

# المجلة العراقية لدراسات المعلومات والتوثيق



ردم (ط) : ٢٦٦٣-٦٦١١

ردم (ك) : ٢٧٠٨-٧٢٢٠

تشرين الثاني (٢٠٢١)

العدد (١)

المجلد (٤)

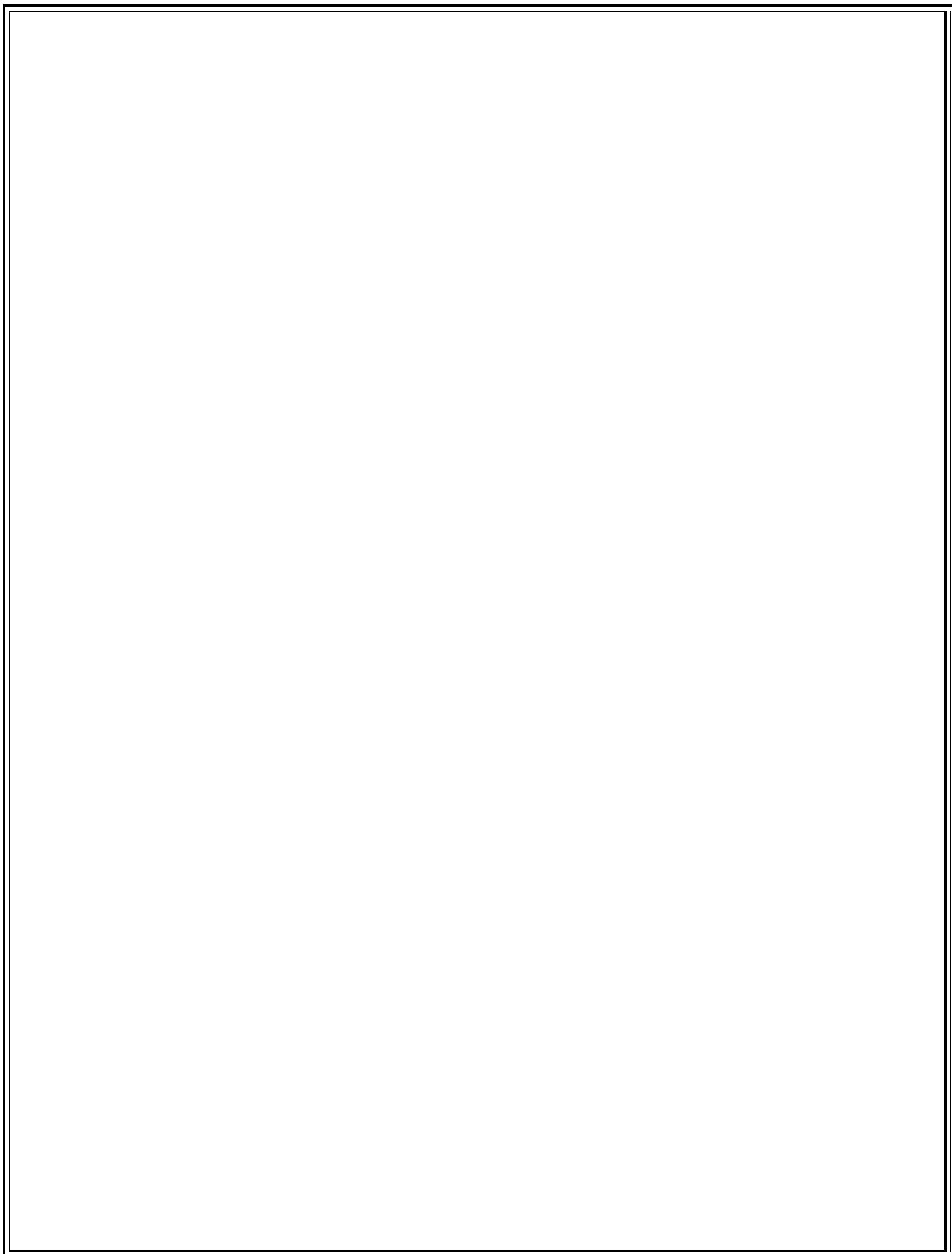


مجلة علمية محكمة نصف سنوية

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)



A large, stylized black calligraphic composition featuring the names of Allah and Muhammad. The text is rendered in a bold, flowing script. The word 'الله' (Allah) is prominently displayed in the center, with 'بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ' (Bismillah ar-Rahman ar-Rahim) written below it. To the left, the name 'محمد' (Muhammad) is written in a smaller, elegant script. The entire composition is set against a white background.

