثراء معرفي للمواقع بما يمكن المواطن العربي على الاستفادة منها.

- وجود فجوة رقمية بين الحكومات العربية فيما يتعلق بتطبيق البنية الأساسية للمعلومات.

الدراسة الثانية: محمد الكبيسي، كلثم. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر. ماجستير. إدارة أعمال. قطر. 2008.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في دولة قطر ومجالات توظيفها في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية خلال سنة 2008، حيث اعتمدت المنهج الوصفي المسحي، ومن أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة ما يلي:

- ضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات.

- عدم قدرة التشريعات والنظم الإدارية على مواكبة المستجدات ضمن هذا المضمار.

- ضعف قناعة المسؤولين في الإدارة العليا بأهمية الإدارة الإلكترونية.
- نقص التأهيل العلمي والتدريب للعاملين بالقطاعات الحكومية رغم وفرة الإمكانيات لذلك.
- الدراسة الثالثة: عبد الناصر موسى، قريشي مختار. مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم بجامعة بسكرة. الجزائر، مجلة الباحث- ع09، 2011.
- هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات محل الدراسة ومدى مساهمتها في تطوير العمل الإداري، حيث اعتمدت على منهج دراسة الحالة بكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها ما يلي:
- استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل: عامل الوقت، أمن المعلومات.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة يلتزم توفير مجموعة من المتطلبات.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فعالية وكفاءة أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال مساهمتها الجادة في رفع إنتاجية العاملين وتوفير الجهد، وتقليل التكاليف.
- الدراسة الرابعة: براهيمية، ندى، صوالة، حفيظة. دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين بالحكام الإدارية: دراسة ميدانية بالحكمة الإدارية لولاية قالمة: ماستر. قالمة 2013.
- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تطبيقات الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين في المحاكم الإدارية، حيث اعتمدت المنهج المسحي للإطلاع على واقع الظاهرة ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة ما يلي:
- أهمية الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة التي تزيد من سرعة إنجاز العمل.
- تحرص الحكمة الإدارية على تطبيق نظام التوقيع الإلكتروني بهدف سلامة وأمن المعلومات.
- تعمل الحكمة الإدارية على توفير المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- يعتبر عدم الاستعانة بخبراء الإدارة الإلكترونية من أهم معوقات تطبيقها بالحكام الإدارية.
- دعم الإدارة العليا لسياسة التحول نحو العمل الإلكتروني في الحكمة الإدارية يزيد من توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية ويشجع العاملين بها للاعتماد عليها.
- الدراسة الخامسة: عباس قنبر، هدى، عدنان حامد، ميسون. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكاتب الجامعية، جامعتي بغداد والمنتصيرية نموذجاً. مجلة الأستاذ، ع210، مج02، 2014.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية بما فيها المكتبة المركزية لجامعة المنتصرية وجامعة بغداد، واعتمد البحث على أسلوب دراسة الحالة لتحديد المعوقات من خلال زيارة المكتبين، ومقابلة مدراءها والموظفين المسؤولين عن الأقسام، والإجابة عن الاستفسارات حول المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية من أجل تحديدها وإيجاد الحلول المناسبة لتذليل هذه المعوقات، وتوصل البحث إلى استنتاجات عديدة تتعلق بالجانب النظري والعملي.

وقد اتفقنا مع الدراسات السابقة في تناول نفس الموضوع، وهو موضوع الإدارة الإلكترونية، إلا أننا تناولناها في ميدان المكتبات، وهو ما يتماشى مع مجال تخصصنا، في حين استفدنا من هذه الدراسات في إثراء الجانب النظري، وقمنا بالرجوع لها لصياغة بعض التساؤلات والأهداف، كما قمنا بصياغة الفرضيات من خلال ما توصلت له هذه الدراسات من نتائج وحقائق علمية، مع تحديد بعض الأسئلة والمجاور الأساسية للاستبيان.

1-8 - مصطلحات الدراسة:

- 1- نحو: ظرف مكان، ومن معانيه صوب، جهة، كما يدل على زهاء، قرابة ومثل.¹
 - النحو: هو القصد، الطريق، الجهة، المقدار والنوع.
 - ويشير هذا المصطلح في هذه الدراسة إلى التوجه والتحول من العمل في بيئة تقليدية إلى بيئة إلكترونية.
- 2- تطبيق: هو التنفيذ، ويطلق التطبيق على وضع النظريات موضع العمل.²
 - يقصد به في هذه الدراسة تنفيذ مشروع أو إستراتيجية الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية.
- 3- نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية: المقصود به في هذه الدراسة توجه المكتبة إلى العمل في بيئة إلكترونية، وذلك بتنفيذ الخطة التي تم وضعها من أجل الانتقال السليم للمكتبة من بيئة تقليدية إلى إلكترونية.
- 4- متطلبات: يقصد بمتطلبات في هذه الدراسة هي كل الأشياء الضرورية والبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من متطلبات بشرية، تقنية، مالية وتنظيمية.
- 5- معوقات: تعرفها الباحثتان بأنها جميع العقبات والصعوبات التنظيمية، التقنية، البشرية والمالية، والتي تؤدي إلى عرقلة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة الجامعية "لأم لبواقي".
- 6- الجاهزية: ويقصد به في هذه الدراسة استعداد المدير والمكتبيين مع توفر كل المتطلبات الضرورية لمشروع الإدارة الإلكترونية.
- 7- توجهات: يشير هذا المصطلح إلى ميول ورغبة العاملين في المكتبة إلى العمل في ظل بيئة إلكترونية.

¹ علي بن هادية، بلحسن البليشي، الجيلاني بن لحاج يحي. معجم عربي مدرسي ألف بائي. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب، 1991. ص 1207.

² مرجع نفسه، ص 197.

الفصل الثاني : □

الإدارة التقليدية و الإدارة الإلكترونية □

مقدمة الفصل

تحتم ظروف العصر الرقمي مسايرة التغيرات السريعة في كل المجالات، والاستفادة من كل الابتكارات والإبداعات خاصة في مجال المعلومات الإدارية، فالتطورات التكنولوجية الحاصلة في مجال الإدارة أحدثت نقلة نوعية ترتب عليها ضرورة استخدام الأنماط الإدارية الحديثة.

إن أهم ما نتج عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الإدارة ما يعرف بالإدارة الإلكترونية، هذه الأخيرة التي سهلت مهمة المؤسسات، وشالت عليها عبئ الخدمات التي تستغرق الوقت والجهد، هذا ما أدى إلى التخلي عن أساليب الإدارة التقليدية، ومن هنا أخذت الأعمال والعادات القديمة تتهاوى أمام هذا الزحف التقني. ومن هذا المنطلق فإننا سنعرض في هذا الفصل، نشأة وتطور الإدارة منذ بداياتها الأولى وصولاً إلى الإدارة الإلكترونية، وأهم المراحل الضرورية لتطبيقها في المؤسسات، مركزين على أهم المتطلبات التي تحتاجها الإدارة الإلكترونية، خاتمين بالعقبات التي قد تواجه تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية.

المبحث الأول: الإدارة التقليدية

1- ماهية الإدارة التقليدية:

1-1- تعريف الإدارة التقليدية:

– لغة: أدار يدير إدارة: الشيء أحاط به.¹

– اصطلاحاً: نظراً لغياب نظرية شاملة ومتفق عليها تضبط مفهوم الإدارة نجد أن التخصيص في المجال قد اجتهدوا في وضع مفاهيم مختلفة في معطياتها متشابهة في معناها.²

ويقول فريدريك تايلور: الإدارة هي أن تعرف بالضبط ماذا تريد ثم تتأكد من أن الأفراد يريدونه بأفضل وارخص طريقة ممكن

ويعرفها قاموس الإدارة الكبير: هي مصطلح يشير إلى وظائف الإدارة المتمثلة في كل من التنبؤ، التخطيط، التنظيم، القيادة، التنسيق الرقابة أيضاً استخدام هذه الوظائف وتوجيهها نحو تحقيق هدف معين.³

تعني الإدارة بوصفها ممارسة أو نشاط أو عملية تنظيم الجهود واستثمار الموارد البشرية والمادية والتكنولوجية المتاحة من خلال التخطيط والتنظيم والقيادة والتوظيف والإشراف والرقابة للوصول إلى هدف أو أهداف معينة وبالتالي هي عملية اجتماعية شاملة ومستمرة.⁴

1-2- نشأة وتطور الإدارة التقليدية:⁵

عندما نتناول نشأة الإدارة ينبغي التفريق بين ثلاث أمور وهي الإدارة كممارسة والإدارة كفكر والإدارة كعلم مستقل كالتالي:

1-2-1- الإدارة كممارسة: لقد نشأت الإدارة في العصور القديمة ولا غرابة إذا قلنا إنها كانت حاضرة منذ بدأ الخلافة حيث أن المجتمعات القديمة وإن كانت تتسم بالبساطة فقد كانت بحاجة إلى تنظيم العلاقات بين أفرادها لتحقيق أهداف معينة.

1-2-2- الإدارة كفكر: هنا ظهر الفكر الإداري في الحضارات الإنسانية منذ آلاف السنين في الحضارة المصرية القديمة كالتخطيط والرقابة وظهر التنظيم في الحضارة الصينية من خلال دستور الفيلسوف "تشاو" والذي تضمن المهام والواجبات الوظيفية لموظفي الدولة كافة، وظهر التنظيم المتدرج (الهرمي) وتفويض السلطة والتقييم

¹ ابن منظور. لسان العرب: مج. 4. بيروت: دار بيروت، 1968، ص. 295.

² مصطفى رنجي، عليان. إدارة المكتبات: الأسس والعمليات. عمان: دار صفاء، 2009، ص. 64.

³ بشير، العلاق: قاموس الإدارة الكبير. بيروت: مكتبة لبنان، ص. 208.

⁴ أحمد عمر، همشري. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، ص. 20.

⁵ محمد محمد محمد القدومي، هاني زيد عبوي. المفاهيم الإدارية الحديثة. الأردن: دار المعتز للنشر والتوزيع، 2015، ص. 20.

الإداري، وفقا للبعد الجغرافي في الإمبراطورية الرومانية، وقدمت الإمبراطورية اليونانية الكثير من الأفكار والتطبيقات حول التخصص واختيار الموظفين وتفويض السلطة.

1-2-3- الإدارة كعلم مستقل: تعد بداية القرن العشرين مرحلة فاصلة في نشأة الإدارة كعلم قائم بذاته يستند إلى مقومات شأنه في ذلك شأن بقية فروع العلوم والمعرفة، فظهرت النظريات والتجارب والدراسات التي استخدمت الأسلوب العلمي وأصبح التخصص في دراسة هذا الحقل أمرا مألوفاً، وشهد القرن العشرين العديد من الإسهامات ومال المتخصصون إلى تصنيفها في مدارس عدة، ومن الجدير بالذكر أن هذه التصنيفات التي وردت في الدراسات العربية والأجنبية، قد انطوت على بعض القوائم المشتركة إلا أنها في الوقت نفسه في جزء أو أكثر وهو ما أدى إلى وجود بعض اللبس والغموض خاصة لدى حدثي العهد في دراسة الإدارة.

1-3- خصائص الإدارة التقليدية: للإدارة خصائص كثيرة نختصرها فيما يلي:¹

- أنها نشاط فني واجتماعي.
- نشاط إنساني هادف.
- تقوم على استخدام والتوظيف الكفاء للموارد المتاحة.
- الإدارة عملية ديناميكية وليست ساكنة.
- أن الإدارة علم وفن.
- تتسم بالتكامل بين الأنشطة والوظائف الإدارية.
- التوجه المستقبلي، والشمولية.

1-4- أهمية وأهداف الإدارة التقليدية:

1-4-1- أهمية الإدارة التقليدية: يمكن توضيح أهمية الإدارة التقليدية من خلال النقاط التالية:²

- مواجهة التغيرات والظروف البيئية المختلفة والتي منها الظروف السياسية واقتصادية والثقافية واجتماعية والتكنولوجية.
- التأثير الفعال عن عناصر إنتاج حيث أن الإدارة تتصدر عناصر الإنتاج وتعمل على تنظيمها والتنسيق فيما بينها بما يتناسب مع ظروف العمل والظروف المحيطة.
- قيادة وتوجيه المنظمة لتحقيق أهدافها.

¹وردة، بوليلة.الأرشيف ودوره في تلبية احتياجات الإدارة المنتجة له: دراسة ميدانية بالصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ميله-مركز الدفع القرارم قوقة-رسالة ماستر: تقنيات أرشيفية: جامعة منتوري قسنطينة 2013.ص23.

²<http://www.manhal.net>

تعتبر وسيلة من وسائل تطور الشخصية الوظيفية للأفراد وجعلها أكثر فعالية من السلع أو الخدمات.

مواجهة المنافسة على المستويين المحلي والخارجي لسد الحاجات والرغبات من السلع أو الخدمات.

1-4-2- أهداف الإدارة التقليدية: هناك العديد من الأهداف التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها نذكر من أهمها:¹

- تسعى الإدارة إلى تحقيق تحديد واتخاذ القرارات الخاصة بالأهداف سواء كانت هذه الأهداف على المدى القصير أو الطويل والتي يتم صياغتها ووضعها من قبل مجموعة من الأفراد الذين يمتلكون السلطة في مكان العمل.
- الوصول إلى أفضل النتائج التي تم التخطيط لها مسبقاً.
- الوصول على أقصى درجة من إرضاء العملاء على المستويين الداخلي والخارجي.
- وضع المعايير الفنية والتي تتمتع بجودة عالية بحيث تكون ذات مواصفات تتوافق مع المواصفات العالمية.
- زيادة وتطوير مهارات العاملين في مجال الإدارة.
- تعزيز التطوير الذاتي للشخص المسؤول.

2- أساسيات الإدارة التقليدية:

1-2- وظائف الإدارة التقليدية: لقد اتفق المتخصصين في علم الإدارة أنه هناك أربعة وظائف أساسية للإدارة

نوجزها فيما يلي:

1-1-2- التخطيط: يعرف بأنه عملية جمع المعلومات والبيانات والحقائق وتبويبها وتحليلها وإعداد القرارات للقيام

بعمل ما في المستقبل لتحقيق أهداف معينة والتخطي الكفاء، هو أحد الدعائم التي تستند إليها الإدارة وهو الأساس الذي يقوم عليه العمل الإداري كله، فهو عملية ضرورية لنجاح أي عمل سواء على الصعيد الفردي أو الجماعي.²

فهو يحقق عدة فوائد منها:³

- يساعد الإدارة على كشف المشاكل التي يمكن أن تواجه المؤسسة في وقت مبكر ومعرفة المخاطر المستقبلية والحد من وقوعها.

- الابتعاد عن العشوائية في اتخاذ القرارات واعتماد الطريقة الموضوعية والعقلانية.

- يمكن الإدارة من مواجهة التغيرات والحالات المفاجئة والطارئة وبالتالي يكفل لها وجود الحلول اللازمة قبل الحدوث.

¹ أسناء، الدويكات. مهارات إدارية. (على الخط). متاحة على الرابط: <http://www.manhal.net>

² القتي، ضرار. العملية الإدارية: مبادئ، أصول، علم، فن، دار البازوري، 2007. ص 87.

³ معاذ مصطفى، فراج. أساسيات الإدارة بين النظرية والتطبيق. الأردن: زمزم ناشرون وموزعون، 2014. ص 17.

2-1-2- التنظيم: يقصد به التطبيق العملي لسياسة المؤسسة وتنفيذ خطتها وتطبيق النظم واللوائح والقوانين المتعلقة بأعمالها سواء في محيطها الداخلي بين موظفيها أو في محيطها الخارجي مع المجتمع الذي تتعامل معه، كما يشمل التنظيم توزيع الأعمال وتقسيمها بين الإدارات والأقسام المختلفة توزيعاً يكفل تدفق العمل بسرعة، كما يشمل التنظيم تحديد اختصاصات العاملين وتحديد العدد اللازم لكل قسم ومسؤولية كل منهم، ويتلخص التنظيم في تصميم الهيكل التنظيمي أي تقييم الواجبات المطلوب القيام بها في وحدات إدارية بشكل يمكن إسنادها إلى أشخاص بغرض تحديد المسؤولية في كل مجموعة من الواجبات وإعطاء السلطة اللازمة للقيام بهذه الواجبات وربط الناصب الإدارية بعضها من الناحيتين الأفقية والرأسية، بقصد تنسيق الجهود الجماعي وتنمية الهيئة الإدارية، وتتخلص مبادئ التنظيم في مايلي: الهدف، تقييم العمل، وحدة الرئاسة: التنسيق، تكافؤ السلطة مع المسؤولية، قصر سلطة الأوامر، التوازن والمرونة.¹

3-1-2- التوجيه: هو وظيفة التوجيه تتعلق بإدارة العنصر البشري وهي تتضمن إدارة الأوامر والتعليمات والتوجيهات من قبل الرؤساء للمرؤوسين وتنفيذها عن رغبة وقناعة، وتوجيه نشاطهم نحو الأهداف المحددة وتسعى هذه الوظيفة إلى تحقيق التعاون وتحفيز العاملين على الأداء والسلوك السليمين، من خلال رفع روحهم المعنوية وهذه الأمور تتم بواسطة ثلاث أمور رئيسية يقوم بها المدير وهي القيادة والتحفيز الإنساني والاتصال ويتضح من ذلك أن هذه الوظيفة ليست بالسهلة وذلك لأنها تتعامل مع كائن حي متغير وهو الإنسان.²

4-1-2- الرقابة: تأتي الرقابة بعد كل العمليات السابقة لكشف الأخطاء في العمل والتأكد أن العمل يسير وفق الأهداف المحددة والسياسات المرسومة،³ والرقابة تشمل على للإشراف والمتابعة وقياس الأداء وتحديد معايير ملائمة للقياس عليها إذ يجب أن تكون هناك معايير ملائمة تعتبر مقياساً لأداء الأفراد مقارنة مع هذا المعيار ومن ثم تحديد الأخطاء والانحرافات من أجل تقديمها وتصميمها وتصحيح مسار العمل.⁴

2-2- مستويات الإدارة التقليدية: تتكون المنظمة من مجموعة من الأفراد لا يتساوون في السلطات والمسؤوليات ولذلك تنقسم الإدارة إلى عدة مستويات وهي:⁵

¹ إبراهيم عبد الله، السلمى. إدارة المؤسسات الصحفية. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، [د ت]. ص 63.

² منال، طلعت محمود. أساسيات في علم الإدارة. الإسكندرية: المكب الجامعي الحديث، 2003. ص 16.

³ إيهاب، صبيح محمد زريق. الإدارة الأسس والوظائف. ط 2. مصر، سورية: دار الكتب العلمية، دار الأنس، 2001. ص 171.

⁴ عصام، نور الدين. إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة. عمان: دار أسامة، 2009. ص 21.

⁵ يوسف مصطفى كافي، أحمد علي بن ياسين؛ شيرين خودة، وآخرون. المفاهيم الإدارية الحديثة: مبادئ الإدارة الحديثة. عمان: مكتبة المجتمع

2-2-1- الإدارة العليا: وهي التي تتعامل على مستوى المشروع وحدة متكاملة وتتم بتحديد الأهداف العامة ووضع سياسات شاملة ورسم الخطط والبرامج ذات الأمد الطويل (إستراتيجية طويلة المدى)، كذلك توجيه النشاطات واعتماد الخطط والبرامج التي تعدها الإدارة الوسطى والتابعة الشاملة للنشاط وتحقيق الاتصال بين الشروع والبيئة المحيطة.

2-2-2- الإدارة الوسطى: هنا مفهوم الإدارة الوسطى تترجمه الأهداف العامة والسياسات المحددة من طرف الإدارة العليا من خطط وبرامج عمل قصيرة الأجل من خلال:

- تغذية الإدارة العليا بالمعلومات والبيانات الخاصة.
- تقوم بتوجيه النشاط اليومي والعمليات الجارية.
- تقوم الإدارة الوسطى بالربط بين المستوى الأعلى والمستوى الأدنى للإدارة.

2-2-3- الإدارة الدنيا (التنفيذية): في هذا المستوى تكون درجة التخصص المهني بين أفراد الإدارة على درجة عالية خاصة منهم الفنيين المعنيين بالتنفيذ فعلا.¹

2-3-مدارس الإدارة التقليدية: تعددت وتنوعت المدارس الإدارية عبر مختلف العصور, خاصة في ظل متطلبات العملية الإدارية من فترة لأخرى, نوضح أهمها فيما يلي:

2-3-1- المدرسة الكلاسيكية: يطلق تعبير المدرسة الكلاسيكية في الإدارة على عدد من النظريات الإدارية التي ظهرت في أوائل القرن العشرين ووصفها بالكلاسيكية لا يعود إلى أنها ظهرت في فترة تاريخية مضت وانتهت بل إن هذا الوصف يستند أساسا إلى أسلوب التفكير الذي قامت عليه هذه النظريات، وتقصد بها النظرية القديمة التي تفسر السلوك الإنساني، تقترح هذه النظريات وجود نموذج رشيد عقلائي وقوي لى العاملين وذلك للسيطرة والتحكم في السلوك داخل المنظمات.²

وتشمل النظرية الكلاسيكية على عدد من النظريات الإدارية التي ظهرت في أواخر القرن العشرين فيما يلي:³

2-1-3-1- نظرية الإدارة العلمية "فريدريك تايلور": من رواد هذه النظرية "نارلزبايك"، "فرانك جيل برت" وزوجته "ليليان وإمرسون" و"ماك كروي غوري" وغيرهم, حيث يعد المهندس الأمريكي "فريدريك تايلور" أول من نادى بنظرية الإدارة العلمية التي نشأت في الولايات المتحدة الأمريكية في الفترة الواقعة بين 1900- 1920 لذلك يلقبها الكثير من علماء الإدارة بأبي الإدارة العلمية, ومبادئ الإدارة العلمية عند "تايلور" هي:

¹ يوسف مصطفى كافي، أحمد علي بن ياسين؛ خودة شرين وآخرون. مرجع سابق. ص20.

² محمد محمد محمد هاني، زيد القدومي. مرجع سابق. ص48.

³ محمد محمد محمد القدومي، زيد عبوي. مرجع سابق. ص51-54.

1-دراسة مختلف العمليات من حيث الحركات التي تتم لإنجازها ومن حيث الوقت المستغرق في لإنجازها وتحديد الطريقة المثلى للأداء.

2-يرتبط تحديد الطريقة المثلى للأداء بتحديد معدل معياري لإنتاج ينبغي أن يحققه من يقوم بتلك العملية.

3-الاختيار العلمي للعاملين.

4-الفصل بين التخطيط والتنفيذ، يتولى الرئيس التخطيط بينما دور العامل التنفيذ فقط.

2-1-3-2- نظرية المبادئ الإدارية (هنري فايول) 1841-1925: يعتبر "هنري فايول" من رواد هذه المدرسة والذي يعتبره البعض الأب المؤسس لهذه المدرسة، وقد قام بتجميع أفكاره وخبراته ونتائج أبحاثه في كتاب نشره عام 1916 في فرنسا تحت عنوان الإدارة العامة والصناعة ولقد جاء "فايول" بأربعة عشرة مبدأ للإدارة وهي: تقييم العمل والتخصص، السلطة والمسؤولية، الضبط والنظام، وحدة الأمر، وحدة التوجيه، خضوع المصالح الشخصية للمصالح العام، مكافأة الأفراد، المركزية، التدرج الهرمي، الترتيب، العدالة والمساواة، استقرار العاملين، البادرة، روح الفريق.

2-1-3-3- نظرية الإدارة البيروقراطية "ماكس فيبر" يعود الفضل في إرساء قواعد نظرية الإدارة البيروقراطية إلى عالم الاجتماع الألماني "ماكس فيبر"، والبيروقراطية عند فيبر تعني التنظيم الإداري القوي الذي يقوم على أساس التخصص العلمي الدقيق والابتعاد عن العوامل الشخصية والعاطفية والمنظمة تعني له تسلسل هرمي للسلطة من القمة للقاعدة وأهم المبادئ في النموذج البيروقراطي:

- تقييم العمل.
- الفصل بين أعمال الموظف العامة + الخاصة.
- شغل الوظائف بالتعيين وليس بالترشيح.
- لاختيار الموظف الكفاء.
- الترقية على أساس الأقدمية + الإنجاز.

2-3-2- المدرسة السلوكية: نتيجة للانتقادات الموجهة للإدارة العلمية ظهر مايسمى بنظريات المدرسة السلوكية في الإدارة، وتشمل المدرسة السلوكية على:¹

2-3-2-1- مدرسة العلاقات الإنسانية: تمثل هذه المدرسة الاتجاه الرئيسي الثاني في الفكر الإداري وهو جانب العلوم السلوكية ويعد "إلتون مايو" من الرواد الأوائل لهذه المدرسة والذين أسهموا في تكوينها وتطويرها ومن أهم سمات هذه المدرسة:

- اهتمامها بالجانب الإنساني للإنتاج.

¹ أحمد عمر، الممشري. مرجع سابق. ص63.

- اهتمامها بالحوافز المعنوية لإثارة دوافع الفرد.
- دعوتها إلى تطوير علاقة إيجابية بين الإدارة والعاملين.
- ربطها بين رضا الفرد العامل وإنتاجيته.
- نظرتها إلى التنظيم على أنه نظام اجتماعي واقتصادي ونظام فني.

2-3-3-2-مدرسة تنمية التنظيمات: تعد مدرسة التنظيمات امتداد لمدرسة العلاقات الإنسانية، ولأبحاث مايو وزملائه وقد ركز أنصار هذه المدرسة على فهم السلوك الإنساني الفردي والجماعي لتحسين العمل الإداري وتحقيق الأهداف ويندرج تحت هذه المدرسة عدة نظريات وهي:

- نظرية النموذج المختلط "لكرس أرجيس"
- نظرية الشبكة الإدارية "لروبرت بليك وجين موتون".
- النظرية اللاهراكية (التنظيمات المرنة) "لوران بينس".
- نظريات الدافعية ومن أهمها (X Y) لدوجلاس مجريجور، ونظرية ذات العاملين "لفريدريك هيرزبرغ"، ونظرية "ماسلو" وغيرها.¹

2-3-3-3-المدارس الحديثة: المدارس الحديثة هي مجموعة من المداخل الحديثة لدراسة الإدارة وهي:

2-3-3-1- مدرسة علم الإدارة: يطلق على مدرسة علم الإدارة مسميات أخرى مثل المدرسة الكمية، مدرسة بحوث العمليات، مدرسة اتخاذ القرارات، ويعود ظهور هذه المدرسة إلى الحرب العالمية الثانية نتيجة الأبحاث العسكرية البريطانية والأمريكية التي اهتمت بتطبيق الأساليب الكمية على المشكلات العسكرية المتعلقة بالنقل والتوزيع ومن مبادئ هذه المدرسة نجد:

- تركيزها على القرار نفسه.
- تطبيق الأسلوب العلمي للمشكلات الإدارية.
- إعطاؤها معايير الفعالية الاقتصادية أهمية خاصة.
- اعتمادها على النماذج الرياضية.
- اعتمادها على الحواسيب.²

2-3-3-2- مدرسة النظم: من أهم مؤسسيها "تشنستر برنارد" و التي تعتمد على النظام العام والأنظمة الفرعية للمنظمة ورواد هذه المدرسة يركزون على مسألة التعاون، ويرى برنارد أن حاجات المنظمة الرسمية هي:

¹ أحمد عمر، همشري. مرجع نفسه. ص.65.

² مرجع نفسه. ص.70.

- نظام تقسيم في مجموعات وظيفية نسبية تساعد على التخصص.
- نظم حوافز كافية.
- نظام سلطة يقبل بها أفراد المجموعة قرارات المشرفين والمدراء.¹

2-3-3-3- الإدارة بالأهداف (بيتر ديركر): هي الإدارة بطريقة يكون على القائد أن يضع أهدافا محددة وواضحة وكل وظيفة تحدد ماهو مطلوب منها تماما على أن تتم الرقابة بصورة ذاتية، ومن رواد هذه النظرية "دركر" و"ماكجرجور" "جون همبل" ويعتبر أسلوب الإدارة بالأهداف فلسفة جديدة ومتقدمة للإدارة فهي تجمع بين الفلسفات الإدارية لجميع المدارس التقليدية بجميع اتجاهاتها وتخلق نوعا من التكامل معها ن فهي تركز على الأهداف وتحديدها وتوضيحها بمشاركة الجميع مما يجعلها واضحة لهم ويساعد على بقاء صورتها في أذهانهم دون أن تطغى الأوامر والوسائل على السلوك التنفيذي.²

ومن الأفكار الرئيسية للإدارة بالأهداف:³

- الابتعاد عن المركزية وزيادة التفويض للسلطة.
- زيادة نطاق العمل وفرصه بشكل عام وخاصة للمراتب التنفيذية لتشجيعها على زيادة تقبل المسؤولية وحثها على الإبداع والإنتاجية.
- المشاركة والتشاور في الإدارة.
- إتباع طرق جديدة في تقييم العاملين هي أقرب لفلسفة النقد الذاتي.
- ويجب أن تكون الأهداف واقعية ودقيقة وواضحة ومنسجمة فيما بينها ويجب تحديد الاتساع الزمني للأهداف ووضع طريقة محددة لتقييمها.

2-3-3-4- المدرسة الموقفية:⁴

إن هذه المدرسة حديثة النشأة في التفكير الإداري تتمركز حول مجموعة الأسس أهمها:

- أن تطبيق النظريات الإدارية ظرفي يتغير وظروف ونوع التنظيم.
- تطبيق المبادئ والمفاهيم الإدارية بشكل يتماشى وظروف المؤسسة.
- الاهتمام بالمتغيرات البيئية والتكنولوجية والبشرية وطبيعة المهام والقيم الاجتماعية على التنظيم.

¹ محمد علي عارف، جعلوك. موسوعة العلوم الإدارية. بيروت: دار الراتب العربية، 1999. ص28.

² مرجع نفسه. ص141.

³ أحمد عمر، همشري. مرجع نفسه. ص78.

⁴ فاطمة، طواهي. تطبيق مبادئ الإدارة العلمية بالمكتبات الجامعية. رسالة ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2007. ص46.

2-3-3-5- نظرية Z (وليام أتشي) 1981: ¹

هي من نماذج الإدارة العلمية التي طرحت في القرن العشرين، قد أتى هذا النموذج متأثراً بالتقدم الهائل الذي حققته اليابان في مجال الصناعة والتجارب وخاصة في الثمانينيات حيث أصبحت الدولة الصناعية الأولى التي تنافس الولايات المتحدة الأمريكية حالياً وقد دفع هذا التقدم العديد من الباحثين المنظرين في الإدارة إلى محاولة دراسة الطريقة اليابانية في إدارة مؤسساتها ونظمها المختلفة وكيفية تنظيمها، وقد أطلق أتشي المختصر « A » على نمط الإدارة الأمريكية ومختصر « J » على نمط الإدارة اليابانية ثم طور نموذج إدارياً عبارة عبارة عن مزيج بين J و A أطلق عليها نظرية « Z » ومن أهم سمات النظرية:

- وضع الأهداف بشكل واضح.
- التوظيف مدى الحياة.
- بطء التقييم والترقية.
- نقل الموظف من وظيفة إلى أخرى في نفس المستوى.
- المشاركة في اتخاذ القرارات.
- العلاقات الأسرية بين العاملين.
- تفاعل بين جو العمل والحياة الاجتماعية.
- التركيز على فريق العمل بدلاً من التركيز على الفرد.
- تدفق المعلومات الأساسية من الأدنى إلى الأعلى.

2-3-3-6- المدرسة اليابانية: ²

تعتبر الإدارة اليابانية من المدارس الحديثة في الإدارة التي اعتمدت في مفهومها على أسلوب المشاركة والديمقراطية في عملية وضع الأهداف، وضع القرارات للوصول إلى نتائج متوقعة فيما بين الإدارة العليا والوسطى والإدارة الدنيا ومن خصائص الإدارة اليابانية: مبدأ التوظيف مدى الحياة، البطء في التقييم والترقية، المشاركة في اتخاذ القرارات، الرعاية الشمولية، المسؤولية الجماعية، المسارات الوظيفية غير المتخصصة، الرقابة الذاتية.

2-3-3-7- إدارة الجودة الشاملة: ³

إن مفهوم الجودة قد قدم الزمن إلا أن التوثيق والتناول الفكري إلا مع النهضة الصناعية الحديثة وظهور نظرية الإدارة العلمية لتايلور وزملائه من 1880-1920 وتعد إدارة الجودة الشاملة للإدارات على اختلافها منظومة

¹ أحمد عمر، همشري. مرجع سابق. ص 84.

² مصطفى يوسف، كافي، أحمد علي، بن ياسين. شرين، خودة، وآخرون. مرجع سابق. ص 30.

³ فاطمة، طاهري. مرجع سابق. ص 49.

فكرية تعبر عن تغيير كبير في تفكير هذه الإدارات وممارساتها الإدارية ترشد المديرين على إدارة مؤسساتهم إدارة أفضل وتناهى لهم الممارسات الإدارية التقليدية التي تعيقهم في استخدام كافة الإمكانيات الظاهرة والكامنة لدى العاملين في المنظمة وترتكز هذه النظرية على مجموعة أسس نذكر منها:

- الاهتمام بالزبون أو العميل.
- حشد خبرات العاملين ومهاراتهم وإشراكهم في عمليات الحسيس المستمر.
- اتخاذ القرارات المبنية على الحقائق.
- الاهتمام بالتغذية الراجعة والاتصال.
- تأكيد أن الاهتمام بالجودة يحقق الربح.

