

# المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق



ردمد (ط) : ٢٦٦٣-٦٦١١

ردمد (ك) : ٢٧٠٨-٧٢٢٠

تشرين الثاني (٢٠٢١)

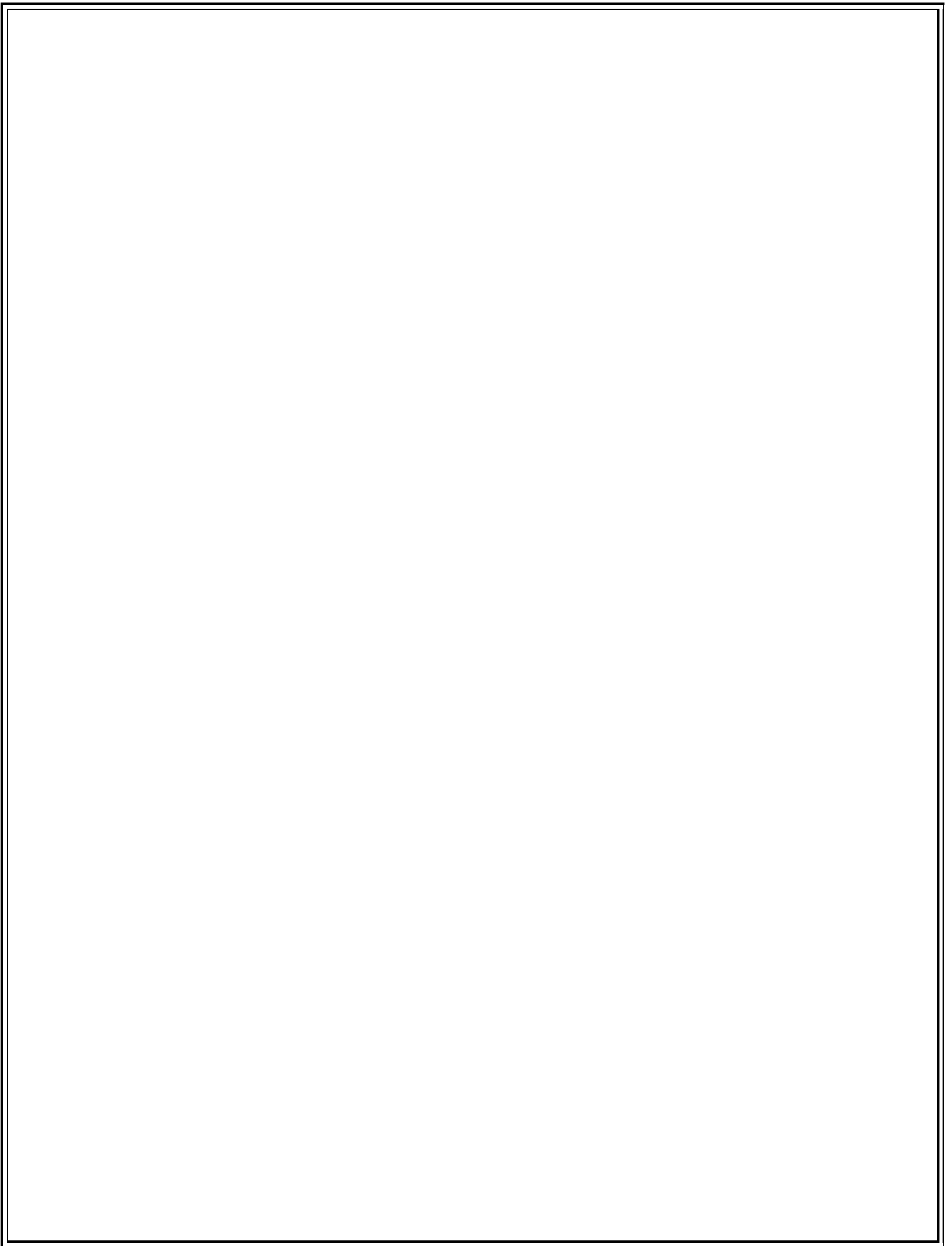
العدد (١)

المجلد (٤)



مجلة علمية محكمة نصف سنوية  
تصدر عن: جمعية اختصاصي المعلومات والمكتبات والتوثيق العراقية  
رقم الإيداع بدار الكتب والوثائق الوطنية (٢٣٣٦) ٢٠١٨

البريد الإلكتروني: [ildps.iraq@gmail.com](mailto:ildps.iraq@gmail.com)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين  
والصلاة والسلام على  
سيدنا محمد وآله الطيبين  
الطاهرين أجمعين

# المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق

ردم (ط): ٦٦١١ - ٢٦٦٣

ردم (ك): ٧٢٢٠ - ٢٧٠٨

المجلد (٤) العدد (١) تشرين الثاني (٢٠٢١)

رئيس التحرير : أ. د. فائزة أديب عبدالواحد البياتي

مدير التحرير: ا.م.د. عبد اللطيف هاشم خيري

## هيئة التحرير

- أ.د. علي عبد الصمد آل فرهاد (جامعة البصرة)
- أ. سمير مدحت سعيد (جامعة تكريت / العراق)
- أ.م. د. سلمان جودي داود الأسدي (جامعة البصرة / العراق)
- أ.م. د. فلاح دحام رشيد (جامعة الأنبار / العراق)
- د. تيسير فوزي رديف (جامعة بغداد / العراق)

مجلة علمية محكمة نصف سنوية  
تصدر عن جمعية اختصاصي المعلومات  
والمكتبات والتوثيق العراقية  
رقم الإيداع (٢٣٣٦) ٢٠١٨

وحدة الإخراج والتصميم  
م.م. عائدة مصطفى سلمان  
أنس سامي عبد الغفور

- أ. د. نزار محمد علي قاسم (العراق)
- أ.د. خالد محمد الحلبي (مصر)
- أ. د. عماد عبد الوهاب الصباغ (كندا)
- أ.د. أوديت مارون بدران (الأردن)
- أ.د. سعد بن سعيد الزهري (المملكة العربية السعودية)
- أ.د. نعيمة حسن ارزوقي (عُمان)
- أ.د. صباح كريم كلو (عُمان)
- أ.د. إيمان فاضل السامرائي (تركيا)
- أ.د. نجيب الشوربجي (الأردن)
- أ. د. محمود صالح إسماعيل (جامعة الموصل / العراق)
- أ. د. فيصل علوان الطائي (جامعة كربلاء / العراق)
- أ.د. هدى عباس قنبر (جامعة بغداد / العراق)
- أ.د. سهامة غفوري علي (جامعة تكريت / العراق)



محتويات العدد		
الصفحات	عنوان البحث	اسم الباحث
	افتتاحية العدد	
٢٢ - ١	تكنولوجيا المعلومات ودورها في درء الخطر عن الخدمة الإعلامية في مكتبات كلية الامام الأعظم الجامعة	أ.د انعام علي توفيق الشهريلي فراس ادريدح منصور
٤٣ - ٢٣	الاستخدام السلبي لشبكة الانترنت: الويب العميق	م. عمر توفيق عبد القادر
٦٤ - ٤٤	نظم إدارة المحتوى الرقمي في مؤسسات التراث الثقافي بجمهورية مصر العربية : دراسة للواقع وتخطيط للمستقبل	أحمد عادل زيدان
٩٠ - ٦٥	التدريب العملي لطلبة قسم تقنيات المعلومات والمكتبات في معهد الإدارة الرصافة: دراسة وصفية تحليلية	ا.م. د امل فاضل عباس أحلام فلاح سعيد
١٢٢-٩١	تحليل المحتوى الفكري للأرشفة الذاتية باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي : الفيس بوك أنموذجا	ا. د . علي عبد الصمد ال فرهاد
١٥٠-١٢٣	تصميم وإنشاء قواعد البيانات إلكترونية بالنصوص الكاملة وإمكانية إتاحتها باستخدام شبكات (Mesh) اللاسلكية: المكتبة المركزية لجامعة بغداد أنموذجا	أ.م. د. عبد اللطيف هاشم خيري فلاح حسن راهي
١٧٨-١٥١	أثر استخدام تطبيقات جوجل في التعليم الإلكتروني في ظل أزمة كورونا (دراسة تطبيقية)	م. م عفاف سامي حسن القرة غولي
١٩٦-١٧٩	Implementation of Blackboard Tools in Teaching during COVID19	Amera H. Abdulrazzaq

## تكنولوجيا المعلومات ودورها في درء الخطر من الخدمة الإعلامية

### في مكتبات كلية الإمام الأعظم الجامعة

فراس ادریح منصور

أ.د انعام علي توفیق الشهريلي

الجامعة المستنصرية / قسم المعلومات والمكتبات

[fa\\_rs10@yahoo.com](mailto:fa_rs10@yahoo.com)

[inaamalshahrabally@yahoo.com](mailto:inaamalshahrabally@yahoo.com)

### المستخلص:

يهدف البحث الى دراسة واقع الخدمة الإعلامية في كلية الإمام الأعظم الجامعة وتحديد مستوى الخطر الذي تتعرض له هذه الخدمة ، وقياس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطويرها، ووضع الإجراءات المقترحة لمؤشرات سياسة درء الخطر عن الخدمة الإعلامية بغية تطويرها لاستخدام تكنولوجيا المعلومات. وتم اعتماد المنهج الوصفي (الأسلوب التحليلي) لملائمته لطبيعة البحث ، الذي يتكون من عينة من الموظفين العاملين في قسم المكتبات في بغداد وفي المحافظات العراقية الأخرى (الموصل، كركوك، سامراء، الانبار، البصرة) والبالغ عددهم (30) موظفاً و(40) مستفيداً، واستخدام أسلوب تحليل القيمة من خلال تبني القياس النوعي في استمارة مخصصة لقياس اتجاه متغير IT لمعرفة مستوى نجاح سياسة درء الخطر في تطوير الخدمة الإعلامية في مكتبات كلية الإمام الأعظم الجامعة، كما استخدم البحث العديد من الوسائل الإحصائية كالوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري والوزن المئوي ومعامل ارتباط بيرسون، من خلال برنامج (Excel- Microsoft Office) لتحليل النتائج ، وقد خرج البحث بعدة نتائج وقدم مجموعة مقترحات وتوصيات.