# المجلة العراقية لدراسات المعلومات

## والتوثيق

ردمد (ط): ٦٦١١ - ٢٦٦٣

ردمد (ك): ٧٢٢٠ - ٢٧٠٨

تشرين الثاني (٢٠٢١)

العدد (١)

المجلد (٤)

رئيس التحرير: أ. د. فائزه أديب عبدالواحد البياتي

مدير التحرير: أ.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 الأستدي (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 (عمان)
- أ. د. صباح كريم كلو (عمان)
- 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. سهامه غفورى على (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 الإمام الأعظم الجامعة	أ.د انعام علي توفيق الشهريبي فراس ادريدح منصور
٤٣ - ٤٣	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 ل الواقع و تخطيط للمستقبل	أحمد عادل زيدان
٩٠ - ٦٥	التدريب العملي لطلبة قسم تقنيات المعلومات والمكتبات في معهد الادارة الرصافة: دراسة وصفية تحليلية	ا. م. د امل فاضل عباس احلام 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 الكترونية بالنصوص الكاملة وإمكانية إتاحتها باستخدام شبكات (Mesh) اللاسلكية: المكتبة المركزية لجامعة بغداد أنموذجا	أ.م. د. عبد الطيف 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



## تكنولوجي المعلومات ودورها في درء الخطر عن الخدمة الإعلامية

### في مكتبات كلية الإمام الأعظم الجامعة

فراص ادريدح منصور

أ.د انعام علي توفيق الشهري

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 المقترنة لمؤشرات سياسة درء الخطر عن الخدمة الإعلامية بغية تطويرها لاستخدام تكنولوجيا المعلومات. وتم اعتماد المنهج الوصفي (الأسلوب التحليلي) لملائمة طبيعة 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) موظفا و(40) مستفيدة، واستخدام أسلوب تحليل القيمة من خلال تبني القياس النوعي في استماراة 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 مقتراحات وتصنيفات.

#### الكلمات المفتاحية

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

#### مقدمة:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية أصبح مطلبا أساسيا للنهوض بمستوى خدماتها في ظل الكم الهائل من المعلومات والتطورات المتتسارعة في إنتاج التكنولوجيا الحديثة من الحواسيب، والبرمجيات، ووسائل اتصال، وشبكات المعلومات بوجود شبكة الإنترن特، وأنترنت الأشياء...الخ من كل هذه التقنيات التي غيرت جذريا في بيئة المكتبات الجامعية والتي حولتها من مكتبات تقليدية إلى مكتبات رقمية إلكترونية اعتمادا على التقنيات الحديثة التي ساهمت في تطوير خدماتها وجعلتها تقدم بأسلوب تقني للارتفاع بمستوى خدماتها ووفرت لها مصادر معلومات إلكترونية تلبي احتياجات المستفيدين لتكون مكتبة عصرية قادرة على مواجهة مختلف التحديات البيئية وقدرة على التكيف معها لضمان بقائها واستمرارها، فلقد أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية إلى 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 لكافية العوامل التي تؤثر على الخدمة الإعلامية، ومن هذا المنطلق اتجهت الدراسة إلى التعرف على مخاطر الخدمة الإعلامية 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 الإعلامية 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 الإعلامية في مكتبات كلية الامام الأعظم الجامعة وتحديد مستوى الخطر الذي يتعرض له هذه الخدمة، وقياس استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال تحليل القيمة، وتقديم مجموعة إجراءات وسياسات مقتربة لدرء الخطر عنها وتطويرها باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

#### الفرضيات:

١- توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين استخدام IT وتأثيرها على:

أ- زيادة كفاءة الخدمة الإعلامية.

ب- زيادة فاعلية في الخدمة الإعلامية.

ج- تحقيق القناعة بنوع الخدمة المقدمة.

٢- يوجد ارتباط عكسي ذو دلالة احصائية بين كفاءة استخدام تكنولوجيا المعلومات وزيادة الخطر في الخدمة الإعلامية.

ولقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي في محاوله للوصول إلى المعرفة الدقيقة لعناصر المشكلة والوصول إلى فهم أفضل وأدق في وضع السياسات والإجراءات المستقبلية لها ، كما وتبني البحث الأسلوب التحليلي من المنهج الوصفي ، فضلاً عن اعتماد البحث أساليب متعددة يمكن توضيحها وبالتالي:

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

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

كما استخدم في استماراة تحليل القيمة اوزان محددة وعلى الترتيب (٣،٢،١) بحيث كل رقم من هذه الارقام يمثل اوزان استماراة 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 (٦،١) 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) موظفا، ومن (٤٠) مستفیدا فعليا من الخدمة الإعلامية من المتواجدین 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 الفصلية لمكتبات كلية الامام الأعظم الجامعة لأهم خدمات المعلومات والنشاطات التي تقدمها كل مكتبة من مكتبات هذه الكلية والبالغ عددها (٢٠) تقريراً خلال مدة الدراسة ، والتي تصدر كل ثلاثة أشهر للأقسام (الموصل، كركوك، سامراء، الانبار، البصرة)، فضلا عن المشاهدات الميدانية والمعايشة والمقابلات الشخصية واللإلاحة.