4-2- التحديات الإدارية التقليدية:¹

تواجه الإدارة تحديات كثيرة في القرن الواحد والعشرين، حيث تملئ هذه التحديات آثارها على وظائف ومهارات الإدارة، ويمكن القول أن التغيرات البيئية في المستقبل تؤدي إلى تغيرات في طبيعة العملية الإدارية، إن مثل هذه التغيرات تمثل تحديات أمام الإدارة، وستتناول أهم هذه التحديات التي تواجه الإدارة في القرن الواحد والعشرين:

1- التغيرات في ملامح بنية الإدارة:

- انتقال المجتمع في ملامحه الصناعية إلى مجتمع المعلومات والخدمات
- نهضة التكنولوجيا في جميع المجالات.
- ربط العالم بشبكة اتصالات كاملة وسهلة
- سهولة الاتصال وتطور أساليبه.

2- العولمة:

- الدول النامية وشركاتها تتلقى الدعم من الدول المتقدمة، وهذه الأخيرة لديها الامكانيات الأفضل لإنتاج أرخص وأجود.
- هجرة الأدمغة وهجرة رأس المال وراء أوطان جديدة لها بنية خصبة من المواد الخام والأسواق والفرص
- لن تستطيع الحكومة حماية شركاتها الوطنية وذلك لأن المعايير والمقاييس الدولية قد وضعت فعلا لصالح الشركات الأقوى.

¹ فاطمة، طواهرى. مرجع سابق. ص 58-61.

تفرض سمات المنافسة ضغوطا على الإدارة والمديرين، وأصبحت لآليات العرض والطلب والمنافسة الدور الأكبر في تحديد الشركات والمنظمات القادرة على البقاء في السوق، أصبحت المنافسة لا تعني التنافس بين شركة وأخرى وإنما المنافسة لأي منظمة وشبكات أعمال متكاملة تسعى إلى الحصول على أسواق أكثر، وتقديم خدمات لجذب متعاملين أكثر، وأصبحت المنافسة في مزايا تنافسية حقيقية للمنظمة تعطيتها الدفعة إلى المستقبل والسيطرة على الأمور، ومما يزيد من حدة المنافسة بين المنظمات التحول الذي يشهده العالم من اقتصاديات صناعية إلى اقتصاديات خدمية معلوماتية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ومن هنا يمكننا القول أن الانطلاق نحو تبني مفاهيم جديدة في الإدارة هو الحل المناسب لمواجهة هذه التحديات التي فرضها التطور العلمي والتقني في مجال الإدارة، لذلك فالمؤسسات بمختلف أنواعها تقف اليوم أمام محورا حاسما في مسارها العملي الذي يتوجب على المديرين التغيير في أساليب التفكير أولا، ثم التغيير في أساليب العمل، ليكون التوجه الصائب نحو إدارة معاصرة قادرة على رفع إنتاجية الفرد العامل وتحقيق هدف المؤسسة في نطاق الجودة الشاملة، وهذه الأخيرة تتحقق في بيئة عمل إلكترونية رقمية من مبادئها الشفافية والإنتاجية وإرضاء الزبون إضافة إلى تحقيق الميزة التنافسية على المسؤولين الداخلي والخارجي، لذلك سنتطرق في المبحث التالي إلى الإدارة الإلكترونية والحديث عن كل ما هو متعلق بهذا الأسلوب الحديث في الإدارة.

المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية

1-2- ماهية الإدارة الإلكترونية: تعتبر الإدارة الإلكترونية من الأساليب المعاصرة التي تسعى إلى تحويل المؤسسات إلى مؤسسات إلكترونية، تستعمل تكنولوجيا المعلومات في إنجاز أعمالها ووظائفها الإدارية.

1-1-2- تعريف الإدارة الإلكترونية: تعرف على أنها العملية الإدارية القائمة على الاستفادة من الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال من تخطيط وتوجيه ورقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة.¹

يعني مصطلح الإدارة الإلكترونية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا ورق، وهي الإدارة التي تقوم على استخدام الأنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة من تخطيط إلكتروني، تنظيم إلكتروني قيادة إلكترونية، رقابة إلكترونية ويعني الاستخدام الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات.² وتعتمد الإدارة الإلكترونية أساساً على استخدام خليط من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيام بجميع العمليات الإدارية الخاصة بمؤسسة ما وذلك بهدف تحسين أداءها وتعزيز مركزها التنافسي.³

كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها مجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يساهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي.⁴ وهي الإدارة المسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للزبائن ومؤسسات الأعمال القادرة على الاتصال إلكترونياً عن بعد.⁵ ومما سبق يمكننا أن نعرف الإدارة الإلكترونية على أنها استعمال تقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة مختلف الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة من أجل تقديم أفضل الخدمات بأقل جهد وأقصر سرعة ممكنة.

¹ نجم عبود، نجم الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الإستراتيجية، الوظائف، المجالات) = (Strategy) E- Management Knowledge، **fonctions**، **Fields**، الأردن: دار البازوري العلمية، 2009، ص 158.

² ربحي مصطفى، عليان. البنية الإلكترونية = E-environment، القاهرة:، 2012، ص 27.

³ عبد الناصر، موسى. مساهمة الإدارة الإلكترونية في دعم العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي. مجلة الباحث، 2011، ع 9، ص 29. متاحة على

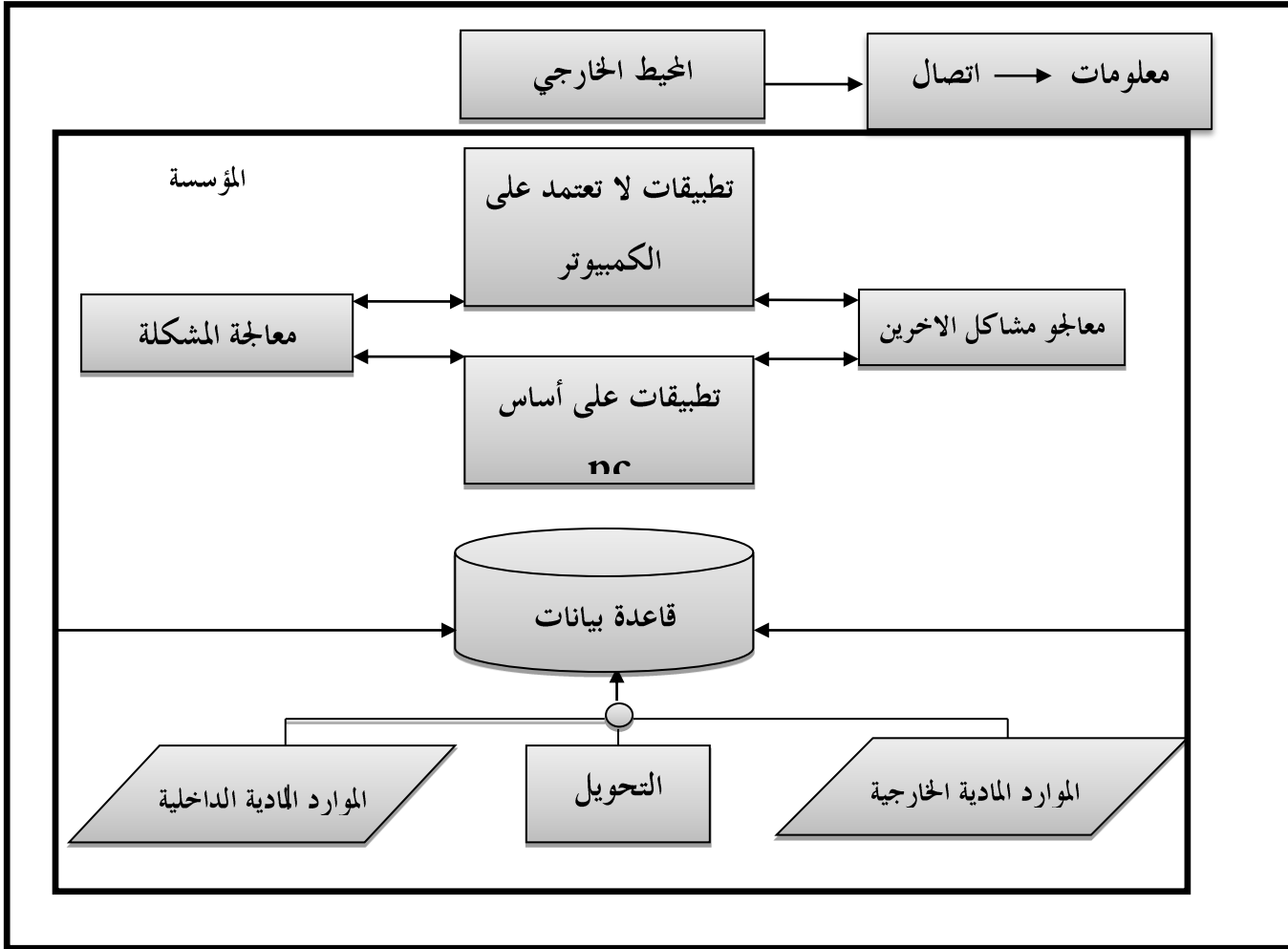
الخط: <http://revues.univ-ourgla.dz>

⁴ محمد، الصيرفي. الإدارة الإلكترونية. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2007، ص 28.

⁵ سحر، قدوري. الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة. مجلة المنصور. [د م]: [د ن]، 2016، ع 14، ص 33. متاحة على الخط.

..edu.iqwww.muc

الشكل (1) نموذج الإدارة الإلكترونية



المصدر: علاء عبد الرزاق، السالمي. الإدارة الإلكترونية = E-Management ط 1. عمان: دار وائل، 2008. ص 34.

يستفاد من هذا النموذج في إعطاء تصور عن الإدارة الإلكترونية وكيف تقدم البيانات والمعلومات من اجل انجاز الأعمال المختلفة.

إن عمل ذا النموذج يكون بالشكل التالي:¹

أ- يتم إدخال هذه البيانات من خلال النظام الفيزيائي لشركة الموجودة أسفل النموذج، حيث يتم معالجتها ومن ثم تدخل إلى قاعدة البيانات.

ب - يمكن استخدام هذه المعلومات كمدخل للتطبيقات التي تعتمد على الحاسوب والتي تستخدم في أتمتة المكاتب عن طريق التطبيقات التالية:

1. معالجة الكلمات.

2. البريد الإلكتروني والبريد الصوتي واجتماعات عن بعد.

¹ علاء عبد الرزاق، السالمي. الإدارة الإلكترونية = E-Management . عمان: دار وائل، 2008. ص 34.

3. التحوار عن طريق الحاسوب.

4. قواعد بيانات إدارية مختلفة.

5. التطبيقات الأخرى.

ج- كما أن هذا النموذج يستعمل بعض التطبيقات التي لا تعتمد على الحاسوب (التشاور السمعي أو التلفزيوني)
د- نجد الأتمتة الجديدة التي تساعد في انجاز المهام عن طريق الاتصالات بين المستخدمين مع بعضهم البعض، أو مع البيئة المحيطة عن طريق الحاسوب والاتصالات.

2-1-2- نشأة وتطور الإدارة الإلكترونية:

لقد اختلفت وجهات النظر حول التاريخ الأصلي لظهور الإدارة الإلكترونية، حيث يرى الدكتور نجم عبود نجم أنتطور الإدارة الإلكترونية يمكن أن يقرأ على عدة مستويات كالتالي:

1 الإدارة الإلكترونية هي امتداد للمدارس وتجاوز لها فالتطور الذي شهدته المدارس الإدارية والانتقال من توجهه إلى آخر توج بظهور الإدارة الإلكترونية في منتصف التسعينيات (1995).

2 الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة.

3 الإدارة الإلكترونية هي نتاج تبادل البيانات إلكترونياً.

4 من التفاعل الإنساني إلى التفاعل الآلي.¹

في حين يرى السالمي أن بدايات الإدارة الإلكترونية بدأت منذ 1960 عندما ابتكرت شركة IBM الكلمات على فعاليات²، ولقد أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة وهو ما اصطلح عليه بالإدارة الرقمية أو إدارة الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية لذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت.³

وعليه فالإدارة الإلكترونية هي نتاج لتطور المدارس الإدارية، ومع التقدم الذي طرأ على المجالات التقنية والمعلوماتية التي استطاعت الإدارة أن توظفها حتى ظهرت الإدارة الإلكترونية كتجربة أولى في أمريكا في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية، وبعدها اتسعت هذه التجربة ليتبناها جميع دول العالم في مؤسستها الاقتصادية والحكومية والتعليمية وغيرها... الخ.

¹ نجم عبود، نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الاستراتيجية، الوظائف، المجالات) = (Strategy & Management & Knowledge - E،

Fonctions، **Fields**) مرجع سابق. ص 160.

² علاء عبد الرزاق، السالمي. نظم دعم القرارات. عمان، الأردن: دار وائل، 2005. ص 39.

³ ياسين سعد، غالب. الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقها. المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة، 2005. ص 03.

3-1- خصائص الإدارة الإلكترونية:

إن استخدام الإدارة الإلكترونية في أي مؤسسة مبني أساساً على استخدام مجموعة من التقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يجعلها تختلف عن الإدارة التقليدية وذلك من خلال مجموعة من الخصائص والتي تتمثل في:¹

1 زيادة الإتقان: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في التطور الإداري والتغيير التنظيمي تنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية، الدقة والوضوح التام في إنجاز الأعمال.

2 تخفيض التكاليف: اعتماد نموذج الإدارة الإلكترونية سيوفر ميزانيات ضخمة، حيث تعد الحاجة في تلك المراحل لعدد العاملات ذات العدد الكبير.

3 تبسيط الإجراءات: أمام الحاجة للتحديث والعصرية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل.

4 تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقوم من خدمات.

4-1- أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية:

لاشك في أن الإدارة الإلكترونية تعتبر من أفضل ما أنجته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك مميزاتا والتي أكسبتها أهمية كبيرة داخل المؤسسات، وتتجلى أهميتها في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقهما من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة، أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة وأن الإدارة الإلكترونية تمثل نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين الذي يختصر العولمة والفضاء الرقمي والمعرفة وثورة الانترنت.²

ويمكن تلخيص أهم أهداف الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:³

- تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز الأعمال وبتكلفة مالية مناسبة.
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع التغيرات العصر التكنولوجي.
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- الحفاظ على حقوق الموظفين وتنمية روح الإبداع والابتكار.

¹ عبد الكريم، عشور. دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. رسالة ماجستير: الديمقراطية والرشادة. جامعة منتوري قسنطينة، 2010. ص. 18. متاح على الخط: www.motkokirat-takhoarog.com.

² ياسين، سعد غالب. الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية. مرجع سابق. ص. 27.

³ محمد، أحمد سمير. الإدارة الإلكترونية. عمان، الأردن: دار المسيرة، 2009. ص. 43.

➤ الحفاظ على أمن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها.

2- أساسيات الإدارة الإلكترونية.

تعتبر الإدارة الإلكترونية نظام متكامل، ولا يمكن لهذا النظام إن يكون فعالا إلا إذا كان يقوم بالوظائف الأساسية للإدارة، كذلك لا بد أن يتكون من عناصر ويقوم على مبادئ ثابتة، وهو ما سنتطرق له في هذا المبحث.

2-1- وظائف الإدارة الإلكترونية.

لا تختلف وظائف الإدارة الإلكترونية عن التقليدية إلا في التقنيات التي تستعملها الإدارة الإلكترونية في تأدية وظائفها:

2-1-1- التخطيط الإلكتروني: قد لا يختلف التخطيط الإلكتروني من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي وذلك لأن كلاهما ينصب على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف، إلا أن الاختلافات الأساسية يمكن أن ترد إلى ثلاث مجالات:

1. التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة المدى وقابلة للتحديد والتطوير المستمر.

2. إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيي استمرارية على كل شيء.

3. في ظل الإدارة الإلكترونية جميع العاملين يعملون عند الخط الأمامي وكلهم يمكن أن يساهموا في التخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تبرز في كل موقع وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل.

2-1-2- التنظيم الإلكتروني: هو ترتيب الأنشطة بطريقة تساهم في تحقيق أهداف المنظمة، وإن التنظيم هو الذي يعطي للمنظمة شخصيتها وميزتها الإدارية وهذا من خلال المكونات الأساسية للتنظيم:

1 الهيكل التنظيمي: هو الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وأقسام وإدارات والتنسيق بينها لتحقيق أهداف المنظمة.

2- التقسيم الإداري: هو قاعدة تجميع الأنشطة والوظائف في إدارات وأقسام المنظمة وعلى الإدارة وجميع العاملين الالتزام به.

3- سلسلة الأوامر: وهي ما يمثل خط السلطات المستمر الذي يمتد من مستويات التنظيم الأعلى إلى مستويات التنظيم الأدنى الذي يوضح من يأمر من ومن يتبع من في هذه المستويات.

4- الرسمية: وهي تتمثل في مجموعة اللوائح والسياسات والقواعد والإجراءات المكتوبة التي توجه العاملين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية أعمالهم.

5- المركزية واللامركزية: المركزية وهي السلطة في القمة أما في التنظيم الإداري تعدد مراكز السلطة، أما اللامركزية فهي السلطة الموزعة أما في التنظيم الإداري فالوحدات مستقلة.¹

2-1-3- القيادة الإلكترونية:²

أدى التغيير في بنية الأعمال الإلكترونية، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية والتي تنقسم إلى الأنواع الثلاثة التالية:

1- القيادة التقنية العملية: حيث تركز في نشاطها على استخدام الانترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات، وتحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها، وهي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة (TechnologieSense)، والبرمجيات وتمكن القائد الإلكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة، البرمجيات، الشبكات والتطبيقات، إضافة بأنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت ن. بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة ن هي سرعة الحركة، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال واتخاذ القرارات.

2- القيادة البشرية الناعمة: تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة، والوصول إلى السوق وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

3- القيادة الذاتية: تركز القيادة على جملة من المواصفات يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس والتركيز على إنجاز المهمات، والرغبة في المبادرة إضافة إلى المهارة العالية، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.

2-1-4- الرقابة الإلكترونية:³

حققت الإدارة الإلكترونية إنجازات غير مسبوقة على المستوى الرقابي حتى أصبحت بمثابة العين المفتوحة على مدار الساعة على كل حقائق العمل في دوائرها الإدارية مما يضمن للإدارة التي تدخل تطبيقات التقنية الوقوف على مواطن ضعفها وقوتها واحتياجاتها كما ينحها القدرة على تقييم أفرادها بحياذ وموضوعية وبأدوات قياس دقيقة ومن مميزات الرقابة الإلكترونية:

¹ نجم عبود، نجم. الإدارة الإلكترونية (الإستراتيجية، الوظائف، المجالات). مرجع سابق. ص 308.

² إيهاب، فاروق مصباح العاجز. دور الثقافة التنظيمية في تفعيل الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي-محافظة غزة. ماجستير: إدارة الأعمال: الجامعة الإسلامية-غزة-، 2011. ص 59. متاحة على الرابط: Http://Manaraa.Com

³ حسين، محمد، الحسن. الإدارة الإلكترونية، مفاهيم، خصائص، متطلبات = E-Management. عمان: مؤسسة الوراق، 2011. ص 100 - 101.

- أنها تقلص الفجوة الزمنية بين التنفيذ والرقابة وقدرة الإدارة الإلكترونية على الوقوف على مراحل التنفيذ أولاً بأول وفي الوقت الحقيقي.
 - تسعى إلى إدراك الأخطاء وتداركها.
 - الآنية وتضمن الأمان والثقة والشفافية.
- وعليه فإن كل وظيفة من وظائف الإدارة الإلكترونية مكتملة للأخرى نظراً لما تحمله من تقنيات تكنولوجية مهمة.

2-2- عناصر الإدارة الإلكترونية:

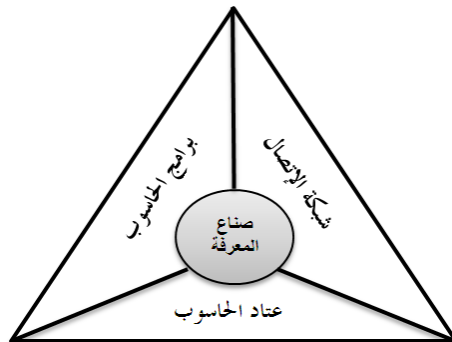
تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاث عناصر أساسية هي: ¹

2-2-1- عتاد الحاسوب Hardware: ويتمثل في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.

2-2-2- البرمجيات Software: وتتوزع على فئتين هما برامج النظام مثل نظم التشغيل، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة، أدوات تدقيق البرمجة وبرامج التطبيقات مثل برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي، رسوم الحاسوب.

2-2-3- صناع المعرفة KnowledgeWorkers: يتمثل في القيادات الرقمية والمديرين والمحللون للموارد المعرفية ورأس الفكري في المنظمة ويتولى صناع المعرفة التنسيق بين العناصر الإدارية وخلق ثقافة معرفية.

الشكل (2) عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: ياسين، سعد غالب. الإدارة الإلكترونية. الأردن: دار اليازوري العلمية، 2010. ص 31.

ويضيف حسين محمد حسن المجتمع والأنظمة والتشريعات، والأنظمة الداعمة إلى العناصر السابقة بحيث أن الإدارة لا يمكن أن تعمل بمعزل عن المجتمع كما أنه يجب عليها أن تراعي الدين، القانون وثقافة المجتمع وتقاليد إبان تطبيق سياستها وهذا ما يضمن للإدارة كسب ثقة فئات المجتمع كلها.²

¹ ياسين، سعد غالب. الإدارة الإلكترونية. الأردن: دار اليازوري العلمية، 2010. ص 30، 31.

² حسين، محمد الحسن. مرجع سابق. 73، 74.

الأنظمة والتشريعات: بحيث تعتبر هي الأساس الذي يقوم عليه عمل تلك الإدارة ويتوقف عليها نجاحها كما تضمن الأنظمة والتشريعات الإدارية الاحتراز من وقوع التجاوزات داخل الإدارة والسيطرة عليها. الأنظمة الداعمة: وتشمل الأنظمة السياسية، الاجتماعية، الاقتصادية، وتعد بمثابة محددات لنمط الإدارة وطبيعتها وأساليب عملها وحجمها.

2-3- البناء الشبكي للإدارة الإلكترونية

يقدم البناء الشبكي لإدارة الإلكترونية تنوعا في الشبكات تأخذ أشكالا مختلفة وذلك حسب احتياجات وجاهزية كل مؤسسة لاستعمال هذه الشبكات والتي تتمثل في:

2-3-1- شبكة الانترنت: وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وترتبط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة، تمكن مستعمليها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق الحواسيب¹. ومن أهم الخدمات التي تقدمها الانترنت للإدارة الإلكترونية نذكر:

1 خدمات المجموعات الإخبارية **NewsGroup**: والتي تشمل خدمة تدعيم كثير من المتحاورين الذين يتواصلون حول موضوع معين عبر شبكة الانترنت.

2 خدمة المحادثات **Chating**: إذ تشمل وسيلة التخاطب بين الشعوب العالم وتقدم تبادل الملفات.²

3 خدمة بروتوكول **FTP**: والاسم اختصار لـ **fileTransferProtocol** وهو يمثل واسعة لنقل الملفات بين موقعين في شبكة الانترنت ويوفر **FTP** طريقة للولوج إلى حاسوب (مورد) في الشبكة بهدف جلب ملفات مخزنة فيه أو إرسال ملفات إليه.

4 شبكة **Gopher**: هي طريقة فعالة للإرشاد إلى المعلومات الانترنت بواسطة قوائم وفهارس.

5 البريد الإلكتروني **E-mail**: وهو أحد أوجه استخدام الانترنت، فالرسالة المنقولة عبر البريد الإلكتروني لا تستغرق وصولها ثوان إلى أي رقة من العالم.

6 خدمة شبكة الويب **world wide web (www)**: الحي الأكثر بالمعلومات والإثارة في شبكة الانترنت ويتجاوز عدد الحواسيب المزودة لشبكة **web** حاليا 12000 حاسوب مزود تملكها جامعات وشركات كبرى

¹ عبد الناصر موسي، محمد قريشي. أثر تكنولوجيا المعلومات على النظام الإداري في منظمات الأعمال، مجلة العلوم الإنسانية. الجزائر: جامعة بسكرة، 2011. مج 21. ص 41. متاحة على الرابط. <http://nevues.univ-ouargla.dz>

² عبد الكريم، عشور. مرجع سابق. ص 26.

ودور النشر وتتضمن تلك الحواسيب صفحات من المعلومات في مجالات متعددة وهي مبنية بطريقة يسهل الوصول إليها.¹

2-3-2 شبكة الاتصال إكسترنات Extranets: تصمم لتلبية احتياجات المستفيدين خارج المنظمة من المجهزين والزبائن، شبكة **Extranets** هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية حاجات الناس من المعلومات ومتطلبات المنظمات الأخرى الموجودة في بيئة العمل وتستخدم هذه الشبكة تقنيات الحماية ويتطلب الدخول إليها كلمة المرور -Password- وذلك لأن الشبكة غير موجهة للجمهور.

وتعتبر تقنيات شبكة **Extranets** أكثر انفتاحاً ومرونة وأكثر قدرة على التفاعل البيئي بين مختلف الأطراف مقارنة بنظم التعامل الإلكتروني للبيانات وتساعد هذه الشبكة في زيادة فعالية الأعمال من خلال تحسين جودة الأنشطة وتوفير تلقائية ومرونة عالية للاتصال الفوري مع اللاعبين الرئيسيين والفئات المختلفة للمستخدمين، وتساهم شبكة **Extranet** في تحقيق الميزة التنافسية من خلال دورها المباشر في إنجاز الأنشطة القمية للمنظمة بمستوى تكلفة منخفض مقارنة بالمنافسين.²

2-3-3 الشبكة الداخلية للمنظمة Intranet: هي شبكة الشركة الخاصة (**Private**) وتعتمد على تقنية الأنترانت وتقوم الشبكة الداخلية للمنظمة بتقديم كل المعلومات التي يحتاجها العاملون داخل المنظمة من معلومات داخلية فهي تقتصر على العمال الذين ينتمون للمؤسسة لا يمكن لغيرهم الدخول إلى مواقع الشبكة، وتقدم لشبكة الأنترانت حماة وسيطرة ورقابة عالية على مواردها من المعلومات بواسطة ما يطلق عليه بـجدران النار **FireWales**.³

2-4-4 مبادئ الإدارة الإلكترونية

إن الانتقال من العمل التقليدي إلى الإلكتروني للإدارة هو قصد إنجاز الأعمال بسرعة وتقديم أفضل الخدمات للمستخدمين بكفاءة ودقة عالية وتكلفة منخفضة، ولا يخفى علينا أن عمل الإدارة الإلكترونية يسعى إلى تحقيق أفضل النتائج هذا مقابل تركيزها على عدة مبادئ من شأنها أن تحقق أهداف المنظمة، وتتلخص أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية في ما يلي:⁴

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي. الإدارة الإلكترونية = E – Management. عمان: دار وائل، 2006. ص 268.

² محمد، أحمد سمير. مرجع سابق. ص 237.

³ عبد الكريم، عشور. مرجع سابق. ص 28.

⁴ حماد، مختار. تأثير الإدارة الإلكترونية على المرفق العام وتطبيقها في الدول العربية. رسالة ماجستير: التنظيم السياسي والإداري: جامعة الجزائر "يوسف بن خدة"، 2007. ص 16.

1-4-2- التركيز على النتائج: فتوجه واهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب على تحويل نتائج مجسدة في أرض الواقع لأن المواطنين لا تهمهم كثيرا فلسفة العمل أو الشعرات البراقة، وإنما الشيء الذي يهمهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها في أرض الواقع، وبمعنى آخر ينبغي أن تحقق الإدارة الإلكترونية فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء من حيث الجهد والمال والوقت وتوفير خدمة دائمة على مدار الساعة وإنجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع.

2-4-2- سهولة الاستعمال والإتاحة: ونقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات، وذلك لكي يتمكن كل مواطن من التواصل مع الإدارة الإلكترونية كما أن نظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس سهولة الاستخدام بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة وإتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة.

3-4-2- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا الاهتمام بالمواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهية مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة لأن في الإدارة الإلكترونية دائما يكون التركيز على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة قد تطرأ على المنظمة وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الإلكترونية.

4-4-2- تخفيف التكاليف: إن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنها تخفيف التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد كبير من المشتركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم. ومن خلال هذه المبادئ يمكن أن نستنتج أن غاية الإدارة الإلكترونية هي تقديم خدمات ذات جودة عالية وبطرق سهلة وبسيطة اعتمادا على التقنيات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات وذلك لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.

المبحث الثالث: التحول نحو الإدارة الإلكترونية

1-دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

هناك الكثير من المبررات التي جعلت الكثير من الدول والمنظمات تسرع في تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارتها ومن بين العوامل التي ساهمت في التحول نحو الإدارة الإلكترونية نذكر:

- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به.
- توجيهات العولمة وترابط المجتمعات.¹
- معاناة المنظمات الغير ربحية من مشكلات مشتركة مثل تناقص الدعم المادي وترهل هيكلها التنظيمية.
- العجز عن توحيد البيانات.²
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز كل مؤسسة تسعى للتنافس.
- تقديم نماذج جديدة من الخدمات مثل التعلم الإلكتروني والذي يعني التعلم باستخدام الحاسبات الآلية وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو مشتركة أو شبكة الانترنت وهو تعلم مرن مفتوح.
- ازدياد عدد الطلاب والقوى البشرية العاملة في المدرسة مما يستدعي وجود نظام إلكتروني يسهل التعامل معهم.³
- اللامركزية وهو هدف تسعى إليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة مع وجود تجانس في نوعية الأفراد مع من الصعب التأثير على المنظمات الكبرى التي اعتمدت على البيروقراطية من فترة إلى أخرى.⁴

2-متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

تمثل الإدارة الإلكترونية محورا حاسما في تغيير المفاهيم والتقنيات والنظريات والأساليب والإجراءات والمياكل والتشريعات التي يقوم عليها الإدارة التقليدية وهي ليست بوصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط بل أنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية

¹ بشير عباس، العلاق. الإدارة الرقمية، المجالات والتطبيقات. أبو ظبي: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية، 2005.ص36.

² كلثم، محمد الكبيسي. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر.رسالة ماجستير: إدارة الأعمال: الجامعة الافتراضية الدولية، 2008. ص 59.متاحة على الخط: www.abahe.co.uk

³ محمدسعيد محمد، العريشي. إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة "بنين".رسالة ماجستير: الإدارة التربوية والتخطيط: جامعة أم القرى، 2008.ص50.متاحة على الخط: libbuck.uqu.edu.sa

⁴ Mariaelena «mureru. E-government: formrealnirtual.brussels ،2003.p25.

والبيئية والبشرية وغيرها وبالتالي لابد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية وإخراجه إلى حيز الواقع ومن أهم هذه المتطلبات مايلي:

2-1- المتطلبات الإدارية والتشريعية:

تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى قيادات إدارية إلكترونية واعية تساند التطوير والتغيير وتدعمه وتتعامل بكفاءة مع تكنولوجيا المعلومات، فالإدارة الإلكترونية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة إلى جانب وجود بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة، وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة والإبداع في الأداء.¹ كذلك يجب على الحكومات أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة عن مواطنيها عبر الانترنت في ضوء سياسة يتم بموجبها إتاحة التعامل مع جميع الوثائق والمعلومات إلكترونياً عبر الانترنت، ومن ثم فلا بد من وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصداقية، وهذه التشريعات يجب أن تراعي كل ما يتعلق بالسرية وخصوصية البيانات المتداولة على الشبكات والحفاظ على حقوق الملكية الفكرية، وتبقى الثقة مطلباً عريضاً من مطالب الفئات والمؤسسات التي تتعامل إلكترونياً، فتبقى الحاجة ماسة إلى القوانين التي تضمن لهؤلاء حقوقهم المادية والأدبية، وتضمن عدم السطو على أفكارهم أو الدخول إلى حسابهم بطرق غير مشروعة وغيرها من التعديات الأخرى.²

2-2- المتطلبات التقنية:

ترتبط الإدارة وأنشطة الأعمال الإلكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات ووسائل، وليس كما شاع أن ارتباط الإدارة الإلكترونية بشبكة الانترنت والويب فقط. وتعتبر المتطلبات التقنية هي البنية التحتية لبناء الإدارة الإلكترونية والتي تتكون من الحواسيب والتي يقصد بها الأجهزة الإلكترونية التي تحمل البيانات. الشبكات: الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء، والشبكة العالمية وخدماتها مثل خدمة الاتصال عن بعد، البريد الإلكتروني، خدمة المحادثات، الويب، تبادل الملفات، منتديات الحوار... وسائل الاتصال: التي تتكون من الخطوط الهاتفية، الألياف البصرية، الميكروويف والأقمار الصناعية وغيرها...³

¹ مجدي محمد، يونس. التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي. متاحة على الخط: www.alyaum.com

² حسين محمد، الحسن. الإدارة الإلكترونية، مفاهيم، الخصائص، المتطلبات. عمان: مؤسسة الوراق، 2011. ص 155.

³ حسين محمد، الحسن. مرجع نفسه. ص 132.