### الكلمات المفتاحية

تكنولوجيا المعلومات، الخدمات الاعلامية، المكتبات الجامعية، التطوير، كلية الإمام الأعظم الجامعة

### مقدمة:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية أصبح مطلباً أساسياً للنهوض بمستوى خدماتها في ظل الكم الهائل من المعلومات والتطورات المتسارعة في إنتاج التكنولوجيا الحديثة من الحواسيب، والبرمجيات، ووسائل اتصال، وشبكات المعلومات بوجود شبكة الإنترنت، وأنترنت الاشياء... الخ من كل هذه التقنيات التي غيرت جذرياً في بيئة المكتبات الجامعية والتي حولتها من مكتبات تقليدية إلى مكتبات رقمية إلكترونية اعتماداً على التقنيات الحديثة التي ساهمت في تطوير خدماتها وجعلتها تقدّم بأسلوب تقني للارتقاء بمستوى خدماتها ووفرت لها مصادر معلومات إلكترونية تلبي احتياجات المستفيدين لتكون مكتبة عصرية قادرة على مواجهة مختلف التحديات البيئية وقادرة على التكيف معها لضمان بقائها واستمرارها، فلقد أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية الى تحقيق حاجات المستفيدين ودعمهم بالمعلومات الكافية ، كما ساعد

استخدامها في تحليل بيئة العمل والوقوف على مواطن القوة والضعف في خدمات المعلومات في المكتبات من أجل تحسينها وتحسين الخدمة الإعلامية وتطويرها. وبهدف تحقيق المزايا المستدامة وتطوير الخدمة الإعلامية ، كان لا بد من التعرف على سياسة درء الخطر وتقدير حجمها ومعالجتها؛ إذ أنها تساعد على فهم الجوانب الإيجابية والسلبية المحتملة لكافة العوامل التي تؤثر على الخدمة الإعلامية، ومن هذا المنطلق اتجهت الدراسة الى التعرف على مخاطر الخدمة الاعلامية في مكتبات كلية الامام الأعظم الجامعة والعمل على تطوير تلك الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات .

وبناءً على ما تقدم تم استقراء **مشكلة البحث** من واقع عمل الخدمة الاعلامية المقدمة بمكتبات كلية الامام الاعظم الجامعة والتي تم التعبير عنها بالتساؤلات التالية:

- س (١) كيف يمكن لاستخدام (IT) ان تطور الخدمة الإعلامية في المكتبات؟
- س (٢) لماذا تنتج مخاطر متنوعة من أداء الخدمة الإعلامية في مكتبات كلية الامام الاعظم الجامعة؟
- س (٣) كيف يمكن درء الخطر عن الخدمة الإعلامية في هذه المكتبات؟

وقد توجهت **أهداف البحث** نحو دراسة واقع تقديم الخدمة الاعلامية في مكتبات كلية الامام الأعظم الجامعة وتحديد مستوى الخطر الذي تتعرض له هذه الخدمة، وقياس استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال تحليل القيمة، وتقديم مجموعة إجراءات وسياسات مقترحة لدرء الخطر عنها وتطويرها باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

#### الفرضيات:

- ١- توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين استخدام IT وتأثيرها على:
    - أ- زيادة كفاءة الخدمة الاعلامية.
    - ب- زيادة فاعلية في الخدمة الاعلامية.
    - ج- تحقيق القناعة بنوع الخدمة المقدمة.
  - ٢- يوجد ارتباط عكسي ذو دلالة إحصائية بين كفاءة استخدام تكنولوجيا المعلومات وزيادة الخطر في الخدمة الاعلامية.
- ولقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي في محاوله للوصول الى المعرفة الدقيقة لعناصر المشكلة والوصول الى فهم أفضل وأدق في وضع السياسات والإجراءات المستقبلية لها ، كما وتبنى البحث الأسلوب التحليلي من المنهج الوصفي ، فضلا عن اعتماد البحث اساليب متعددة يمكن توضيحها بالتالي:

**الأساليب النوعية:** استطلاع الآراء، استمارة تحليل القيمة، استخدام مصفوفة المخاطر.

**الاساليب الكمية:** اختبار النسب المئوية، الوسط الحسابي المرجح، الانحراف المعياري، الوزن النسبي، معامل ارتباط بيرسون، معامل التحديد.

كما استخدم في استمارة تحليل القيمة اوزان محددة وعلى الترتيب (٣،٢،١) بحيث كل رقم من هذه الارقام يمثل اوزان استمارة تحليل القيمة (عالي، متوسط، منخفض) وكما هو موضح في الجدول رقم (١) أدناه:

جدول (١) اوزن اجابات عينة البحث

الرأي	عالي	متوسط	منخفض
الوزن	٣	٢	١

تم تحديد درجة دلالة إجابة عينة البحث فمن خلال الجدول (٢) يتبين أن كل ما هو أعلى من قيمة (١,٦) هو دال واقل من (١,٦) غير دال، وكما يوضحها الجدول الآتي:

جدول (٢) درجة دلالة إجابة عينة الدراسة

المستوى	عالي	متوسط	منخفض
المتوسط الحسابي	٣ - ٢,٤	٢,٣ - ١,٧	١,٦ - ١

لقد تكون مجتمع البحث من عينة عمدية قصدية تم اختيارها من الموظفين العاملين في أقسام المكتبات والمعلومات في بغداد والمحافظات والبالغ عددهم (٣٠) موظفاً، ومن (٤٠) مستفيداً فعلياً من الخدمة الإعلامية من المتواجدين في المكتبة.

وقد استخدمت أدوات متعددة لجمع البيانات حول موضوع البحث، كالكتب، والدوريات، والمؤتمرات، والمقالات، والدراسات الجامعية الأجنبية والعربية، والمكتبة الافتراضية العلمية العراقية، والسجلات والتقارير الرسمية الفصالية لمكتبات كلية الامام الأعظم الجامعة لأهم خدمات المعلومات والنشاطات التي تقدمها كل مكتبة من مكتبات هذه الكلية والبالغ عددها (20) تقريراً خلال مدة الدراسة، والتي تصدر كل ثلاثة أشهر للأقسام (الموصل، كركوك، سامراء، الانبار، البصرة)، فضلاً عن المشاهدات الميدانية والمعايشة والمقابلات الشخصية والملاحظة.

### حدود البحث

لقد تم تأطير حدود البحث بالآتي:

١. الحدود المكانية: قسم المكتبات في كلية الامام الأعظم الجامعة (بغداد، الموصل، كركوك، سامراء، الانبار، البصرة).
٢. الحدود الزمانية: ٢٠١٩.
٣. الحدود الشكلية: تطوير الخدمة الإعلامية.

### خلفية نظرية:

#### أولاً: تكنولوجيا المعلومات

تكنولوجيا المعلومات هي استخدام أجهزة الكمبيوتر والاتصالات لتخزين واسترجاع ونقل أو إرسال البيانات (Calvello 2019). ويرى (Sherman, 2018) "أنها تتضمن تطوير وصيانة واستخدام أنظمة الكمبيوتر والبرامج والشبكات لمعالجة البيانات وتوزيعها".



وتعرف كذلك (Rouse, 2019) على أنها "استخدام أي من أجهزة الكمبيوتر والتخزين والشبكات والأجهزة المادية الأخرى والبنية التحتية والعمليات لإنشاء ومعالجة وتخزين وتأمين وتبادل جميع أشكال البيانات الإلكترونية".

ويعرفها الشهريلي وابو رقيقة: "أنها اندماج ثلاثي الأطراف بين الإلكترونيات الدقيقة والحواسيب ووسائط الاتصالات الحديثة، وتشمل جميع الأجهزة والنظم والبرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات آليا: استقصائها ومعالجتها وترتيبها وتصنيفها وتحليلها وتخزينها والانتهاؤها منها، وكذلك بثها عبر مسافات بعيدة أو استنساخها وعرضها بالشكل المناسب، مرئية أو مطبوعة أو مسموعة". (الشهريلي وابو رقيقة، ٢٠١٣، ص ٣٨)

وتوجد عدة مكونات لتكنولوجيا المعلومات يمكن توضيحها بما يأتي:

١. المكونات المادية والبرمجية: جميع الأدوات التي تشترك في معالجة البيانات كالحواسيب بمختلف أنواعها، فضلا عن جميع الأجهزة الملحقة بها ومحطات العمل، وشبكات الاتصال، وأدوات النقل ومخزن البيانات، أما المكونات البرمجية فتعني برامج الحاسوب التي تعمل على تشغيل وإدارة المكونات المادية. (الهواسي والبرزنجي، ٢٠١٤، ص ٢١)
٢. الاتصالات: هي ربط لمحطات في مواقع مختلفة من خلال وسيط يسمح للمشاركين بإرسال واستلام البيانات والمعلومات. (حسن مسلم، ٢٠١٥، ص ١٣٢)
٣. المكونات البرمجية: مجموعة مكونات من البرامج والتطبيقات التي ينفذها الكمبيوتر، وتشمل مجموعة البرامج المستخدمة في الحاسوب ضمن نظام إدارة قواعد البيانات. (اللامي والبياتي، ٢٠١٩، ص ٢٤٠-٢٤١)
٤. المعرفة الفنية: يرى (ابراهيم، ٢٠١٢، ص ٢٣) أنها تشمل على :  
 أ) التعود على وسائل واساليب تكنولوجيا المعلومات.  
 ب) المهارات المطلوبة لاستخدام هذه الوسائل.  
 ت) معرفة متى تُستخدم تكنولوجيا المعلومات لحل مشكلة أو لتحقيق غرض محدد.