### حدود البحث

لقد تم تأثير حدود البحث بالآتي:

- الحدود المكانية: قسم المكتبات في كلية الامام الأعظم الجامعة (بغداد، الموصل، كركوك، سامراء، الانبار، البصرة).
- الحدود الزمنية: ٢٠١٩
- 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 انها "استخدام أي من أجهزة الكمبيوتر والتخزين والشبكات والأجهزة المادية الأخرى والبنية التحتية والعمليات لإنشاء ومعالجة وتخزين وتأمين وتبادل جميع أشكال البيانات الإلكترونية".

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

وتوجد عدة مكونات لتكنولوجيا المعلومات يمكن توضيحها بما يأتي:

١. **المكونات المادية والبرمجية:** جميع الأدوات التي تشتراك في معالجة البيانات كالحواسيب بمختلف أنواعها، فضلاً عن جميع الأجهزة الملحقة بها ومحطات العمل، وشبكات الاتصال، وآدوات 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 موقع مختلفة من خلال وسليط 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 تشتمل على :

أ) التعود على وسائل واساليب تكنولوجيا المعلومات.

ب) المهارات المطلوبة لاستخدام هذه الوسائل.

ت) معرفة متى تُستخدم تكنولوجيا المعلومات لحل مشكلة او لتحقيق غرض محدد.

### وتتجسد أهمية تكنولوجيا المعلومات في التالي:

١. **القضاء على الروتين:** اخراج العنصر البشري من قيود الأعمال الritية، 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)

### ثانياً: الخطر

حدث احتمالي غير مؤكد الواقع ، 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 لأداره المخاطر في المكتبات (Srinivas, 2018) ، ويعرف (Vatanpour & Hruedy, 2015) ،

**أ) ادارة المخاطر:** عملية مستمرة يتم من خلالها التعرف على المخاطر وتحديد مواجهتها، واتخاذ القرارات بشأنها وذلك بهدف قياسها من أجل مراقبتها والتحكم فيها والسيطرة على عدم التأكيد 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 مصقوفة 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. على سبيل المثال، النتائج من حيث التهديدات أو فرص النجاح قد تكون مرتفعة أو متوسطة أو منخفضة. (عزمي سلام والشقربي، ٢٠٠٧)

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

- (بلية، كبرى، متوسطة، منخفضة، منخفضة جدا) (coopers, 2006)

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

### ثالثاً: الخدمات الإعلامية:

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

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 ومراكم المعلومات لاجتذاب القراء المستفيدين والتعرف بسياسة المكتبة وبرامجها وأنشطتها المختلفة". (ميساء علي، ٢٠٠٨، ص ١٠٥).

### أ) أسباب 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 أخصائي المجموعات الالكترونية (جامعة أم القرى، ١٤٣٧ هـ، ص ٣).
٥. ظهور خدمات المعلومات الالكترونية ادت إلى ظهور وظائف وتسبيقات جديدة (الطروانة، ٢٠١٣).
٦. ظهور اتجاهات جديدة بالمكتبات مثل الرقمنة ،الوصول الحر (Venkatesh, 2016).
٧. تطور شبكات الاتصال وتتنوعها بين الاجتماعية والمهنية. (فهود وبوربان، 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 جانباً مهماً 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 الآتية:

جدول رقم (٣) مستويات الخطر

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

٧. سياسة درء الخطر ومؤشراتها.

٨. الإجراءات لأنهاء الخطر عن الخدمة الإعلامية.

وتفاصيل ذلك بما يأتي:

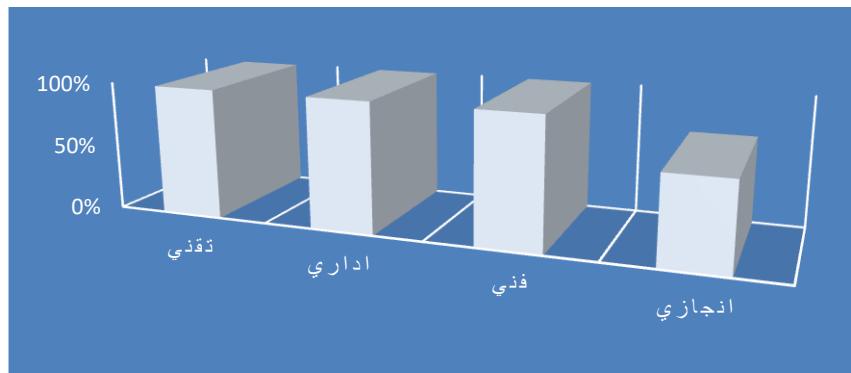
أ) تحديد ووصف أنواع المخاطر للخدمة الإعلامية: من خلال المقابلة والملاحظة والمعايشة للعمل الذي تم الإشارة إليها في منهجية الدراسة تم تحديد (٣) أخطار محتملة ضمن الخدمة الإعلامية، وكما يوضحها الجدول التالي:

جدول (٤) وصف وتحديد نوع الخطر للخدمة الإعلامية

نوع الخطر	الوصف				الخطر المحتمل	ت
	فني	إنجازي	إداري	تقني		
١- تؤثر سلبياً على قيمة وكفاءة الخدمة مما يترتب عليه تأثير سلبي على سمعة المكتبة و رضاء المستفيد ٢- تعترها في تحقيق اهدافها في ظل ابتعادها عن تكنولوجيا المعلومات.	✓	✓	✓	✓	تفقر الخدمة الإعلامية إلى تحقيق ادائها بكفاءة	١
١- بقاء المستفيد في حيرة من امره ولا يعرف من اين يحصل على اجابه للاستفسارات ٢- الخدمات الإعلامية تكون غير مفعولة او مجهولة بالنسبة للمستفيد	✓	✓	✓	✓	القواعد الارشادية وسياسة وانشطة المكتبة غير واضحة للمستفيد	٢
١- اهمال لامهم مجال الخدمات الإعلامية في المكتبة ٢- سوء الاستخدام ونتائج غير مفيدة للمكتبة ٣- حالة ركود وترابع المكتبة في مستويات تقديمها للخدمات	✓	✓	✓	✓	الافتقار إلى مبادئ الاعلام الرقمي	٣
%100	%67	%100	%100			

### تحليل الجدول:

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



شكل (١) نسب أنواع مخاطر الخدمة الإعلامية

### قياس الخطر :

تم قياس تأثير الخطر بالاعتماد على استماراة تم تصميمها وتوزيعها على الموظفين في المكتبات مجال الدراسة، كذلك المستفيدين وكانت الإجابة حسب ما يراه كل موظف مناسبا له، تم من خلالها تحديد احتمالية حدوث الخطر التي تتكون من خمس احتمالات، كذلك تم تحديد تأثير الخطر المكون 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

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

### 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 الإعلامية فقد جاءت ضمن مستوى (مخاطر بلغة)، بمعنى أن قيمة الخطر للخدمة الإعلامية قد تراوحت ما بين (مخاطر بلغة ومخاطر كبرى) مما يدل على ارتفاع مخاطر الخدمة الإعلامية الخاصة بالمكتبات (مجال الدراسة).

### أسباب حدوث مخاطر الخدمة الإعلامية:

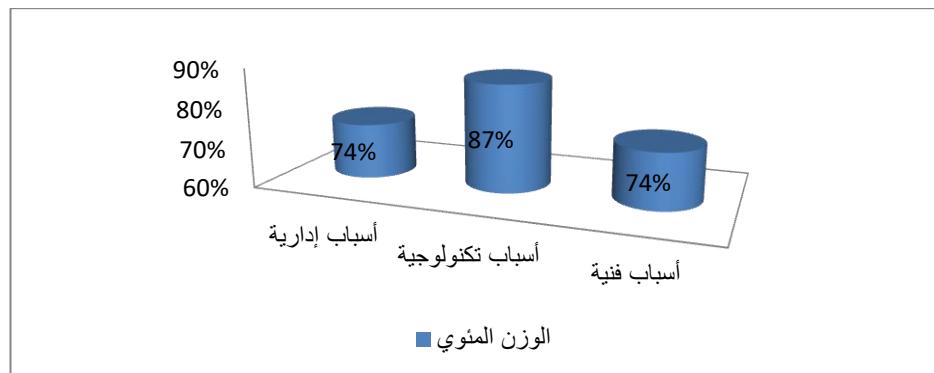
هناك عدة أسباب أسممت في حدوث ارتفاع مخاطر الخدمة الإعلامية الخاصة بالمكتبات في مجال الدراسة، منها أسباب ترتبط بتكنولوجيا المعلومات، وأسباب ترتبط بجوانب أخرى من خلال الإجابات التي حددتها عينة الدراسة، جاءت الأسباب وفقاً لما يعرضه الجدول الآتي:

الجدول (٦) أسباب حدوث مخاطر الخدمة الإعلامية

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

### تحليل الجدول:

يشير الجدول (٦) إلى ثلاثة أسباب رئيسية لمخاطر الخدمة الإعلامية 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 الأسباب التكنولوجية التي حصدت أعلى نسبة، إذ بلغ الوسط الحسابي المرجح لها (٢,٧٤) وزنها المئوي (٩١٪)، وشكلت الفقرة الثانية (التقل المستمر بين ملاك الموظفين من قبل الإدارة العليا) ضمن الأسباب الفنية نسبة ضعيفة، إذ بلغ الوسط الحسابي المرجح لها (٢,٠٢) وزنها 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 الإعلامية:



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 إيجابية عينة الدراسة على كل مؤشر لسياسة IT واجراء 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

نسبة (%)	الإجراءات المقابلة ل إنهاء الخطر عن الخدمة الإعلامية	مؤشرات سياسات IT لدرء الخطر عن الخدمة الإعلامية	نسبة (%)	اسمي الخطر
٥٨	إنشاء قناة Telegram لخاصتها للتدريب وتطوير في كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات بمجال الخدمة الإعلامية	تأهيل الموارد البشرية تكنولوجيا للعمل بكافة الظروف من خلال اعطائهم الدورات للاستفادة من والتي تأهلهم العمل في كافة IT الظروف	١	تفتقر الخدمة الإعلامية الى تحقيق ادائها بكفاءة
٨٣	تصميم بوابة اعلامية من خلال الموقع الالكتروني الرسمي للمكتبة يستخدم لأعلام المستفيدين (كجمهور عن خدمات المعلومات)	تحقيق سياسة الافادة من البوابات الالكترونية لتحقيق الاستراتيجيات الإعلامية.	٢	
٦٠	توفير الكاميرات الرقمية والاستفادة منها في مجالات الخدمة الإعلامية وتحت المظلة التشريعية والموافقات الاصولية .	تجهيز جميع المعدات والبرمجيات اللازمة لإنجاز عمل الخدمة الإعلامية بكفاءة في المكتبات مجال الدراسة	٣	
٥٤	اعادة هيكلة الموقع الالكتروني الرسمي للمكتبة لتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين.	الافادة من الموقع الرسمي للمكتبة في تقديم الخدمات الإعلامية	٤	القواعد الارشادية وسياسة
٩٣	وضع الشاشات التلفزيونية الذكية العلقة screen Led التي تساعد في توعية المستفيدين باستثمارها في الخدمات الإعلامية و التواصل في التوعية و معرفة الخدمات المقدمة من قبل المكتبة والاستفادة الامثل في استخدامها	الافادة من تطبيقات الهاتف الذكية ، اي يكون نموذجا و الإفادة من الشاشات الذكية	٥	وأنشطة المكتبة غير واضحة للمستفيد
٤٨	تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة الكترونية باستخدام تطبيقات إدارة المعرفة	تبني الادارة الالكترونية وسياسة حرق المراحل	٦	الافتقار الى مبادئ الاعلام الرقمي
٦٨	الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية متقدمة ، باستخدام منظومات وتقنيات محسوبة وما يترتب على ذلك من عدم تكديس الأوراق ، والحد من أعمال الأرشفة الورقية والحفظ .	الغاء النظام الورقي والاعتماد على الحواسيب والانترنت في بث المعلومات	٧	

تحليل الجدول:

يشير الجدول الى وجود (٧) مؤشرات وإجراءات لسياسة IT لدرء 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 مصوفة المخاطر والتي أجريت من خلال المقابلات والملاحظة المباشرة ومعايشة واقع العمل واستخدام التقنيات time Face Skype و قد تم اعتماد الجداول التي توضح اتجاهات اجابات العينة لكل فقرة وكل متغير في الدراسة ولجميع المحاور وذلك من خلال الوسط الحسابي المرجح والوزن المئوي، مع تحليل الجدول وما خلص اليه من اجابات وقيم وكما يأتي:

جدول (٨) الاخطار المرتبطة بالخدمة

الوزن المئوي %	الوسط الحسابي المرجح	قيمة الخطر			الاخطار المرتبطة بالخدمة	ت
		منخفض	متوسط	عالي		
٩١	٢,٧٤		١٨	٥٢	تفقر الخدمة الإعلامية إلى تحقيق ادائها بكفاءة	١
٨٨	٢,٦٥		٢٤	٤٦	القواعد الإرشادية وسياسة وانشطة المكتبة غير واضحة للمستفيد	٢
٩٢	٢,٧٧		١٦	٥٤	الافتقار إلى مبادئ الاعلام الرقمي.	٣
٩١	٢,٧٤					

### 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 اجابات العينة نحو خطر (عالي) بخصوص فقرات هذا المتغير، في حين بلغ الوزن المئوي العام (٩١ %) وهذا يدل على ارتفاع نسبة خطر الخدمة الإعلامية المقدمة في مكتبات كلية الامام الأعظم الجامعة .