2-3- المتطلبات البشرية:¹

الإدارة الإلكترونية لا تدير نفسها بنفسها بل تحتاج إلى قدرات خاصة في كل مراحلها ولذلك يجب التركيز على مايلي:

- تحديد المهارات والقدرات الواجب توفرها في الموظفين للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية.
- إعادة وصف الوظائف حسب الاحتياجات الجديدة.
- تحليل المهارات وقدرات الموظفين الحاليين لمعرفة المهارات والقدرات التي يحتاجونها ليكونوا قادرين على العمل في بيئة الإدارة الإلكترونية.
- وضع خطة للتدريب وتطوير مهارات وقدرات الموظفين وتكريس مفهوم الخدمة المتميزة وروح عمل الفريق، وتطوير الجودة واستخدام التكنولوجيا وإعادة هندسة العمليات الإدارية.

2 - 4 - متطلبات مالية:

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة، لكي نضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة، من تحسين مستوى البنية التحتية وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية وتحديثها من وقت لآخر، وتدريب العناصر البشرية باستمرار، ويشير(غنيم) إلى ضرورة وجود متطلبات مالية تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة التقليدية.²

- ضرورة رصد ميزانية مستقلة للمشروع بحيث تكون تحت المراجعة دوريا لغرض ديمومة التمويل المستمر للمشروع.³

- توافر عدد لا بأس به من مزودي خدمة الانترنت ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان.
- توافر مستوى مناسب من التمويل بحيث يمكن التمويل من إجراء صيانة دورية، وتدريب الكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات، ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية على مستوى العالم.

¹ حماد، مختار. مرجع سابق. ص 21.

² أديب حسن، المطوع. الحكومة الإدارة الإلكترونية: ثورة على العمل الإداري التقليدي. الرياض: معهد الإدارة العامة، 2004. ص 24.

³ عبد العزيز فهد، المغيرة. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية. رسالة ماجستير: العلوم الإدارية: جامعة نايف العربية، 2010. ص 43. متاحة على الخط: www.nauss.edu.sa

2-5- متطلبات تتعلق بأمن المعلومات:

تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الإلكتروني، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونياً لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها.¹ حيث يجب توفر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عالٍ لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الوطني من أي عبث والتركيز على أمن الدولة والأفراد إما بوضع الأمن في برمجيات البروتوكول للشبكة أو استخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة المرور.² ولتحقيق أمن المعلومات وتقليل التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الانترنت فإن الإدارة تتطلب القيام ببعض الإجراءات:³

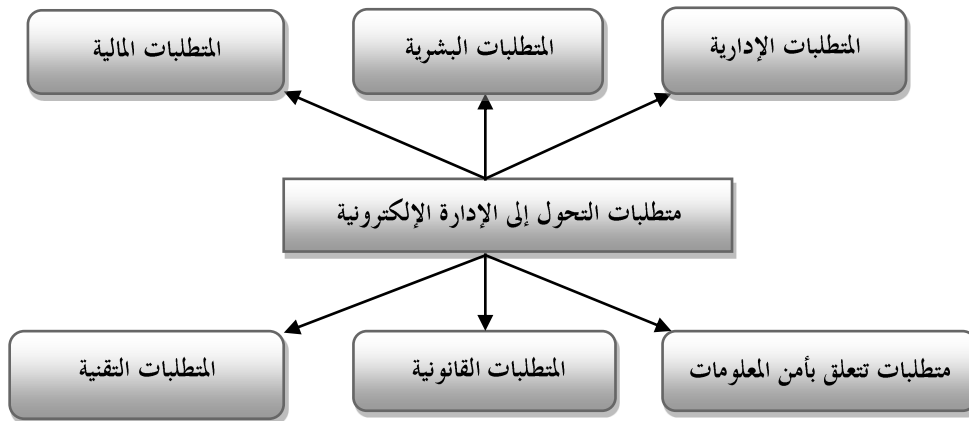
- تبني إستراتيجية أمنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون القطاعين العام والخاص.
- وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.

• الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن.

• تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.

• تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.

الشكل(3)متطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الباحثين

¹ إيهاب، خميس أحمد سمير. مرجع سابق. ص 35.

² محمد السعيد محمد، العريشي. إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة "بين مرجع سابق. ص 47.

³ إيهاب، خميس أحمد سمير. مرجع نفسه. ص 36.

3-مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية:¹

التحول إلى الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة يؤدي فعلا إلى خلل في إستراتيجية التطبيق، كون الانتقال نحو واقع معين يرتبط بتهيئة الظروف والمناخ الملائم، حيث قدمت العديد من الإسهامات الفكرية حول المراحل الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وترى إحدى هذه الإسهامات أن التحول الناجح من نموذج الإدارة التقليدية إلى نموذج الإدارة الإلكترونية لا بد أن يمر بالمراحل التالية:

3-1- إعداد الدراسة الأولية: وإعداد هذه الدراسة لا بد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية لغرض معرفة واقع الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة وجعل الإدارة العليا على بينه من كل النواحي المالية والفنية والبشرية.

3-2- وضع خطة التنفيذ: عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة أو المؤسسة لا بد من إعداد خطة مفصلة ومتكاملة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

3-3- تحديد المصادر: التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة وهذا يعني تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه المؤسسة

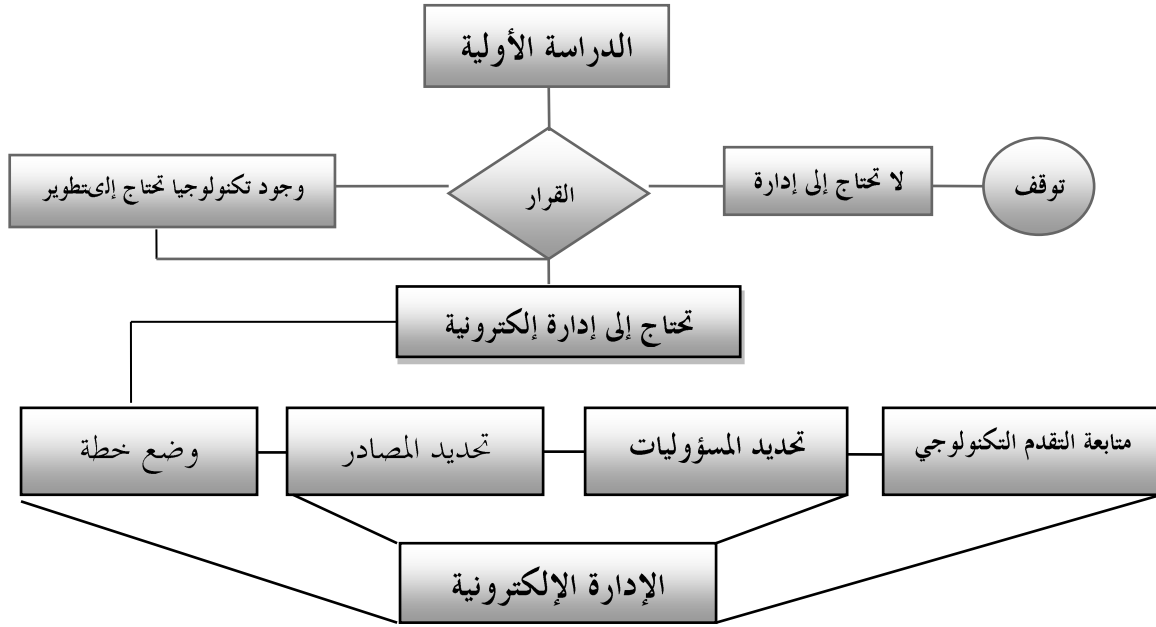
3-4- تحديد المسؤوليات: لتنفيذ الخطة لا بد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والكلفة المرصود إليها.

3-5- متابعة التقدم التقني: نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية ولغرض مواكبة آخر الابتكارات في هذا المجال فان هناك مسؤولية مضافة عند تنفيذ الخطة وهو العمل على الحصول على آخر هذه الابتكارات في كافة عناصر الإدارة الإلكترونية من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التقنية.² والشكل الموالي يوضح مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية:

¹ علاء عبد الرزاق، السالمي. مرجع سابق. ص 64.

² علاء عبد الرزاق، السالمي. مرجع نفسه. ص 65.

الشكل (4) مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية



المصدر: علاء عبد الرزاق، السالمي. الإدارة الإلكترونية = **E – Management**. مرجع نفسه 66.

4- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن تطبيق أي مشروع على وجه الواقع لا بد أن تواجهه العديد من المشاكل والمعوقات التي من شأنها أن تفشل ذلك المشروع ولهذا وجب على المسؤولين القائمين على تنفيذ الإدارة الإلكترونية أن يكونوا يقظين ومحاطين بكل العناصر والمتغيرات التي يمكن أن تطرأ وتعيق خطة عمل وتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، ومن هنا يمكن استخلاص وتصنيف المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية:

1-4 معوقات تنظيمية إدارية:¹

المعوقات التنظيمية هي مجموع العوامل والمؤثرات التنظيمية السلبية في المنظمات والتي تؤدي إلى الحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومن المعوقات التي قد تواجهها الإدارة في هذا المجال نجد:

- التخبط وعدم التخطيط الإداري والذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة الإدارة الإلكترونية وفي بعض الأحيان تبديل وجهتها، ويشكل هذا العنصر خطراً كبيراً على نجاح الإدارة الإلكترونية.
- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى حتى التي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات.
- عدم اهتمام الإدارة العليا بمتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الإداري.²

¹ علاء عبد الرزاق، السالمي. أنظمة إدارة المعلومات. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003. ص 13.

² أحمد محمد، سمير. مرجع سابق. ص 22.

- اختلاف نظم وأساليب الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة.
 - عدم توافر التدريب التخصص بشكل واسع في المواقع المرغوبة.
 - تعقيد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية.
- 4-2- معوقات سياسية وقانونية:** كثيرة هي المعوقات التي قد تواجهها الإدارة الإلكترونية في مراحلها الأولى من التطبيق في المجال السياسي والقانوني ومن أهم هذه المعوقات نذكر:¹
- افتقار التشريعات واللوائح المنظمة لبرامج الإدارة الإلكترونية وما يتعلق كذلك بمستوى الأمان والخصوصية للمعلومات، وهذا على المستوى العام للدولة وليس على مستوى الأجهزة فحسب.
 - عدم وجود جهات مركزية لتبني مشروعات الإدارة الإلكترونية على مستوى الدولة مما يؤدي إلى عدم توافق الأنظمة.
 - عدم وجود وظائف شاغرة لتعيين حديثي التخرج في إدارات الحاسب الآلي في الجهات الحكومية.
 - غياب المستندات الورقية في بعض الخدمات المقدمة إلكترونياً مما يثير مشكلة إثبات التعاملات والعقود وتوثيق الحقوق والالتزامات وإثبات صحة التوقيعات والحفاظ على الملكية الفكرية.
- 4-3- معوقات بشرية:** وهي المعوقات التي تتعلق بالعنصر البشري وأدائه داخل المنظمة مما يؤثر سلباً على تطبيق الإدارة الإلكترونية بمبادئها العلمية الصحيحة، ومن هذه المعوقات البشرية نذكر:
- النظرة السلبية للإدارة الإلكترونية من حيث تقليصها للعنصر البشري.
 - قلة العناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة.
 - ضعف مهارات اللغات الأجنبية لدى بعض الموظفين والتهيب من التعامل مع الأجهزة الإلكترونية.
 - غياب الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية لدى بعض المسؤولين وروح الإبداع والتطوير لديهم.
 - عدم توفر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحويل وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح.²
 - انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها، بل وتبني مواقف سلبية منها.³
 - قلة تدريب العاملين في مجال الحاسب الآلي والأجهزة الإلكترونية بما يتناسب مع احتياجات العصر واقتصار تدريبهم على الشرح النظري دون أن يرتبط لك بالتنفيذ الفعلي لهم.⁴

¹ بلال خلف، السكارنة. دراسات إدارية معاصرة. عمان: دار المسيرة، 2009. ص 305.

² رأفت، رضوان. الإدارة الإلكترونية. مرجع سابق. ص 05.

³ علي، السلمي. خواطر في الإدارة المعاصرة. القاهرة: دار الغريب، 2001. ص 187.

⁴ عبد الله سليمان، العمار. الإدارة التقليدية والتحول الإلكتروني. الرياض: [د ن]، 2007. ص 188.

4-4- معوقات تقنية ومالية:

المعوقات التقنية هي جميع العوامل والمؤثرات المتعلقة بالتقنيات التكنولوجية والتي تؤثر بشكل مباشر على إستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية ومن هذه المعوقات نذكر:

- عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ارتفاع تكلفة تطوير النظم مقابل غياب الخبراء والكفاءات البشرية.
- عدم وجود معايير ومواصفات موحدة لأجهزة المستخدمة حتى داخل المنظمة الواحدة.

4-5- المعوقات المالية:

هي جميع العوامل المالية التي تؤثر سلبا على تطبيق الإدارة الإلكترونية ومن هذه المعوقات نذكر:

- ارتفاع تكلفة استعمال الشبكة العالمية للانترنت.
- عدم توفير ميزانية مخصصة للتدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية.
- قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، خاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع.

4-5- المعوقات الأمنية:

وهي كل العوامل والمؤثرات المتعلقة بأمن المعلومات ومن هذه المعوقات:

التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية خوفا عن ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الإلكترونية، ويتمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من التعاملات الإلكترونية مثل التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها، والجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يتركز على ثلاث عناصر هي:

العنصر المادي: من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.

العنصر التقني: استخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.

العنصر البشري: بالعمل على تنمية مهارات وقدرات وخبرات العاملين في هذا المجال. ولكن الإشكال الذي يبقى مطروح هو كيف يمكن تحقيق الانسجام بين هذه العناصر في ظل التباين بين محددات كل عنصر منها خاصة أمام مشكلة الفجوة الرقمية وضعف مؤشرات الجاهزية وتباين مستوى التقدم التقني بين دول متقدمة وأخرى نامية.¹

¹ بدر بن محمد، المالك. الأبعاد الإدارية والأمنية في المصاريف السعودية (دراسة مسحية). رسالة ماجستير: العلوم الإدارية: جامعة نايف العربية

للعلوم الأمنية-الرياض-، 2007. ص 43. متاحة على الخط: <https://core.ac.uk>

خلاصة الفصل

من خلال ما تطرقنا له في هذا الفصل نخلص إلى أن الإدارة قديمة قدم الإنسان وهي عريقة في جذورها، تطورت مع تطور الفكر الإنساني، حيث نتج عنها مدارس إدارية اختلفت في مبادئها واتجاهاتها، ومع هذا فهذه المدارس لم تقدم صياغة واضحة لمبادئ تفعل الإدارة وقادرة على مسايرة التطور المعرفي البشري الذي ظهرت معه مقولة نهاية الإدارة.

إن التحدي الذي طرحته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، طرح بديل للإدارة وهي المدرسة الأحدث في مجالها، إذ تقوم على استخدام الانترنت والشبكات المختلفة في إنجاز وظائف الإدارة من تخطيط، تنظيم، قيادة ورقابة إلكترونية، لذا أصبح التغيير الإداري أهم سمات الوقت الحاضر والذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءة عالية، ونتيجة لهذا التغيير فقد انتقل العمل في أغلب المؤسسات مستفيدا من تكنولوجيا المعلومات الإدارية من الأساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية إلى الأساليب الإلكترونية في الإدارة، والإدارة الإلكترونية هنا تمثل نوعا من الاستجابة لتحديات القرن الواحد والعشرين.

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية، وإنما هي إستراتيجية محكمة تحمل في طياتها المرونة اللازمة للاستجابة للتغيرات المتلاحقة، والكفاءات العالية والقدرة على استيعاب أحدث التقنيات واستخدامها في إجراءات عمل المؤسسة وتحقيق أهدافها وبناء رؤية متكاملة ومن ثم صعود سلم النجاح داخل نظام إلكتروني.

الفصل الثالث: □

المكتبات الجامعية في ظل الإدارة الإلكترونية □

مقدمة الفصل:

تعتبر المكتبات الجامعية الركيزة الأساسية التي يقوم عليها نشاط جميع مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، وهي تمثل وجهة أفراد المجتمع الأكاديمي بمختلف فئاته من المستفيدين، فهذه المؤسسات شهدت منذ نشأتها حركية فاعلة نحو العديد من التطورات الحاصلة سواء في جانب المناهج التعليمية المعدلة أو الوسائل والإمكانيات لتقديم كل ما هو حديث في مجال الخدمات المكتبية والمعلوماتية، ومنه فالمكتبات الجامعية صارت ملزمة بالسير في اتجاه التطورات الحديثة والاستفادة منها.

ومع بداية استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمكتبات الجامعية في مختلف النشاطات والأعمال التي تقوم بإعدادها، بغرض العمل على الرفع من كفاءة ونوعية الخدمات التي تقدمها، حيث أن العاملين يفضلون القيام بالأعمال إلكترونياً في وقت أصبحت تقنيات المعلومات هي الاختيار الأفضل للاستفادة من الخدمات الإلكترونية فهي وجهة معظم المستفيدين منها، تبعاً لمزاياها المتعددة كالسرعة والدقة والتكلفة. ومع ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية بمختلف تقنياتها، أصبح على جميع المكتبات ومراكز المعلومات تطبيقها بشكل عام في جميع أوجه العمل المكتبي بداية من مرحلة التسيير الإداري وصولاً إلى تقديم الخدمات.

وفي هذا الفصل نحاول تحديد البنية الأساسية للمكتبات الجامعية منذ نشأتها، مع محاولة تسليط الضوء على موضوع التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية بما في ذلك أهم المتطلبات الأساسية التي يقوم عليها هذا التحول ومراحلها الأساسية وفوائد العمل ضمن بيئة الإدارة الإلكترونية.

المبحث الأول: المكتبات الجامعية

1- ماهية المكتبات الجامعية:

1-1- تعريف المكتبات الجامعية: عرفت المكتبة الجامعية من قبل المختصين في مجال المكتبات والمعلومات

بتعاريف مختلفة كل حسب وجهة نظره ومجال نشاطه، ومنها ما يلي:

يعرفها حسن الحداد في كتابه "خدمات المكتبات الجامعية السعودية" بأنها: مؤسسة ثقافية علمية تعمل

لخدمة مجتمع من الباحثين من خلال تزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وأعمالهم من جميع المصادر

المتاحة فيها.¹ ويعرفها أحمد بدر في كتابه "المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير

التعليم الجامعي والبحث العلمي" بأنها: المكتبات الموجودة في معاهد التعليم العالي والجامعي، فهي تعد أهم

معايير تقييم الجامعة فهي تستمد وجودها وأهدافها منها، وتقدم خدماتها لكل المجتمع الأكاديمي.² كما تعرفها

غادة عبد المنعم موسى في كتابها "دراسات في مكتبات المؤسسات التعليمية" بأنها: المكتبة التي تمثل جزءاً من

إحدى مؤسسات التعليم العالي، فهي تقوم بجمع وتنظيم وتيسير تداول مجموعاتها المساندة للعملية التعليمية

والبحثية بالجامعة، فالهدف الرئيسي من وجودها هو تدعيم المناهج الدراسية والبحوث داخل الجامعة.³

من خلال هذه التعاريف يمكن حصر تعريف المكتبة الجامعية كما يلي: "هي إحدى مؤسسات التعليم العالي

والمقوم الرئيسي للجامعة، تعمل كنظام معلومات يهدف إلى تلبية احتياجات المستخدمين منها من خلال توفير

المعلومات التي يحتاجونها بخدماتها المختلفة، فنجاح الجامعة يقاس بمدى نجاحها في تحقيق رضا المستخدمين منها".

1-2- نشأة وتطور المكتبات الجامعية: يعد مصطلح المكتبات الجامعية قديم قدم المكتبات، إذ ظهرت هذه

المكتبات في العصور الأولى التي دون فيها الإنسان معارفه أي قبل ظهور الجامعات بالمفهوم الحالي،

فالأكاديميات اليونانية كانت تحتوي على مكتبات، فكاليمachus ابن الأكاديمية الأرسطية كان يعمل أمين

مكتبة الإسكندرية، وهو أول من صنف المكتبات على أساس أكاديمي.⁴

¹ حسن الحداد، عبد الله فيصل. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003، ص83.

² أحمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير البحث العلمي. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001، ص23-27.

³ غادة، عبد المنعم موسى. دراسات في مكتبات المؤسسات التعليمية. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 1998، ص159.

⁴ لزهري، بوشارب بولداني. المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونية افتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس - سطيف. ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة، 2006، ص43-44.

كما حدد جيلفاند Gilfland مراحل أساسية لتطوير المكتبات الجامعية وهي:¹

1-2-1-مرحلة التخزين: وفيها كانت المكتبات مجرد مخازن تتراكم فيها الكتب لمدة زمنية غير محددة، بحيث انحصرت وظيفة أمين المكتبة، وفي هذه المرحلة كانت مهمة المكتبة المحافظة على المجموعات لاستخدامها.

1-2-2-مرحلة التنظيم والخدمة: المعايير التي تحكم هذه المرحلة هي أكبر استخدام ممكن لمواد المكتبة بواسطة أكبر عدد ممكن من الناس، ولتشجيع هذا الاستخدام تعتمد الفهارس والبليوجرافيا فضلا عن تصميم نظم جيدة للإعارة.

1-2-3-مرحلة الاهتمام بالوظائف التعليمية: المقصود خلق نوع من التعليم الإيجابي الذي تقوم به المكتبة لروادها ومستخدميها بحيث تحقق أكبر فائدة ممكنة من مقتنياتها وخدماتها، ولهذا أصبحت عملية حفظ وصيانة المقتنيات مجرد أداة لخدمة هدف تعليمي وليس هدفا في حد ذاتها، واتجهت معظم تنظيمات وخدمات المكتبات نحو الاستجابة المباشرة لخدمة القراء.

أما فيما يخص ظهور هذا النوع من المكتبات في الجزائر فتزامن مع ظهور الجامعات خلال العهد الاستعماري الفرنسي، حيث كان قبل ذلك الاعتماد على الكتاتيب والزوايا والمساجد، وهناك مرحلتين أساسيتين مرت بهما المكتبات الجامعية الجزائرية هما:²

1-2-4-المرحلة الاستعمارية: بموجب المرسوم الصادر في 1857/08/04 تم تأسيس مدرسة الطب بالجزائر العاصمة، إذ كانت النواة الأولى للتعليم العالي بالجزائر، ثم بعدها تم صدور قانون 1879/12/20 القاضي بإنشاء مدارس تحضيرية لتدريس الحقوق، الآداب، اللغات، والعلوم إلى جانب العلوم الطبية والصيدلة لخدمة المعمرين أين تجميع هذه المدارس في جامعة واحدة بموجب قانون يتضمن إنشاء جامعة الجزائر بتاريخ 1909/12/30، وبعدها تم تجميع كافة أرصدة مكتباتها، أين تحولت المكتبة الجامعية إلى مؤسسة تلي احتياجات التعليم العالي المشتركة، إذ بلغ رصيدها بين 1957 و1958 حوالي 486361 كتاب، غير أن المنظمة السرية العسكرية أقدمت بتاريخ 1962/06/07 على تفجير المكتبة الجامعية والمبنى المركزي للجامعة، أين أتت النيران على معظم أرصدها الوثائقية، وعرفت الأرصدة المتبقية تحويلا إلى الخارج خاصة إلى فرنسا.

1-2-5-مرحلة الاستقلال: شهدت مرحلة ما بعد الاستقلال انشغال الدولة بالمهام الكبرى كتأسيس الجامعات وتشبيد المصانع والمدارس والمرافق العامة الأخرى، فلم تعط الأهمية الكافية لقطاع المكتبات ككل وخاصة

¹ نزار، شنقل. موقع المكتبات الجامعية ضمن مشروع الجزائر الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة جيجل: ماجستير: المعلومات الإلكترونية: الافتراضية واستراتيجية البحث عن المعلومات: جامعة قسنطينة، 2012. ص86.

² منير، تيقروسين. دور المكتبات الجزائرية في تقليص الفجوة الرقمية: ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2005. ص79.

المكتبات الجامعية. وذلك لعدم إدراك المسؤولين للدور الكبير الذي تلعبه المكتبات الجامعية في التحصيل العلمي والمعرفي، وفي هذه المرحلة تم فتح مراكز جامعية تابعة لجامعة الجزائر وترقيتها إلى جامعات فيما بعد، مثل جامعة وهران، جامعة قسنطينة، وجامعة عنابة.

ومع نهاية الثمانينات ظهرت إلى وجود جامعات أخرى بعد أن كانت مراكز جامعية، صاحبها افتتاح مكتبات جامعية مثل المكتبة المركزية بجامعة وهران التي تم افتتاحها سنة 1966 وانتقلت إلى المبنى الذي هي عليه الآن سنة 1978، وقد تدعم قطاع التعليم العالي بالجزائر بالعديد من المكتبات الجامعية مع نهاية سنوات الثمانينات، نتيجة لامتلاك معظم ولايات الوطن جامعات ومراكز جامعية بكل هياكلها. ولا ننسى أن مرحلة الثمانينات كانت بمثابة النقطة النوعية بالنسبة للمكتبات الجامعية الجزائرية، حيث تنوعت وتعددت تبعاً للتغيرات التي حصلت على المنهج التدريسي الجامعي، أين سايرت المكتبة الجامعية كل التخصصات الجديدة المدرجة، إذ وفرت الدولة مكتبة تخدم كل تخصص جديد مدرج، إلى درجة أن أصبحت الكلية الواحدة تحوي عدة مكتبات حسب التخصصات المدرسة بها، مروراً إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية بحلول منتصف سنوات التسعينات من القرن الماضي، أين أصبحنا نتحدث عن أتمتة المكتبات الجامعية، والمكتبة الافتراضية الجامعية، والمكتبة الرقمية الجامعية، حيث دشنت أول مكتبة رقمية بجامعة الأمير عبد القادر بجامعة قسنطينة في 04 مارس 2006 تحتوي أكثر من 2000 عنوان كتاب مرقمن.

1-3-1- خصائص المكتبات الجامعية:¹

يمكن تقسيم خصائص المكتبة الجامعية حسب بيئتها كما يلي:

1-3-1-1- خصائص المكتبة الجامعية في البيئة التقليدية:

- المكتبة الجامعية مكان لجمهور محدد من المستفيدين.
- المكتبة الجامعية مكان لحفظ وجمع الوثائق.
- المكتبة الجامعية مكان منظم للمعارف وتقديم الخدمات.
- المكتبة الجامعية مكان للعمل الفردي والجماعي.

1-3-1-2- خصائص المكتبة الجامعية في ضوء الوثائق والخدمات الإلكترونية:

- المكتبة الجامعية مخصصة للجمهور العام.

¹ نذير، غانم. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة: أطروحة دكتوراه: العلوم في علم المكتبات: جامعة قسنطينة، 2010. ص 110-119.

– المكتبة الجامعية مكان التقاء بين القارئ والوثيقة الإلكترونية.

– المكتبة الجامعية بوابة للولوج إلى الوثائق الإلكترونية.

– المكتبة الجامعية مكان لحفظ الوثائق الإلكترونية.

– المكتبة الجامعية مكان لتنظيم المعارف.

– المكتبة الجامعية لتقديم الخدمات الإلكترونية

4-1- أهمية وأهداف المكتبات الجامعية: تسطر المكتبات الجامعية أهدافها من أهميتها داخل الجامعة وفي ميدان التعليم العالي والبحث العلمي، وذلك لتطوير و تفعيل الغاية التي جاءت لأجلها وهي عملية التعليم والبحث العلمي.

1-4-1- أهمية المكتبات الجامعية:¹

تعتبر المكتبة الجامعية الشريان النابض للجامعات الحديثة ونظاما فرعيا مهما يساعدها على تحقيق أهدافها وغاياتها ورسالتها، إذ يتوقف نجاح الجامعة في الوصول إلى ما تصبوا إليه على توفر مكتبة حديثة متطورة ومنظمة بطريقة سليمة تسهل الاستفادة من مجموعاتها، ويعود السبب الرئيسي في هذه الأهمية إلى ما توفره المكتبة من مصادر معلومات حديثة خدمة لأفراد المجتمع الجامعي من طلبة وأساتذة وباحثين وتلبية لحاجاتهم المعلوماتية المختلفة وذلك من خلال ما تقدمه من خدمات متنوعة تسهل عليهم الاستفادة من المعلومات الموجودة في المكتبة والحصول على المعلومة في وقتها الحقيقي، كما أنها تعمل على تطوير تلك الخدمات وتحسينها بما يتناسب مع دورها الأكاديمي ويشير بعضهم إلى أنه إذا كانت الجامعة تضم أجهزة كثيرة تخدم الأغراض التعليمية والبحثية فليس هناك جهاز أكثر ارتباطا بالبرامج الأكاديمية والمناهج الدراسية والبحثية للجامعة مثل المكتبة، فقد أصبحت المكتبات الجامعية في الوقت الراهن أحد المقومات والمعايير الرئيسية لتقييم وتقويم الجامعات بناء على نجاح مكتباتها في أداء مهامها.

1-4-2- أهداف المكتبات الجامعية:

باعتبار المكتبات الجامعية نظاما فرعيا أساسيا من النظام الكلي للجامعة، فهي تستمد وجودها وأهدافها من الجامعة نفسها، فأهداف المكتبات الجامعية لا يمكن تحديدها قبل فهم الدور الفعال الذي تلعبه الجامعة داخل المجتمع في كل من الناحية الثقافية والتعليمية، من أجل خدمة غايات الأمة في جميع المجالات، فالجامعة

¹ سناء، بوبقيرة. فضاءات المكتبات الجامعية وأثرها على التحصيل العلمي: دراسة ميدانية بمكتبة مجمع قسم علم المكتبات وقسم الإعلام الآلي. رسالة ماجستير: مكتبات ومراكز معلومات: جامعة قسنطينة، 2010. ص28.

تقوم بالتعليم وإكساب الطلبة المعارف اللازمة لتطوير تحصيلهم الأكاديمي قصد إعدادهم وتكوينهم بما يتناسب مع بيئة العمل المستقبلية. ومنه يمكننا تحديد أهداف المكتبات الجامعية في النقاط التالية:¹

- مساندة العملية التعليمية وتشجيع البحث العلمي ودعمه.
- المساهمة في نقل التراث الفكري العالمي إلى المجتمع الأكاديمي.
- التركيز على بناء مجموعات حديثة، وأنشطة في بعض الحقول المتميزة التي تشتهر به الجامعة.
- توظيف المكتبيين ذوي الكفاءات العالية، والرفع من عدد الموظفين من فئة المساعدين شبه المكتبيين.

2- أساسيات المكتبات الجامعية:

1-2- أنواع المكتبات الجامعية: تتمركز المكتبات الجامعية داخل مجتمع متنوع بتنوع المستفيدين منه وطبيعة احتياجاتهم المعرفية، مما جعلها تتخذ عدة أنواع نوجزها فيما يلي:

1-1-2- المكتبة المركزية:²

وهي تمثل المكتبة الأم لجميع أنواع المكتبات الموجودة في الأقسام والمعاهد التابعة للجامعة، وتتولى مهمة الإشراف والإدارة العامة لها، فهي التي تزودها بمصادر المعلومات المتنوعة في كافة التخصصات المدرسة ومجالات البحث، كما تتكفل بتوظيف الأفراد وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بها، هذا إلى جانب العمليات المختلفة مثل: اقتراح الحلول، ووضع النظم المتبعة في أداء العمل المكتبي، إضافة إلى تنظيم النشاطات العلمية: ملتقيات، ندوات، محاضرات، ومعارض، وغيرها.

2-1-2- مكتبات الكليات:³

وتكون داخل الكليات الجامعية، حيث تضع مجموعاتها وخدماتها تحت تصرف المستفيدين منها: أساتذة، طلبة، والعاملين في الكلية، وتعمل كل مكتبة حسب التخصص التابعة له وتنمي مجموعاتها وفق هذا الاتجاه، كما تشرف على مكتبات الأقسام والمعاهد التابعة للكلية. كما تكون هذه المكتبات مجهزة بأحدث التقنيات والوسائل التكنولوجية المرتبطة بشبكة الانترنت، وذلك لتسهيل الوصول للمعلومات واسترجاعها، مما ساعد على تخفيف الضغط على المكتبة المركزية من جانب اتجاه المستفيدين نحو أرصدها، وعمليات التنظيم والتخزين.

¹ محمد، عزة الغامدي. تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على العاملين بمكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة. ماجستير: الإدارة العامة: السعودية، 2006، ص95-96.

² عبد الله، أحمد العلمي. مدخل علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2001، ص 68.

³ أمال، حلبي. إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة الجليلي بونعامه خميس مليانة. رسالة ماستر: علم المكتبات والمعلومات: جامعة خميس مليانة، 2015، ص38.

3-1-2- مكتبات الأقسام والمعاهد:

ظهر هذا النوع من المكتبات مع توسع الجامعة الجزائرية خلال فترة السبعينات، وتعدد التخصصات العلمية على مستوياتها، يتم تقديم خدمات المعلومات لهيئة التدريس والطلبة والعاملين في القسم أو المعهد، وتطور مجموعاتها وخدماتها في اتجاه تطور هذه التخصصات، وقد تطور العمل بين هذه المكتبات الجامعية لتمثل مكتبات محلية موحدة قادرة على التعاون المكتبي، والمشاركة في الشبكات الوطنية والدولية.