### وتتجسد أهمية تكنولوجيا المعلومات في التالي:

١. القضاء على الروتين: اخراج العنصر البشري من قيود الأعمال الرتيبة، وتحسين الأجزاء المتكررة والمملة في أي وظيفة معينة. (Fisher, 2019)
٢. الجودة: وجود IT ساعد على تقديم جودة خدمة تطابق توقعات المستفيد (Nieves, 2015)
٣. التحسين: تحسين جودة المنتجات وتخفيض تكاليف الإنتاج واكتشاف مسببات الانحراف والهدر في النفقات وزيادة كفاءة العمل وفاعليته. (Killen, 2016)
٤. النقل: نقل المعلومات والبيانات من المرسل إلى المرسل إليه في أقل مدة زمنية وبأقل تكلفة وبأكبر دقة. (Nield & Turner, 2019)
٥. العولمة: أصبحت تكنولوجيا المعلومات بمثابة المحرك للمؤسسات تجاه العولمة، التي غيرت الطريقة التي يعمل بها العالم حيث كان الابتكار بمثابة قوة دافعة رئيسية وراء العولمة. (Lawlor, 2008)

## ثانيا :الخطر

حادث احتمالي غير مؤكد الوقوع ، وعند وقوعه ينتج عنه نتائج غير مرغوبة للمؤسسة أو للمجتمع بشكل عام، أو حدوث أثر سلبي في تحقيق الأهداف المرجوة للمكتبات، ولهذا كان لا بد من وضع استراتيجية لإداره المخاطر في المكتبات (Vatanpour & Hrudey, 2015)، ويعرف (Srinivas, 2018)

**أ) إدارة المخاطر:** عملية مستمرة يتم من خلالها التعرف على المخاطر وتحديدتها ومواجهتها، واتخاذ القرارات بشأنها وذلك بهدف قياسها من أجل مراقبتها والتحكم فيها والسيطرة على عدم التأكد وتدعيم عملية اتخاذ القرار، وتقديم تقرير عنها وعن الفرص والتهديدات المتاحة، زيادة على ذلك وضع خطط استراتيجية أكثر فعالية.

## ب) منهجية استراتيجية ادارة المخاطر:

يمكن وصف مراحل إدارة المخاطر بالخطوات الآتية:

١- **تحديد الخطر:** يهدف تعريف الخطر إلى تحديد الخطر المحتمل الذي تتعرض له المؤسسة وهذا يتطلب معرفة جوهرية بالمؤسسة ( المكتبات ) والخدمات التي تقدمها للمستفيدين (gauvin, 2000) وذكر (Barthélemy & Philippe, 2004) الطرق الشائعة التي يمكن من خلالها تحديد الخطر :

- أ - التحديد المعتمد على الأهداف.
- ب - التحديد المعتمد على السيناريو الذي ترسمه إدارة المكتبات الجامعية.
- ت - التحديد المعتمد على التصنيف: وهو عبارة عن تفصيل جميع المصادر المحتملة للمخاطر.
- ث - مراجعة المخاطر الشائعة: في العديد من المؤسسات هناك قوائم بالمخاطر المحتملة.

٢- **وصف الخطر :** يهدف وصف المخاطر إلى عرض الأخطار التي تم تعريفها بأسلوب منهجي، إذ يمكن استخدام مصفوفة لوصف المخاطر لتسهيل عملية وصف وفحص الأخطار.(عبد العال حماد، ٢٠٠٧)

٣- **تقدير الخطر:** يمكن تقدير المخاطر بأسلوب كمي أو شبه كمي أو نوعي من حيث احتمال التحقق والنتائج المحتملة. علي سبيل المثال، النتائج من حيث التهديدات أو فرص النجاح قد تكون مرتفعة أو متوسطة أو منخفضة.(عزمي سلام والشقيري، ٢٠٠٧)

٤- **تقييم الخطر :** تنص عملية تقييم المخاطر على قياس الحجم المحتمل لتأثير الخطر واحتمال حدوث الخطر ويصنف كل من الاحتمال والتأثير كالتالي:

(بليغة، كبرى، متوسطة، منخفضة، منخفضة جدا) (coopers, 2006)

٥- **تحديد وصف قيمة او شدة الخطر.** (جامعة طيبة، ١٤٣٨هـ)

## ثالثا :الخدمات الإعلامية:

تعرف على انها: " كافة أوجه النشاط الاتصالية التي تستهدف تزويد المستفيدين بكافة الحقائق والأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة عن البرامج والموضوعات

والنشاطات ومجريات الأمور بطريقة موضوعية وبدون تحريف، بما يؤدي إلى تكوين أكبر درجة ممكنة من المعرفة والوعي والإدراك والإحاطة الشاملة لدى فئات المستفيدين بكافة الحقائق والمعلومات الموضوعية الصحيحة". (الابشيهي، ٢٠٠٩، ص ٦٦٩) .

وتعرف بـ: "مجموعة الأساليب والأنشطة والبرامج التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات لاجتذاب القراء المستفيدين والتعرف بسياسة المكتبة وبرامجها وأنشطتها المختلفة". (ميساء علي، ٢٠٠٨، ص ١٠٥).

#### أ) اسباب ظهور خدمات المعلومات:

- هناك عدة أسباب دعت إلى ظهور خدمات المعلومات في المكتبات، يمكن توضيحها بما يأتي:
١. الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري وارتفاع معدلات نموه. (محمد شاهين، ٢٠١٨).
٢. تعدد أشكال نشر الإنتاج الفكري من الكتب إلى الدوريات إلى براءات الاختراع وغيرها. (علي عمر، ٢٠١٦، ص ١٨).
٣. نقص الوسائل والإمكانات التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ واسترجاع المعلومات (Becker, 2020).
٤. التفاعل بين المستفيدين والمكتبة الجامعية من خلال ما يقدمه من خدمات مصاحبة ومرتبطة في ذلك كالمحادثة الفورية مع اخصائي المجموعات الالكترونية (جامعة أم القرى، ١٤٣٧ هـ، ص ٣) .
٥. ظهور خدمات المعلومات الالكترونية ادت الى ظهور وظائف وتسميات جديدة (الطروانة، ٢٠١٣).
٦. ظهور اتجاهات جديدة بالمكتبات مثل الرقمنة، الوصول الحر (Venkatesh, 2016).
٧. تطور شبكات الاتصال وتنوعها بين الاجتماعية والمهنية. (قموح وبودربان، ٢٠١٥، ص ٥).

#### ب) قياس واقع الخدمة الإعلامية:

تم التعامل مع قياس الخدمة الإعلامية من خلال ما يأتي:

١. تحديد ووصف أنواع المخاطر التي تتعرض لها الخدمة الإعلامية.
٢. التعامل مع المصفوفة المخاطر التي تتضمن بداخلها مجموعة من الحقول كل حقل يمثل جانبا مهما من المصفوفة الكلية وهي: (الخطر المحتمل، بيانات الموقع، الشخص المسؤول وطريقة الاتصال، وصف الخطر، نوع الخطر)
٣. احتمالية الخطر من خمسة احتمالات.
٤. تأثير الخطر من خمسة احتمالات.
٥. قيمة الخطر المنتجة من حاصل ضرب الاحتمالية في التأثير.
٦. قياس قيمة الخطر الذي يتكون من المستويات الاتية:

جدول رقم (٣) مستويات الخطر

مستوى الخطر الوصف	٢٠-٢٥	١٥-١٩	١٠-١٤	٤-٩	١-٣
	مخاطر بليغة	مخاطر كبرى	مخاطر متوسطة	مخاطر منخفضة	مخاطر منخفضة جدا

٧. سياسة درء الخطر ومؤشراتها.

٨. الإجراءات لإنهاء الخطر عن الخدمة الإعلامية.