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

تناول متغير إجابات العينة الدراسة عن فقرات استماراة تحليل القيمة والمولفة من (٤) فقرات، واستخرجت الدراسة من خلال التحليل الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري والوزن المئوي، وجاءت الإجابات على فقرات المتغير وفقا لما يطروحه الجدول أدناه وكما يلي:

جدول (٩) تطوير الخدمة الإعلامية

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

كانت نتائج تحليل فقرات هذا المتغير كما يأتي:

**١. زيادة الكفاءة في خدمة الإعلامية:** أظهرت نتائج تحليل القيمة أن قيمة الوسط الحسابي المرجح بلغ (٢,٦٢) وبلغ الانحراف المعياري (٠,٤٨) والوزن المئوي (٨٧٪) مما تشير إلى 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 إلى 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 الإعلامية 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 إلى اتفاق وتجانس عالي في عينة الدراسة وإن اتفاقها على فقرات المتغير على التوالي يعطي دلالة على ان استخدام IT يؤدي إلى تحقيق القناعة بنوع الخدمة المقدمة بالمكتبات مجال الدراسة باعتبارها اهم الأسباب التي تؤدي إلى رضا المستفيد.

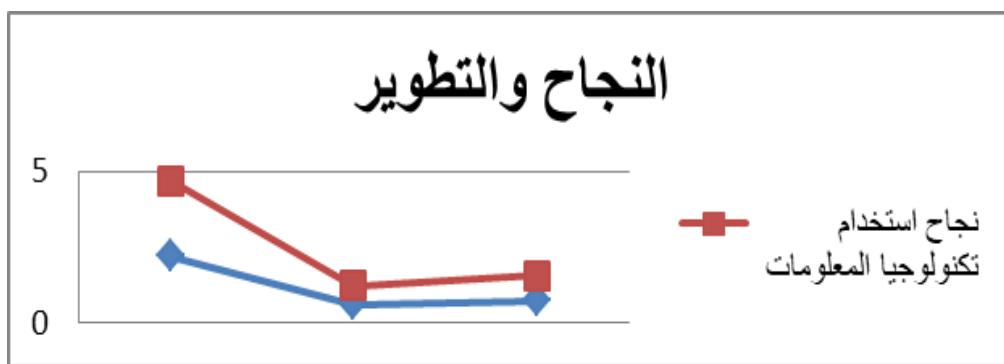
### درجة نجاح استخدام IT في تطوير الخدمة الإعلامية:

تناولت إجابات عينة الدراسة على فقرة مدى تأثير استخدام IT لتطوير الخدمة الإعلامية 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 الآتي:

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

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

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



شكل (٣) نجاح استخدام IT في تطوير الخدمة الإعلامية

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

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

جدول (١١) درجة الارتباط بين متغيرات الدراسة

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

#### 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) (٠) 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 الالزمة 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 الإعلامية

#### 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 الإعلامية، زيادة فاعلية في الخدمة الإعلامية، وتحقيق القناعة بنوع الخدمة المقدمة) ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول الآتي:

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

R2	R	الاختبارات			تطوير الخدمة الإعلامية
		F	T	الجدولية	
٠,٤٩	٠,٧٠	٠,٩٠٧	٠,٥٦٤	١,٩٩٥	-١,٥٢٥
٠,٥١	٠,٧١	٠,٨٤٨	٠,٥٦٤	١,٩٩٦	-٠,٤٠٧
٠,٦٨	٠,٨٢	٠,٨٦٥	٠,٥٦٤	١,٩٩٥	٠,٢١٩

#### تحليل الجدول:

من خلال الجدول (١٢) يتبيّن ما يأتي:

- 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 التأكيد 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 (٤٩٪، 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 (٩٩٦٪، ١٪) أكبر من الجدولية (٤٠٪، ٠٪) وبدرجة ثقة (٩٥٪) تؤيد ما ذهب اليه الباحثان في الفرضية، ولغرض التأكيد من الاختبار أعلاه تم اجراء اختبار (F) المحسوبة (٨٤٨٪، ٠٪) وهي أكبر من الجدولية (٥٦٤٪، ٠٪) وبدرجة حرية (٦٨٪) وبدرجة ثقة (٩٥٪) وهذا ما يؤكد قبولها احصائيا

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

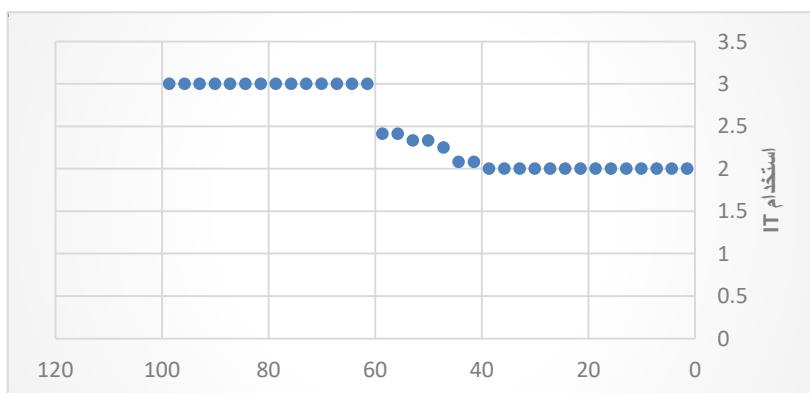
٣- تحقق القناعة بنوع الخدمة المقدمة: نلاحظ ان قيمة (T) المحسوبة (٩٩٥٪، ١٪) أكبر من الجدولية (٢١٩٪، ٠٪) وبدرجة ثقة (٩٥٪) وهذه النتيجة تؤيد ما ذهب اليه الباحثان في الفرضية، ولغرض التأكيد من الاختبار أعلاه تم اجراء اختبار (F) المحسوبة (٨٦٥٪، ٠٪) وهي أكبر من الجدولية (٥٦٤٪، ٠٪) وبدرجة حرية (٦٨٪) وبدرجة ثقة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