4-1-2-مكتبات مراكز البحث العلمي:

وهي مكتبات تنشأ داخل الجامعة، أو وحدات البحث وتوجه لخدمة البحوث العلمية والعاملين على إعداد الدراسات، فتعمل من أجل توفير المجموعات التي تخدمهم كل حسب مجال تخصصه، خاصة في ظل ارتباطها بشبكة الانترنت واعتمادها على تكنولوجيا المعلومات.¹

2-2-وظائف المكتبات الجامعية:²

1-1-الوظائف الإدارية: يقوم بها أمين المكتبة الجامعية ورؤساء الأقسام وتشمل ما يلي:

- عملية تقسيم ميزانية الشراء.
- عمليات التوظيف والتدريب للعاملين مع التخطيط لخدمات أفضل.
- تنظيم وترتيب الوثائق والسجلات المختلفة.

2-2-2-الوظائف الفنية:

- اختيار المواد المكتبية المختلفة والحصول عليها وهذه المواد تشمل الكتب والدوريات والمخطوطات والأفلام والخرائط... الخ.

- فهرسة المجموعات المكتبية وتصنيفها قصد إعدادها للاستخدام.
- تجليد وصيانة المجموعات والحفاظ عليها من التلف.

3-2-2-وظيفة الخدمة المكتبية:

- معاونة رواد المكتبة من قبل إرشادات المكتبي المؤهل للاستفادة من المجموعات.
- توفير الأماكن خاصة للباحثين وطلاب الدراسات العليا من أجل القراءة.
- تقديم خدمة معلومات تقنية في المجال الصناعي، وهذا يخص الجامعات التكنولوجية.

¹سهايم، عميمور. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل. رسالة ماجستير: المعلومات الإلكترونية: الافتراضية وإستراتيجية البحث العلمي عن المعلومات: جامعة قسنطينة، 2012، ص23.

²أمال، حلامي. مرجع سابق. ص39-42.

2-3-3-خدمات المكتبات الجامعية:

تعتبر الخدمات المكتبية على اختلاف أنواعها، وأساليب إتاحتها للمستخدمين أساس قيام المكتبة الجامعية، والداعم الأساسي لتحقيق رسالتها.

2-3-3-1-تعريف الخدمة المكتبية: هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة لمجتمع المستخدمين منها، بهدف تسهيل الوصول إلى مقتنياتها واستخدامها بأقل جهد، ووقت، وتكلفة.¹

2-3-3-2-أنواع خدمات المكتبات الجامعية: تنقسم الخدمات المكتبية إلى نوعين رئيسيين هما:

2-3-3-2-1-الخدمات الفنية (الغير مباشرة): وتشمل كل ما يتعلق باقتناء واستلام وتهيئة وإعداد الكتب والمواد

المكتبية الأخرى، ووضعها في خدمة القارئ، وتهيئتها وفق احتياجات عمل المكتبة مروراً بكل العمليات قبل وصول المواد المكتبية إلى الرفوف، وهذه الأعمال لا يراها المستخدمين من المكتبة، ونلخص أنواعها فيما يلي:

2-3-3-2-1-التزويد:

تمثل هذه الخدمة الحلقة الرئيسية التي تقوم عليها المكتبات الجامعية فهي تهدف إلى بناء مجموعات متنوعة بمصادرها ومعلوماتها، وتمر بسلسلة من العمليات والإجراءات تشمل مايلي:

- إجراء دراسة شاملة لمجتمع المستخدمين لمعرفة مختلف خصائصهم واحتياجاتهم من المعلومات.
- وضع سياسة مناسبة للتزويد من خلال نتائج الدراسة.

- القيام بتقييم وفحص المواد والمصادر المطلوبة واختيار المناسب منها لاحتياجات المستخدمين من المعلومات.

- تجليد هذه المصادر وصيانتها وإجراء عمليات التعشيب والاستبعاد اللازمة لها.

2-3-3-2-1-الصيانة والتجليد:

وتتمحور حول المحافظة على المقتنيات، والعناية بالمواد التالفة وترميمها. والتجليد " هو عملية تجميع

وإحكام الصفحات المطبوعة أو المخطوطة في غلاف مصنوع من الورق المقوى والمغطى بالجلد أو البلاستيك أو

القماش".²

2-3-3-2-1-الفهرسة والتصنيف:³

تسعى هذه الخدمة الفنية إلى تكوين وسائل وأدوات تساعد في عملية البحث، وذلك للسيطرة على

الكم الهائل من المصادر التي تقتنيها بوصفها وتحليلها وتقديمها في أفضل صورة لتسهيل استخدامها وتنظيمها.

¹ غالب، عوض النوايسية. خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000. ص21.

² مراد، كريم. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجاً. أطروحة دكتوراه: علم المكتبات: جامعة قسنطينة، 2008. ص87-88.

³ هاني، العماد. المعالجة الفنية للمعلومات: الفهرسة، التصنيف، التوثيق، التكشيف، الأرشفة. عمان: جمعية المكتبات الأردنية، 1985. ص08.

2-3-2-1-3- التكتيف والاستخلاص:¹

وتتمثل الغاية في القيام بهذه العملية إعداد الكشافات (كشاف العناوين، كشاف المؤلفين، كشاف المواضيع) هذا إضافة إلى المستخلصات التي تعطي للباحث فكرة عامة عن الوثيقة بأقل جهد ووقت وكلفة. 2-3-2-2- الخدمات المباشرة: ويقصد به الخدمات التي يتلقاها المستفيد بصفة مباشرة من قبل المكتبي، أو من خلال التقنيات المعتمدة لتقديمها.

2-3-2-1-2- الإعارة:²

تشكل الإعارة أهم المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين وهي كذلك معيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها. وتعرف الإعارة بأنها: " عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل استخدامها سواء داخليا (إعارة داخلية)، أو إخراجها لاستخدامها خارج المكتبة (خارج المكتبة) لمدة معينة من الزمن.

2-3-2-2-2- الخدمات المرجعية:³

هي عملية مساعدة المستفيدين في الحصول على الإنتاج الفكري أو المعلومات عن طريق الإرشاد والتوضيح والإعلام، وتقوم هذه الخدمة على عنصرين أساسيين هما: *مجموعة غنية من الأعمال المرجعية كالقواميس والموسوعات والأدلة والمراجع الجغرافية والأعمال الببليوغرافية وغيرها.

*أخصائي مراجع مؤهل ومتخصص ولديه الخبرة الكافية، وإجادة اللغات والشخصية المقبولة.

2-3-2-3-2- الخدمات الببليوغرافية:⁴

تكتسي هذه الخدمة أهميتها من تضخم الإنتاج الفكري وتعدد أشكاله وموضوعاته ولغاته وتعقد احتياجات المستفيدين، ويتلخص دورها فيما يلي:

- اختيار الببليوجرافيات المختلفة اللازمة والمناسبة
- توفير الببليوجرافيات المختلفة للباحثين وإعلامهم عن توافرها.
- إرشاد الباحثين وتدريبهم على كيفية استخدام الببليوجرافيات

¹ محمد فتحي عبد الهادي، يسرية محمد، عبد الحليم زايد. التكتيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000، ص 19-132.

² أحمد نافع المداح، حسن محمود مطلق. المكتبات الجامعية: دورها في عصر المعلومات. البلقاء: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، [د.ت]. ص 87-89.

³ سيد، النشار. الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: دار العربي للنشر والتوزيع، 1992. ص 55-57.

⁴ غالب، عوض النوايسيه. المرجع السابق. ص 42-45.

– تقديم معلومات ببيوغرافية عن بعض المصادر للباحثين.

2-2-3-2-4- خدمات الإحاطة الجارية:¹

هي المعرفة بالتطورات الحديثة خاصة تلك التي تم الفرد بما يتصل بمهنته أو مجال تخصصه ومن ثم فالإحاطة الجارية تتضمن ما يلي:

– الأفكار والفروض النظرية الجديدة.

– المشكلات الجديدة التي تحتاج إلى حلول، والطرق الجديدة لحل المشكلات القديمة والجديدة.

– الطرق التي تؤثر في تخصصات وأعمال الأفراد، وكيفية القيام بها.

2-2-3-2-5- خدمة البث الانتقائي:²

هي خدمة من خدمات الإحاطة الجارية، تعتمد على تسعى إلى مطابقة المعلومات المقدمة حسب احتياجات كل باحث مع إبقائه على علم بكل ما هو جديد في مجال تخصصه، واهتماماته البحثية. وتقدم هذه الخدمة عادة لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات والمعاهد المتخصصة والمؤسسات الخاصة التي تتوفر على مكتبة أو مركز معلومات، وتتميز عن الإحاطة الجارية في ضرورة استخدام الحاسب الآلي لتقديمها، وذلك راجع لانفجار المعلومات وضرورة الاعتماد على تقنيات الحاسب فيما يتعلق بتخزين واسترجاع وبث المعلومات.

2-2-3-2-6- خدمة البحث بالاتصال المباشر:³

ظهرت هذه الخدمة خلال الستينات، وتطورت مع تزايد عدد قواعد البيانات لجميع التخصصات، وهي عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر باستخدام الحاسوب من نظم وقواعد المعلومات المقروءة ألياً، وتقوم هذه الخدمة على أربعة عناصر رئيسية هي:

– قواعد وبنوك المعلومات المخزنة في الحاسوب والمقروءة ألياً.

– موزع أو مورد للخدمة يضمن الوصول للقواعد من قبل المشتركين.

– مكتبات تشترك في هذه القواعد وتبحث فيها كجزء من خدماتها.

– باحث يستطيع التعامل مع الخدمة.

¹ حنان نصرأوي، سعاد حفيان. نحو تقديم خدمة الإحاطة الجارية بالمكتبات الجامعية. ماستر: علم المكتبات: فسنطينة، 2005. ص39.

² محمد، سالم السالم. نظرة على إشكالية المصطلحات في المعلوماتية. مجلة المعلوماتية، ع11- الرياض: مركز المصادر التربوية بوزارة التربية والتعليم، 2006. ص23.

³ محمد، عبد الحافظ سلامة. تطبيقات الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2002. ص63.

2-4-4-إمكانيات المكتبات الجامعية:¹

تقوم المكتبات الجامعية على جملة من المقومات التي تساهم في أدائها لمختلف مهامها وتقديم خدماتها للمستفيدين منها، نوجزها فيما يلي:

2-4-4-1-الإمكانيات البشرية: تؤمن كافة المؤسسات الوثائقية خاصة المكتبات الجامعية بأن العاملين هم الوسيلة الفعالة لتحقيق أهدافها، لذلك استوجب عليها العمل من أجل توفير المناخ الملائم للاستفادة من قدراتهم العلمية والعملية فيما يتعلق بميدان العمل المكتبي، فالتوجه هؤلاء الأفراد نحو كل ما هو جديد من التقنيات الحديثة يساهم في تكوين فريق متكامل لديه الرغبة للعمل بكفاءة، والحوافز الكافية لرفع الإنتاجية والإخلاص في العمل المكتبي والولاء للمكتبة. وفيما يخص عدد العاملين بالمكتبات الجامعية فهو لم يحدد بصفة رسمية فهناك عدة عوامل تساعد على تحديد العدد المناسب وفق الاحتياجات الفعلية للمكتبة وليس أكثر ولا أقل منها: عدد المسجلين في الجامعة، والخدمة الفعلية بالمكتبة ساعات عمل المكتبة، طبيعة مواردها وخدماتها، حجم مقر المكتبة وتصميم المبنى.

2-4-4-2-الإمكانيات المالية: تعد الميزانية العصب الأساسي لأي مؤسسة، فالمكتبات الجامعية تتلقى ميزانيتها من الجامعة التابعة لها باعتبارها احد مكوناتها، وهي المصدر الأساسي لتنمية وتطوير مجموعاتها فتوزع نفقاتها حسب الاحتياجات، وتستخدمها كوسيلة هامة في الإدارة لتطبيق عملية الرقابة، والميزانية عادة تمتد لمدة سنة كاملة ويمكن تقسيمها على أجزاء السنة فتكون هناك ميزانية لستة أشهر، أو لثلاثة.

2-4-4-3-الإمكانيات المادية: وتمثل داخل المكتبات الجامعية في المباني وتجهيزاتها، إضافة إلى المجموعات التي تعتبر أساس وجود المكتبات عامة.

3-مشكلات المكتبات الجامعية:

تواجه المكتبات الجامعية العديد من المشكلات التي تعيق أدائها لوظائفها وتحقيقها لأهدافها المسطرة من أبرزها: عدم الوعي الكافي من قبل إدارة الجامعة بأهمية المكتبة في الجامعة ولطبيعة عملها والمتطلبات الضرورية لها، مما يفرض عليها قيود فيما يخص التوظيف واتخاذ القرارات، وضعف الميزانيات المخصصة لهذا النوع من المكتبات، وللتوضيح أكثر تم تقسيم مشكلات المكتبات الجامعية على النحو التالي:²

¹ فاطمة، طواهرية. مرجع سابق. ص99-109.

² أحمد عمر، الهمشري. مرجع سابق. ص93.

3-1-المشاكل الإدارية:

من أهم مشاكلها الإدارية البارزة هي أن معظم أمنائها غير متخصصين في علم المكتبات والمعلومات، فالمدیر الغير المتخصص ليس لديه الوعي الكافي بأهمية المكتبات ومراكز المعلومات، وبالتالي فهو لا يعطيها الاهتمام الكافي، ولا يعمل من أجل تنميتها وتطويرها، هذا إضافة إلى ظاهرة مركزية الإدارة في المكتبات الجامعية، وهذا ما يؤدي قتل إبداعات وأفكار ومقترحات أمناء المكتبات الجامعية التي تصبوا نحو تحقيق أهدافها مما يؤدي إلى عدم تقدم المكتبات الجامعية وبقائها في مكانها.

3-2-المشاكل الوظيفية: نذكر منها على وجه الخصوص ما يلي:

- ضعف الموارد المالية المخصصة للمكتبات الجامعية بالمقارنة مع ارتفاع أسعار مصادر المعلومات وأسعار الاشتراك في قواعد البيانات العلمية.
- قلة البرامج والدورات التدريبية التي تساهم في تطوير قدرات ومهارات العاملين بالمكتبات الجامعية خصوصا ما يخص باستخدام التقنيات التكنولوجية المعتمدة.
- ضعف استخدامات الحاسب الآلي في العمليات الفنية في معظم المكتبات، مع ارتفاع سعر البرامج الجاهزة المستخدمة فيها.
- انعدام الإعارة المتبادلة بين المكتبات المختلفة ومراكز المعلومات.
- عدم وجود سياسة وطنية للمعلومات تعمل على التنسيق بين المكتبات ومراكز المعلومات.

المبحث الثاني: الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية.

1- التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: أصبحت المكتبات الجامعية حريصة على استخدام التقنيات الحديثة، فهي تسعى لاعتمادها قصد تسهيل سيرها لمختلف أعمالها اليومية، وعليه فقد أصبح التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة لا بد منها في كافة مستوياتها خاصة خدماتها التي تعتبر أساس قيام هذا النوع من المكتبات.

1-1-أسباب التوجه نحو الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية:¹

لقد أصبحت المكتبات الجامعية تعمل لتحسين جودة خدماتها وذلك بضمان سير جميع العمليات الإدارية فيها كل هذه العوامل دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، ومنه يمكن تلخيص الأسباب التي أدت نحو التحول الإلكتروني في النقاط التالية:

1-1-1-تسارع التقدم العلمي والتطور التكنولوجي: أدت الثورة التكنولوجية إلى إظهار مزايا لتطبيقاتها العلمية في مختلف مناحي الحياة الإنسانية بما في ذلك نوعية الخدمات والسلع التي توفرها المؤسسات العامة والخاصة على حد سواء.

1-1-2-ترابط المجتمعات الإنسانية في ظل توجهات العولمة: ساهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة في نشوء ما يعرف اليوم بظاهرة العولمة فلسفة جديدة لعلاقة كونية لها أبعاد سياسية واقتصادية وإدارية وقانونية متكاملة.

1-1-3-الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة والتكيف معها: إن تطبيق مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية في الكثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل الدول اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والتنافس في الخدمات بناء على المعايير والسهولة والفعالية والتنوعية والكمية الملائمة.

1-2-متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات:²

إن التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات على اختلاف أنواعها يحتاج إلى تهيئة وتعديل البيئة المناسبة التي تتماشى مع خصائص العملية ككل، فعملية الإدارة كغيرها من الأنشطة تؤثر وتتأثر بكافة العوامل

¹سهم خنقي، نجاة داودة . الإدارة الإلكترونية لخدمات المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة. رسالة ماستر :مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة قسنطينة،2012.ص12-13.

²مها، وليد علي الفاضل. الإدارة الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات. مجلة رسالة المكتبة. 2012، مج. 47، ع.2. ص.09.متاحة على

المحيطة وتتفاعل مع التطورات التكنولوجية الحديثة، مما يستوجب على الإدارة الإلكترونية أن تراعي العديد من المتطلبات منها:

1-2-1- البنية التحتية: والتي تتمثل في أجهزة الحاسب الآلي، وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة.

1-2-2- تأمين شبكة حديثة للاتصالات والبيانات: وذلك من خلال توفير بنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المكتبات الإدارية نفسها من جهة وبين المستفيدين من المكتبة من جهة أخرى.

1-2-3- توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من خدمات الإدارة الإلكترونية: فمن هذه الوسائل أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

1-2-4- البدء بتوثيق الكتب الورقية إلكترونياً: فالمراجع والكتب الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات والرفوف والخزائن ينبغي حفظها إلكترونياً بواسطة الماسحات الضوئية (Scanners) وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها.

1-2-5- البدء ببرمجة المعاملات في جميع الأقسام: (طلبات الإجازة والسلف) وذلك ببرمجتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل استخدام الورق.

3-1- مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية في المكتبات:¹

تمر الإدارة الإلكترونية داخل المكتبات تقبل وصولها إلى مرحلة التطبيق الفعلي بعدة مراحل نوجزها فيما يلي:

1-3-1- مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة: وفي هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تنميتها وتطويرها بالموازاة مع البدء في تنفيذ الإدارة الإلكترونية لتسهيل كافة المعاملات وإجراءات العمل وتقديم الخدمات بشكل سهل وبدون أي روتين، في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك حاسبا شخصيا الإطلاع على نشرات المكتبات، وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستثمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة شراء، بيع، إهداء، تزويد... الخ.

1-3-2- مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل: وفي هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس والتلفون بحيث يستطيع المكتبيين الاعتماد على التلفون في كافة الأماكن حتى المنازل فخدمته معقولة التكلفة، فيستفيد منه في

¹ مها، وليد علي الفاضل. المرجع السابق. ص 6-8.

الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سهل ودون أية مشاكل، كما يستطيع استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق أو الاستثمارات وغير ذلك.

ومن خلال هذه المرحلة يكون المكتبيين قد كونوا فكرة عن الإدارة الإلكترونية من خلال مختلف معاملاتهم الإلكترونية، وعليه يمكن أن تكون كبداية للتوجه نحو الإدارة الإلكترونية.

1-3-3-3-1- مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة: وفي هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل إلى عدد معين، وتوفرت الحواسيب بشكل شخصي بتكلفة معقولة مما يسمح لجميع فئات المستفيدين استعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية وبالشكل المطلوب بأسرع وقت وأقل كلفة ممكنة وبأكثر فعالية، ويكون المستفيدين بصفة عامة قد تفهم الإدارة الإلكترونية وتقبلها وتفاعل معها وتعلم طرق استخدامها، وعليه فالإدارة الإلكترونية الفاعلة تتطلب ما يلي:

1-3-3-3-1- قناعة ودعم الإدارة العليا بالمكتبة: إذ ينبغي على المدراء أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانات اللازمة للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية.

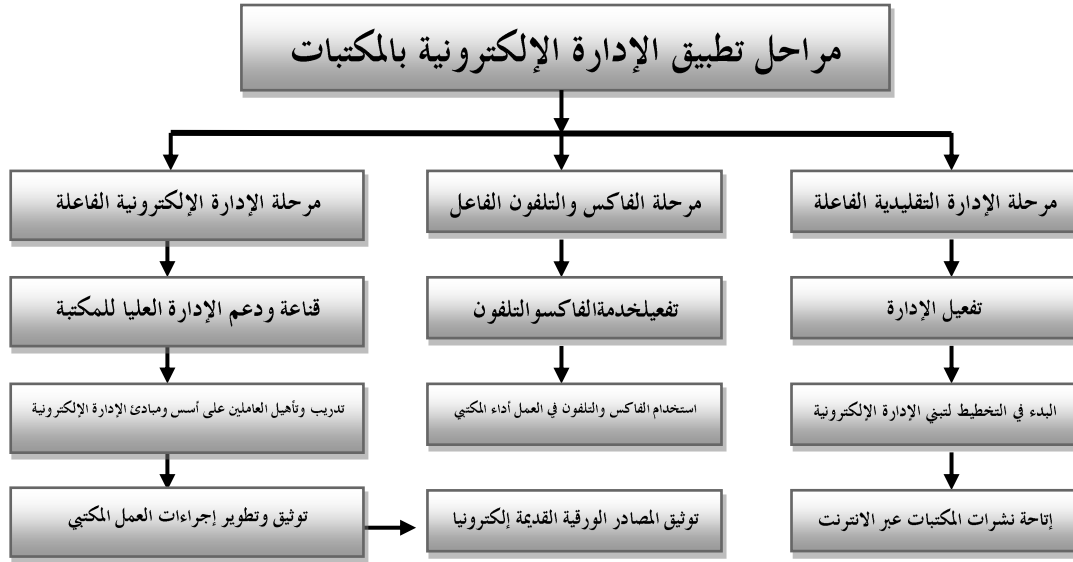
1-3-3-3-2- تدريب وتأهيل الموظفين والعاملين في المكتبات ومراكز مصادر المعلومات: فالموظف هو العنصر الأساسي للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، لذا لا بد من تدريب وتأهيل الموظفين كي ينجزوا الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين، أو تأهيلهم وهم على رأس العمل.

1-3-3-3-3-1- توثيق وتطوير إجراءات العمل: من المعروف أن لكل قسم في المكتبة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل، فبعض تلك الإجراءات غير مدونة على ورق، أو بعضها مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرأ عليها أي تطوير، لذا لا بد من توثيق الإجراءات وتطوير القديم منها كي تتوافق مع كثافة العمل، وتطوير القديم منها كي تتوافق مع كثافة العمل، ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفيذها بالطرق النظامية، مع الأخذ بالاعتبار قلة التكلفة وجودة الإنتاجية.

1-3-3-3-4- توثيق المصادر الورقية القديمة إلكترونياً: حيث يتم حفظ المصادر الورقية والمحفوظة في الملفات والرفوف إلكترونياً وتصنيفها لتسهيل بثها والرجوع عليها.

ويمكننا تلخيص مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم: (05) مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات



المصدر: من إعداد الباحثين

2- الإدارة الإلكترونية لخدمات المكتبات الجامعية: رغم أنه لا يوجد تطبيق كلي للإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية إلا أن خدماتها قد نالت نصيبها من هذا التحول، بأدائها بطريقة إلكترونية تلغي بعض عيوب الخدمات التقليدية للمكتبة، وللمكتبة خدمات إلكترونية نوجزها فيما يلي:

1-2- التزويد الإلكتروني¹

هو استخدام أدوات الاختيار المتاحة على شبكة الانترنت لتنمية مجموعات المكتبة بدلا من الاعتماد على الأدوات المطبوعة أو البطاقات التي ترد كخدمات من الموردين والناشرين، أو عروض الكتب. وهذه الأدوات الإلكترونية للاختيار تتميز بأنها توفر ما يلي:

- معلومات إضافية لمن يقومون بالاختيار.
- وسائل دورية ترسل إلى مستولي الاختيار بالبريد الإلكتروني.
- سهولة في المعالجة والتداول.
- ولعل أبرز مميزات التزويد الإلكتروني ما يلي:
- توفر وقت العاملين ووقت المستفيدين في وصول المقتنيات وظهورها على الرفوف في وقت أكثر.
- تنوع وتجدد وتكاثر أوعية المكتبة بقدر تنوع وتكاثر الأوعية المتاحة على شبكة الانترنت.

¹ بصيلة المدعو بولجال، سهام بومرة. الخدمات الإلكترونية ودورها في أداء وظائف المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة، 2011. ص 40-41.

2-2- الفهرسة الإلكترونية:¹

لقد تطورت الفهرسة من الفهارس البطاقية إلى فهارس متاحة للجمهور على الخط المباشر، ثم تحولت إلى فهارس متاحة على شبكة الانترنت، ومن هذا انتقلت الفهرسة من الفهرسة اليدوية إلى الفهرسة الإلكترونية.

2-2-1- خطوات الفهرسة الإلكترونية: تتم عملية الفهرسة الإلكترونية من خلال الخطوات التالية:

- 1- التأكد من أن الوعاء لم يتم فهرسته من قبل سواء لدى المكتبات التي يتم التعاون معها أو المكتبات التي تتيح فهارسها على شبكة الانترنت.
- 2- فهرسة الوعاء بالشكل اليدوي إن لم يتم العثور على فهرسة جاهزة له.
- 3- تخزين بيانات هذه البطاقة (أو البطاقات) في ذاكرة الحاسب الآلي.
- 4- الاحتفاظ بنسخة ورقية من هذه البطاقة أو البطاقات.

2-2-2- مميزات الفهرسة الإلكترونية:

- 1- توفر وقت وجهد المفهرس والمستفيد.
- 2- تكون البطاقات أقل عرضة للتلف أو الضياع.
- 3- سهولة التعامل مع جهات أخرى للحصول على بطاقات الفهرسة الجاهزة.
- 4- تيسر التبادل والتعاون المكتبي والإعارة بين المكتبات.

2-3- التكشيف الآلي:²

استعمل مصطلح التكشيف الآلي في الإنتاج الفكري بلا تردد منذ نهاية الستينات وبداية السبعينات من القرن العشرين ويعرف على أنه عبارة عن التعبئة أي تفرغ البيانات البليوجرافية المختلفة والمتعلقة بمقال البحث، ويكون اختيار الكلمات الدالة من الوثيقة بالطرق الآلية لتكوين رؤوس لمداخل الكاشف وقد شجع على استخدام الحاسب الآلي في عملية التكشيف مجموعة من العوامل كاتساع وتوافر نصوص الوثائق في شكل قابل للتداول بواسطة الحاسب الآلي، كذلك الحرص على المدى الزمني الفاصل بين صدور الوثيقة وصدور أدوات التعريف بها، كذلك ندرة العنصر البشري القادر على ممارسة التكشيف، وبذلك دخل الحاسب الآلي هذا المجال وكان له الدور الفعال في معالجة نصوص اللغة الطبيعية لأغراض التكشيف الآلي نظرا للعجز الذي عرفته النظم التقليدية.

¹ أماني، زكريا الرمادي. المكتبة العربية وأفاق تكنولوجيا المعلومات. مصر: مركز الإسكندرية للكتاب، 2008. ص282.

² سها منقفي، نجا داودة. مرجع سابق. ص24-25.

4-2- الإعارة الإلكترونية:¹

تعتبر الإعارة الآلية من أهم الخدمات التي لها علاقة مباشرة بالمستفيدين داخل المكتبة، فالحاسب الآلي له القدرة على تخزين البيانات والسرعة في استقبالها ومعالجتها، بالإضافة إلى التحكم في تداول مصادر المعلومات بدقة وسرعة فائقة حيث أن النظام الآلي للملحقات التي تحمل شفرات أو رموز مقرأة آلياً على مصادر المكتبات وأيضاً على بطاقات المستعيرين، فعند استخدام النظام الآلي في عملية الإعارة فإن النظام يطلب إدخال الرقم المستعير بعد ذلك يقوم النظام بإظهار بيانات المستعير ثم يطلب إدخال رقم سجل الوثيقة بعدها يقوم بإظهار بيانات الكتاب وبعد المطابقة يتم إدخال تاريخ الإرجاع ويتم إعارة الوثيقة على النظام. وفي حالة تعذر إرجاع الكتاب من قبل المستعير في الوقت المحدد، يقوم النظام بإصدار مطالبات له بإرجاع الوثيقة ثم يقوم في الختام بوضع اسمه في قائمة الممنوعين من الإعارة، بالإضافة إلى ذلك يبين النظام ما يدل على أن الوثيقة المستفسر عنها موجودة بالمكتبة أو معارة خارجها.

5-2- خدمة المراجع الإلكترونية:²

تعتبر المراجع الإلكترونية أحد التطبيقات التكنولوجية المستخدمة في تقديم المعلومات بالإضافة إلى ما أصبح متاحاً منها على الأقراص الضوئية، فمجموعة المراجع التي توافرت بكثرة على شبكة الانترنت في السنوات الأخيرة، وتعرف المراجع الإلكترونية أيضاً: " مصادر المعلومات ذات الصلة المرجعية التي يلجأ إليها أو يستشيرها الباحثون في الحصول على إجابات أو معلومات مهمة وسريعة متوفرة بشكل إلكتروني سواء كان ذلك شبكة الانترنت أو بشكل أقراص ضوئية مكتتزة أو أقراص متعددة الأغراض.

6-2- الخدمة المرجعية الإلكترونية:³

وتعرف هذه الخدمة بأنها امتداد طبيعي للخدمات المرجعية التقليدية وتطورها، وهي تهدف إلى استثمار المعلومات ومساندة المستفيدين في الوصول السريع للمعلومات المطلوبة والتحقق من الاستخدام الكامل لمصادر المعلومات من خلال كفاءة أخصائي المراجع مع المستفيدين ولكن تتم هذه الخدمة عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات ويأتي في مقدمتها الانترنت بالطبع.

¹ عبد الهادي، زين. الأنظمة الآلية في المكتبات. مصر: المكتبة الأكاديمية. [د.ت]. ص165-166.

² بصيلة المدعو بولحبال، بونمة سهام. مرجع سابق. ص55.

³ رضا، محمد محمود النجار. المراجع الإلكترونية المتاحة على الانترنت. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2009. ص149-150.

3- فوائد الإدارة الإلكترونية للمكتبات:¹

- إن تبني الإدارة الإلكترونية داخل المكتبات تعود بالعديد من العوامل التي تعود بالنفع على العمل المكتبي والمستفيدين منها، ويمكن تلخيصها فيما يلي:
- تحسين فعالية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها، وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلية المتوفرة.
 - المرونة في عمل الموظف بحيث يمكن للموظف سهولة الدخول على الشبكة الداخلية من أي مكان قد يوجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، فأصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليس له حدود.
 - سهولة عقد الاجتماعات عن بعد (vidéo Conferencing) بين الإدارات المتباعدة جغرافياً والذي يخدم المكتبات ذات الفروع الموزعة على مناطق متباعدة جغرافياً.
 - لن تكون هناك حاجة للعدد الكبير من خزائن الملفات ورفوف الكتب والمراجع والدوريات وبالتالي توفير مساحتها، وكذلك توفير نفقات الموظف المخصص للعناية بهذه الملفات.
 - سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمستفيدين رواد المكتبة كذلك.
 - سهولة إنهاء معاملات الموظفين وتلبية رغبات المستفيدين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالنيابة عن الدوائر الأخرى.
 - سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المكتبة وهو ما يعرف بنظام التحوط من الكوارث.
 - تعد مجال للتقليل من الضرر على البيئة بقلة استخدام المواد الخام من قبل العاملين في المكتبات، مما ينتج فائدة مالية من خلال تخفيض التكلفة.

¹ مها، وليد علي الفاضل. مرجع سابق. ص19.

خلاصة الفصل:

إن التطورات الحديثة الحاصلة عبر النطاق المحلي والإقليمي والعالمي تستدعي ضرورة مواكبة التقدم التقني في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ميدان المكتبات ومراكز المعلومات، بهدف تحقيق الأهداف التي جاءت لأجلها ومكانة تنافسية في بيئة نشاطها، وهذا لن يكون إلا من خلال تبني وتطوير نظام إداري يتسم بالدقة والشفافية والمرونة والكفاءة والفاعلية.

فالمكتبات الجامعية في الوقت الحاضر وجدت نفسها أم تحدي لا بد من تجاوزه وهو التحول من نظام العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني للتكيف مع مستجدات العمل الإداري، وذلك بالتوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية على كافة الإجراءات والعمليات المكتبية.

إن التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية يستلزم التغيير في النظام بكافة عملياته الإدارية بناء على المبادئ الأساسية لها منها التركيز على النتائج، والعمل على تقديم أحسن الخدمات للمستفيدين بتوفير التقنيات التكنولوجية لسهولة الاستخدام والإتاحة، والتغيير في الكفاءات البشرية المطلوبة، وذلك بتوفير المتطلبات الأساسية التي يقوم عليها هذا التغيير، فتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية عملية معقدة ونظام متكامل يقوم على مراحل عملية منتظمة وخطط إستراتيجية، مع توفير المتطلبات الضرورية لإحداث هذا التغيير، إضافة إلى التركيز على وجود التشريعات والنصوص القانونية لضمان السير الحسن لهذه العملية، إضافة إلى توعية العاملين والمستفيدين من المكتبة بأهمية الإدارة الإلكترونية وفائدتها بالنسبة لهم وللمكتبة عامة.