وتفاصيل ذلك بما يأتي:

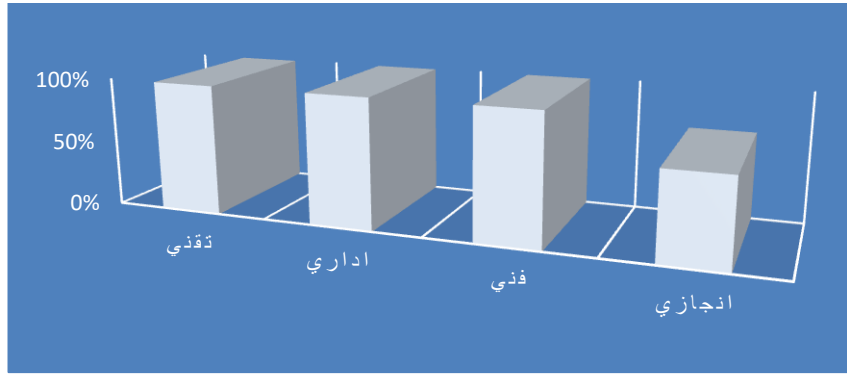
أ) تحديد ووصف أنواع المخاطر للخدمة الإعلامية: من خلال المقابلة والملاحظة والمعايشة للعمل الذي تم الإشارة إليها في منهجية الدراسة تم تحديد (٣) أخطار محتملة ضمن الخدمة الإعلامية، وكما يوضحها الجدول التالي:

جدول (4) وصف وتحديد نوع الخطر للخدمة الإعلامية

ت	الخطر المحتمل	الوصف	نوع الخطر			
			تقني	إداري	انجازي	فني
١	تفتقر الخدمة الإعلامية الى تحقيق ادائها بكفاءة	١- تؤثر سلبا على قيمة وكفاءة الخدمة مما يترتب عليه تأثير سلبي على سمعة المكتبة و رضا المستفيد ٢- تعثرها في تحقيق اهدافها في ظل ابتعادها عن تكنولوجيا المعلومات.	√	√	√	√
٢	القواعد الارشادية وسياسة وانشطة المكتبة غير واضحة للمستفيد	١- بقاء المستفيد في حيرة من امره ولا يعرف من اين يحصل على اجابه للاستفسارات ٢- الخدمات الاعلامية تكون غير مفعلة او مجهولة بالنسبة للمستفيد	√	√	√	√
٣	الافتقار الى مبادئ الاعلام الرقمي	١- اهمال لاهم مجال الخدمات الاعلامية في المكتبة	√	√	√	√
		٢- سوء الاستخدام ونتائج غير مفيدة للمكتبة ٣- حالة ركود وتراجع المكتبة في مستويات تقديمها للخدمات	100%	100%	67%	100%

#### تحليل الجدول:

من خلال نتائج الجدول (٤) يتبين بان النسب المئوية لنوع الخطر التقني والإداري والفني بلغ (١٠٠%) اما نوع الخطر الانجازي بلغ (٦٧%)، ويمكن بيان نتائج نوع الخطر للخدمة الاعلامية من خلال الشكل الاتي:



شكل (١) نسب أنواع مخاطر الخدمة الاعلامية

### قياس الخطر :

تم قياس تأثير الخطر بالاعتماد على استمارة تم تصميمها وتوزيعها على الموظفين في المكتبات مجال الدراسة، كذلك المستفيدين وكانت الإجابة حسب ما يراه كل موظف مناسباً له، تم من خلالها تحديد احتمالية حدوث الخطر التي تتكون من خمس احتمالات، كذلك تم تحديد تأثير الخطر المتكون من خمس احتمالات، بعد ذلك تم تحديد قيمة الخطر المنتجة من حاصل ضرب الاحتمالية في التأثير ليتم بعد ذلك قياس قيمة الخطر الذي يتكون من عدة مستويات<sup>(١)</sup>، كما موضح في الجدول الآتي:

جدول (٥) قياس قيمة الخطر الخدمة الإعلامية

ت	الخطر المحتمل	قياس الخطر			مستوى الخطر
		الاحتمالية	التأثير	قيمة الخطر	
١	تفتقر الخدمة الاعلامية الى تحقيق ادائها بكفاءة	٤	٤	١٦	مخاطر كبرى
٢	القواعد الارشادية وسياسة وانشطة المكتبة غير واضحة للمستفيد	٤	٥	٢٠	مخاطر بليغة
٣	الافتقار الى مبادئ الاعلام الرقمي.	٥	٤	٢٠	مخاطر بليغة

### تحليل الجدول:

يتضح من الجدول (٥) ان قيمة الخطر المستخرجة من ضرب الاحتمالية في التأثير تتراوح ما بين (١٦- ٢٠) حيث يشير الجدول الى أن تسلسل (١) جاء ضمن مستوى (مخاطر كبرى)، أما باقي مخاطر الخدمة الاعلامية فقد جاءت ضمن مستوى (مخاطر بليغة)، بمعنى أن قيمة الخطر للخدمة الاعلامية قد تراوحت ما بين (مخاطر بليغة ومخاطر كبرى) مما يدل على ارتفاع مخاطر الخدمة الاعلامية الخاصة بالمكتبات (مجال الدراسة).

<sup>١</sup> انظر صفحة ٦



### أسباب حدوث مخاطر الخدمة الإعلامية:

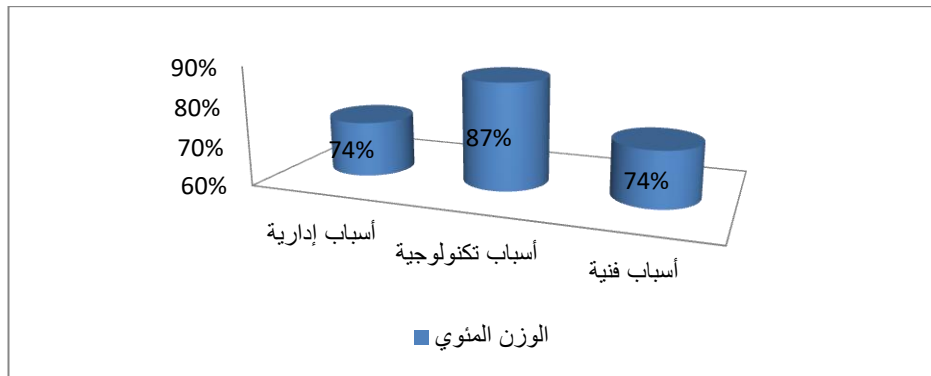
هناك عدة أسباب أسهمت في حدوث ارتفاع مخاطر الخدمة الإعلامية الخاصة بالمكتبات في مجال الدراسة، منها أسباب ترتبط بتكنولوجيا المعلومات، وأسباب ترتبط بجوانب أخرى من خلال الإجابات التي حددتها عينة الدراسة، جاءت الأسباب وفقاً لما يعرضه الجدول الآتي:

الجدول (٦) أسباب حدوث مخاطر الخدمة الإعلامية

ت	الفقرات	عالي	متوسط	منخفض	الوسط الحسابي المرجح	الوزن المئوي %	الترتيب
ت	الاسباب ادارية						
١	قلة الكفاءة المهنية للعاملين	٣٠	٢٤	١٦	٢,٢	٧٣	٨
٢	التنقل المستمر بين ملاك الموظفين من قبل الإدارة العليا	٢٤	٢٤	٢٢	٢,٠٢	٦٧	١٣
٣	الهيكلية التنظيمية لا تتطابق مع الحاجة الفعلية للموظفين والوظائف القائمة في المكتبات	٣٦	٢٦	٨	٢,٤	٨٠	٥
٤	قلة الحوافز المادية والمعنوية للموظفين في المكتبات	٢٤	٣٤	١٢	٢,١٧	٧٢	٩
٥	الابتعاد عن تحقيق الاهداف المرسومة للمكتبات (مجال الدراسة)	٣٠	٣٢	٨	٢,٣١	٧٧	٦
					٢,٢٢	٧٤	
	الاسباب تكنولوجية						
٦	ضعف الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات بالرغم من توفر تكنولوجيا المعلومات	٥٢	١٨		٢,٧٤	٩١	١
٧	ضعف التخطيط والمتابعة في استخدام تكنولوجيا المعلومات بين اقسام المكتبات في الكلية .	٣٨	٣٢		٢,٥٤	٨٥	٢
٨	البرامج التقنية الحديثة والادوات اللازمة لتطوير خدمات المعلومات المتوفرة ليست مجال اهتمام	٤٢	٢٨		٢,٦	٨٧	٣
					٢,٦٢	٨٧	
	الاسباب الفنية						
٩	الابتعاد عن تطبيق المعايير العالمية في تقييم خدمات المعلومات	٢٦	٢٨	١٦	٢,١٤	٧١	١٠
١٠	ضعف التخصصات الفنية في مجال المعلومات والمكتبات	٢٤	٣٨	٨	٢,٢٢	٧٤	٧
١١	محدودية توحيد العمل الفني بين مكتبات الكلية	٤٤	١٨	٨	٢,٥١	٨٤	٤
١٢	الإجراءات المستخدمة روتينية ومعقدة	٢٨	٢٤	١٨	٢,١٤	٧١	١٢
١٣	ضعف الدورات المطلوبة لتطوير خدمات المعلومات	٢٦	٢٦	١٨	٢,١١	٧٠	١١
					٢,٢٢	٧٤	

### تحليل الجدول:

يشير الجدول (٦) الى ثلاثة اسباب رئيسية لمخاطر الخدمة الاعلامية بالمكتبات (أسباب ادارية، أسباب تكنولوجية، أسباب فنية)، بلغ مجموع فقرات مخاطر الخدمة (١٣) فقرة، وقد شكلت الفقرة السادسة (ضعف الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات بالرغم من توفرها) من ضمن الاسباب التكنولوجية التي حصدت أعلى نسبة، إذ بلغ الوسط الحسابي المرجح لها (٢,٧٤) ووزنها المئوي (٩١%)، وشكلت الفقرة الثانية (التنقل المستمر بين ملاك الموظفين من قبل الإدارة العليا) ضمن الاسباب الفنية نسبة ضعيفة، إذ بلغ الوسط الحسابي المرجح لها (٢,٠٢) ووزنها المئوي (٦٧%). وتمثل الأسباب التكنولوجية أكثر الأسباب المؤثرة في ارتفاع مخاطر خدمات المعلومات، إذ بلغ الوسط الحسابي المرجح العام لهذه الأسباب (٢,٦٢)، في حين بلغ الوزن المئوي العام لها (٨٧%). وبلغ الوسط الحسابي المرجح للأسباب الإدارية والفنية (٢,٢٢)، في حين بلغ الوزن المئوي لها (٧٤%). والشكل الآتي يوضح الوزن المئوي لأسباب حدوث مخاطر الخدمة الاعلامية:



شكل (٢) أسباب حدوث مخاطر خدمة المعلومات الإعلامية

### سياسات ومؤشرات IT لدرء الخطر وإجراءات إنهاء الخطر عن الخدمة الإعلامية:

تم اقتراح (٧) مؤشرات لسياسة (IT) و(٧) إجراءات لإزالة الخطر عن الخدمة الإعلامية، عرضت هذه المؤشرات على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الجانب الإعلامي، تم استخراج نسبة إجابة عينة الدراسة على كل مؤشر لسياسة IT وإجراء لإزالة الخطر عن هذه الخدمة من خلال عدد إجابات للعينة على كل مؤشر / المجموع الكلي للعينة، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول (٧) التالي:



جدول (٧) مؤشرات سياسة IT لدرء الخطر للخدمة الإعلامية  
في مكتبات (مجال الدراسة) وإجراءات إنهاء الخطر

مسمى الخطر	ت	مؤشرات سياسات IT لدرء الخطر عن الخدمة الإعلامية	الاجراءات المقابلة لإنهاء الخطر عن الخدمة الإعلامية	%
تفتقر الخدمة الإعلامية الى تحقيق ادائها بكفاءة	١	تأهيل الموارد البشرية تكنولوجيا للعمل بكافة الظروف من خلال اعطائهم الدورات للاستفادة من والتي تأهلهم العمل في كافة الظروف IT	انشاء قناة Telegram لخصائصها للتدريب وتطوير في كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات بمجال الخدمة الاعلامية	٥٨ ٨٣
	٢	تحقيق سياسة الإفادة من البوابات الالكترونية لتحقيق الاستراتيجيات الإعلامية.	تصميم بوابة إعلامية من خلال الموقع الالكتروني الرسمي للمكتبة يستخدم لاعلام المستفيدين (كجمهور عن لخدمات المعلومات)	٦٠ ٨٦
	٣	تجهيز جميع المعدات والبرمجيات اللازمة لإنجاز عمل الخدمة الإعلامية بكفاءة في المكتبات مجال الدراسة	توفير الكاميرات الرقمية والاستفادة منها في مجالات الخدمة الإعلامية وتحت مظلة التشريعية والموافقات الاصولية .	٥٤ ٧٧
القواعد الارشادية وسياسة وانشطة المكتبة غير واضحة للمستفيد	٤	الإفادة من الموقع الرسمي للمكتبة في تقديم الخدمات الإعلامية	اعادة هيكلة الموقع الالكتروني الرسمي للمكتبة لتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين.	٦٥ ٩٣
	٥	الإفادة من تطبيقات الهواتف الذكية ، الاي بيكون نموذجاً و الإفادة من الشاشات الذكية	وضع الشاشات التليفزيونية الذكية العملاقة screen Led التي تساعد في توعية للمستفيدين باستثمارها في الخدمات الاعلامية و التواصل في التوعية ومعرفة الخدمات المقدمة من قبل المكتبة والاستفادة الامثل في استخدامها	٤٨ ٦٨
	٦	تبني الادارة الالكترونية وسياسة حرق المراحل	تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة الكترونية باستخدام تطبيقات ادارة المعرفة	٥٧ ٨١
الافتقار الى مبادئ الاعلام الرقمي	٧	الغاء النظام الورقي والاعتماد على الحواسيب والانترنت في بث المعلومات	الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية متقدمة ، باستخدام منظومات وتقنيات محوسبة وما يترتب على ذلك من عدم تكديس الأوراق، والحد من أعمال الأرشفة الورقية والحفظ .	٥٢ ٧٤

### تحليل الجدول:

يشير الجدول الى وجود (٧) مؤشرات وإجراءات لسياسة IT درء الخطر عن الخدمة الإعلامية يقابلها (٧) اجراءات لإزالته ، وجاء التسلسل (٤) بأعلى نسبة مؤشرات وإجراءات للخدمة الإعلامية بلغت (٩٣%) ، أما التسلسل (٧) فقد جاء بأقل نسبة بلغت (٧٤%).



### تحليل استجابات المبحوثين عن الخطر القائم في الخدمة الإعلامية:

يتناول هذا المحور اجابات العينة حول محتويات اسئلة مصفوفة المخاطر والتي أجريت من خلال المقابلات والملاحظة المباشرة ومعايشة واقع العمل واستخدام التقنيات Skype و Face time، وقد تم اعتماد الجداول التي توضح اتجاهات اجابات العينة لكل فقرة ولكل متغير في الدراسة ولجميع المحاور وذلك من خلال الوسط الحسابي المرجح والوزن المنوي، مع تحليل الجدول وما خلص اليه من إجابات وقيم وكما يأتي:

جدول (٨) الاخطار المرتبطة بالخدمة

ت	الاخطار المرتبطة بالخدمة	قيمة الخطر			الوسط الحسابي المرجح	الوزن المنوي %
		عالي	متوسط	منخفض		
١	تفتقر الخدمة الاعلامية الى تحقيق ادائها بكفاءة	٥٢	١٨		٢,٧٤	٩١
٢	القواعد الارشادية وسياسة وانشطة المكتبة غير واضحة للمستخدم	٤٦	٢٤		٢,٦٥	٨٨
٣	الافتقار الى مبادئ الاعلام الرقمي.	٥٤	١٦		٢,٧٧	٩٢
					٢,٧٤	٩١

### تحليل الجدول:

تشير فقرات مخاطر الخدمة الإعلامية في الجدول أعلاه والتي جرى بموجبها قياس هذه الخدمة المقدمة في مكتبات كلية الامام الأعظم الجامعة، الى أن المتوسط الحسابي العام بلغ (٢,٧٤) وهذا ما يؤكد اتجاه إجابات العينة نحو خطر (عالي) بخصوص فقرات هذا المتغير، في حين بلغ الوزن المنوي العام ( ٩١ %) وهذا يدل على ارتفاع نسبة خطر الخدمة الإعلامية المقدمة في مكتبات كلية الامام الأعظم الجامعة .

### واقع متغير استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحليل استمارة القيمة واستجابات المبحوثين:

تناول متغير إجابات العينة الدراسة عن فقرات استمارة تحليل القيمة والمؤلفة من (٤) فقرات، واستخرجت الدراسة من خلال التحليل الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري والوزن المنوي، وجاءت الإجابات على فقرات المتغير وفقا لما يطرحه الجدول ادناه وكما يلي:

جدول (٩) تطوير الخدمة الاعلامية

ت	يحقق استخدام IT تطوير الخدمة الإعلامية من خلال :	درجة التطوير			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المئوي %
		عالي	متوسط	منخفض			
١	زيادة الكفاءة في الخدمة الإعلامية	٤٤	٢٦		٢,٦٢	٠,٤٨	٨٧
٢	توفير الوقت في أداء الخدمة الاعلامية	٣٨	١٨	١٤	٢,٣٤	٠,٨٠	٧٨
٣	زيادة الفاعلية في الخدمة الإعلامية	٣٤	٣٦		٢,٤٨	٠,٥٠	٨٣
٤	الزيادة بقناعة بنوع الخدمة المقدمة	٣٠	٤٠		٢,٤٢	٠,٤٩	٨١
					٢,٤٦	٠,٦٥	٨٢

كانت نتائج تحليل فقرات هذا المتغير كما يأتي:

١. زيادة الكفاءة في خدمة الاعلامية: أظهرت نتائج تحليل القيمة أن قيمة الوسط الحسابي المرجح بلغ (٢,٦٢) وبلغ الانحراف المعياري (٠,٤٨) والوزن المئوي (٨٧%) مما تشير الى اتفاق عالي وتجانس في عينة الدراسة واتفاقها على فقرات المتغير على التوالي لتعطي الدلالة ان استخدام IT يؤدي في الكفاءة بالخدمة الإعلامية.

٢. توفير الوقت: يوضح الجدول ان قيمة الوسط الحسابي المرجح لهذا المتغير بلغت (٢,٣٤) مما يؤكد اتجاه إجابات عينة الدراسة نحو اتفاق (متوسط) بخصوص (IT) مما يؤيد بأن أداء الخدمة الإعلامية يوفر الوقت ، مقابل انحراف معياري بلغ (٠,٨٠) والذي يشير الى مدى التجانس في اجابات عينة الدراسة ، في حين سجل الوزن المئوي قيمة مقدارها (٧٨%) باتفاق معظم افراد العينة على ذلك.

٣. زيادة الفاعلية في الخدمة: قيمة الوسط الحسابي المرجح لهذا المتغير بلغت (٢,٤٨) مما يؤكد على اتفاق (متوسط) لعينة الدراسة بخصوص IT وبأن هذا المتغير يزيد من فاعلية الخدمة الاعلامية مقابل انحراف معياري مقداره (٠,٥٠)، وهذا ما يؤكد تجانس إجابات العينة، في حين سجل الوزن المئوي قيمة مقدارها (٨٣%) ليبين اتفاق افراد عينة الدراسة على ذلك.