وتظهر القدرة التفسيرية لمتغير استخدام IT (R2) على انها قدرة تفسيرية جيدة (٦٨٪، ٠٪) أي ان استخدام IT يفسر ما مقداره (٦٨٪) من التغيير 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 الإعلامية.
- ب- زيادة فاعلية في الخدمة الإعلامية.
- ج- تحقيق القناعة بنوع الخدمة المقدمة.

ويمكن توضيح توزيع القيم في معامل الانحدار بالشكل الاتي:



شكل (٤) توزيع القيم لمعامل الانحدار الخطى

وتبين المصفوفات الثلاثة الآتية نموذجاً لإدارة المخاطر للخدمة الإعلامية:

مصفوفة الخطأ (١) تفتقر الخدمة الإعلامية إلى تحقيق إدائها بكفاءة

## مصفوفة الخطر (٢) القواعد الارشادية وسياسة وانشطة المكتبة غير واضحة للمستفيد

الخدمة الإعلامية																						
الشخص المسؤول : وطريقة الاتصال		بيانات الموقع		الخطر المحتمل																		
الادارة العليا، مدير المكتبة طريقة الاتصال : الهاتف النقال + البريد الالكتروني + Skype + Face time القارير الفصلية			المكتبة المركزية في بغداد			القواعد الارشادية وسياسة وانشطة المكتبة غير واضحة للمستفيد																
بقاء المستفيد في حيرة من امره ولا يعرف من اين يحصل على اجابه للاستفسارات ، خدمات المعلومات تكون غير مفعلا او مجهولة بالنسبة للمستفيد			وصف الخطر			نوع الخطر																
تقني ، اداري ، انجازي ، فني			قياس مستوى الخطر			الاحتمالية																
قياس مستوى الخطر			قيمة الخطر			التأثير																
<table border="1"> <tr> <td>مخاطر بلية</td> <td>مخاطر كبير</td> <td>مخاطر متوسط ة</td> <td>مخاطر منخفضة</td> <td>مخاطر منخفضة  جدا</td> <td>٢٠</td> <td>٥</td> </tr> <tr> <td>-٢٠ ٢٥</td> <td>١٩-١٥ ١٤</td> <td>-١٠ ١٤</td> <td>٩-٤</td> <td>٣-١</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			مخاطر بلية	مخاطر كبير	مخاطر متوسط ة	مخاطر منخفضة	مخاطر منخفضة جدا	٢٠	٥	-٢٠ ٢٥	١٩-١٥ ١٤	-١٠ ١٤	٩-٤	٣-١						انهاء الخطر		
مخاطر بلية	مخاطر كبير	مخاطر متوسط ة	مخاطر منخفضة	مخاطر منخفضة جدا	٢٠	٥																
-٢٠ ٢٥	١٩-١٥ ١٤	-١٠ ١٤	٩-٤	٣-١																		
مؤشرات سياسة درء الخطر																						
<p>١-الإفادة من الموقع الرسمي للمكتبة في تقديم الخدمة الإعلامية</p> <p>٢-الإفادة من تطبيقات الهواتف الذكية، الاي بيكون نموذجا والإفادة من الشاشات الذكية</p> <p>٣-لابد من توفير أهلية تكنولوجية قبل كل شيء، من قبل IT الى العاملين ومن ثم المستفيدين من خلال برامج تثقفية وتدريبية</p> <p>٤-توفير الدعم المالي لتوفير الوسائل التقنية وتجهيز المكتبات في الجامعة.</p>																						
إجراءات انهاء الخطر عن الخدمة الإعلامية																						
<p>١-اعادة هيكلة الموقع الالكتروني الرسمي للمكتبة لتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين.</p> <p>٢-وضع الشاشات التليفزيونية الذكية العملاقة screen Led التي تساعده في توعية المستفيدين باستشارتها في الخدمات الإعلامية والتواصل في التوعية وتعريفة الخدمات المقدمة من قبل المكتبة والاستفادة الامثل في استخدامها</p> <p>٣-إقامة المحاضرات والندوات تعريفية يشكل دورى للتعرف على اهم نشاطات المكتبة بشرط ان تكون معلنا مسبقا عبر الموقع الرسمي للمكتبة</p> <p>٤-مخاطبة الادارة العليا على ضرورة تجهيز المكتبة للوسائل التقنية</p>																						