الفصل الرابع: □

المراجعة الميدانية □

مقدمة الفصل:

بعد الانتهاء من الدراسة النظرية للموضوع و التي تضمنت فصلين تم التطرق فيها إلى الإدارة الإلكترونية وسبل تطبيقها في المكتبات الجامعية سوف نحاول إسقاط ذلك على المكتبة المركزية لجامعة لأم لبواقي لتكون حقلاً للدراسة من خلال التعرف على واقع المكتبة ومدى جاهزيتها للتحويل للعمل ضمن الإدارة الإلكترونية اعتماداً على الإجراءات المنهجية من حيث منهج الدراسة وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، إضافة إلى تحديد مجتمع وعينة الدراسة، كما تناول هذا الفصل الأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة البيانات وهي على النحو التالي:

- تقديم مكان الدراسة
- مجالات الدراسة.
- منهج الدراسة.
- مجتمع وعينة الدراسة.
- أدوات جمع البيانات.
- تحليل البيانات وتفسير النتائج.
- اقتراحات الدراسة.

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

1- تقديم مكان الدراسة:

1-1- نبذة تاريخية عن جامعة أم البواقي:

شهدت عملية تأسيس جامعة أم البواقي سلسلة من المراحل التاريخية التي كانت بدايتها المرسوم التنفيذي رقم 83/314 بتاريخ 1983/05/07 ثم ألغي بقرار 84/204 يوم 1984/08/18، وتم بناء عليه تأسيس المعهد الوطني العالي في الميكانيك بالمرسوم التنفيذي رقم 84/205 في نفس التاريخ.

* تأسيس المركز الجامعي لأم البواقي بناءً على المرسوم التنفيذي رقم 97/185 بتاريخ 1997/05/10، تكون من أربع معاهد وهي: معهد العلوم الدقيقة، معهد علوم الطبيعة، معهد الميكانيك، معهد الإلكترونيك، وبدءاً من أول نوفمبر 1999 أصبح المركز يحمل اسم الشهيد العربي بن مهيدي.

* تأسيس جامعة أم البواقي المكونة من 05 كليات ومعهد بناءً على المرسوم التنفيذي رقم 06/09 بتاريخ 2009/01/04 وبناءً على المرسوم التنفيذي رقم 164/13 بتاريخ 2013/04/15 المعدل والمكمل للمرسوم السابق أصبحت جامعة أم البواقي تحتوي على 07 كليات و03 معاهد وهي: كلية الآداب واللغات، وكلية العلوم والاجتماعية والإنسانية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم والتطبيقية، كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة، كلية علوم الأرض والهندسة المعمارية، معهد تسيير التقنيات الحضرية، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، معهد التكنولوجيا.

1-2- المكتبة الجامعية المركزية (العربي بن مهيدي)

1-2-1- تقديم المكتبة:

هي المكتبة الرئيسية للجامعة تم افتتاحها بتاريخ 2008/05/09، تقع مقابل المدخل الرئيسي للجامعة مباشرة، تتولى مهمة الإشراف على جميع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة، كما أنها تتكفل بجانب التأطير للمكتبيين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة التابعة لها، بالإضافة إلى الجوانب الفنية والتنظيمية والعلمية وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية، ووضع النظم وتحديد العلاقة بين المكتبة وإدارة الكليات والأقسام، وتنظيم النشاطات العلمية المختلفة: ملتقيات، ندوات، معارض، وغيرها. وقد اختارت المكتبة النظام المفتوح للاطلاع على الأرصدة، ويبلغ إجمالي مصادر المعلومات بها 52604 من الكتب والأطروحات والدوريات وغيرها.

1-2-2-2- إماكنيات المكتبة الجامعية (العربي بن مهدي)

1-2-2-1- الإماكنيات المادية: تتكون المكتبة من طابق سفلي وثلاث طوابق علوية نوضحهما كما يلي:

• الطابق السفلي: حيث يشمل هذا الطابق على جناح خاص بالأطروحات والرسائل والمذكرات، وجناح خاص بالسمعي البصري.

• الطابق الأول: حيث يشمل هذا الطابق على الإدارة بما فيها مكتب المديرية والأمانة العامة، ومكتب مهندسة الإعلام الآلي، إضافة إلى مكتب الاستقبال والتوجيه، فضاء تكنولوجيا المعلومات والاتصال، قسم براي، جناح خاص بالمعارض والاستراحة.

• الطابق الثاني: حيث يشمل هذا الطابق على قاعة المطالعة الداخلية وفيها جناح المعالجة الفنية (وصفية وتحليلية)، وجناح البحث البليوجرافي، وجناح خاص بنظام التعريف بالتردد اللاسلكي [RFID] Radio Frekquency Identification.

• الطابق الثالث: حيث يشمل هذا الطابق على قاعة للعمل الجماعي، إضافة إلى قاعة الأوعية المرجعية (الدوريات، القواميس، الموسوعات).

ويمكننا توضيح أهم ما تحتويه كافة المصالح والأقسام التي تتضمنها المكتبة من أجهزة والمعدات والخدمات التي تقدمها للمستفيدين من خلال ما يلي:

الجدول رقم [01]: الإماكنيات المادية للمكتبة

الرقم	القاعة	الخدمات	الأجهزة والمعدات	العدد
01	الاستقبال والتوجيه	توجيه المستفيد إلى المكان المرغوب فيه حسب تخصصه أو رغبته.	أجهزة كمبيوتر	02
02	فضاء تكنولوجيا المعلومات والاتصال	- استقبال وتوجيه المستفيدين - فتح حساب لطلبة ما بعد التدرج والأساتذة في برنامج SNDL - استخراج بطاقة القارئ المغناطيسية	أجهزة كمبيوتر	40
03	قسم براي	- توجيه ومساعدة المستفيدين ذوي الاحتياجات الخاصة	- أجهزة كمبيوتر - طابعات براي	05-02
04	جناح المعارض والاستراحة	- تصفح الجرائد باللغة العربية والفرنسية - التعرف على المقتنيات الجديدة بخدمة الإحاطة الجارية لمدة 15 يوم مع إضافة كل جديد	تلفزيون بشاشة عرض كبيرة	01
05	جناح الأطروحات والرسائل والمذكرات	- استقبال وتوجيه المستفيدين - الاطلاع على جميع المصادر المتاحة	أجهزة كمبيوتر مقاعد	04-80
06	جناح السمع البصري	- الاطلاع على الأشرطة المكلمة للمحاضرات في جميع التخصصات	- جهاز إسقاط DATASHOW - جهاز تلفاز - قارئ DVD - جهاز الاستماع CASQUE	01-15-15-15
07	قاعة المطالعة الداخلية	- المعالجة الفنية (الوصفية والتحليلية) - نظام التعريف بالتردد اللاسلكي [RFID] - جناح المطالعة الداخلية	أجهزة كمبيوتر مقاعد	06-488
08	جناح البحث البليوجرافي	- فهرس إلكتروني ذو واجهة بحث OPAC	أجهزة كمبيوتر	15
689	الإجمالي			

المصدر: وثيقة داخلية للمكتبة محل الدراسة

2- مجالات الدراسة: انطلاقاً من طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها من أجل الكشف عن مدى جاهزية المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي لتبني الإدارة الإلكترونية، توجب علينا تحديد مجالات الدراسة والتي نوضحها كآتي:

1-2- المجال الموضوعي: يعد المجال الموضوعي ركيزة أية دراسة أو بحث علمي، فهو يساعد على تحديد الأدوات الأساسية للتحكم في الموضوع من كل جوانبه، فقد تمحورت هذه الدراسة حول موضوع: تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية بإجراء دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي، لمعرفة مدى جاهزيتها لتبني هذا التوجه.

2-2- المجال البشري: ويضم جميع الذين تم توزيع وثيقة الاستبيان عليهم، وهم الأفراد الذين ستطبق عليهم الدراسة، وعليه فقد شملت هذه الدراسة جميع العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي، والذين بلغ عددهم 47 عامل.

2-3- المجال الزمني: وهو الوقت المستغرق في إجراء هذه الدراسة منذ اختيار موضوعها وصولاً إلى جمع البيانات وتفسيرها، منذ بداية إعداد الجانب النظري ثم القيام بالدراسة الميدانية باختيار المكان والعينة، والأدوات المناسبة لجمع البيانات من العينة المختارة، وصولاً إلى جمع بيانات الدراسة وتحليلها، فقد استغرقت جميع هذه الخطوات ثلاثة أشهر من شهر مارس 2017 إلى غاية شهر ماي 2017.

2-4- المجال المكاني: ويتمثل في المكان الذي أجرينا فيه الدراسة، والذي تتوزع فيه عينه الدراسة والمتمثل أساساً في المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي، لأننا نرى أنها من المكتبات الجامعية الأقرب إلى تبني مثل هذه التحولات وهذا ما نرجعه كذلك لاعتمادها الكبير على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها للقيام بمختلف الأعمال الإدارية.

3-منهج الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات التي تتضمنها الدراسة قمنا باستخدام المنهج الوصفي، وقد تم الاعتماد على هذا المنهج لكون الموضوع هو التعرف التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية مما سيساعدنا في الكشف عن مدى جاهزية المكتبة محل الدراسة لهذا التحول ووصف ما يتوفر بها من المتطلبات الضرورية لذلك، وهذا من خلال منهجية علمية وتحليل النتائج المتوصل إليها، وتفسيرها بهدف استخلاص الحقائق العلمية الدقيقة التي من شأنها الإسهام في توضيح الموضوع بكافة جوانبه.

4- مجتمع وعينة الدراسة: مجتمع الدراسة هو المكتبات الجامعية لجامعة أم البواقي، وقد تم اختيار المكتبة المركزية لتكون محل هذه الدراسة لكونها تمثل مركز الإشراف والتسيير لجميع مكتبات الكليات التابعة للجامعة، إضافة إلى الاطلاع المسبق على هذه المكتبة من خلال إجراء دراسات، أما عينة الدراسة فتمثل جميع العاملين بها والبالغ عددهم 47 عامل، وبالتالي فهي عينة مسحية، حيث تم توزيع واسترجاع 47 وثيقة استبيان على أفراد العينة كما هو موضح كالتالي:

الجدول رقم [02]: الإطار العام لعينة الدراسة

عدد الاستمارات	التكرارات	النسبة المئوية
الموزعة	47	100
المسترجعة	37	78,72
الخاضعة للتحليل	30	63,82

5- أدوات جمع البيانات: يكون اختيار أدوات جمع البيانات تبعاً لطبيعة موضوع الدراسة، وما يتطلبه للإجابة على تساؤلاتها وتحقيق أهدافها، ومنه تمت الاستعانة بكل من وثيقة الاستبيان والمقابلة.

5-1- وثيقة الاستبيان: استخدمنا وثيقة الاستبيان لمساعدتنا على معالجة الجانب التحليلي للموضوع، وكان ذلك عبر الخطوات التالية:

- إعداد وثيقة الاستبيان لجمع البيانات الخاصة بموضوع الدراسة.
- مناقشة وثيقة الاستبيان مع المشرف للتأكد من مدى ملائمة مضمونها لجمع بيانات الدراسة.
- تعديل وثيقة الاستبيان بعد إطلاع المشرف عليها وتصحيحها.
- زيارة المكتبة محل الدراسة والحصول على موافقة توزيع الاستمارات على الأفراد العاملين بها.
- توزيع وثيقة الاستبيان على الأفراد العاملين بالمكتبة المكونين لعينة الدراسة، حيث تكونت هذه الاستمارة من ستة -6- محاور رئيسية.
- - قمنا بعدها بتحديد مكونات وثيقة الاستبيان، حيث تتكون من قسمين رئيسيين هما:
القسم الأول: ويضم المحور الأول الذي خصص للتعرف على البيانات الشخصية لأفراد العينة مثل: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، التخصص، الخبرة).
- القسم الثاني: وقد خصص للتعرف على مدى جاهزية المكتبة محل الدراسة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وينقسم إلى خمسة محاور أساسية حيث يشمل كل محور مجموعة من العبارات الموضحة وفق الجدول أدناه:

الجدول رقم [03]: محاور القسم الثاني للاستبيان

رقم المحور	عنوان المحور	عدد العبارات	الرمز
المحور الثاني	مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بالمكتبة	9	من 1 إلى 09
المحور الثالث	التوجهات المهنية لدى العاملين بالمكتبة نحو الإدارة الإلكترونية	8	من 1 إلى 8
المحور الرابع	المتطلبات التنظيمية والمادية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	29	من 1 إلى 29
المحور الخامس	الكفاءات البشرية الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	9	من 1 إلى 9
المحور السادس	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة	18	من 1 إلى 18

المصدر: من إعداد الباحثين.

- صدق الأداة وثباتها: ولتسيير معالجة بيانات المحور 04 و05 و06 كانت الإجابات وفق مقياس ليكرت الخماسي، بحيث تم تحديد مجالات الإجابة على الأسئلة، وأوزانها على النحو الآتي:

الجدول رقم [04]: تصنيف مقياس ليكرت الخماسي.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحثين

لقد تم تقسيم درجات الإجابة لمقياس ليكرت إلى خمس فئات لتسهيل عملية التحليل من خلال العمليات المتمثلة في: حساب المدى (5-1 = 4)، ومن ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيحة أي (0,80 = 4/5)، بعد ذلك تم إضافة القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، ليتم بعد ذلك تحديد اتجاه الإجابة حسب قيم المتوسط الحسابي كما يلي:

الجدول رقم [05]: معايير تحديد فئة اتجاه الإجابة:

المتوسط المرجح	[1.80 - 1]	[2.60 - 1.81]	[3.40 - 2.61]	[4.20 - 3.41]	[5 - 4.21]
اتجاه الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثين.

للتأكد من صدق بيانات المحاور (4، 5، 6) في وثيقة الاستبيان وقدرتها على تحقيق أهدافنا المرجوة منها، استخدمنا معامل الثبات "ألفا كرونباخ" لقياس مدى ثبات أداة الدراسة من ناحية الاتساق الداخلي لفقرات الأداة، حيث بلغ معامل المحاور الثلاثة نسبة 0,825% وهي نسبة ذات اعتمادية عالية، تعني هذه النسبة أنه إذا أعيد توزيع الاستبيان على نفس العينة فإنهم سيعيدون نفس إجاباتهم الأولى وهو ما يدل على درجة عالية من الثبات لجميع أسئلة الاستبيان.

الجدول رقم [06]: قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان الخاضعة للتحليل باستخدام Spss

رقم المحور	عنوان المحور	معامل الثبات ألفا كرونباخ
المحور الثالث	المتطلبات التنظيمية والمادية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	0,765%
المحور الرابع	الكفاءات البشرية الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	0,885%
المحور الخامس	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة	0,826%
معامل الثبات العام		0,825%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج المتحصل عليها من مخرجات SPSS.

* أساليب المعالجة الإحصائية: تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية ضمن البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات، وتحديدًا فإنه تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

❖ مقاييس التزعة المركزية:

- الوسط الحسابي Mean: بهدف التعرف على تقييمات المبحوثين لكل فقرة.
- الانحراف المعياري Déviation Standard: لقياس درجة تشتت قيم إجابات مجتمع الدراسة عن الوسط الحسابي لكل فقرة.

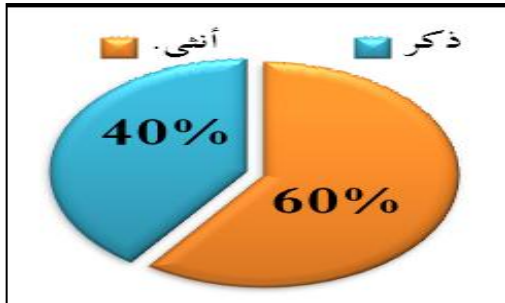
❖ الإحصاء الوصفي Descriptive Statistiques: وذلك بوصف آراء عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة ويتضمن:

- النسب المئوية Pourcentages: لاستنباط اتجاهات البيانات المبوبة حسب كل فقرة من فقرات الدراسة، وذلك لتدعيم صحة الفرضيات الأساسية أو عدم صحتها.
- جداول التوزيع التكراري Fréquences: وهي تعكس مدى تركيز الإجابات لصالح أو لغير صالح فرضية معينة.
- 5-2- المقابلة: تعتبر المقابلة من بين أهم الوسائل المستعملة في جمع البيانات وأكثرها استخداما في البحوث العلمية، حيث تم الاعتماد على المقابلة الشخصية مع مديرة المكتبة المركزية لجامعة " أم لبواقي"، من أجل جمع المعلومات حول مدى جاهزية المكتبة للتوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، وقد الرجوع لهذه الأداة من أجل تدعيم البيانات التي تم الحصول عليها من خلال إجابات أفراد العينة على وثيقة الاستبيان، وقد تضمن دليل المقابلة ثمانية أسئلة تتعلق بموضوع الدراسة.

المبحث الثاني: تحليل البيانات وتفسير النتائج:

المحور الأول: بيانات خاصة بالمبحوث

الشكل رقم (06): جنس أفراد العينة



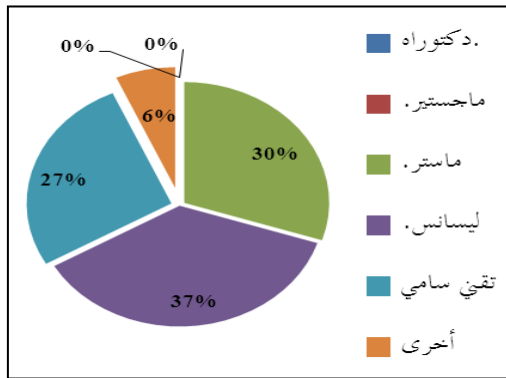
الجدول رقم [07]: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

النسبة %	التكرارات	الجنس
40%	12	ذكر
60%	18	أنثى
100%	30	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم (07) أن أغلبية أفراد العينة من الإناث، وهذا ما تمثله نسبة 60% من المجموع الكلي، بينما نجد فئة الذكور بنسبة 40%، وهذا راجع إلى ما هو معروف بأن أغلب المتخصصين في علم المكتبات هم من فئة الإناث، وهو ما يوضحه الشكل أعلاه.

الجدول رقم [08]: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

الشكل رقم (07): المستوى التعليمي لأفراد العينة

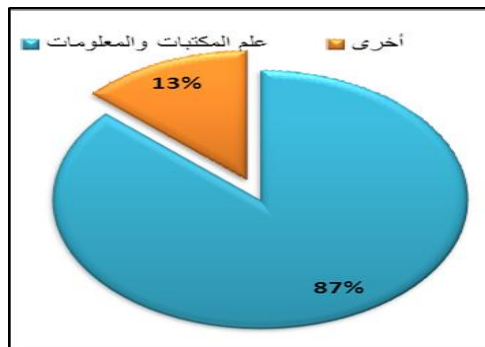


النسبة المئوية %	التكرارات	المستوى التعليمي
00	00	دكتوراه
00	00	ماجستير
30	09	ماستر
36.66	11	ليسانس
26.66	08	تقني سامي
6.66	02	ثالثة ثانوي
%100	30	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم (08) أن أغلبية أفراد العينة لديهم مستوى تقني ليسانس بنسبة 36,66%، يليها مستوى ماستر بنسبة 30%، ثم مستوى تقني سامي بنسبة 26,66%، كما أن مستوى ثالثة ثانوي له نسبة 6,66%، وعليه فإن أغلب موظفي المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي يحملون شهادة ليسانس والماستر في علم المكتبات والمعلومات، وشهادة تقني سامي في الأرشفة والتوثيق، كما هو موضح في الشكل رقم (07).

الجدول رقم [09]: توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص:

الشكل رقم (08): تخصصات أفراد العينة



النسبة المئوية %	التكرار	التخصص
86,66	26	علم المكتبات والمعلومات
10	03	الإعلام الأبي
3,33	01	أمين تسيير مخزونات
%100	30	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة هم من فئة المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات، وهذا ما تعكسه نسبة 86,66% وهو ما يتماشى مع متطلبات المؤسسة فيما يخص الموارد البشرية باعتبارها مكتبة جامعية، في حين نجد نسبة 10% من العاملين بالمكتبة متخصصين في الإعلام، ونسبة 3,33% منهم تخصص أمين تسيير مخزونات كما هو موضح في الشكل رقم (08).

الجدول رقم [10]: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة:

الشكل رقم (09): مدة خبرة أفراد العينة



النسبة المئوية %	التكرارات	مدة الخبرة
60	18	أقل من 5 سنوات
30	09	من 10-5 سنوات
10	03	من 15-10 سنة
00	00	من 20-15 سنة
00	00	أكثر من 20 سنة
%100	30	المجموع

يبين الجدول رقم (10) أن معظم أفراد العينة حديثي التوظيف والذين تنحصر مدة خبرتهم في أقل من 05 سنوات، وذلك بنسبة 60%، وبالتالي يمكن الاستفادة من قدراتهم وتنميتها بما يتماشى مع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية مثلاً من خلال: تنظيم دورات تدريبية لهم، تليها فئة من 10-5 سنوات بنسبة 30%، ثم فئة من 15-10 سنة بنسبة 10%، أما فئة أفراد العينة الذين تنحصر خبرتهم بين فئتي من 20-15 سنة وأكثر من 20 سنة فهي منعدمة، وهو ما يمكن تفسيره بأن مدة الخبرة لدى أفراد العينة تنحصر بين فئتي أقل من 05 سنوات ومن 15-10 سنة. ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل الموالي:

المحور الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بالمكتبة

الجدول رقم (11): [السؤال: 01] الإدارة المفضلة في بيئة العمل:

النسبة المئوية	التكرار	الاختيارات
%00	00	الإدارة التقليدية
%56,66	17	الإدارة الإلكترونية
%43,33	13	معا
%100	30	المجموع

إن العمل ضمن بيئة الإدارة الإلكترونية هو ما يفضله أغلب أفراد العينة، وهذا ما تبينه نتائج الجدول رقم (11) بنسبة 56,66% لبيئة الإدارة الإلكترونية، بينما تفضل نسبة 43,33% من العمل ضمن كل من بيئة الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية معا، في حين أنه لا أحد من أفراد العينة يفضل العمل ضمن بيئة الإدارة التقليدية، وعليه فهذه النتائج تفسر خروج أفراد العينة من قوقعة الأعمال الإدارية التقليدية.

2- تبرير إجابة [السؤال: 02] لقد برر أفراد العينة إجاباتهم كما يلي:

- اختيار الإدارة الإلكترونية في بيئة العمل: ويعود ذلك إلى عدة أسباب تمثلت فيما يلي: (مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة، تسهيل العمل، تقليص الحيز المكاني، ربح الوقت ونقص الجهد).

الجدول رقم (12): [السؤال: 03] الوسائل التكنولوجية المستخدمة لإنجاز العمل:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية
الحاسب الآلي	23	42,59%
البريد الإلكتروني	12	22,22%
الهاتف النقال	07	12,96%
الفاكس	05	09,25%
أخرى	07	12,96%
المجموع	54	100%

تقوم الإدارة الإلكترونية على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال للقيام بمختلف الأنشطة الإدارية على مستوى المنظمة، لذلك على المكتبات الجامعية أن تتبنى هذه الوسائل التي ستساعدتها في حال تطبيقها للإدارة الإلكترونية على مستواها، فالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي تعتمد على مختلف الوسائل التكنولوجية في إنجازها للعمل وتقديمها لخدمات المستخدمين، وهذا ما تعكسه نتائج الجدول أعلاه فهي تستخدم أجهزة الحاسب الآلي في أنشطتها بنسبة 42,59%، لأنها من أهم الوسائل التي يعتمد عليها بصورة كبيرة في مختلف العمليات الفنية كالفهرسة والتصنيف وغيرها، بالإضافة إلى البريد الإلكتروني والهاتف النقال، والفاكس، وهذا ما تبينه النسب على التوالي: 22,22%، 12,96%، 09,26%، كما أن المكتبة محل الدراسة تعتمد على العديد من الوسائل التكنولوجية الأخرى بنسبة 12,96% نذكر منها: مواقع التواصل الاجتماعي، المساحات الضوئية، الطابعات، وسائل خاصة بالمكفوفين مثل: البرمجيات الناطقة وغيرها من الوسائل التي تتعدد استخداماتها وفعاليتها في القيام بمختلف الأعمال.

الجدول رقم (13): [السؤال: 04] مدى الرضا عن العمل:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	83,33%
لا	05	16,66%
المجموع	30	100%

بناءً على نتائج الجدول رقم (13) فإن نسبة 83,33% من أفراد راضون عن العمل الذي يقومون به، وهذا راجع لكون المكتبة قد وصلت لمرحلة لا بأس بها من التقييد بأسس العمل المكتبي وضوابطه إضافة إلى مواكبة التطورات التي تخدم هذه المهنة، في حين نجد في المقابل نسبة 16,66% من أفراد العينة غير راضون عن العمل الذي يقومون به لعد أسباب سنوضحها من خلال تحليل نتائج س (5).

الجدول رقم (14): [السؤال: 05] أسباب عدم الرضا عن العمل

النسبة المئوية%	التكرار	الاختيارات
37,5	03	تعقيدات بيئة العمل
25	02	نقص الحوافز
37,5	03	ضعف أخلاقيات المهنة
00	00	أسباب أخرى
100%	08	المجموع

لقد أرجع أفراد العينة الغير راضيين عن العمل ذلك بالدرجة الأولى إلى تعقيدات بيئة العمل، وضعف أخلاقيات المهنة بنسب متساوية هي على التوالي: 37,5%، 37,5%، يليها سبب نقص الحوافز بنسبة 25%، مع أن أفراد العينة لم يضيفوا أية أسباب أخرى تجعلهم عدم راضين عن العمل الذين يقومون به.

الجدول رقم (15): [السؤال: 06] طريقة تقديم الخدمات بالمكتبة:

النسبة المئوية%	التكرار	الاختيارات
30%	09	بطريقة آلية
00%	00	بطريقة تقليدية
70%	21	معا
100%	30	المجموع

يبين الجدول رقم (15) أن معظم أفراد العينة قد أجمعوا على أن الخدمات المقدمة بالمكتبة تتم بطريقة تقليدية وإلكترونية معا وهذا ما تعكسه نسبة 70%، ما يمكن تفسيره بأن المكتبة تعتمد على الوسائل التكنولوجية لتقديم الخدمات التقليدية بطريقة آلية، في حين أن نسبة 30% منهم قد ترى أنها تقدم بطريقة آلية فقط.

الجدول رقم (16): [السؤال: 07] تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية بالمكتبة:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	23	76,66%
لا	07	23,33%
المجموع	30	100%

تبين نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة قد أجمعوا على أن المكتبة محل الدراسة تطبق وظائف الإدارة الإلكترونية، وهذا ما تعكسه نسبة 76,66%، بينما ترى نسبة 23,33% أن المكتبة لا تطبق هذه الوظائف، ما يدل على أن المكتبة تسعى نحو تغيير العمل التقليدي إلى إلكتروني إلا أنها لم تصل إلى مرحلة التحلي عن الطريقة التقليدية في العمل بالمكتبة نهائياً.

الجدول رقم (17): [السؤال: 08] وظائف الإدارة الإلكترونية المطبقة بالمكتبة

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية%
التخطيط الإلكتروني	07	14%
التنظيم الإلكتروني	19	38%
القيادة الإلكترونية	11	22%
الرقابة الإلكترونية	13	26%
المجموع	50	100%

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح أن جميع أفراد العينة أجمعوا على أن المكتبة محل الدراسة تطبق وظائف الإدارة الإلكترونية، حيث يأتي التنظيم الإلكتروني بأعلى نسبة هي 38%، يليها كل من الرقابة الإلكترونية والقيادة الإلكترونية على التوالي بنسب: 26%، 22% مما يدل على وعي المسؤول بأهمية هذه الوظائف من خلال الاعتماد على الوسائل التي تساهم في ذلك، ونجد أن التخطيط الإلكتروني بنسبة 14%.

الجدول رقم (18): [السؤال: 09] الإدارة الإلكترونية بالنسبة للعاملين بالمكتبة:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية%
مجموعة من التقنيات الحديثة	16	25%
مجموعة من وسائل الاتصالات	09	14,06%
خدمات إلكترونية	12	18,75%
منظومة متكاملة من العناصر البشرية والتكنولوجية	18	28,12%
استعمال تقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الإدارية	09	14,06%
المجموع	64	100%

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن العاملين بالمكتبة المركزية يعتبرون الإدارة الإلكترونية منظومة متكاملة من العناصر البشرية والتكنولوجية، وهذا الاعتبار قدر بنسبة 12,28%، في حين هناك من يعتبرها مجموعة من التقنيات الحديثة وذلك بنسبة 25%، بينما 75,18% يعتبرونها خدمات إلكترونية لتكون 06,14% نسبة تعبر على أن الإدارة الإلكترونية هي مجموعة من وسائل الاتصال من جهة، وهي استعمال تقنيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الإدارية من جهة أخرى وهذا التفاوت بين الإجابات المقدمة يدل على أن المكتبيين ليس لديهم مفهوم واضح وثابت عن الإدارة الإلكترونية.

وانطلاقاً من نتائج المحور الثاني نؤكد صحة الفرضية الأولى "تعتبر الإدارة الإلكترونية بالنسبة للعاملين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي مفهوماً حديثاً قادراً تغيير واقع العمل المكتبي باعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"

المحور الثالث: التوجهات المهنية لدى العاملين بالمكتبة نحو الإدارة الإلكترونية

الجدول رقم (19): [السؤال: 10] التوجه نحو الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بالمكتبة:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية%
خيار استراتيجي	14	35,89%
مواكبة التطورات	21	53,84%
مبادرة شخصية	04	10,25%
مشروع يمكن تجاوزه	00	00%
المجموع	39	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المكتبيين أجمعوا على أن التوجه نحو الإدارة الإلكترونية هو مواكبة للتطورات التكنولوجية الحاصلة في مجال المعلومات والاتصالات وذلك بنسبة 35,89% لكون التوجه بعد ذلك خيار استراتيجي أي أنه مرتبط بقرارات الإدارة وقدر هذا التوجه بنسبة 35,89%، تليها بعد ذلك نسبة 10,35% لتعبر عن المبادرة الشخصية للمكتبيين للتوجه نحو الإدارة الإلكترونية، ثم 00% هي نسبة مشروع يمكن تجاوزه، وهذه النتائج تدل على أن الإدارة الإلكترونية هي وليدة التطورات التكنولوجية في المقام الأول، كما أن القرارات التي تتخذها الجهات المسؤولة في المكتبة تلعب دوراً مهماً في التوجه نحو الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم (20): [السؤال: 11] الاستعداد للتحويل نحو العمل في بيئة الإدارة الإلكترونية:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	30	100%
لا	00	00%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 100% من أفراد عينة الدراسة لديهم كل الاستعداد للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية، وهذا ما يدل على أن المكتبيين الموجودين على مستوى الكتبة المركزية "لأم لباقي" كل طموحاتهم تتوجه نحو العمل في ظل بيئة إلكترونية.

الجدول رقم (21): [السؤال: 12] الجوانب الإيجابية في الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين بالكتبة:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية%
السرعة	26	40%
الدقة	23	35,38%
الشفافية	11	16,92%
التكلفة	05	7,69%
أخرى	00	00%
المجموع	65	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن العامل الذي احتل الصدارة في الجوانب الإيجابية في الإدارة الإلكترونية هو عامل السرعة بنسبة 40% تليها الدقة بنسبة 35,38%، لتكون الشفافية ثالث الجوانب الإيجابية في الإدارة الإلكترونية بنسبة 16,92% حسب المكتبيين، ثم التكلفة التي قدرت نسبتها ب 7,69% إضافة إلى عدة جوانب أخرى إيجابية حسب رأي المكتبيين

وهذا ما يؤكد على أن توجه العاملين نحو الإدارة الإلكترونية، والاستعداد الكامل للعمل في بيئتها هو الجوانب الإيجابية التي تستحوذ عليها الإدارة الإلكترونية من سرعة ودقة وغيرها من الجوانب الإيجابية... الخ.

الجدول رقم (22): [السؤال: 13] مدى الموافقة على الرأي القائل " الإدارة الإلكترونية أكثر فعالية من الإدارة التقليدية "

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	26	80
لا	06	20
المجموع	30	%100

نلاحظ من نتائج الجدول أعلاه أن المكتبيين أجمعوا بالموافقة على أن الإدارة الإلكترونية هي الإدارة الأكثر فعالية مقابل الإدارة الإلكترونية وهذا الإجماع قدر بنسبة 80 % بالنسبة للمكتبيين أما الإدارة الكلاسيكية فقد قدرت نسبة فعاليتها ب 20% فقط وهذا يؤكد أن أغلبية المكتبيين يفضلون الإدارة الإلكترونية عن الإدارة الكلاسيكية.