٤. يحقق قناعة لنوع الخدمة المقدمة: أظهرت نتائج تحليل القيمة لهذه الفقرة أن قيمة الوسط الحسابي المرجح يبلغ (٢,٤٢) والانحراف المعياري يبلغ (٠,٤٩) والوزن المئوي (٨١%)، مما يشير الى اتفاق وتجانس عالي في عينة الدراسة وإن اتفاقها على فقرات المتغير على التوالي يعطي دلالة على ان استخدام IT يؤدي الى تحقيق القناعة بنوع الخدمة المقدمة بالمكتبات مجال الدراسة باعتبارها اهم الأسباب التي تؤدي الى رضا المستفيد.

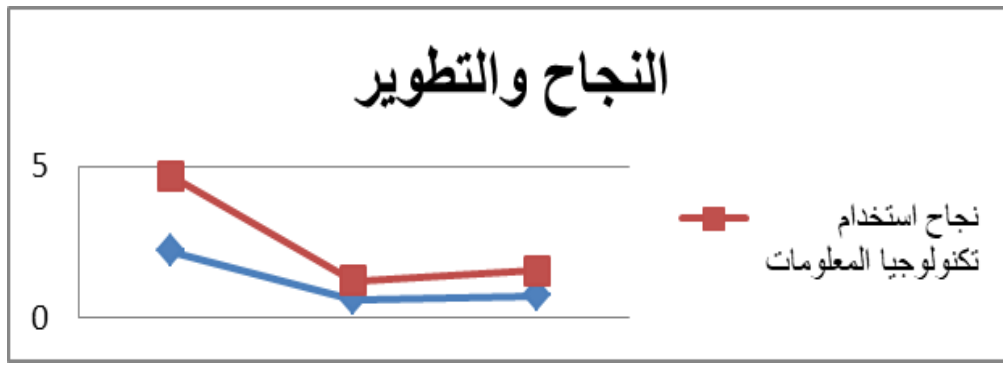
### درجة نجاح استخدام IT في تطوير الخدمة الإعلامية:

تناولت إجابات عينة الدراسة على فقرة مدى تأثير استخدام IT لتطوير الخدمة الاعلامية ومعرفة درجة نجاحها في المكتبات موضوع الدراسة، وقد تم استخراج الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري والوزن المئوي لمعرفة ذلك ، وجاءت الإجابات وفقا لما يطرحه الجدول الاتي:

جدول (١٠) درجة نجاح استخدام IT في تطوير الخدمة الاعلامية

درجة النجاح					
الوزن المئوي %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي المرجح	مستوى النجاح		
			منخفض	متوسط	عالي
٨٤	٠,٥٠	٢,٥١		٣٤	٣٦

**تحليل الجدول:** من خلال الجدول (١٠) يتبين ان قيمة الوسط الحسابي المرجح لمتغير درجة النجاح في التطوير بلغت (٢,٥١)، وسجل الانحراف المعياري (٠,٥٠)، والوزن المئوي (٨٤%)، مما يشير الى اتفاق وتجانس عالي بين العينة وبما يعطي دلالة على ان استخدام IT يؤدي الى تحقيق نجاح وتطوير للخدمة الاعلامية بمكتبات كلية الامام الأعظم الجامعة، وبهذا يتحقق ما جاءت به الدراسة من امكانية استخدام IT في تطوير الخدمة الاعلامية ، ويمكن توضيح مدى نجاح استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة الاعلامية من خلال الشكل التالي:



شكل (٣) نجاح استخدام IT في تطوير الخدمة الاعلامية

### اختبار العلاقات والارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والخدمة الاعلامية بمحاورها:

يتناول الباحث من خلال هذه الفقرة اختبار فرضيات العلاقة الارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات بمحاورها وتطوير الخدمة الاعلامية ومحاورها، ولبيان قوة هذه العلاقة تم حساب قيمة معامل ارتباط الرتب البسيط (بيرسون)، باستخدام برنامج (Excel Office Microsoft) الإصدار ٢٠١٦ وكانت النتائج كالتالي:



جدول (١١) درجة الارتباط بين متغيرات الدراسة

متغير الارتباط	درجة الارتباط
مخاطر الخدمة الاعلامية	الكفاءة في نجاح استخدام تكنولوجيا المعلومات
	- ٠,٧٠

**تحليل الجدول:**

نلاحظ من خلال الجدول وجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة معنوية بين محور الكفاءة في نجاح استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين زيادة مخاطر الخدمة الإعلامية بدرجة ارتباط (-٠,٧٠) بمعنى أنه كلما زادت الكفاءة قلت مخاطر الخدمة الإعلامية، مما يؤكد وجود ارتباط عكسي معنوي بينهما ، ومن هذا نستدل على أن عينة الدراسة تؤكد على الكفاءة كأحد المعايير المؤثرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات اللازمة لتطوير الخدمة الإعلامية.

وهذا ما تثبته الفرضية (٢) التي نصت على أنه يوجد ارتباط عكسي ذو دلالة إحصائية بين كفاءة استخدام تكنولوجيا المعلومات وزيادة الخطر في الخدمة الاعلامية

**قياس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة الإعلامية :**

يوضح الجدول (١٢) نتائج علاقات الارتباط بحساب قيمة معامل ارتباط الرتب البسيط (بيرسون)، ومعامل الانحدار، وفيه يظهر وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام IT وتأثيرها بكل من (زيادة كفاءة الخدمة الاعلامية، زيادة فاعلية في الخدمة الإعلامية، وتحقيق القناعة بنوع الخدمة المقدمة) ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول الاتي:

جدول (١٢) نتائج الارتباط والانحدار بين استخدام IT وتأثيرها بتطوير الخدمة الإعلامية

R2	R	F		T		الاختبارات
		المحسوبة	الجدولية	المحسوبة	الجدولية	
٠,٤٩	٠,٧٠	٠,٩٠٧	٠,٥٦٤	١,٩٩٥	-١,٥٢٥	تطوير الخدمة الإعلامية
٠,٥١	٠,٧١	٠,٨٤٨	٠,٥٦٤	١,٩٩٦	-٠,٤٠٧	زيادة كفاءة الخدمة الإعلامية
٠,٥١	٠,٧١	٠,٨٤٨	٠,٥٦٤	١,٩٩٦	-٠,٤٠٧	زيادة فاعلية في الخدمة الاعلامية
٠,٦٨	٠,٨٢	٠,٨٦٥	٠,٥٦٤	١,٩٩٥	٠,٢١٩	تحقيق القناعة بنوع الخدمة

**تحليل الجدول:**

من خلال الجدول (١٢) يتبين ما يأتي:

- ١- زيادة كفاءة الخدمة الإعلامية: نلاحظ ان قيمة (T) المحسوبة (١,٩٩٥) أكبر من الجدولية (-١,٥٢٥) وبدرجة ثقة (٩٥%) وهي تؤيد ما ذهب اليه الباحثان في الفرضية، ولغرض التأكد من الاختبار أعلاه تم اجراء اختبار (F) المحسوبة (٠,٩٠٧) وهي أكبر من الجدولية (٠,٥٦٤) وبدرجة حرية (٦٨) وبدرجة ثقة (٩٥%) وهذا ما يؤكد قبولها احصائيا.

وتظهر القدرة التفسيرية لمتغير استخدام IT (R2) على انها قدرة تفسيرية جيدة (٠,٤٩) أي ان متغير استخدام IT يؤثر بما مقداره (٤٩%) في زيادة كفاءة الخدمة الاعلامية.

٢- زيادة فاعلية في الخدمة الإعلامية: تشير الفقرة الى ان قيمة (T) المحسوبة (١,٩٩٦) أكبر من الجدولية (٠,٤٠٧-) وبدرجة ثقة (٩٥%) تؤيد ما ذهب اليه الباحثان في الفرضية، ولغرض التأكد من الاختبار أعلاه تم اجراء اختبار (F) المحسوبة (٠,٨٤٨) وهي أكبر من الجدولية (٠,٥٦٤) وبدرجة حرية (٦٨) وبدرجة ثقة (٩٥%) وهذا ما يؤكد قبولها احصائيا

وتظهر القدرة التفسيرية لمتغير استخدام IT (R2) على انها قدرة تفسيرية جيدة (٠,٥١) أي ان المتغير استخدام IT يؤثر بما مقداره (٥١%) في زيادة فاعلية في الخدمة الاعلامية.

٣- تحقق القناعة بنوع الخدمة المقدمة: نلاحظ ان قيمة (T) المحسوبة (١,٩٩٥) أكبر من الجدولية (٠,٢١٩) وبدرجة ثقة (٩٥%) وهذه النتيجة تؤيد ما ذهب اليه الباحثان في الفرضية، ولغرض التأكد من الاختبار أعلاه تم اجراء اختبار (F) المحسوبة (٠,٨٦٥) وهي أكبر من الجدولية (٠,٥٦٤) وبدرجة حرية (٦٨) وبدرجة ثقة (٩٥%) وهذا ما يؤكد قبولها احصائيا.

وتظهر القدرة التفسيرية لمتغير استخدام IT (R2) على انها قدرة تفسيرية جيدة (٠,٦٨) أي ان استخدام IT يفسر ما مقداره (٦٨%) من التغير الحاصل في متغير (تحقق قناعة بنوع الخدمة المقدمة).