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

الخدمة الاعلامية		الخطر المحتمل		وصف الخطر
الشخص المسؤول : وطريقة الاتصال	بيانات الموقع	الخطر المحتمل	الخطر المحتمل	
الادارة العليا، مدير المكتبة طريقة الاتصال : الهاتف النقال + البريد الالكتروني + Skype + Face time	المكتبة المركزية في بغداد	الافتقار الى مبادئ الاعلام الرقمي	الافتقار الى مبادئ الاعلام	
اهمل لامم مجال الخدمة الإعلامية في المكتبة ، سوء الاستخدام ونتائج غير مفيدة للمكتبة ، حالة ركود وتراجع المكتبة في مستويات تقديمها للخدمات	تقني ، اداري ، فني	نوع الخطر	نوع الخطر	
قياس مستوى الخطر	قيمة الخطر	الاحتمالية	التأثير	
مخاطر بلاغة ٢٥-٢٠	مخاطر كبرى ١٩-١٥	مخاطر متوسطة ١٤-١٠	مخاطر منخفضة ٩-٤	مخاطر منخفضة جدا ٣-١
٢٠	٤			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 للاحتجاجات الوظيفية لتكنولوجيا المعلومات.				
اجراءات انهاء الخطر عن الخدمة الإعلامية				
١-تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى ادارة كترونية باستخدام تطبيقات ادارة المعرفة ٢-الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية متقدمة، باستخدام منظومات وتقنيات محاسبة وما يتربى على ذلك من عدم تكديس الأوراق، والحد من أعمال الأرشفة الورقية والحفظ. ٣-إنشاء وحدة متخصص للخدمات الإعلامية لخلق وابجاد 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 إلى ارتفاع مخاطر الخدمة الإعلامية، 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 وكفاءة 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 الإعلامية.
٣. اثبتت نتائج الدراسة أن هناك قناعة عند المستفيد من الخدمة المقدمة باستخدام تكنولوجيا المعلومات ونسبة (٨١٪)
٤. أظهرت النتائج أن 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 أن نسبة درجة النجاح باستخدام تكنولوجيا المعلومات بلغت (٨٤٪) مما يعطي دلالة على أن استخدام IT يؤدي إلى تحقيق نجاح وتطوير الخدمة الإعلامية.

## الوصيات:

- ١- ضرورة الاستفادة من مصروفه المخاطر التي تبنتها الدراسة والسياسات والإجراءات التي انتجت لتطوير الخدمة الإعلامية باستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكتبات كلية الامام الأعظم الجامعة واعتمادها في العمل.
- ٢- اعتماد منهج علمي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة الإعلامية بما يضمن زيادة الكفاءة بشكل عام وتطوير الخدمة الإعلامية كما ونوعا.
- ٣- ضرورة التوجه من قبل الإدارة العليا نحو العمل الإلكتروني في مكتبات كلية الامام الأعظم الجامعة.
- ٤- ضرورة بناء مخطط عمل 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 المتغيرة، وكذا على أحدث البرامج المستعملة للتوقع والتنبؤ بالخطر بشكل يعكس 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 . (١٤٣٨هـ). 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 وتقنيات 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 وتقنيات المعلومات. عمان: دار المعتز للنشر والتوزيع .
١٢. عبد الله ميساء علي. (٢٠٠٨). دور تقنية المعلومات في ترقية خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية (مكتبات جامعة الخرطوم). السودان: كلية الدراسات العليا \_ الآداب (رسالة ماجستير).
١٣. خسان قاسم اللامي، و امير شكر الببائي . (٢٠١٩). ٢٣٨ ادارة الانتاج والعمليات ( مرتکزات معرفية وكمية ). عمان : دار البيازوري 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 والجماهيري في العالم الامني. القاهرة: مطبوع 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 الزبيير محمد علي عمر. (٢٠١٦). تقويم خدمات المعلومات الإلكترونية من وجهة نظر المستفيدين من مكتبات جامعة الخرطوم و جامعة العلوم والتكنولوجيا. الخرطوم : جامعة الخرطوم.
١٩. هاني خلف خليل الطروانة. (٢٠١٣). علم المكتبات و مراكز المعلومات. عمان : دار يافا للنشر والتوزيع .



### الصادر الأجنبي

1. Barthélémy, 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> ،٢٠١٩ ،١٢ ، 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., & Hruday, 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](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\\_Libraries](https://www.researchgate.net/publication/331062000_A_study_on_Rising_Trend_of_Digitization_in_Libraries)