الجدول رقم (23): [السؤال: 14] مدى ارتباط التوجه نحو الإدارة الإلكترونية بالقدرة على استخدام الوسائل التكنولوجية:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	27	90
لا	03	10
المجموع	30	%100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 90% من المكتبيين توجههم نحو الإدارة الإلكترونية مرتبط بقدرتهم على استخدام الوسائل الإلكترونية، في حين 10% فقط لا يربطون توجههم نحو الإدارة الإلكترونية بقدرتهم على استخدام الوسائل الإلكترونية، وهذا ما يدل أن أغلبية المكتبيين بالمكتبة المركزية هم متمكنون من الوسائل الإلكترونية وهو ما دفعهم للتوجه نحو الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم (24): [السؤال: 15] تقييم العمل ضمن بيئة العمل التقليدية من طرف العاملين بالمكتبة:

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية
ضعيف	7	23, 33
قريب من المتوسط	17	56, 66
محايد	3	09, 00
جيد	3	9, 00
ممتاز	0	00
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال أعلاه أن أفراد العينة قاموا بتقييم العمل في البيئة التقليدية من خلال الاختيارات المقدمة كما يلي: قريب من المتوسط وهذا المستوى يحتل المرتبة الأولى وذلك بنسبة 66,56%، تليها نسبة يليه مستوى الضعيف وذلك بنسبة 33,23%، في حين هناك 09% من المكتبيين هم محايدين، أما العمل ضمن البيئة الكلاسيكية هو جيد وذلك بنسبة 09% لتكون نسبة 00% مستوى الممتاز وذلك حسب رأي المكتبيين العاملين في المكتبة المركزية "لأم لبواقي"، وهذه النتائج تؤكد على أن العمل ضمن البيئة التقليدية لم يعد مرغوب فيه.

الجدول رقم (25): [السؤال: 16] مدى تقديم الدعم من إدارة المكتبة للتوجه نحو الإدارة الإلكترونية

الاختيارات	التكرار	النسب المئوية
نعم	21	70
لا	08	66,26
المجموع	30	% 100

من خلال الجدول أن العاملين بالمكتبة المركزية "لأم لبواقي" يتلقون الدعم من قبل مدير المكتبة وهذا ما تثبته نسبة إجابة أفراد عينة الدراسة والتي بلغت نسبة تأكيدهم على تلقي الدعم من قبل الإدارة ب 70%، في حين هناك من لا يوافق على تلقيهم الدعم من قبل الإدارة وقد بلغت نسبة هذا التوجه 66,26%، وهذا يعني أن الإدارة لديها اهتمام بالإدارة الإلكترونية ولكن لا تزال تعاني من بعض النقائص.

الجدول رقم (26): [السؤال: 17] طبيعة الدعم المقدم للتوجه نحو الإدارة الإلكترونية

الاختيارات	التكرار	النسبة المئوية
تربصات ميدانية	14	%75,43
دورات تكوينية	15	%87,46
تقديم الحوافز	00	%00
الترقية	03	%37,9
المجموع	32	%100

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن الدعم الذي تقدمه الإدارة للمكتبيين للتوجه نحو الإدارة الإلكترونية يتمثل في الدورات التكوينية في المرتبة الأولى بنسبة 87,46%، تليها بعد ذلك التربصات الميدانية بنسبة 75,43%، ليكون الرفع في الوظيفة في المرتبة الثالثة بنسبة 37,9%، وأخيرا الرفع في الأجور بنسبة 00%،

وهذا ما يدل على أن الإدارة بالمكتبة المركزية "لأم لبواقي" تقوم بمبادرات تحفز من خلالها الموظفين للتوجه نحو الإدارة الإلكترونية، وهي ما تمثل الخطوة المبدئية للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية.

المحور الرابع: المتطلبات التنظيمية والمادية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

الجدول رقم [27]: المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

الترتيب	العبارات	غير موافق تماما		غير موافق		محايد		موافق		موافق تماما		الانحراف المعياري	الرتبة	اتجاه الإجابة
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
01	مدير المكتبة لديه خبرة في مجال التطورات التكنولوجية	3,3	1	3,3	1	3,3	1	3,3	1	3,3	1	0,033	1	موافق
02	المدير يدعم برامج الإدارة الإلكترونية	3,3	1	3,3	1	3,3	1	3,3	1	3,3	1	0,994	0	موافق بشدة
03	توجد برامج وخطط مبدئية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3,3	1	3,3	1	3,3	1	3,3	1	3,3	1	0,094	1	موافق
04	توجد تغيرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية وأساليب القيادة بما يتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية (خفض التكاليف، تقديم أحسن الخدمات، سهولة الاستعمال والإتاحة).	3,3	1	3,3	1	3,3	1	3,3	1	3,3	1	0,988	0	موافق
05	توجد برامج تدريبية وتعليمية للموظفين على التقنيات التكنولوجية الحديثة لجميع مستويات الإدارة	6,7	2	6,7	2	6,7	2	6,7	2	6,7	2	0,129	1	موافق
06	مدير المكتبة يقوم بتوعية وتوجيه العاملين نحو أهمية ضرورة التوجه نحو الإدارة الإلكترونية	3,3	1	3,3	1	3,3	1	3,3	1	3,3	1	0,126	1	موافق
07	قناعة واهتمام المدير بالإدارة الإلكترونية	3,3	1	3,3	1	3,3	1	3,3	1	3,3	1	0,033	1	موافق
08	لدى مسؤول المكتبة قدرة على خلق نموذج إداري جديد يقوم على أساس النظم المعلوماتية والمعرفية مثل: بناء قاعدة بيانات موحدة	6,7	2	6,7	2	6,7	2	6,7	2	6,7	2	0,252	1	موافق
الإجمالي												0,8760	3,913	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تبين لنا نتائج الجدول رقم (27) اتجاه إجابات أفراد العينة في الموافقة على المتطلبات الإدارية بالمكتبة محل الدراسة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لموافقتهم ما بين [3,63 إلى 4,33]، ولقد جاء ترتيب العبارات حسب موافقة أفراد العينة عليها كما يلي:

الرتبة الأولى: العبارة رقم (02) وهي " المدير يدعم برامج الإدارة الإلكترونية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بشدة بمتوسط حسابي بلغ (3,90)، وانحراف معياري (0,994) مما يمكن تفسيره بوعي مديرة المكتبة لضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبة مما يجعلها تدعم برامجها وتدفع بفريق العمل بالتوجه نحو العمل ضمن بيئة الإدارة الإلكترونية.

الرتبة الثانية: العبارة رقم (07) وهي " قناعة واهتمام المدير بالإدارة الإلكترونية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (4,03)، وانحراف معياري (1,033)، مما يدل على أن مديرة المكتبة محل الدراسة لها قناعة والاهتمام الكافي للتوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الرتبة الثالثة: العبارة رقم (01) وهي " مدير المكتبة لديه خبرة في مجال التطورات التكنولوجية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (4,03)، وانحراف معياري (1,033)، مما يمكن تفسيره بأن مديرة المكتبة لديها خبرة في مجال التطورات الحديثة لكونها لها قناعة بأهميتها وتسعى للعمل بها على مستوى المكتبة.

الرتبة الرابعة: العبارة رقم (03) وهي " توجد برامج وخطط مبدئية لتطبيق الإدارة الإلكترونية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (4,03)، وانحراف معياري (1,094)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى بداية وضع البرامج والخطط المبدئية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وتبنيها بشكل فعال على مستوى المكتبة محل الدراسة.

الرتبة الخامسة: العبارة رقم (08) وهي " لدى مسؤول المكتبة قدرة على خلق نموذج إداري جديد يقوم على أساس النظم المعلوماتية والمعرفية مثل: بناء قاعدة بيانات موحدة " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (3,87)، وانحراف معياري (1,252)، حيث تدل هذه النتيجة على قدرة مديرة المكتبة على التطوير في النظام ليكون بشكل نهائي يعتمد على النظم المعلوماتية المتطورة، وذلك بالاعتماد على خبرتها في هذا المجال، والمهارات التكنولوجية العاملين بالمكتبة.

الرتبة السادسة: العبارة رقم (06) وهي " مدير المكتبة يقوم بتوعية وتوجيه العاملين نحو أهمية وضرورة التوجه نحو الإدارة الإلكترونية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ

(3,80)، وانحراف معياري (1، 126)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة لقناعة واهتمام المديرية بالإدارة الإلكترونية كما جاء في الرتبة الثانية من ترتيب العبارات، وبالتالي فهي تقوم بتوعية وتوجيه العاملين نحو أهمية وضرورة التوجه لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

الرتبة السابعة: العبارة رقم (04) وهي " توجد تغيرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية وأساليب القيادة بما يتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية (خفض التكاليف، تقديم أحسن الخدمات، سهولة الاستعمال والإتاحة " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (3,70)، وانحراف معياري (0,988)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه هناك تغيرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية وأساليب القيادة بما يتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية، فقد أجمع أفراد العينة من خلال نتائج الجدول رقم () في المحور الثاني على تطبيق وظيفة القيادة الإلكترونية بنسبة 22% بالمكتبة محل الدراسة.

الرتبة الثامنة: العبارة رقم (05) وهي " توجد برامج تدريبية وتعليمية للموظفين على التقنيات التكنولوجية الحديثة لجميع مستويات الإدارة " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (3,63)، وانحراف معياري (1,129)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المكتبة تعمل على مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، وتنظم برامج تدريبية وتعليمية لجميع العاملين بالمكتبة في كل المستويات، فالمعارف والقدرات المكتسبة من هذه البرامج تعتبر داعما قويا لتبني الإدارة الإلكترونية.

وانطلاقا من تحليلنا لنتائج الجدول أعلاه يتضح لنا أن إجابات أفراد العينة كانت متجانسة فالمتوسط الحسابي العام لاتجاه إجابات أفراد العينة حول المتطلبات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قد بلغ (3,913) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة [4,20-3,41] من مقياس ليكرت الخماسي والتي تدل على اختيار موافق وهذا يدل على أن جميع إجابات أفراد العينة كانت إيجابية فيما يتعلق بالمتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومنه فهي تتوفر وتعمل من أجل توفير جميع هذه المتطلبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية على مستواها.

الجدول رقم [28]: المتطلبات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

الترتيب	العبارات	غير موافق تماما		غير موافق		محايد		موافق		موافق تماما		اتجاه الإجابة
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
01	ضرورة تبني استراتيجية وطنية لحفظ المعلومات	-	-	-	-	4	13,3	12	40	14	46,7	موافق بشدة
02	إصدار قوانين وتشريعات من طرف الحكومة لمعاقبة المنتهكين للمواقع الإلكترونية	-	-	-	-	5	16,7	11	36,7	17	56,7	موافق بشدة
03	وضع قوانين تحد من السطو الإلكتروني	-	-	-	-	1	3,3	13	43,3	16	53,3	موافق بشدة
04	وضع سياسة أمنية لتقنيات المعلومات الخاصة بالمكتبة	-	-	-	-	1	3,3	7	23,3	22	73,3	موافق بشدة
05	تعيين أشخاص متخصصين في مجال حماية المعلومات الإلكترونية	-	-	-	-	-	-	10	33,3	20	66,7	موافق بشدة
06	تحديد آليات للمراقبة والتفتيش	-	-	2	6,7	2	6,7	8	26,7	18	60	موافق بشدة
07	ضرورة توفير برامج مضادة للفيروسات	1	3,3	6	20	23	76,7	-	-	-	-	موافق بشدة
08	الاحتفاظ بنسخ احتياطية	-	-	-	-	-	-	6	20	24	80	موافق بشدة
الإجمالي		0,449		4,554								موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تبين لنا نتائج الجدول رقم (28) اتجاه إجابات أفراد العينة في الموافقة على المتطلبات الأمنية بالمكتبة محل الدراسة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لموافقتهم ما بين [4,30 إلى 4,80]، ولقد جاء ترتيب العبارات حسب موافقة أفراد العينة عليها كما يلي:

الترتبة الأولى: العبارة رقم (08) وهي " الاحتفاظ بنسخ احتياطية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4,80)، وانحراف معياري (0,407)، ما يمكننا من استنتاج أن المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي تعمل لحماية الوثائق والمعلومات داخل النظام من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية للرجوع إليها في الحالات الضرورية مثل: التلف، حدوث عطل بالنظام الآلي.

الرتبة الثانية: العبارة رقم (07) وهي " ضرورة توفير برامج مضادة للفيروسات " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4,73)، وانحراف معياري (0,521)، مما يدل على أن المكتبة محل الدراسة تحرص على استخدام البرامج المضادة للفيروسات للحفاظ على الوثائق والمعلومات المختلفة بها مثل: الوثائق الإدارية، مصادر المعلومات الرقمية.

الرتبة الثالثة: العبارة رقم (04) وهي " وضع سياسة أمنية لتقنيات المعلومات الخاصة بالمكتبة " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4,70)، وانحراف معياري (0,535)، مما يمكن تفسيره أن المكتبة محل الدراسة تعمل ضمن سياسة أمنية لحماية كافة تقنيات المعلومات التي تستخدمها لإنجاز مختلف الأعمال المكتبية على مستواها.

الرتبة الرابعة: العبارة رقم (05) وهي " تعيين أشخاص متخصصين في مجال حماية المعلومات الإلكترونية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4,67)، وانحراف معياري (0,479)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن المكتبة محل الدراسة يتوفر بها موظفين من مجال حماية المعلومات الإلكترونية، وتحرص على فتح مناصب لتوظيف المتخصصين منه.

الرتبة الخامسة: العبارة رقم (03) وهي " وضع قوانين تحد من السطو الإلكتروني " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4,50) وانحراف معياري (0,572)، وهو ما يمكن تفسيره بأن المكتبة محل الدراسة تدعم التوجه نحو وضع قوانين تحد من السطو الإلكتروني، وتسعى إلى تطبيقها على مستواها.

الرتبة السادسة: العبارة رقم (06) وهي " تحديد آليات للمراقبة والتفتيش " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4,40)، وانحراف معياري (0,894)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن المكتبة محل الدراسة تعتمد على آليات مضبوطة للمراقبة والتفتيش وتعمل على تبنيتها لضمان السير الحسن لكافة نشاطاتها داخل البيئة العملية.

الرتبة السابعة: العبارة رقم (01) وهي " ضرورة تبني إستراتيجية وطنية لحفظ المعلومات " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4,33)، وانحراف معياري (0,711)، وهذا ما يمكن تفسيره بأن المكتبة تدعم جميع برامج حفظ المعلومات وترغب على العمل بمضامينها.

الرتبة الثامنة: العبارة رقم (02) وهي " إصدار قوانين وتشريعات من طرف الحكومة لمعاقبة المنتهكين للمواقع الإلكترونية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4,30)، وانحراف معياري (0,750)، وهذا ما يمكن تفسيره بأن المكتبة محل الدراسة ترغب في العمل وفق قوانين

وتشريعات من طرف الحكومة لمعاقبة المنتهكين للمواقع الإلكترونية وتدعم مثل هذه القرارات من طرف الحكومة.

وانطلاقاً من نتائج الجدول أعلاه يتضح لنا أن إجابات أفراد العينة كانت متجانسة فالمتوسط الحسابي العام لاتجاه إجابات أفراد العينة حول المتطلبات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قد بلغ (4,554)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة [5-4,21] من مقياس ليكرت الخماسي والتي تدل على اختيار موافق بشدة وهذا يدل على أن جميع إجابات أفراد العينة كانت إيجابية فيما يتعلق بالمتطلبات الأمنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومنه فهي تتوفر وتعمل من أجل توفير جميع هذه المتطلبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية على مستواها.

الجدول رقم [29]: المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

الترتيب	العبارات	غير موافق تماماً		غير موافق		محايد		موافق		موافق تماماً		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	اتجاه الإجابة
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت				
01	تخصيص ميزانية مستقلة للمكتبة.	-	-	-	-	3,3	1	20	6	76,7	23	4,73	0,521	01	موافق بشدة
02	ميزانية خاصة بمشروع الإدارة الإلكترونية.	-	-	-	-	6,7	2	36,7	11	56,7	17	4,50	0,630	02	موافق بشدة
03	ميزانية مقطوعة من الميزانية الكلية للمكتبة.	-	-	6,7	2	20	6	40	12	33,3	10	4,00	0,910	03	موافق
04	إشراك القطاع الخاص في عملية التمويل.	-	-	13,3	4	30	9	26,3	8	30	9	3,73	1,048	05	موافق
05	عقد اتفاقيات شراكة لدعم المشروع.	-	-	10	3	30	9	20	6	40	12	3,90	1,062	04	موافق
06	الاكتفاء بدعم الجهة الوصية فقط.	-	-	16,7	5	46,7	14	10	3	26,3	8	3,47	1,074	06	موافق
الإجمالي													4,056	0,667	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تبين لنا نتائج الجدول رقم (29) اتجاه إجابات أفراد العينة في الموافقة على المتطلبات المالية بالمكتبة محل الدراسة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لموافقتهم ما بين [3,47 إلى 4,73]، ولقد جاء ترتيب العبارات حسب موافقة أفراد العينة عليها كما يلي:

الرتبة الأولى: العبارة رقم (01) وهي " تخصيص ميزانية مستقلة للمكتبة " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بشدة بمتوسط حسابي بلغ (3,90)، وانحراف معياري (0,994)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة أن الميزانية المخصصة من ميزانية الهيئة الوصية تفرض على المكتبة العديد من القيود حيث أنه لا بد من تقديم تقارير مفصلة عن أوجه صرف هذه الميزانية، مما يجد من حرية التغيير حسب ما تراه إدارة المكتبة يخدمها، فالمكتبة محل الدراسة ترى أن تخصيص ميزانية مستقلة يخدم التحول نحو الإدارة الإلكترونية، فهو له محاسن عديدة إذا ما كانت إدارة المكتبة لها رؤية تخدمها دون الإخلال بالبرنامج الأصلي الذي جاءت لأجله، خاصة فيما يتعلق بتبني مثل هذه التطورات الحديثة.

الرتبة الثانية: العبارة رقم (02) وهي " ميزانية خاصة بمشروع الإدارة الإلكترونية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4,50)، وانحراف معياري (0,630)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن تخصيص ميزانية خاصة لتبني الإدارة الإلكترونية يجعل المكتبة قادرة على توفير جميع متطلبات هذا التحول دون الإخلال بالميزانية الكلية للمكتبة والتأثير على باقي متطلبات العمل المكتبي المعمول بها، وهذا ما يتماشى مع موافقة أفراد العينة على هذا الخيار.

الرتبة الثالثة: : العبارة رقم (03) وهي " ميزانية مقتطعة من الميزانية الكلية للمكتبة " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (4,00)، وانحراف معياري (0,910)، مما يدل على رغبة المكتبة محل الدراسة ترغب في تخصيص قسم من الميزانية الكلية للمكتبة لدعم مثل هذه التطورات وبالتالي الحرية في التصرف بالميزانية الكلية حسب مستحدثات التطورات التكنولوجية الحاصلة.

الرتبة الرابعة: العبارة رقم (05) وهي " عقد اتفاقيات شراكة لدعم المشروع. " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (3,90)، وانحراف معياري (1,062)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى طبيعة العلاقات التعاونية بين المكتبة والهيئات الأخرى على اختلاف طبيعة نشاطها للتبادل والمشاركة في العمل خاصة فيما يتعلق بالتقنيات التكنولوجية الحديثة التي تملكها. لضمان توفير مختلف متطلبات المشروع ذات فعالية وبنقة عالية. إضافة إلى تبادل الخبرات بالاستفادة من الموارد البشرية المؤهلة للعمل في بيئة الإدارة الإلكترونية.

الرتبة الخامسة: العبارة رقم (04) وهي " إشراك القطاع الخاص في عملية التمويل. " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (3,73)، وانحراف معياري (1,048)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى المعاملات القائمة بين المكتبة والخواص مثل: العلاقات مع الناشرين لتزويد المكتبة بالمواد المكتبية

الفصل الرابع:

الدراسة الميدانية

والتقنيات الجديدة التي تطورها كالبرمجيات والوسائل التكنولوجية. لضمان توفير متطلبات المشروع ذات فعالية وبنقطة عالية.

الرتبة السادسة: العبارة رقم (05) وهي " الاكتفاء بدعم الجهة الوصية فقط " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (3,47)، وانحراف معياري (1,074)، وقد جاءت هذه العبارة في الرتبة الأخيرة من الموافقة على العبارات، وهذا ما يمكن إرجاعه إلى أن الدعم من قبل الجهة الوصية كاف لكنه يحد من عملية التغيير الكلي للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية.

وانطلاقاً من نتائج الجدول أعلاه يتضح لنا أن إجابات أفراد العينة كانت متجانسة فالمتوسط الحسابي العام لاتجاه إجابات أفراد العينة حول المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قد بلغ (4,056)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة [3,41-4,20] من مقياس ليكرت الخماسي والتي تدل على اختيار موافق وهذا يدل على أن جميع إجابات أفراد العينة كانت إيجابية فيما يتعلق بالمتطلبات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ويبرز مدى وعيهم بضرورة توفر هذه المتطلبات للبدء في عملية التحويل للعمل في البيئة الإلكترونية.

الجدول رقم [30]: المتطلبات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

الترتيب	العبارات	غير موافق تماماً		غير موافق		محايد		موافق		موافق تماماً		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	اتجاه الإجابة
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت						
01	ضرورة الاعتماد على البرمجيات المحلية	13,3	4	26,3	8	13,3	4	30	9	16,7	5	10,3	1,348	07	محايد
02	ضرورة الاعتماد على البرمجيات العالمية	-	-	-	-	6,7	2	40	12	53,3	16	47,4	0,629	04	موافق بشدة
03	توفير برمجيات باللغة العربية	6,7	2	6,7	2	3,3	1	43,3	13	40	12	03,4	1,159	06	موافق
04	توفير برمجيات باللغة الأجنبية	-	-	-	-	6,7	2	40	12	53,3	16	47,4	0,629	05	موافق بشدة
05	وجود موقع إلكتروني على الويب	-	-	-	-	13,3	4	23,3	7	63,3	19	50,4	0,731	03	موافق بشدة
06	ضرورة تحديث الأجهزة والمعدات	-	-	-	-	10	3	20	6	7,3	21	60,4	0,675	01	موافق بشدة
07	تنويع قنوات بث وإتاحة المعلومات	-	-	-	-	10	3	20	6	7,3	21	60,4	0,675	02	موافق بشدة
الإجمالي												4,444	0,468		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تبين لنا النتائج الموجودة في الجدول رقم (30) اتجاه إجابات أفراد العينة في الموافقة على المتطلبات المالية بالمكتبة محل الدراسة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لموافقتهم ما بين [3,10 إلى 4,60]، ولقد جاء ترتيب العبارات حسب موافقة أفراد العينة عليها كما يلي:

الرتبة الأولى: العبارتين رقم (06) و(07) وهي على التوالي:

- العبارة (06) " ضرورة تحديث الأجهزة والمعدات " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4,60)، وانحراف معياري (0,675)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن تحديث الأجهزة والمعدات بصفة دورية يساعد على مواكبة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات، والاستفادة من مميزاتها لإنجاز مختلف الأعمال بما يؤدي إلى تحديث خدمات المكتبة وتطوير أداء العاملين.

- العبارة (07) " تنوع قنوات بث وإتاحة المعلومات " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4,60)، وانحراف معياري (0,675)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن تنوع قنوات بث وإتاحة المعلومات يدعم العملية الاتصالية في البيئة الإلكترونية خاصة فيما يتعلق بتقديم الخدمات ومعرفة احتياجات المستخدمين من المكتبة، فالمكتبة محل الدراسة تتوفر على أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات.

الرتبة الثالثة: العبارة رقم (05) وهي " وجود موقع إلكتروني على الويب " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4,50)، وانحراف معياري (0,731)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الموقع الإلكتروني للمكتبة هو واجهة المكتبة في البيئة الإلكترونية والذي من خلاله تبرز جميع نشاطاتها في مجال التعامل مع المستخدمين منها، وتوفير مختلف احتياجاتهم البحثية.

الرتبة الرابعة: العبارة رقم (02) وهي " ضرورة الاعتماد على البرمجيات العالمية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4,47)، وانحراف معياري (0,629)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن أفراد العينة قد أجمعوا على أن التوجه نحو الاعتماد على البرمجيات العالمية من المقومات التي تساهم في مواكبة كل ما هو جديد من البرمجيات التي تسهل القيام بالأعمال المكتبية خاصة في ظل البيئة الإلكترونية.

الرتبة الخامسة: العبارة رقم (04) وهي " توفير برمجيات باللغة الأجنبية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4,47)، وانحراف معياري (0,629)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن أفراد العينة قد أجمعوا على ضرورة توفير اللغة الأجنبية للموازنة والتنوع في اللغات مثل لغات المصادر،

إضافة إلى تدريب العاملين على استخدامها للاستفادة من مختلف فوائدها لأداء العمل ضمن بيئة الإدارة الإلكترونية.

الرتبة السادسة: العبارة رقم (03) وهي " توفير برمجيات باللغة العربية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (4,03)، وانحراف معياري (1,159)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن أفراد العينة قد أجمعوا على أنه من الضروري توفير برمجيات باللغة العربية مقابل اللغات الأجنبية الأخرى فهي اللغة الرسمية لهم وللمستفيدين من المكتبة على وجه الخصوص.

الرتبة السابعة: العبارة رقم (01) وهي " ضرورة الاعتماد على البرمجيات المحلية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة محايد بمتوسط حسابي بلغ (3,10)، وانحراف معياري (1,348)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى ضرورة الاعتماد على البرمجيات المحلية لأن مطوريها لديهم الدراية الكافية بمتطلبات المكتبة وبالتالي سيكون تصميمها على هذا الأساس.

وانطلاقاً من نتائج الجدول أعلاه يتضح لنا أن إجابات أفراد العينة كانت متجانسة فالمتوسط الحسابي العام لاتجاه إجابات أفراد العينة حول المتطلبات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قد بلغ (4,444)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة [4,20-3,41] من مقياس ليكرت الخماسي والتي تدل على اختيار موافق بشدة وهذا يدل على أن جميع إجابات أفراد العينة كانت إيجابية فيما يتعلق بالمتطلبات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ويبرز مدى وعيهم بضرورة توفير هذه المتطلبات للتحويل نحو العمل في البيئة الإلكترونية، وأن المكتبة محل الدراسة تعتمد على مثل هذه التقنيات وتعمل على توفيرها لمواكبة مختلف المستجدات الحاصلة.

المحور الخامس: الكفاءات البشرية الضرورية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

الجدول رقم [31]: الكفاءات البشرية الضرورية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

الترتيب	العبارات	غير موافق تماما		غير موافق		محايد		موافق		موافق تماما		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	اتجاه الإجابة
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت						
01	الموظفين قادرين على استخدام التقنيات الحديثة	-	-	4	13,3	2	6,7	10	33,3	14	46,7	4,13	1,042	03	موافق
02	الموظفين لديهم تعدد في اللغات	3	10	6	20	9	30	3	10	9	30	3,30	1,368	09	محايد
03	توجد كفاءات ومهارات في الإعلام الآلي	-	-	-	-	3	10	16	53,3	11	36,7	4,27	0,640	02	موافق بشدة
04	القدرة على تصميم قاعدة بيانات	-	-	-	-	6	20	15	30	9	30	4,10	0,712	04	موافق
05	مفهوم الإدارة الإلكترونية واضح	-	-	4	13,3	4	13,3	12	40	10	33,3	3,93	1,015	06	موافق
06	الجاهزية للعمل في بيئة الإدارة الإلكترونية	-	-	4	13,3	4	13,3	10	33,3	12	40	4,00	1,050	05	موافق
07	المشاركة في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الإلكترونية	3	10	3	10	7	23,3	7	23,3	10	33,3	3,60	1,329	08	موافق
08	الرغبة في التحول نحو الإدارة الإلكترونية	-	-	-	-	3	10	11	36,7	16	53,3	4,43	0,679	01	موافق بشدة
09	الإدارة الإلكترونية هي الخيار الأنسب الذي يتماشى مع المستوى الفعلي للموظفين في المكتبة	-	-	4	13,3	6	20	11	36,7	9	30	3,83	1,020	07	موافق
الإجمالي													0,733	3,956	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تبين لنا النتائج الموجودة في الجدول رقم (31) اتجاه إجابات أفراد العينة في الموافقة على المتطلبات البشرية بالمكتبة محل الدراسة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لموافقتهم ما بين [3,30 إلى 4,43]، ولقد جاء ترتيب العبارات حسب موافقة أفراد العينة عليها كما يلي:

الرتبة الأولى: العبارة رقم (08) وهي " الرغبة في التحول نحو الإدارة الإلكترونية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4,43)، وانحراف معياري (0,679)، ويمكن إرجاع

هذه النتيجة إلى أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية يحتاج بالدرجة الأولى إلى الرغبة الكلية من قبل جميع العاملين مما يساهم في زيادة قدرتهم على توظيف مهاراتهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية، بما يعكس صورة مطورة للمكتبة ككل.

الرتبة الثانية: العبارة رقم (03) وهي " توجد كفاءات ومهارات في الإعلام الآلي " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4,27)، وانحراف معياري (0,640)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن هناك اهتمام بتوفير الكفاءات البشرية المؤهلة في الإعلام الآلي لدعم مستوى الأداء بالمكتبة عامة، والتوجه نحو العمل في البيئة الإلكترونية خاصة.

الرتبة الثالثة: العبارة رقم (01) وهي " الموظفين قادرين على استخدام التقنيات الحديثة " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (4,13)، وانحراف معياري (1,042)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى مدى قدرة العاملين على استخدام التقنيات الحديثة سواء من خلال المكتسبات القبلية أو من خلال الدورات التكوينية التي تقوم المكتبة بتنظيمها في مجال استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا ما يزيد من الرغبة في التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية والعمل ضمن بيئتها.

الرتبة الرابعة: العبارة رقم (04) وهي " القدرة على تصميم قاعدة بيانات " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (4,10)، وانحراف معياري (0,712)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى مدى كفاءة ومهارة العاملين في استخدام الوسائل التكنولوجية والاستفادة منها بعملية تصميم قواعد البيانات وحفظ المعلومات فيها ومن ثم إتاحتها للمستفيدين تساهم في دعم فعالية المحتوى الإلكتروني من خلال برنامج الإدارة الإلكترونية.

الرتبة الخامسة: العبارة رقم (06) وهي " الجاهزية للعمل في بيئة الإدارة الإلكترونية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (4,00)، وانحراف معياري (1,050)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن العاملين بالمكتبة لديهم الجاهزية الكافية للعمل في البيئة الإلكترونية، وهذا لأن معظم المهام الموكلة لهم تتم بطريقة إلكترونية بالاعتماد على الوسائل والتقنيات التكنولوجية المختلفة.

الرتبة السادسة: العبارة رقم (05) وهي " مفهوم الإدارة الإلكترونية واضح " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (3,93)، وانحراف معياري (1,015)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه كلما كان مفهوم الإدارة الإلكترونية واضح كلما كانت فكرة تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبة مدعومة

من قبل العاملين والإضافات التي سيقدمها للمكتبة والمستفيدين، وهذا ما أكده أفراد العينة بموافقتهم على وضوح هذا المفهوم لديهم.

الرتبة السابعة: العبارة رقم (09) وهي "الإدارة الإلكترونية هي الخيار الأنسب الذي يتماشى مع المستوى الفعلي للموظفين في المكتبة" والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (3,83)، وانحراف معياري (1,020)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى مدى وعي العاملين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية انطلاقاً من مستواهم وقدرتهم على العمل ضمن البيئة الإلكترونية.

الرتبة الثامنة: العبارة رقم (07) وهي "المشاركة في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الإلكترونية" والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (3,60)، وانحراف معياري (1,329)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن التخطيط لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبة ليس بالأمر الهين بل يتطلب التفكير والتشاور لتحديد أم خطوات التغيير، ومنه فالعاملين بالمكتبة يشاركون في وضع برامج محكمة تقوم على أهداف موحدة أساسها تحقيق النجاح في البيئة الإلكترونية.

الرتبة التاسعة: العبارة رقم (02) وهي "الموظفين لديهم تعدد في اللغات" والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة محايد بمتوسط حسابي بلغ (3,30)، وانحراف معياري (1,368)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى ضرورة تعدد لغات العاملين لممارسة وظائفهم في بيئة إلكترونية تتنوع فيها المصادر واللغات.