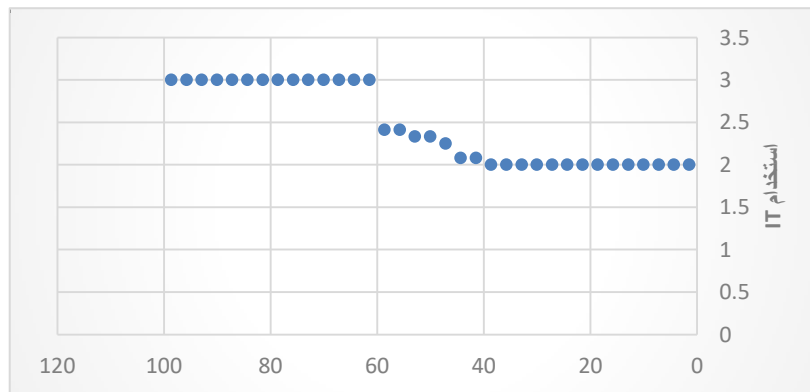
وهذا ما تثبته الفرضية (١) والتي نصت على أنه يوجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين استخدام IT وتأثيرها بـ:

أ-زيادة كفاءة الخدمة الاعلامية.

ب-زيادة فاعلية في الخدمة الاعلامية.

ج-تحقيق القناعة بنوع الخدمة المقدمة.

ويمكن توضيح توزيع القيم في معامل الانحدار بالشكل الاتي:



شكل (٤) توزيع القيم لمعامل الانحدار الخطي

وتبين المصفوفات الثلاثة الآتية نموذجاً لإدارة المخاطر للخدمة الإعلامية:

مصفوفة الخطر (١) تفتقر الخدمة الإعلامية الى تحقيق ادائها بكفاءة

الخدمة الإعلامية					
الشخص المسؤول : وطريقة الاتصال		بيانات الموقع		الخطر المحتمل	
الادارة العليا، مدير المكتبة طريقة الاتصال : الهاتف النقال + البريد الالكتروني + Skype + Face time التقارير الفصلية		المكتبة المركزية في بغداد		تفتقر الخدمة الإعلامية الى تحقيق ادائها بكفاءة	
تؤثر الخدمة الاعلامية سلبيا على قيمة وكفاءة الخدمة، مما يترتب عليه تأثير سلبي على سمعة المكتبة و رضا المستفيد ، تعثرها في تحقيق اهدافها في ظل ابتعادها عن تكنولوجيا المعلومات .				وصف الخطر	
تقني ، فني				نوع الخطر	
قياس مستوى الخطر				قيمة الخطر	٤
مخاطر بليغة	مخاطر كبيرة	مخاطر متوسطة	مخاطر منخفضة	مخاطر منخفضة جدا	١٦
٢٥-٢٠	١٩-١٥	١٤-١٠	٩-٤	٣-١	٤
					التاثير
					انهاء الخطر
مؤشرات سياسة درء الخطر					
١- تأهيل الموارد البشرية تكنولوجيا للعمل بكافة الظروف من خلال اعطائهم الدورات للاستفادة من والتي تاهلهم العمل في كافة الظروف IT					
٢- تحقيق سياسة الإفادة من البوابات الالكترونية لتحقيق الاستراتيجيات الإعلامية.					
٣- تجهيز جميع المعدات والبرمجيات اللازمة لإنجاز عمل الخدمة الإعلامية بكفاءة في المكتبات مجال الدراسة					
٤- توفير الدعم المالي لتوفير الوسائل التقنية وتجهيز المكتبات في الجامعة					
إجراءات إنهاء الخطر عن الخدمة الإعلامية					
١- انشاء قناة Telegram لخصائصها للتدريب وتطوير في كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات بمجال الخدمة الاعلامية					
٢- تصميم بوابة إعلامية من خلال الموقع الالكتروني الرسمي للمكتبة يستخدم لأعلام المستفيدين (كجمهور عن لخدمات المعلومات)					
٣- توفير الكاميرات الرقمية والاستفادة منها في مجالات الخدمة الإعلامية وتحت المظلة التشريعية والموافقات الاصولية.					
٤- اعتماد الالية مقترحة من الإدارة العليا حول التخصيصات المالية					

## مصنوفة الخطر (٢) القواعد الارشادية وسياسة وانشطة المكتبة غير واضحة للمستخدم

الخدمة الاعلامية					
الشخص المسؤول : وطريقة الاتصال			بيانات الموقع		الخطر المحتمل
الادارة العليا، مدير المكتبة طريقة الاتصال : الهاتف النقال + البريد الالكتروني+ Face time + Skype + التقارير الفصلية			المكتبة المركزية في بغداد		القواعد الارشادية وسياسة وانشطة المكتبة غير واضحة للمستخدم
بقاء المستفيد في حيرة من امره ولا يعرف من اين يحصل على اجابه للاستفسارات ، خدمات المعلومات تكون غير مفعلة او مجهولة بالنسبة للمستفيد					وصف الخطر
تقني ، اداري ،انجازي، فني					نوع الخطر
قياس مستوى الخطر					الاحتمالية
مخاطر بلغة	مخاطر كبرى	مخاطر متوسطة ة	مخاطر منخفضة	مخاطر منخفضة جدا	٢٠
٢٥-٢٠	١٥-١٩	١٤-١٠	٤-٩	١-٣	٥
					التأثير
					انهاء الخطر
مؤشرات سياسة درء الخطر					
١-الإفادة من الموقع الرسمي للمكتبة في تقديم الخدمة الإعلامية					
٢-الافادة من تطبيقات الهواتف الذكية، الاي يكون نموذجا والإفادة من الشاشات الذكية					
٣-لابد من توفير أهلية تكنولوجية قبل كل شيء، من قبل IT الى العاملين ومن ثم المستخدمين من خلال برامج تثقيفية وتدريبية					
٤-توفير الدعم المالي لتوفير الوسائل التقنية وتجهيز المكتبات في الجامعة.					
إجراءات إنهاء الخطر عن الخدمة الإعلامية					
١-اعادة هيكلة الموقع الالكتروني الرسمي للمكتبة لتقديم خدمات المعلومات للمستخدمين.					
٢-وضع الشاشات التليفزيونية الذكية العملاقة screen Led التي تساعد في توعية للمستخدمين باستثمارها في الخدمات الاعلامية والتواصل في التوعية ومعرفة الخدمات المقدمة من قبل المكتبة والاستفادة الامثل في استخدامها					
٣-إقامة المحاضرات والندوات تعريفية بشكل دوري للتعرف على اهم نشاطات المكتبة بشرط ان تكون معلنا مسبقا عبر الموقع الرسمي للمكتبة					
٤-مخاطبة الإدارة العليا على ضرورة تجهيز المكتبة للوسائل التقنية					



## مصفوفة الخطر (٣) الافتقار الى مبادئ الاعلام الرقمي

الخدمة الاعلامية						
الشخص المسؤول : وطريقة الاتصال			بيانات الموقع		الخطر المحتمل	
الادارة العليا، مدير المكتبة طريقة الاتصال : الهاتف النقال + البريد الالكتروني+ Skype + Face time + التقارير الفصلية			المكتبة المركزية في بغداد		الافتقار الى مبادئ الاعلام الرقمي	
وصف الخطر					اهمال لاهم مجال الخدمة الإعلامية في المكتبة ، سوء الاستخدام ونتائج غير مفيدة للمكتبة ، حالة ركود وتراجع المكتبة في مستويات تقديمها للخدمات	
نوع الخطر					تقني ، اداري ، فني	
الاحتمالية					قيمة الخطر	٥
قياس مستوى الخطر					٢٠	٤
مخاطر منخفضة جدا	مخاطر منخفضة متوسطة	مخاطر كبيرة	مخاطر عالية			
٣-١	٩-٤	١٤-١٠	١٩-١٥	٢٥-٢٠	التأثير	
انهاء الخطر					مؤشرات سياسة درء الخطر	
١-تبني الادارة الالكترونية وسياسة حرق المراحل						
٢-الغاء النظام الورقي والاعتماد على الحواسيب والانترنت في بث المعلومات						
٣-إعادة الهيكلية الإدارية بشكل متخصص كلا حسب عمله، واعتماد الأساليب الحديثة في ذلك.						
٤-توافر خطط تدريبية للاحتياجات الوظيفية لتكنولوجيا المعلومات.						
إجراءات انتهاء الخطر عن الخدمة الإعلامية						
١-تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى ادارة الكترونية باستخدام تطبيقات ادارة المعرفة						
٢-الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية متقدمة، باستخدام منظومات وتقنيات محوسبة وما يترتب على ذلك من عدم تكديس الأوراق، والحد من أعمال الأرشفة الورقية والحفظ.						
٣-إنشاء وحدة متخصصة للخدمات الإعلامية لخلق وإيجاد وعي أمني لدى الموظفين والمستفيدين سواء						
٤-اعداد خطط تدريبية بالتعاون مع قسم التعليم الالكتروني للجامعة ، بالإضافة جهات حكومية أخرى						



## النتائج:

١. تبين وجود أسباب كثيرة أدت الى ارتفاع مخاطر الخدمة الاعلامية؛ إذ بلغت نسبة الأسباب الإدارية والفنية (٧٤%)، وأما الأسباب التكنولوجية فقد بلغت (٨٧%).
٢. توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين مخاطر الخدمة الإعلامية والكفاءة في نجاح استخدام تكنولوجيا المعلومات، إذ بلغ معامل ارتباط بين مخاطر الخدمة الإعلامية وكفاءة في نجاح استخدام تكنولوجيا المعلومات (-٠,٧٠) وهو ارتباط عكسي، أي كلما زادت الكفاءة قلت مخاطر الخدمة الاعلامية.
٣. اثبتت نتائج الدراسة ان هناك قناعة عند المستفيد من الخدمة المقدمة باستخدام تكنولوجيا المعلومات ونسبة (٨١%)
٤. أظهرت النتائج ان تكنولوجيا المعلومات ذات أثر على زيادة كفاءة الخدمة الإعلامية بما مقداره (٤٩%)، وعلى زيادة الفاعلية في الخدمة الإعلامية بما مقداره (٥١%)، وعلى تحقيق القناعة بنوع الخدمة المقدمة بما مقداره (٦٨%)
٥. اثبتت نتائج الدراسة ان نسبة درجة النجاح باستخدام تكنولوجيا المعلومات بلغت (٨٤%) مما يعطي دلالة على ان استخدام IT يؤدي الى تحقيق نجاح وتطوير الخدمة الإعلامية.