وانطلاقاً من نتائج الجدول أعلاه يتضح لنا أن إجابات أفراد العينة كانت متجانسة فالمتوسط الحسابي العام لاتجاه إجابات أفراد العينة حول الكفاءات البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قد بلغ (3,956)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة [4,20-3,41] من مقياس ليكرت الخماسي والتي تدل على اختيار موافق، وهذا يدل على أن جميع إجابات أفراد العينة كانت إيجابية فيما يتعلق بالمتطلبات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ويبرز مدى امتلاك المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي على كفاءات بشرية قادرة على العمل ودعم التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم [32]: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة

معوقات تنظيمية: وهي مجموع العوامل والمؤثرات السلبية في الجانب التنظيمي للمكتبة والتي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية															
اتجاه الإجابة	الرتبة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق تماما		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		الشرح	
				ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
موافق	01	1,326	3,37	3,3	1	33,3	10	16,7	5	16,7	5	30	9	1	ممارسة أسلوب الإدارة المركزية لدى مدير المكتبة
محايد	03	1,225	2,50	23,3	7	30	9	30	9	6,7	2	10	3	2	عدم اهتمام المسؤولين في المكتبة بدعم الإدارة الإلكترونية
محايد	02	1,040	2,57	13,3	4	40	12	26,7	8	16,7	5	3,3	1	3	غياب الرؤية المستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة الجامعية
معوقات تقنية: هي مجموعة العوامل والمؤثرات المتعلقة بالتقنيات التكنولوجية والتي تؤثر بشكل مباشر على إستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية															
محايد	03	0,935	3,23	3,3	1	16,7	5	40	12	33,3	10	6,7	2	1	ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة
موافق	02	0,971	3,57	3,3	1	10	3	26,7	8	46,7	14	3,3	1	2	ضعف الكفاءة البشرية المرتبطة بالتعامل مع التكنولوجيا الحديثة
محايد	01	1,033	3,63	4	1	13,3	4	16,7	5	50	15	16,7	5	3	نقص الخبرة المهنية الكافية للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة
معوقات مالية: هي جميع العوامل المالية التي تؤثر سلبا على تطبيق الإدارة الإلكترونية															
موافق	02	1,028	3,67	6,7	2	-	-	40	12	20	6	20	6	1	تناقص الموارد المالية للدولة
موافق بشدة	01	0,794	4,30	-	-	3,3	1	10	3	40	12	46,7	14	2	تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى موارد مالية متجددة
موافق	03	0,805	4,20	-	-	-	-	23,3	7	33,3	10	43,3	13	3	ارتفاع التكاليف المادية للأجهزة التقنية
معوقات بشرية: هي المعوقات التي تتعلق بالعنصر البشري وأدائه داخل المنظمة مما يؤثر سلبا على تطبيق الإدارة الإلكترونية بمبادئها العلمية															
موافق	01	0,803	3,90	-	-	6,7	2	16,5	5	56,7	17	20	6	1	ضعف مضمون التكوين حول مفهوم الإدارة الإلكترونية
محايد	03	1,037	3,40	3,3	1	20	6	20	6	46,7	14	10	3	2	غياب الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية لدى العاملين في المكتبة
موافق	02	1,224	3,47	13,3	4	3,3	1	23,3	7	43,3	13	16,7	5	3	غياب التدريب حول مبادئ الإدارة الإلكترونية
معوقات أمنية: وهي كل العوامل والمؤثرات التي تتعلق بأمن المعلومات															
موافق	03	0,971	3,77	3,3	1	3,3	1	30	9	40	12	23,3	7	1	غياب إستراتيجية وطنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية
موافق	01	0,583	4,07	-	-	-	-	13,3	4	66,7	20	20	6	2	مخاطر القرصنة والسرقة المعلوماتية
موافق	02	0,944	3,93	3,3	1	3,3	1	16,5	5	50	15	26,7	8	3	عدم وجود سوق وطنية لتقنية وأمن المعلومات
قانونية: كل ما هو متعلق بالمؤثرات التشريعية والقانونية التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية															
موافق	01	0,740	4,07	-	-	-	-	23,3	7	46,7	14	30	9	1	الافتقار للتشريعات المنظمة لبرامج الإدارة الإلكترونية
موافق	03	0,731	3,50	-	-	3,3	1	53,3	16	33,3	10	10	3	2	عدم وجود جهات مركزية لتبني مشروع الإدارة الإلكترونية على مستوى الدولة
موافق	02	0,759	3,90	-	-	-	-	33,3	10	43,3	13	23,3	7	3	غياب التشريع الخاص بالمكتبات
موافق		0,482	3,613	الإجمالي											

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

تبين لنا النتائج الموجودة في الجدول رقم (32) اتجاه إجابات أفراد العينة في الموافقة على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبة محل الدراسة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لموافقتهم ما بين [2,50 إلى 4,30].

المعوقات التنظيمية: والتي جاء ترتيب العبارات فيها حسب موافقة أفراد العينة كما يلي:

الرتبة الأولى: العبارة رقم (01) وهي " ممارسة أسلوب الإدارة المركزية لدى مدير المكتبة " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (3,37)، وانحراف معياري (1,326)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى ضعف الاتصال بين الإدارة والعاملين ومنه عدم مشاركتهم في التخطيط لتطبيق سياسة الإدارة يمثل عائقاً لهذا التغيير بينما أنهم يعتبرون ركيزة أساسية لدعم هذا التوجه بمختلف قدراتهم ومهاراتهم.

في حين لم تتم الموافقة على عبارتين بالنسبة للمعوقات التنظيمية وهما العبارتين رقم 03 و 02 كما يلي:

الرتبة الثانية: العبارة رقم (03) وهي " غياب الرؤية المستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة الجامعية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة محايد بمتوسط حسابي بلغ (2,57)، وانحراف معياري (1,040)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى وجود رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة وهو ما أكدته نتيجة العبارة رقم (03) من المحور الثالث والمتمثلة في: توجد برامج وخطط مبدئية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

الرتبة الثالثة: العبارة رقم (02) وهي " عدم اهتمام المسؤولين في المكتبة بدعم الإدارة الإلكترونية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة محايد بمتوسط حسابي بلغ (2,50)، وانحراف معياري (1,225)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى اهتمام المسؤولين في المكتبة بدعم الإدارة الإلكترونية وهو ما أكدته نتيجة العبارتين رقم (02 و 06) التي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بشدة، وهي عل التوالي: مدير المكتبة يدعم برامج الإدارة الإلكترونية، ويقوم بتوعية وتوجيه العاملين نحو أهمية وضرورة التوجه نحو الإدارة الإلكترونية.

وانطلاقاً من هذه النتائج يتضح لنا أن إجابات أفراد العينة كانت متجانسة في الإجابة على غياب المعوقات التنظيمية التي تعيق التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي.

المعوقات التقنية: والتي جاء ترتيب العبارات فيها حسب موافقة أفراد العينة كما يلي:

الرتبة الأولى: العبارة رقم (03) وهي " نقص الخبرة المهنية الكافية للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة محايد بمتوسط حسابي بلغ (3,63)، وانحراف معياري (1,033)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى وجود الخبرة المهنية الكافية للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة وهو ما يدعم التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الرتبة الثانية: العبارة رقم (02) وهي " ضعف الكفاءة البشرية المرتبطة بالتعامل مع التكنولوجيا الحديثة " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (3,57)، وانحراف معياري (0,971)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بالرجوع إلى نتائج العبارة رقم (03) من المحور الخامس وهي: توجد كفاءات ومهارات في الإعلام الآلي، وبالرجوع إلى الجدول رقم لتوزيع عينة الدراسة حسب التخصصات نجد أن هناك فقط 03 عاملين متخصصين في الإعلام الآلي، ومنه نستنتج أنه قلة وجود هذه الكفاءات البشرية المؤهلة بالمكتبة يقلل من دعم العاملين للتوجه لتطبيق الإدارة الإلكترونية من جهة، وإذا تم التطبيق ستكثر الأخطاء مع صعوبة إيجاد الحلول لذلك.

الرتبة الثالثة: العبارة رقم (01) وهي " ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة محايد بمتوسط حسابي بلغ (3,23)، وانحراف معياري (0,935)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى وجود النقائص في الوسائل والتقنيات المكونة للبنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية هو من أهم العوائق التي تقف أمام التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية، وهو ما يجب أخذه بعين الاعتبار من قبل المكتبة قبل البدء في تنفيذ المشروع.

وانطلاقاً من هذه النتائج يتضح لنا أن إجابات أفراد العينة كانت متجانسة في الإجابة على توفر بعض المعوقات التقنية التي تعيق التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المعوقات المالية: والتي جاء ترتيب العبارات فيها حسب موافقة أفراد العينة كما يلي:

الرتبة الأولى: العبارة رقم (02) وهي " تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى موارد مالية متجددة " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4,30)، وانحراف معياري (0,935)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن نقص الموارد المتجددة التي تدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية تعيق هذه عملية السير الحسن لعملية التنفيذ بالمكتبة وخاصة لمواكبة جميع أحدث المستجدات في مجال الإدارة الإلكترونية.

الرتبة الثانية: العبارة رقم (03) وهي " ارتفاع التكاليف المادية للأجهزة التقنية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (4,20)، وانحراف معياري (0,805)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن التكاليف المادية الباهظة للأجهزة التقنية تسبب تأخيراً في تبني التقنيات التكنولوجية الحديثة، ومنه أداء الوظائف بأقل مهارة وكفاءة، ومنه ضرورة توفير موارد مالية كافية لتغطية هذه التكاليف، فهي ستؤدي إلى تعطيل التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الرتبة الثالثة: العبارة رقم (01) وهي " تناقص الموارد المالية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (3,67)، وانحراف معياري (1,028)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن تناقص

الموارد المالية للمكتبة لا يكفي لتغطية كافة المتطلبات المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبة، خاصة في ظل تزايد التكاليف المادية للوسائل والتقنيات التكنولوجية التي يقوم عليها هذا التوجه.

وانطلاقاً من هذه النتائج يتضح لنا أن إجابات أفراد العينة كانت متجانسة في الموافقة على أن هناك فعلاً معوقات مالية تحد وتعطل تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبة، ولا بد من العمل على تنمية وتخصيص الموارد الكافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بناءً على المتطلبات الكلية لها.

المعوقات البشرية: والتي جاء ترتيب العبارات فيها حسب موافقة أفراد العينة كما يلي:

الرتبة الأولى: العبارة رقم (01) وهي " ضعف مضمون التكوين حول مفهوم الإدارة الإلكترونية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (3,90)، وانحراف معياري (0,803)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن التكوين حول مضمون الإدارة الإلكترونية هو الداعم الأكبر لترسيخ هذا المفهوم لدى العاملين، وتطوير مستواهم المعرفي في هذا المجال، فهذا الضعف هو الحاجز الأكبر في طريق التوجه نحو الإدارة الإلكترونية بالمكتبة.

الرتبة الثانية: العبارة رقم (03) وهي " غياب التدريب حول مبادئ الإدارة الإلكترونية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (3,47)، وانحراف معياري (1,224)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن غياب التنظيم الفعلي لبرامج التدريب حول مبادئ الإدارة الإلكترونية من شأنه توليد مقاومة للتغيير من قِبل العاملين نحو الإدارة الإلكترونية، وبالتالي رفضهم للعمل ضمن مجال لا يعلمون المبادئ الأساسية له، وهذا ما يمثل عائقاً رئيسياً أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبة.

الرتبة الثالثة: العبارة رقم (02) وهي " غياب الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية لدى العاملين في المكتبة " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة محايد بمتوسط حسابي بلغ (3,40)، وانحراف معياري (1,037)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية كأحدث مستجدات العصر يقلل من الرغبة في دعم هذا التوجه، وهو ما يمكن أن يكون عائقاً نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبة.

وانطلاقاً من هذه النتائج يتضح لنا أن إجابات أفراد العينة كانت غير متجانسة في الموافقة على وجود معوقات بشرية تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبة، لا بد من التوجه أكثر نحو توعية وتكوين وتدريب العاملين على ما تتطلب الإدارة الإلكترونية من كفاءات ومهارات عالية لاستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة، والتقليل من النقص في الكفاءات البشرية المؤهلة لهذا الغرض.

المعوقات الأمنية: والتي جاء ترتيب العبارات فيها حسب موافقة أفراد العينة كما يلي:

الرتبة الأولى: العبارة رقم (02) وهي " مخاطر القرصنة والسرقة المعلوماتية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق. بمتوسط حسابي بلغ (4,07)، وانحراف معياري (0,583)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن العمل ضمن البيئة الإلكترونية يحتاج إلى خاصة لأمن وصيانة المعلومات تحافظ على استغلالها فقط للأغراض التي تخدم أهداف العمل، فغياب مثل هذه الإجراءات قد يؤدي إلى العبث بمحتوى الوثائق الإلكترونية من البيانات والمعلومات والإخلال بمضمونها وبالتالي تصبح معرضة لمخاطر القرصنة والسرقة المعلوماتية، ومنه إعاقة عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبة.

الرتبة الثانية: العبارة رقم (03) وهي " عدم وجود سوق وطنية لتقنية وأمن المعلومات " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق. بمتوسط حسابي بلغ (3,93)، وانحراف معياري (0,944)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن غياب العمل على إنشاء سوق وطنية لتقنية وأمن المعلومات سيعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبة من خلال التوجه نحو الأسواق العالمية لتوفير هذه المتطلبات وهو ما يكون بتكلفة عالية سواء في الجانب المادي وحتى فيما يخص طيلة وقت إجراءات الطلب والاستلام، بينما أن السوق الوطنية ستفوت محاسنها تخطي هذه المراحل بل من شأنها توفير تقنيات لحماية وأمن المعلومات بناء على ما تعاني منه المكتبات من مشاكل وصعوبات تتعلق بهذا الجانب.

الرتبة الثالثة: العبارة رقم (01) وهي " غياب استراتيجية وطنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق. بمتوسط حسابي بلغ (3,77)، وانحراف معياري (0,971)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى قصور الاستراتيجيات الداعمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات وفق إستراتيجية واضحة تتماشى مع متطلبات هذا التغيير، وعليه يبقى هذا هو العائق الأكبر حتى في حال وجود مبادرات نحو العمل في البيئة الإلكترونية بصفة تامة.

وانطلاقاً من هذه النتائج يتضح لنا أن إجابات أفراد العينة كانت متجانسة في الموافقة على أن هناك معوقات تقنية تحد من التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبة.

المعوقات القانونية:

الرتبة الأولى: العبارة رقم (01) وهي " الافتقار للتشريعات المنظمة لبرامج الإدارة الإلكترونية " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق. بمتوسط حسابي بلغ (4,07)، وانحراف معياري (0,740)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن غياب التشريعات الداعمة لبرامج الإدارة الإلكترونية وتعديل التشريعات المعمول بها بما يتماشى مع هذا التغيير سيحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الرتبة الثانية: العبارة رقم (03) وهي " غياب التشريع الخاص بالمكتبات " والتي كان اتجاه الإجابة عليها من قبل أفراد العينة موافق بمتوسط حسابي بلغ (3,90)، وانحراف معياري (0,759)، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أنه من الضروري أخذ تأطير تشريعات تخدم تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات حتى لا تكون حاجزا أمام تطبيقها والعمل وفق مبادئها.

النتائج الجزئية للدراسة: من خلال الدراسة التي قمنا بها واستنادا إلى المقابلة، توصلنا إلى النتائج الجزئية التالية:

1- نتائج حسب البيانات الشخصية:

- أغلب العاملين في المكتبة هم إناث.
- أغلبية العاملين في المكتبة متخصصين في علم المكتبات والمعلومات.
- المستوى التعليمي المتواجد بنسبة كبيرة هو ليسانس.
- وجود خبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات يزيد من استعداد العاملين للتوجه نحو الإدارة الإلكترونية
- أغلب العاملين في المكتبة هم من فئة الشباب.

2- مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى العاملين:

- الإدارة الإلكترونية هي البيئة الأنسب للعمل في المكتبة.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب وسائل إلكترونية متنوعة مثل الطابعات، المساحات الضوئية والبرمجيات...
- تسعى المكتبة إلى الارتقاء بالعمل الإداري وتحويله نحو الإلكتروني.
- هناك ضبابية لدى المكتبيين عن مفهوم الإدارة الإلكترونية.

2- التوجهات المهنية لدى العاملين نحو الإدارة الإلكترونية:

- التوجه نحو الإدارة الإلكترونية أصبح ضرورة حتمية.
- الإدارة الإلكترونية نمط إداري جديد معاصر.
- المكتبيين لديهم القدرات لاستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.
- هناك دعم من طرف رئيس المكتبة للتوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3- المتطلبات التنظيمية والمادية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية:

- وجود قاعدة إدارية متينة يعد مرحلة أولى للتوجه نحو الإدارة الإلكترونية.
- تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى دعم من قبل السلطات العليا في البلاد.
- تعمل المكتبة جاهدة لتوفير كل المتطلبات لتكون في بيئة عمل الكترونية متكاملة.

4- المتطلبات البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية:

- الموارد البشرية في المكتبة تتطلب المزيد من التدريب والتكوين في مجال الإدارة الإلكترونية.

5- المعوقات التي تواجه تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية:

- رغم أن المكتبة محل الدراسة تعمل جاهدة على توفير كل المتطلبات الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية إلا أنها تعاني من وجود العديد من المشاكل التي تقف أمامها كحاجز يمنعها من تحقيق هدفها نحو الإدارة الإلكترونية.

- تشكل قرصنة المعلومات خطر على أنظمة إدارة المكتبة.

- تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى موارد مالية معتبرة.

- غياب التشريعات والقوانين الضابطة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

النتائج العامة للدراسة: من خلال ما تطرقنا له في هذه الدراسة في الجانب النظري والتطبيقي، توصلنا إلى عدة

نتائج فيما يخص "تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة الجامعية لأم لباقي" ويمكن إيجازها في النقاط التالية:

- إن التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات لا يعد فقط التحول نحو العمل في البيئة الإلكترونية بل هو تحدي يقوم على إمكانية تكوين منظومة متكاملة من العناصر البشرية والتكنولوجية.

- تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أهم آليات تبني الإدارة الإلكترونية، فهي تساهم بشكل فعال في مواكبة التغيير الذي يعد أهم التحديات التي يستوجب تجاوزها في الوقت الحالي، من خلال الاعتماد على التقنيات التكنولوجية في أداء مختلف الأعمال الإدارية بكل دقة وشفافية.

- يساهم التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية في تخطي العديد من معوقات العمل في البيئة التقليدية مثل: الوقت، الجهد، التكلفة، الخروج من دائرة الأعمال الروتينية اليومية، والتي لم تأبى المكتبات التطور فيها فكان التوجه نحو الإدارة الإلكترونية خروجاً نحو مساندة التطورات الحديثة.

- الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية من طرف القائمين عليها، يولد ويدعم رغبة العاملين في التحول نحو العمل في البيئة الإلكترونية.

- يتوقف نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية على مدى جاهزيتها من حيث توفر جميع المتطلبات التي يقوم عليها هذا التحول بداية من قمة الهرم في النظام والتي تمثل توجهات أمنائها وقدرتها على توظيف في بناء خطة استراتيجية تتضمن قرارات من شأنها تحقيق التغيير انطلاقاً من تحديد الموارد المالية، التقنية، والكفاءات البشرية المؤهلة، وهذا إضافة إلى سياسة واضحة لأمن وسلامة المعلومات.

• رغم العمل على التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية إلا أنه قد تواجهه العديد من المشاكل والصعوبات التي تقف حاجزا أمام نجاح هذا التحول كنقص الدعم المادي، وغياب التشريعات التي تنص وتدعم مثل هذه المشاريع.

النتائج على ضوء الفرضيات:

❖ **الفرضية الأولى:** تعتبر الإدارة الإلكترونية بالنسبة للعاملين بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي مفهوما حديثا قادرا تغيير واقع العمل المكتبي باعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

من خلال نتائج الدراسة تم إثبات أن الفرضية الأولى محققة نسبيا، وهذا ما أجمع عليه أفراد العينة من خلال نتائج المحور الأول حيث أجمعت نسبة 28.12% كأعلى نسبة في تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها "منظومة متكاملة من العناصر البشرية والتكنولوجية".

❖ **الفرضية الثانية:** يميل العاملون بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

خلال نتائج الدراسة تم إثبات أن الفرضية الأولى محققة بشكل كبير، وهذا ما أجمع عليه أفراد العينة من خلال نتائج المحور الأول حيث أجمعت نسبة 100% أن لديهم الاستعداد الكامل للتوجه نحو العمل في بيئة الإدارة الإلكترونية.

❖ **الفرضية الثالثة:** "تقوم الإدارة الإلكترونية على عدة متطلبات تنظيمية ومادية، أبرزها النصوص القانونية والوسائل التقنية"

من خلال نتائج الدراسة تبين أن هذه الفرضية محققة، حيث أن الإدارة الإلكترونية هي منظومة متكاملة من الموارد البشرية والتقنية والمالية ونصوص قانونية تدعم هذا المشروع.

❖ **الفرضية الرابعة:** "يعتمد العمل ضمن الإدارة الإلكترونية على الكفاءات البشرية المؤهلة التي تتماشى مع متطلبات هذه السياسة.

من خلال نتائج الدراسة أن هذه الفرضية محققة، حيث يتطلب العمل ضمن الإدارة الإلكترونية كفاءات بشرية قادرة على التعامل مع أحدث التقنيات، وإيجاد حلول استراتيجية للمشاكل التي تواجه الإدارة.

❖ **الفرضية الخامسة:** "تواجه عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية جملة من المعوقات التنظيمية التقنية، المالية، والقانونية"

من خلال نتائج الدراسة تبين أن هذه الفرضية محققة، باعتبار أن هشاشة البنية الإدارية يشكل نقطة ضعف أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى نقص الدعم المالي، وغياب النصوص القانونية التي تنص على تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية، كل هذه مؤثرات تعرقل تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية.

اقتراحات الدراسة:

- بناء على ما توصلت له هذه الدراسة من نتائج قمنا بصياغة جملة من الاقتراحات المتمثلة في:
- ضرورة وضوح رؤية استراتيجية لدى المسؤولين والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية، وقناعتهم التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية.
 - نشر الثقافة الإلكترونية انطلاقاً من تدريب تأهيل المكتبين على التقنيات الحديثة، وتوعيتهم بأهمية وضرورة تبني الإدارة الإلكترونية.
 - اللحاق بركب الإدارة الإلكترونية يتم من خلال الإعداد العلمي المسبق، ويشمل ذلك دراسة تفصيلية لنظام المكتبة.
 - تمكين البنية التحتية المتكاملة والمتطورة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية.
 - العمل على تطوير وتحديث الأنظمة التقنية الحالية التي لا تتفق مع متطلبات الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى متابعة أحدث التقنيات المتلاحقة في العالم المتقدم.
 - زيادة الاهتمام من طرف المشرع الجزائري بالتشريعات الخاصة بالإدارة الإلكترونية من خلال صياغة، قوانين، ولوائح ونصوص تسهل عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية.
 - توفير الميزانيات اللازمة لمشروع الإدارة الإلكترونية، من خلال التخطيط الجيد لها في ظل ضعف موارد الدولة ضمن تناقص أسعار الحروقات التي تمثل القاعدة الأساسية لاقتصاد الدولة الجزائرية.
 - الاستفادة من التجارب السابقة للدول الأخرى في مجال الإدارة الإلكترونية والاستفادة منها مع محاولة عدم تكرار الأخطاء.

خلاصة الفصل:

من خلال الدراسة التطبيقية للمكتبة المركزية للجامعة أم لبواقي، تبين أن هذه المكتبة تسير في طريق التطور، ذلك لأنها تعتمد في أداء خدماتها على مجموعة من التقنيات الحديثة، كما أنها تعمل جاهدة من أجل احتواء كل متطلبات مشروع الإدارة الإلكترونية، ومن هنا يمكننا القول أن الإدارة الإلكترونية في الجزائر تشهد تطوراً ملحوظاً في المؤسسات حيث تخطت مراحلها الأولى انطلاقاً من مشروع الحكومة الإلكترونية الذي يعتبر الخطوة الأولى التي نخطتها الجزائر في ميدان الإدارة الإلكترونية.

مجانة

لقد غدت تكنولوجيا المعلومات ضرورة من ضروريات الحياة، خاصة بالنسبة للمؤسسات، ذلك لما قدمته من تقنيات رفعت من مستوى هذه المؤسسات وحققت لها الكفاءة في الأداء والنوعية في المتوج، ولعل عبور جسر التقدم التقني الذي أحرزته المعرفة هو الرهان الذي يتوقف عليه نجاح أو فشل المؤسسة. ومن بين التحديات الكبرى في حياتنا نجد الانترنت، إلا أنه التحدي الأكبر بالنسبة للإدارة، باعتبار الإدارة هي الركيزة الأساسية لكل مؤسسة، لذلك نجد المسؤولين داخل المؤسسات أصبحت كل توجهاتهم منصبة نحو التطورات الحاصلة، مما أثر في تعالي الأصوات المنادية بضرورة التغيير، وهذا في ظل المنافسة الداخلية والخارجية ليس فقط من أجل رقمنة الأعمال وإنما الأهم تجاوز عيوب الإدارة الكلاسيكية من خلال انجاز وظائفها بطريقة إلكترونية.

انطلاقاً من الواقع المتدني الذي تعيشه الإدارات الجزائرية، بدأ الإقبال نحو تبني الإدارة الإلكترونية في الجزائر، هدفاً في حد ذاته تسعى الكثير من المؤسسات سواء في القطاع العام أو الخاص إلى بلوغه، بسبب المركزية والضبابية في القيام بمختلف العمليات الإدارية الذي لا تزال أغلب المؤسسات تتخبط فيه، ولم ترقى بعد إلى إدارة متوازنة في البيئة الكلاسيكية، حيث بدأ هذا التغيير يتجلى بالتحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في العديد من المؤسسات الجزائرية أهمها: مؤسسة بريد الجزائر، البنوك، قطاع الحالة المدنية، المواصلات، وغيرها من المؤسسات الأخرى.

وإن المكتبات ومرافق المعلومات أصبحت تسعى نحو مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة، ومن أهمها نجد المكتبات الجامعية التي توجهت للعمل في البيئة الإلكترونية، فقد أصبحت معظم الوظائف والعمليات فيها تتم بطريقة آلية مثل: التخطيط الإلكتروني، التزويد الإلكتروني، المعالجة الإلكترونية للمواد المكتبية من فهرسة وتصنيف، وغيرها من التغييرات التي من شأنها دعم التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

لكن، يبقى هذا التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية ليس بالأمر الهين، فهو يحتاج إلى الكثير من الدعم والجهود في جميع الجوانب سواء داخل المكتبة أو خارجها، مع العمل على مواجهة المعوقات التي تحول دون هذا التغيير من أهمها: نقص الموارد، طبيعة الكفاءات في إطار التكوين مما يستدعي التعديل في مضمون برامج التكوين بما يتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية، وذلك حتى تصبح المكتبة منظومة إلكترونية متكاملة في إطار تحقيق الجودة الشاملة.

وانطلاقاً مما سبق يمكننا القول أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية يعد خياراً استراتيجياً مرتبطاً بحاجة الواقع لهذه الإدارة، بناءً على التوجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،

خاتمة

والاستفادة من تقنياتها المختلفة في إنجاز مختلف العمليات المكتبية، ومدى الوعي بأهمية تطبيق هذا التغيير ودعمه من قبل السلطات العليا في البلاد.

ويبقى موضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية يحتاج إلى العديد تبحث في مختلف جوانبه الأساسية نذكر منها:

- الكفاءات البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية.
- نموذج خطة استراتيجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية.
- الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمات المكتبات الجامعية.

قائمة المصادر

والمرجع

المراجع باللغة العربية:

المعاجم والموسوعات:

- (1) بن هادية علي، البليشي بلحسن، بن لحاج يحي الجيلاني. معجم عربي مدرسي ألف بائي. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب، 1991.
- (2) العلاق، بشير. قاموس الإدارة الكبير. بيروت: مكتبة لبنان، [د. ت].
- (3) جعلوك محمد علي عارف. موسوعة العلوم الإدارية. بيروت: دار الراتب العربية، 1999

الكتب:

- (4) السلمي، إبراهيم عبد الله. إدارة المؤسسات الصحفية. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، (د ت
- (5) ابن منظور. لسان العرب: المجلد الرابع. بيروت: دار بيروت، 1968.
- (6) الحداد حسن، فيصل عبد الله. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003.
- (7) بدر أحمد، فتحي عبد الهادي محمد. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير البحث العلمي. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001.
- (8) عبد المنعم موسى، غادة. دراسات في مكتبات المؤسسات التعليمية. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 1998.
- (9) العلمي، عبد الله أحمد. مدخل علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2001.
- (10) النوايسية، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000
- (11) العمدة، هاني. المعالجة الفنية للمعلومات: الفهرسة، التصنيف، التوثيق، التكشيف، الأرشيف. عمان: جمعية المكتبات الأردنية، 1985.
- (12) فتحي عبد الهادي محمد، محمد عبد الحليم زايد، يسرية. التكشيف والاستخلاص: المفاهيم، الأسس، التطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000.
- (13) المدادحة أحمد نافع، محمود مطلق حسن. المكتبات الجامعية: دورها في عصر المعلومات. اللقاء: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- (14) النشار، سيد. الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: دار العربي للنشر والتوزيع، 1992.
- (15) السالم، محمد سالم. نظرة على إشكالية المصطلحات في المعلوماتية. مجلة المعلوماتية، ع11- الرياض. مركز المصادر التربوية بوزارة التربية والتعليم، 2006.
- (16) سلامة، محمد عبد الحافظ. تطبيقات الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء.
- (17) الهمشري، عمر أحمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء، 2008.
- (18) الرمادي، زكريا، أماني. المكتبة العربية وأفاق تكنولوجيا المعلومات. مصر: مركز الإسكندرية للكتاب، 2008.

قائمة المصادر والمراجع

- (19) ، زين، عبد الهادي. الأنظمة الألية في المكتبات. مصر: المكتبة الأكاديمية، [د.ت].
- (20) رضا، محمد محمود النجار. المراجع الإلكترونية المتاحة على الانترنت. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2009.
- (21) الممشري، أحمد عمر. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء.
- (22) المطوع، أديب حسن. الحكومة الإدارة الإلكترونية: ثورة على العمل الإداري التقليدي. الرياض: معهد الإدارة العامة، 2004.
- (23) زريق، إيهاب صبيح محمد. الإدارة الأسس والوظائف. ط2. مصر، سورية: دار الكتب العلمية، دار الأنس: [د. ن].
- (24) بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير البحث العلمي. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001.
- (25) العلاق، بشير عباس. الإدارة الرقمية، المجالات والتطبيقات. أبو ظبي: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية، 2005.
- (26) السكارنة، بلال خلف. دراسات إدارية معاصرة. عمان: دار المسيرة، 2009.
- (27) الحداد، حسن، فيصل، عبد الله. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003.
- (28) الحسن، حسين محمد. الإدارة الإلكترونية، مفاهيم، الخصائص، المتطلبات. عمان: مؤسسة الوراق، 2011.
- (29) الحسن، حسين، محمد. الإدارة الإلكترونية، مفاهيم، خصائص، متطلبات = E-Management. عمان: مؤسسة الوراق، 2011.
- (30) ربحي، مصطفى عليان. البنية الإلكترونية = E-environment. القاهرة:، 2012.
- (31) النجار، محمود، رضا محمد. المراجع الإلكترونية المتاحة على الانترنت. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2009.
- (32) رمادي، أماني زكريا. المكتبة العربية وأفاق تكنولوجيا المعلومات. مصر: مركز الإسكندرية للكتاب، 2008.
- (33) سلامة، عبد الحافظ محمد. تطبيقات الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء. 2002.
- (34) السلمي، علي. خواطر في الإدارة المعاصرة. القاهرة: دار الغريب، 2001.
- (35) عبد المنعم موسى، غادة. دراسات في مكتبات المؤسسات التعليمية. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 1998.
- (36) زين، عبد الهادي. الأنظمة الألية في المكتبات. مصر: المكتبة الأكاديمية.
- (37) عبد الهادي، محمد فتحي، محمد عبد الحليم زايد، يسرية. التكشيف والاستخلاص : المفاهيم، الأسس، التطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000.
- (38) عصام، نور الدين. إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة. عمان: دار أسامة، 2009.

قائمة المصادر والمراجع

- (39) السالمي، علاء عبد الرزاق، الإدارة الإلكترونية = E – Management ط 1. عمان: دار وائل، 2008.
- (40) السالمي، علاء عبد الرزاق. نظم دعم القرارات. عمان، الأردن: دار وائل، 2005.
- (41) السالمي، علاء عبد الرزاق، السليطي، خالد ابراهيم. الإدارة الإلكترونية = E – Management. عمان: دار وائل، 2006.
- (42) القي، ضرار. العملية الإدارية: مبادئ، أصول، علم، فن، دار البازوري، 2007.
- (43) القدومي محمد محمد محمد، عبوي، هاني زيد. المفاهيم الإدارية الحديثة. الأردن: دار المعتز للنشر والتوزيع، 2015.
- (44) محمد، أحمد سمير. الإدارة الإلكترونية. ط 1. عمان، الأردن: دار المسيرة، 2009.
- (45) المدادحة، أحمد نافع، مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية : دورها في عصر المعلومات. البلقاء: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- (46) ربحي، عليان مصطفى. إدارة المكتبات: الأسس والعمليات. عمان: دار صفاء،
- (47) فراج، معاذ مصطفى. أساسيات الإدارة بين النظرية والتطبيق. الأردن: زمزم ناشرون وموزعون،
- (48) طلعت محمود، منال. أساسيات في علم الإدارة. الإسكندرية: المكب الجامعي الحديث،
- (49) نجم، عبود نجم. الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الاستراتيجية، الوظائف، المجالات) = E- Management Knowledge (Strategy) ،fonctions ،Fields. الأردن: دار اليازوري العلمية، 2009.
- (50) النشار، سيد. الخدمة المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: دار العربي للنشر والتوزيع، 1992.
- (51) النوايسية، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2000.
- (52) العمدة، هاني. المعالجة الفنية للمعلومات : الفهرسة، التصنيف، التوثيق، التكشيف، الأرشفة. عمان: جمعية المكتبات الأردنية، 2001.
- (53) ياسين سعد، غالب. الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها. المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة، 2005.
- (54) العمار، عبد الله سليمان. الإدارة التقليدية والتحول الإلكتروني. الرياض: دن، 2007.
- (55) غالب، ياسين سعد. الإدارة الإلكترونية. الأردن: دار اليازوري العلمية، 2010.
- (56) كافي يوسف مصطفى، بن ياسين أحمد علي، خودة شرين، وآخرون. المفاهيم الإدارية الحديثة: مبادئ الإدارة الحديثة. عمان: مكتبة المجتمع العربي، 2012.

قائمة المصادر والمراجع

مقالات الدوريات:

- (57) السالم، محمد سالم. نظرة على إشكالية المصطلحات في المعلوماتية. مجلة المعلوماتية، ع11- الرياض. مركز المصادر التربوية بوزارة التربية والتعليم، 2006.
- (58) الفاضل، مها وليد علي. الإدارة الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات. مجلة رسالة المكتبة. 2012، مج. 47، ع. 2.
- (59) عباس قنبر هدى، حامد، عدنان ميسون. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية، جامعتي بغداد والمنتصرية نموذجاً. مجلة الأستاذ، ع210، مج02. 2014.
- (60) موسي عبد الناصر، قريشي محمد. أثر تكنولوجيا المعلومات على النظام الإداري في منظمات الأعمال، مجلة العلوم الإنسانية. الجزائر: جامعة بسكرة، 2011.
- (61) موسي، عبد الناصر. مساهمة الإدارة الإلكترونية في دعم العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي. مجلة الباحث، 2011، ع9.
- (62) قدوري، سحر. الإدارة الإلكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة. مجلة المنصور. د م: د ن، 2016. ع 14.

الوابوغرافية:

- (63) عبد العزيز فهد. المغيرة معوقات تطبق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية. ماجستير: العلوم الإدارية: جامعة نايف العربية، 2010. ص43. متاحة على الخط: www.nauss.edu.sa.
- (64) العريشي، محمد سعيد محمد. إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة "بنين". رسالة ماجستير: الإدارة التربوية والتخطيط: جامعة أم القرى، 2008. ص50. متاحة على الخط: libbuck.uqu.edu.sa.
- (65) المالك، بدر بن محمد. الأبعاد الإدارية والأمنية في المصاريف السعودية (دراسة مسحية). رسالة ماجستير. العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007. ص 43. متاحة على الخط: <https://core.ac.uk/display/306998451>
- (66) الكبيسي، كلثم محمد. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر. رسالة ماجستير: إدارة الأعمال: الجامعة الافتراضية الدولية، 2008. متاحة على الخط: www:abahe.co.uk

قائمة المصادر والمراجع

الرسائل الجامعية:

- 67 بصيلة المدعو بولجال، بونمة سهام. الخدمات الإلكترونية ودورها في أداء وظائف المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة، 2011
- 68 بوبقيرة، سناء. فضاءات المكتبات الجامعية وأثرها على التحصيل العلمي: دراسة ميدانية بمكتبة مجمع قسم علم المكتبات وقسم الإعلام الآلي. ماستر. مكتبات ومراكز معلومات. قسنطينة. 2010.
- 69 بوشارب بولداني، لزهرة. المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكترونية افتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس - سطيف - ماجستير. علم المكتبات. قسنطينة. 2006.
- 70 تيقروسين، منير. دور المكتبات الجزائرية في تقليص الفجوة الرقمية. ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة. 2005.
- 71 حلامي، أمال. إدارة الموارد البشرية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة الجليلي بونعامه خميس مليانة. ماستر. علم المكتبات والمعلومات. خميس مليانة. 2015.
- 72 حماد، مختار. تأثير الإدارة الإلكترونية على المرفق العام وتطبيقها في الدول العربية. ماجستير: التنظيم السياسي والإداري: جامعة الجزائر "يوسف بن خدة"، 2007.
- 73 خنقي، سهام، داود، نجاة. الإدارة الإلكترونية لخدمات المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة. ماستر. مكتبات ومراكز المعلومات. قسنطينة. 2012.
- 74 شنيقل، نزار. موقع المكتبات الجامعية ضمن مشروع الجزائر الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة جيجل. ماجستير. المعلومات الإلكترونية: الافتراضية وإستراتيجية البحث عن المعلومات. قسنطينة. 2012.
- 75 طواهرية، فاطمة. تطبيق مبادئ الإدارة العلمية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بالجنوب الشرقي الجزائري. ماجستير. علم المكتبات: قسنطينة، جامعة منتوري قسنطينة، 2007.
- 76 العاجز، إيهاب فاروق مصباح. دور الثقافة التنظيمية في تفعيل الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي - محافظة غزة. ماجستير: إدارة الأعمال: الجامعة الإسلامية - غزة -، 2011.
- 77 عشور، عبد الكريم. دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. رسالة ماجستير: الديمقراطية والرشادة. جامعة منتوري قسنطينة، 2010.
- 78 عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل. ماجستير. المعلومات الإلكترونية: الافتراضية وإستراتيجية البحث العلمي عن المعلومات. قسنطينة. 2012.
- 79 الغامدي، محمد عزة. تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على العاملين بمكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة. ماجستير. الإدارة العامة. السعودية. 2006.

قائمة المصادر والمراجع

80) غانم، نذير. الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. دكتوراه. العلوم في علم المكتبات. قسنطينة. 2010.

81) كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجا. دكتوراه. علم المكتبات. قسنطينة. 2008.

82) مجدي محمد، يونس. التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي.

83) نصراوي حنان، حفيان سعاد. نحو تقديم خدمة الإحاطة الجارية بالمكتبات الجامعية، ماستر: علم المكتبات، قسنطينة، 2005.

المراجع باللغة الأجنبية:

mureru.E-go، Mariaelena (84

ملق رقم : 01

وثيقة الاستبيان

جامعة 8ماي 1945-قالمة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

وثيقة استبيان

في إطار إنجاز مذكرة تخرج ماستر في علم المكتبات تخصص: الإدارة العلمية للمؤسسات الوثائقية بعنوان:

نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي

لإنجاز هذه الدراسة, علما أن المعلومات المقدمة ستستخدم لغرض البحث العلمي.

إشراف:

د. باشيوة سالم

إعداد:

حيمورة أحلام

زروق أحلام

القسم الأول:

الخور الأول: بيانات خاصة بالمبحوث

- 1- الجنس : ذكر أنثى
- 2- العمر: سنة
- 3- المستوى التعليمي: دكتوراه ماجستير
ماجستير ليسانس
تقني سامي مستوى آخر:
- 4- التخصص: علم المكتبات والمعلومات تخصص آخر:
- 5- الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5-10 سنوات
من 10-15 سنة من 15-20 سنة
أكثر من 20 سنة

القسم الثاني:

الخور الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بالمكتبة

س1- أيهما أفضل بالنسبة لك في بيئة العمل؟

- الإدارة التقليدية
- الإدارة الإلكترونية
- معا

س2- في كل الحالات برر إجابتك؟.....

.....

س3- ما هي الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها في إنجاز عملك؟

- الحاسب الآلي
- البريد الإلكتروني
- الهاتف النقال
- الفاكس

- أخرى:

.....

س4- هل أنت راض عن العمل الذي تقوم به؟

- نعم لا

س5- إذا كانت الإجابة ب: (لا) فما هو سبب ذلك؟

- تعقيدات بيئة العمل

- نقص الحوافز

- ضعف أخلاقيات المهنة

- أسباب أخرى:

س6- كيف يتم الخدمات بمكتبكم؟

- بطريقة آلية

- بطريقة تقليدية

- معا

س7- تقوم الإدارة الإلكترونية بعدة وظائف لإنجاز أعمالها بغرض تقوية أداء المكتبة, فهل تقومون بتطبيق هذه الوظائف؟

- نعم لا

س8- إذا كانت الإجابة ب: (نعم) فما هي هذه الوظائف؟

- التخطيط الإلكتروني

- التنظيم الإلكتروني

- القيادة الإلكترونية

- الرقابة الإلكترونية

س9- بالنسبة لك الإدارة الإلكترونية هي:

- مجموعة من التقنيات الحديثة
- مجموعة من وسائل الاتصالات
- خدمات إلكترونية
- منظومة متكاملة من العناصر البشرية والتكنولوجية
- استعمال تقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الإدارية

المحور الثالث: التوجهات المهنية لدى العاملين بالمكتبة نحو الإدارة الإلكترونية

س10- كيف ترى التوجه نحو الإدارة الإلكترونية؟

- خيار إستراتيجي
- مواكبة التطورات
- مبادرة شخصية
- مشروع يمكن تجاوزه

س11- هل لديكم استعداد للتحويل نحو العمل في بيئة الإدارة الإلكترونية؟

- نعم - لا

س12- إذا كانت الإجابة ب: (نعم) فما هي الجوانب الإيجابية في الإدارة الإلكترونية من وجهة نظرك؟

- السرعة - الدقة
- الشفافية - التكلفة

.....: أخرى:

س13- هل توافق على الرأي القائل أن " الإدارة الإلكترونية أكثر فعالية من الإدارة التقليدية "؟

- نعم - لا

س14- هل توجهك نحو الإدارة الإلكترونية مرتبط بقدرتك على استخدام الوسائل التكنولوجية؟

- نعم - لا

- في كلا الحالتين برر إجابتك:

س15- كيف تقيم العمل ضمن البيئة التقليدية؟

- ضعيف - قريب من المتوسط
- محايد - جيد - ممتاز

س16- هل تتلقون الدعم الكافي من طرف إدارة المكتبة للتوجه نحو مشروع الإدارة الإلكترونية؟

- نعم - لا

س17- إذا كانت الإجابة بنعم فيما يتمثل هذا الدعم :

تربصات ميدانية دورات تكوينية رفع في الأجور نقل في الوظيفة

المحور الرابع : المتطلبات التنظيمية و المادية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	وافق بشدة	وافق	محايد	غير وافق	غير موافق تماما
01	مدير المكتبة لديه خبرة في مجال التطورات التكنولوجية					
02	المدير يدعم برامج الإدارة الإلكترونية					
03	توجد برامج وخطط مبدئية لتطبيق الإدارة الإلكترونية					
04	توجد تغيرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية وأساليب القيادة بما يتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية (خفض التكاليف, تقدم أحسن الخدمات, سهولة الاستعمال والإتاحة)					
05	توجد برامج تدريبية وتعليمية للموظفين على التقنيات التكنولوجية الحديثة لجميع مستويات الإدارة					
06	مدير المكتبة يقوم بتوعية وتوجيه العاملين نحو أهمية وضرورة التوجه نحو الإدارة الإلكترونية					
07	قناعة واهتمام المدير بالإدارة الإلكترونية					
08	لدى مسؤول المكتبة قدرة على خلق نموذج إداري جديد يقوم على أساس النظم المعلوماتية والمعرفية مثل: بناء قاعدة بيانات موحدة					

المتطلبات الأمنية : وهي كل الاحتياجات المتعلقة بأمن وسلامة المعلومات لتطبيق الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	وافق بشدة	محايد	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	ضرورة تبني إستراتيجية وطنية لحفظ المعلومات					
02	إصدار قوانين وتشريعات من طرف الحكومة لمعاقبة المنتهكين للمواقع الإلكترونية					
03	وضع قوانين تحد من السطو الإلكتروني					
04	وضع سياسة أمنية لتقنيات المعلومات الخاصة بالمكتبة					
05	تعيين أشخاص متخصصين في مجال حماية المعلومات الإلكترونية					
06	تحديد آليات للمراقبة والتفتيش					
07	ضرورة توفير برامج مضادة للفيروسات					
08	الاحتفاظ بنسخ احتياطية					

المتطلبات المالية : وهي كل ما يتطلبه مشروع الإدارة الإلكترونية من احتياجات مالية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	وافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	تخصيص ميزانية مستقلة للمكتبة					
02	ميزانية خاصة بمشروع الإدارة الإلكترونية					
03	ميزانية مقتطعة من الميزانية الكلية للمكتبة					
04	إشراك القطاع الخاص في عملية التمويل					
05	عقد اتفاقيات شراكة					
06	الاكتفاء بدعم الجهة الوصية فقط					

المتطلبات التقنية : وهي المتطلبات المتعلقة بالجانب التقني والتي تعني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والشبكات والبرمجيات وغيرها

الرقم	العبارات	وافق بشدة	محايد	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	ضرورة الاعتماد على البرمجيات المحلية					
02	ضرورة الاعتماد على البرمجيات العالمية					
03	توفير برمجيات باللغة العربية					
04	توفير برمجيات باللغة الأجنبية					
05	وجود موقع إلكتروني على الويب					
06	ضرورة تحديث الأجهزة والمعدات					
07	تنوع قنوات بث وإتاحة المعلومات					

المحور الخامس : الكفاءات البشرية الضرورية لتبني الإدارة الإلكترونية ،

الرقم	العبارات	موافق بشدة	وافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	الموظفين قادرين على استخدام التقنيات الحديثة					
02	الموظفين لديهم تعدد في اللغات					
03	توجد كفاءات ومهارات في الإعلام الآلي					
04	القدرة على تصميم قاعدة بيانات					
05	مفهوم الإدارة الإلكترونية واضح					
06	لديك الجاهزية للعمل في بيئة الإدارة الإلكترونية					
07	المشاركة في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الإلكترونية					
08	الرغبة في التحول نحو الإدارة الإلكترونية					
09	الإدارة الإلكترونية هي الخيار الأنسب الذي يتماشى مع المستوى الفعلي للموظفين في المكتبة					

المحور السادس : معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة ..

معوقات تنظيمية : وهي مجموع العوامل و المؤثرات السلبية في المكتبة والتي تؤدي إلى الحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	بشدة	موافق	محايد	موافق	تماما
01	ممارسة أسلوب الإدارة المركزية لدى مدير المكتبة					
02	عدم اهتمام المسؤولين في المكتبة بدعم الإدارة الإلكترونية					
03	غياب الرؤية المستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة الجامعية					

معوقات تقنية : هي مجموعة العوامل و المؤثرات المتعلقة بالتقنيات التكنولوجية والتي تؤثر بشكل مباشر على إستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة					
02	ضعف الكفاءة البشرية المرتبطة بالتعامل مع التكنولوجيات الحديثة					
03	نقص الخبرة المهنية الكافية للتعامل مع التكنولوجيات الحديثة					

معوقات مالية : هي جميع العوامل المالية التي تؤثر سلبا على تطبيق الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	تناقص الموارد المالية للدولة					
02	تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى موارد مالية متجددة					
03	ارتفاع تكاليف المادية للأجهزة التقنية					

معوقات بشرية: هي المعوقات التي تتعلق بالعنصر البشري و أدائه داخل المنظمة مما يؤثر سلبا على تطبيق الإدارة الإلكترونية بمبادئها العلمية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	ضعف مضمون التكوين حول مفهوم الإدارة الإلكترونية					
02	غياب الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية لدى العاملين في المكتبة.					
03	غياب التدريب حول مبادئ الإدارة الإلكترونية					

معوقات أمنية: وهي كل العوامل والمؤثرات التي تتعلق بأمن المعلومات

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	غياب إستراتيجية وطنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية					
02	مخاطر القرصنة والسرقة المعلوماتية.					
03	عدم وجود سوق وطنية لتقنية وأمن المعلومات					

معوقات قانونية: كل ما هو متعلق بالمؤثرات التشريعية والقانونية التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	الافتقار للتشريعات المنظمة لبرامج الإدارة الإلكترونية					
02	عدم وجود جهات مركزية لتبني مشروع الإدارة الإلكترونية على مستوى الدولة					
03	غياب التشريع الخاص بالمكتبات					

مُلْكُ رَقْم: 02 □

مَجْلَدُ الْمَقَابِلَةِ □

جامعة 8 ماي 1945

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

دليل المقابلة

في إطار إنجاز مذكرة تخرج ماستر في علم المكتبات تخصص: الإدارة العلمية للمؤسسات الوثائقية بعنوان:

نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية:

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي

إشراف:

د. باشيوة سالم

إعداد:

حيمورة أحلام

زروق أحلام

السنة الجامعية: 2016 – 2017

1-بيانات خاصة بالمبحوث:

1-1-الجنس: ذكر أنثى

1-2- العمر: سنة

1-3- المستوى التعليمي: دكتوراه ماجستير

ليسانس ماستر

مستوي آخر:

تخصص آخر:

- التخصص: علم المكتبات والمعلومات

5- الخبرة: سنة

أسئلة المقابلة

س1- إن أحدث ما أفرزت تكنولوجيا المعلومات الإدارية "الإدارة الإلكترونية"، فكيف ترون هذا التوجه الجديد في مجال الإدارة؟

س2- من وجهة نظركم هل التوجه نحو الإدارة الإلكترونية ضروريا أم لا؟

س3- إذا تم اقتراح برنامج لتبني الإدارة الإلكترونية فهل لديكم الاستعداد التام لتطبيق هذا المشروع؟

س4- ضمن التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات الإدارية ومحاوله استعمال كل التقنيات الحديثة في المجال، من ذا المنطلق هل مكتبتكم سبق وأن قدمت مبادرة من أجل تطبيق هذه التقنيات في نطاق تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

س5- من وجهة نظركم كيف ترى واقع الإدارة الإلكترونية في السنوات المقبلة؟

المملق رقم 03

نتائج برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

Spss



الملاحق

نتائج القسم الثاني: للاستمارة الاستبيان

1- التكرارات والنسب المئوية لعبارات المحور الرابع:

مدير المكتبة لديه خبرة في مجال التطورات التكنولوجية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	1	3,3	3,3	6,7
محايد	6	20,0	20,0	26,7
موافق	10	33,3	33,3	60,0
موافق بشدة	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المدير يدعم برامج الإدارة الإلكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	1	3,3	3,3	6,7
محايد	2	6,7	6,7	13,3
موافق	9	30,0	30,0	43,3
موافق بشدة	17	56,7	56,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

توجد برامج وخطط مبدئية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	2	6,7	6,7	10,0
محايد	7	23,3	23,3	33,3
موافق	9	30,0	30,0	63,3
موافق بشدة	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

توجد تغيرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية وأساليب القيادة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	1	3,3	3,3	6,7
محايد	11	36,7	36,7	43,3
موافق	10	33,3	33,3	76,7
موافق بشدة	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

توجد برامج تدريبية وتعليمية للموظفين على التقنيات التكنولوجية الحديثة لجميع مستويات الإدارة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تماما	2	6,7	6,7	6,7
غير موافق	2	6,7	6,7	13,3
محايد	8	26,7	26,7	40,0
موافق	11	36,7	36,7	76,7
موافق بشدة	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الملاحق

مدير المكتبة يقوم بتوعية وتوجيه العاملين نحو أهمية وضرورة التوجه نحو الإدارة الإلكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	3	10,0	10,0	13,3
محايد	7	23,3	23,3	36,7
موافق	9	30,0	30,0	66,7
موافق بشدة	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

قناعة واهتمام المدير بالإدارة الإلكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
محايد	9	30,0	30,0	33,3
موافق	7	23,3	23,3	56,7
موافق بشدة	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

لدى مسؤول المكتبة قدرة على خلق نموذج إداري جديد يقوم على أساس النظم المعلوماتية والمعرفية مثل: بناء قاعدة بيانات موحدة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تماما	2	6,7	6,7	6,7
غير موافق	2	6,7	6,7	13,3
محايد	7	23,3	23,3	36,7
موافق	6	20,0	20,0	56,7
موافق بشدة	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

ضرورة تبني إستراتيجية وطنية لحفظ المعلومات

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محايد	4	13,3	13,3	13,3
موافق	12	40,0	40,0	53,3
موافق بشدة	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

إصدار قوانين وتشريعات من طرف الحكومة لمعاقبة المنتهكين للمواقع الإلكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محايد	5	16,7	16,7	16,7
موافق	11	36,7	36,7	53,3
موافق بشدة	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

وضع قوانين تحد من السطو الإلكتروني

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محايد	1	3,3	3,3	3,3
موافق	13	43,3	43,3	46,7
موافق بشدة	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الملاحق

وضع سياسة أمنية لتقنيات المعلومات الخاصة بالمكتبة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محاييد	1	3,3	3,3	3,3
موافق	7	23,3	23,3	26,7
موافق بشدة	22	73,3	73,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تعيين أشخاص متخصصين في مجال حماية المعلومات الإلكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	10	33,3	33,3	33,3
موافق بشدة	20	66,7	66,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تحديد آليات للمراقبة والتفتيش

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
محاييد	2	6,7	6,7	13,3
موافق	8	26,7	26,7	40,0
موافق بشدة	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

ضرورة توفير برامج مضادة للفيروسات

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محاييد	1	3,3	3,3	3,3
موافق	6	20,0	20,0	23,3
موافق بشدة	23	76,7	76,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الاحتفاظ بنسخ احتياطية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	6	20,0	20,0	20,0
موافق بشدة	24	80,0	80,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

ضرورة تبني إستراتيجية وطنية لحفظ المعلومات

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محاييد	4	13,3	13,3	13,3
موافق	12	40,0	40,0	53,3
موافق بشدة	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

إصدار قوانين وتشريعات من طرف الحكومة لمعاقبة المنتهكين للمواقع الإلكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محاييد	5	16,7	16,7	16,7
موافق	11	36,7	36,7	53,3
موافق بشدة	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الملاحق

وضع قوانين تحد من السطو الإلكتروني

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محاييد	1	3,3	3,3	3,3
موافق	13	43,3	43,3	46,7
موافق بشدة	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

وضع سياسة أمنية لتقنيات المعلومات الخاصة بالمكتبة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محاييد	1	3,3	3,3	3,3
موافق	7	23,3	23,3	26,7
موافق بشدة	22	73,3	73,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تعيين أشخاص متخصصين في مجال حماية المعلومات الإلكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	10	33,3	33,3	33,3
موافق بشدة	20	66,7	66,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تحديد آليات للمراقبة والتفتيش

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
محاييد	2	6,7	6,7	13,3
موافق	8	26,7	26,7	40,0
موافق بشدة	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

ضرورة توفير برامج مضادة للفيروسات

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محاييد	1	3,3	3,3	3,3
موافق	6	20,0	20,0	23,3
موافق بشدة	23	76,7	76,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الاحتفاظ بنسخ احتياطية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موافق	6	20,0	20,0	20,0
موافق بشدة	24	80,0	80,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الملاحق

2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الرابع:

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
مدير المكتبة لديه خبرة في مجال التطورات التكنولوجية	30	4,03	1,033
المدير يدعم برامج الإدارة الإلكترونية	30	4,33	,994
توجد برامج وخطط مبدئية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	30	3,90	1,094
توجد تغيرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية وأساليب القيادة	30	3,70	,988
توجد برامج تدريبية وتعليمية للموظفين على التقنيات التكنولوجية الحديثة لجميع مستويات الإدارة	30	3,63	1,129
مدير المكتبة يقوم بتوعية وتوجيه العاملين نحو أهمية وضرورة التوجه نحو الإدارة الإلكترونية	30	3,80	1,126
قناعة واهتمام المدير بالإدارة الإلكترونية	30	4,03	1,033
لدى مسؤول المكتبة قدرة على خلق نموذج إداري جديد يقوم على أساس النظم المعلوماتية والمعرفية مثل: بناء قاعدة بيانات موحدة	30	3,87	1,252
N valide (listwise)	30		

	N	Moyenne	Ecart type
ضرورة تبني إستراتيجية وطنية لحفظ المعلومات	30	4,33	0,711
إصدار قوانين وتشريعات من طرف الحكومة لمعاقبة المنتهكين للمواقع الإلكترونية	30	4,30	0,750
وضع قوانين تحد من السطو الإلكتروني	30	4,50	0,572
وضع سياسة أمنية لتقنيات المعلومات الخاصة بالمكتبة	30	4,70	0,535
تعيين أشخاص متخصصين في مجال حماية المعلومات الإلكترونية	30	4,67	0,479
تحديد آليات للمراقبة والتفتيش	30	4,40	0,894
ضرورة توفير برامج مضادة للفيروسات	30	4,73	0,521
الاحتفاظ بنسخ احتياطية	30	4,80	0,407
N valide (listwise)	30		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تخصيص ميزانية مستقلة للمكتبة	30	4,73	0,521
ميزانية خاصة بمشروع الإدارة الإلكترونية	30	4,50	0,630
ميزانية مقطوعة من الميزانية الكلية للمكتبة	30	4,00	0,910
إشراك القطاع الخاص في عملية التمويل	30	3,73	1,048
عقد اتفاقيات شراكة	30	3,90	1,062
الانكفاء بدعم الجهة الوصية فقط	30	3,47	1,074
N valide (listwise)	30		

	N	Moyenne	Ecart type
ضرورة الاعتماد على البرمجيات المحلية	30	3,10	1,348
ضرورة الاعتماد على البرمجيات العالمية	30	4,47	0,629
توفير برمجيات باللغة العربية	30	4,03	1,159
توفير برمجيات باللغة الأجنبية	30	4,47	0,629
وجود موقع إلكتروني على الويب	30	4,50	0,731
ضرورة تحديث الأجهزة والمعدات	30	4,60	0,675
تتويج قنوات بث وإتاحة المعلومات	30	4,60	0,675
N valide (listwise)	30		

الملاحق

1- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الخامس:

	N	Moyenne	Ecart type
الموظفين قادرين على استخدام التقنيات الحديثة	30	4,13	1,042
الموظفين لديهم تعدد في اللغات	30	3,30	1,368
توجد كفاءات ومهارات في الإعلام الآلي	30	4,27	0,640
القدرة على تصميم قاعدة بيانات	30	4,10	0,712
مفهوم الإدارة الإلكترونية واضح	30	3,93	1,015
لديك الجاهزية للعمل في بيئة الإدارة الإلكترونية	30	4,00	1,050
المشاركة في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الإلكترونية	30	3,60	1,329
الرغبة في التحول نحو الإدارة الإلكترونية	30	4,43	0,679
الإدارة الإلكترونية هي الخيار الأنسب الذي يتماشى مع المستوى الفعلي للموظفين في المكتبة	30	3,83	1,020
N valide (listwise)	30		

3- التكرارات والنسب المئوية لعبرات المحور السادس:

ممارسة أسلوب الإدارة المركزية لدى مدير المكتبة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	10	33,3	33,3	36,7
محاييد	5	16,7	16,7	53,3
موافق	5	16,7	16,7	70,0
موافق بشدة	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

عدم اهتمام المسؤولين في المكتبة بدعم الإدارة الإلكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تماما	7	23,3	23,3	23,3
غير موافق	9	30,0	30,0	53,3
محاييد	9	30,0	30,0	83,3
موافق	2	6,7	6,7	90,0
موافق بشدة	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

غياب الرؤية المستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة الجامعية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تماما	4	13,3	13,3	13,3
غير موافق	12	40,0	40,0	53,3
محاييد	8	26,7	26,7	80,0
موافق	5	16,7	16,7	96,7
موافق بشدة	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الملاحق

ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	5	16,7	16,7	20,0
محايد	12	40,0	40,0	60,0
موافق	10	33,3	33,3	93,3
موافق بشدة	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

ضعف الكفاءة البشرية المرتبطة بالتعامل مع التكنولوجيات الحديثة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	3	10,0	10,0	13,3
محايد	8	26,7	26,7	40,0
موافق	14	46,7	46,7	86,7
موافق بشدة	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

نقص الخبرة المهنية الكافية للتعامل مع التكنولوجيات الحديثة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	4	13,3	13,3	16,7
محايد	5	16,7	16,7	33,3
موافق	15	50,0	50,0	83,3
موافق بشدة	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تناقص الموارد المالية للدولة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تماما	2	6,7	6,7	6,7
محايد	10	33,3	33,3	40,0
موافق	12	40,0	40,0	80,0
موافق بشدة	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى موارد مالية متجددة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
محايد	3	10,0	10,0	13,3
موافق	12	40,0	40,0	53,3
موافق بشدة	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الملاحق

ارتفاع تكاليف المادية للأجهزة التقنية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محاييد	7	23,3	23,3	23,3
موافق	10	33,3	33,3	56,7
موافق بشدة	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

ضعف مضمون التكوين حول مفهوم الإدارة الإلكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
محاييد	5	16,7	16,7	23,3
موافق	17	56,7	56,7	80,0
موافق بشدة	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

غياب الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية لدى العاملين في المكتبة.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	6	20,0	20,0	23,3
محاييد	6	20,0	20,0	43,3
موافق	14	46,7	46,7	90,0
موافق بشدة	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

غياب التدريب حول مبادئ الإدارة الإلكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تماما	4	13,3	13,3	13,3
غير موافق	1	3,3	3,3	16,7
محاييد	7	23,3	23,3	40,0
موافق	13	43,3	43,3	83,3
موافق بشدة	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

غياب إستراتيجية وطنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	1	3,3	3,3	6,7
محاييد	9	30,0	30,0	36,7
موافق	12	40,0	40,0	76,7
موافق بشدة	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الملاحق

مخاطر القرصنة والسرقة المعلوماتية.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	4	13,3	13,3
	موافق	20	66,7	80,0
	موافق بشدة	6	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

عدم وجود سوق وطنية لتقنية وأمن المعلومات

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	3,3	3,3
	غير موافق	1	3,3	6,7
	محايد	5	16,7	16,7
	موافق	15	50,0	73,3
	موافق بشدة	8	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

الافتقار للتشريعات المنظمة لبرامج الإدارة الإلكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	7	23,3	23,3
	موافق	14	46,7	70,0
	موافق بشدة	9	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

عدم وجود جهات مركزية لتبني مشروع الإدارة الإلكترونية على مستوى الدولة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	3,3	3,3
	محايد	16	53,3	56,7
	موافق	10	33,3	90,0
	موافق بشدة	3	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

غياب التشريع الخاص بالمكتبات

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	10	33,3	33,3
	موافق	13	43,3	76,7
	موافق بشدة	7	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

الملاحق

4- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور السادس:

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
ممارسة أسلوب الإدارة المركزية لدى مدير المكتبة	30	3,37	1,326
عدم اهتمام المسؤولين في المكتبة بدعم الإدارة الإلكترونية	30	2,50	1,225
غياب الرؤية المستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة الجامعية	30	2,57	1,040
ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة	30	3,23	0,935
ضعف الكفاءة البشرية المرتبطة بالتعامل مع التكنولوجيات الحديثة	30	3,57	0,971
نقص الخبرة المهنية الكافية للتعامل مع التكنولوجيات الحديثة	30	3,63	1,033
تناقص الموارد المالية للدولة	30	3,67	1,028
تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى موارد مالية متجددة	30	4,30	0,794
ارتفاع تكاليف المادية للأجهزة التقنية	30	4,20	0,805
ضعف مضمون التكوين حول مفهوم الإدارة الإلكترونية	30	3,90	0,803
غياب الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية لدى العاملين في المكتبة.	30	3,40	1,037
غياب التدريب حول مبادئ الإدارة الإلكترونية	30	3,47	1,224
غياب إستراتيجية وطنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	30	3,77	0,971
مخاطر القرصنة والسرقة المعلوماتية.	30	4,07	0,583
عدم وجود سوق وطنية لتقنية وأمن المعلومات	30	3,93	0,944
الافتقار للتشريعات المنظمة لبرامج الإدارة الإلكترونية	30	4,07	0,740
عدم وجود جهات مركزية لتبني مشروع الإدارة الإلكترونية على مستوى الدولة	30	3,50	0,731
غياب التشريع الخاص بالمكتبات	30	3,90	0,759
N valide (listwise)	30		

الملخص:

تناولت هذه الدراسة موضوع " نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية "، حيث قمنا بالبحث فيه بمحاولة الإلمام بكافة عناصر الجانب النظري، ولحالة معرفة مدى جاهزية المكتبات الجامعية للتوجه نحو هذا التغيير من خلال إجراء دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي - العربي بن مهيدي - . وقد اعتمدنا للقيام بهذه الدراسة على المنهج الوصفي لاستكشاف ووصف ما تمتلكه المكتبة محل الدراسة من المتطلبات الضرورية لهذا التحول، وكان ذلك باختيار عينة مسحية شملت جميع العاملين بالمكتبة والبالغ عددهم 47 عامل، معتمدين فيها على كل من أداتي الاستبيان والمقابلة من بين الأدوات لجمع البيانات وتحليلها، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج التي وضحت أهم ما يتوفر بالمكتبة المركزية لجامعة أم البواقي من متطلبات التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ومع نهاية البحث قمنا بطرح جملة من الاقتراحات التي من شأنها ترسيخ مبادئ الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية انطلاقاً من مبدأ مواكبة التطورات الحديثة الحاصلة.

الكلمات المفتاحية:

الإدارة، الإدارة الإلكترونية، المكتبات الجامعية، المكتبة المركزية، جامعة أم البواقي.

Résumé

Cette étude portait sur le thème « Vers l'application de la gouvernance électronique des bibliothèques universitaires » où nous avons cherché et essayer de cerner tous les éléments théoriques, et pour essayer de connaître la disponibilité des bibliothèques universitaires envers ce changement, en menant une étude dans la Bibliothèque centrale de l'Université El-Arbi Ben Mhidi d'Oum El Bouaghi.

Nous avons adopté pour mener cette étude, l'approche descriptive pour explorer et décrire ce que contient la bibliothèque des exigences nécessaires à cette transformation, en choisissant un échantillon de la recherche qui comprenait l'ensemble du personnel de la bibliothèque (47 travailleurs) en prenant compte du questionnaire et de l'entretien parmi les outils de collecte et d'analyse des données, l'étude a révélé un certain nombre de résultats qui illustre la chose la plus importante dans la bibliothèque centrale de l'Université.

À la fin de la recherche, nous avons lancé un certain nombre de suggestions qui consolideraient les principes de la gouvernance électronique des bibliothèques universitaires basés sur le principe de suivre l'évolution moderne.

Mots-clés: Gestion, la gouvernance électronique, les bibliothèques universitaires, la Bibliothèque centrale, l'Université d'Oum El-Bouaghi.