## التوصيات:

- ١- ضرورة الاستفادة من مصفوفة المخاطر التي تبنتها الدارسة والسياسات والإجراءات التي انتجت لتطوير الخدمة الاعلامية باستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكتبات كلية الامام الأعظم الجامعة واعتمادها في العمل.
- ٢- اعتماد منهج علمي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة الاعلامية بما يضمن زيادة الكفاءة بشكل عام وتطوير الخدمة الاعلامية كما ونوعا.
- ٣- ضرورة التوجه من قبل الإدارة العليا نحو العمل الالكتروني في مكتبات كلية الامام الأعظم الجامعة.
- ٤- ضرورة بناء مخطط عملي مسبق يضم مختلف المخاطر التي تتعرض لها الخدمة الإعلامية، أي أن يكون هناك دليل ترجع إليه المكتبة في حال تعرضها لأي الخطر.
- ٥- تطوير مختلف الأساليب والإجراءات المتخذة في إدارة المخاطر من خلال بنائها على قاعدة تكنولوجية جيدة تعتمد على مختلف نظم المعلومات المتطورة، وكذا على أحدث البرامج المستعملة للتوقع والتنبيه بالخطر بشكل ينعكس مباشرة على فعالية أعلى في التعامل مع مختلف المخاطر.



### المصادر العربية

١. إبراهيم محمد تركي. (٢٠٠٨). دراسات في مناهج الدراسة العلمي. الاسكندرية: دار العقاد.
٢. اسامة عزمي سلام، ونوري موسى الشقيري. (٢٠٠٧). إدارة المخاطر والتأمين. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
٣. إسماعيل محمد علي الدباغ. (٢٠١٣). أصول الدراسة العلمي ومناهجه في علم السياحة. عمان: دار الوراق للنشر.
٤. السعيد مبروك ابراهيم. (٢٠١٢). المكتبات الالكترونية: رؤية للمكتبات في الالفية الثالثة . القاهرة : المجموعة العربية للتدريب والنشر.
٥. انعام علي الشهري، و اسماعيل محمد ابو رقيقة. (٢٠١٣). صناعة المعلومات نظريات وتحديات – تقنيات وتطبيقات. عمان: دار الوراق للنشر.
٦. جامعة ام القرى. (١٤٣٧ هـ). خدمات المعلومات. مكة المكرمة: كلية العلوم الاجتماعية - قسم علم المعلومات - جامعة ام القرى.
٧. جامعة طيبة . (١٤٣٨ هـ). دليل التعامل مع المخاطر جامعة طيبة. مدينة المنورة : جامعة طيبة .
٨. جامعة مؤتة . (٢٠١٨). خطة ادارة المخاطر. الاردن: مركز التطوير الاكاديمي وضمان الجودة.
٩. حيدر شاكر نوري، و محمود حسن جمعة. (٢٠١٥). دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات. ديالى : مطبعة جامعة ديالى.
١٠. طارق عبد العال حماد. (٢٠٠٧). إدارة المخاطر (أفراد، إدارات، شركات، بنوك)، كلية التجارة عين الشمس. الاسكندرية : الدار الجامعية.
١١. عبد الله حسن مسلم . (٢٠١٥). ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. عمان: دار المعزز للنشر والتوزيع .
١٢. عبد الله ميساء علي. (٢٠٠٨). دور تقنية المعلومات في ترقية خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعة (مكتبات جامعه الخرطوم). السودان: كلية الدراسات العليا \_ الآداب (رساله ماجستير).
١٣. غسان قاسم اللامي، و امير شكر البياتي . (٢٠١٩). ٢٣٨ ادارة الانتاج والعمليات ( مرتكزات معرفية وكمية ). عمان : دار اليازوري للنشر.
١٤. محمد شاهين. (٢٠١٨). الاقتصاد المعرفي وأثره على التنمية الاقتصادية للدول العربية. عمان: دار حميثرا للنشر والترجمة.
١٥. محمد يوسف الابشيهي. (٢٠٠٩). بناء الاتصال الشخصي والجماعي في العالم الامني. القاهرة: مطابع الشرطة.
١٦. محمود حسن الهواس، و حيدر شاكر البر زنجي. (٢٠١٤). تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة : منظور إداري - تكنولوجي. بغداد: دار الكتب والوثائق .
١٧. ناجية قموح، و عز الدين بودريان. (مارس ، ٢٠١٥). كفايات و مواصفات اخصائي المعلومات للتأقلم مع البيئة الرقمية دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة. الجزائر ، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة.
١٨. نفيسة الزبير محمد علي عمر. (٢٠١٦). تقويم خدمات المعلومات الإلكترونية من وجهة نظر المستفيدين من مكتبات جامعة الخرطوم و جامعة العلوم والتقانة. الخرطوم : جامعة الخرطوم.
١٩. هاني خلف خليل الطروانة. (٢٠١٣). علم المكتبات و مراكز المعلومات. عمان : دار يافا للنشر والتوزيع .



## المصادر الأجنبية

1. Barthélemy, B., & Philippe, C. (2004). Gestion des risques (méthode d'optimisation globale). paris: d'organisation
2. Becker, J. (2020). information storage and retrieval. Retrieved 2 11, 2020, from encyclopedia: <https://www.encyclopedia.com/science-and-technology/computers-and-electrical-engineering/computers-and-computing/information-storage-and-retrieval>
3. Calvello, M. (2019, June 11). What Is Information Technology? (+Uses in Business and Life). Retrieved 12 3, 2019, from <https://learn.g2.com/what-is-information-technology>
4. Fisher, A. (2019, September 1). Deloitte's Plan for Fighting Employee Burnout: Let AI Take Over the Dreaded HR and IT Tasks. Retrieved 12 4, 2010, from FORTUNE: <https://fortune.com/2019/09/01/ai-artificial-intelligence-hr-human-resources-it-information-technology>
5. Fosu, A. (2019). The use of ICT by SMMEs in a Digital Economy: A case study in Buffalo City Metropolitan in South Africa. Retrieved 12 4, 2019, from informing science: <https://www.informingscience.org/Publications/4314?Source=%2FConferences%2FInSITE2019%2FProceedings>
6. career من Fraser Sherman. (7 August, 2018). What Is the Definition of Information Technology trend: <https://careertrend.com/about-4689779-what-definition-information-technology.html>  
١٢، ٢٠١٩، تاريخ الاسترداد
7. gauvin, A. (2000). la nouvelle gestion du risque financier. paris: d'organization
8. Killen, C. (2016). Five things skills providers are doing to embrace technology and enhance learning. Retrieved 2 19, 2020, from jisc: <https://www.jisc.ac.uk/blog/five-things-skills-providers-are-doing-to-embrace-technology-and-enhance-learning-15-nov-2016>
9. Lawlor, B. (2008, January). The Age of Globalization: Impact of Information Technology on Global Business Strategies. Retrieved 12 4, 2019, from researchgate: [https://www.researchgate.net/publication/37160900\\_The\\_Age\\_of\\_Globalization\\_Impact\\_of\\_Information\\_Technology\\_on\\_Global\\_Business\\_Strategies](https://www.researchgate.net/publication/37160900_The_Age_of_Globalization_Impact_of_Information_Technology_on_Global_Business_Strategies)
10. Nield, D., & Turner, B. (2019, September 13). Best ways to transfer files online in 2019. Retrieved 12 4, 2019, from techradar: <https://www.techradar.com/best/best-ways-to-transfer-files-online>
11. Nieves, M. (2015). Exploring the relationship between information technology competence and quality management. Retrieved 2 19, 2020, from sciencedirect: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2340943614000073>
12. Rouse, M. (2019, 2 20). Making the Agile development model current again. Retrieved 2 10, 2020, from techtarget: <https://searchdatacenter.techtarget.com/definition/IT>
13. Srinivas, K. (2018, August 8). Process of Risk Management. Retrieved 12 7, 2019, from intechopen: <https://www.intechopen.com/books/perspectives-on-risk-assessment-and-management-paradigms/process-of-risk-management>
14. Vatanpour, S., & Hrudey, S. E. (2015). Can Public Health Risk Assessment Using Risk Matrices Be Misleading. Retrieved 2 2020, 2020, from ncbi: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4555299>
15. Venkatesh, S. (2016). A study on Rising Trend of Digitization in Libraries. Retrieved 2 12, 2020, from researchgate: [https://www.researchgate.net/publication/331062000\\_A\\_study\\_on\\_Rising\\_Trend\\_of\\_Digitization\\_in\\_Libra](https://www.researchgate.net/publication/331062000_A_study_on_Rising_Trend_of_Digitization_in_Libra)