



## دور التكنولوجيا الرقمية في مكتبة معهد الخدمة الخارجية في وزارة الخارجية العراقية The Role of Digital Technology in the Foreign Service Institute Library at the Iraqi Ministry of Foreign Affairs

مروه مهدي حسن

أ.د. خلود علي عريبي

[ammarcobra07@uomustansiriyah.edu.iq](mailto:ammarcobra07@uomustansiriyah.edu.iq)

[dr\\_khuloodalialazawi@uomustansiriyah.edu.iq](mailto:dr_khuloodalialazawi@uomustansiriyah.edu.iq)

### المستخلص:

تهدف الدراسة الى التعرف على واقع مكتبة معهد الخدمة الخارجية في وزارة الخارجية العراقية من حيث استخدام التكنولوجيا والانظمة الالكترونية وقياس مستوى خدمات المعلومات فيما يتناسب مع المعايير الموحدة للخدمات، وقياس وتحليل قوة التأثير والارتباط بين دور التكنولوجيا الرقمية واثرها على خدمات مكتبة معهد الخدمة الخارجية. تم استخدام المنهج الوصفي المسحي ومنهج دراسة حالة. واعتمدت الدراسة على مقياس استبانة التكنولوجيا الرقمية وتضمن المقياس (٥) محاور (٤) محاور منها شملت على (٨) فقرات والمحور الخامس كانت اجابة حرة من المستفيد، وتم توزيع الاستبانة على عينة قصدية وهي الموجودة فعليا في المكتبة بلغ عددها (٢٠٠) فردا. وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج منها ان محور الموقع الالكتروني جاء في الترتيب الاول بوسط حسابي قدره (٣.٨٥) تلاه محور البحث والاسترجاع وبوسط حسابي قدره (٣.٥)، ثم محور الخدمات الالكترونية للمستفيدين وبوسط حسابي قدره (٣.١٨)، وأخيراً محور قواعد البيانات والأنظمة الآلية بوسط حسابي قدره (٣.١٨). واقرحت الدراسة عدة مقترحات منها، أهمية الاهتمام بالجانب التقني للمكتبة وتوفير دورات تدريبية بالنظم الحديثة. وأنه نظرا لصعوبة الاعتماد على النظم التجريبية لعدة سنوات وبناء قاعدة بيانات قد تكون معرضه للتوقف او التلكؤ أوصت الباحثة بالاعتماد النظم الحديثة المتطورة كنظام كوها KOHA الذي تم تطبيقه في المكتبة تجريبياً وهو من ضمن النظم المتطورة التي تسهل مهام الموظفين وتسهل عملية البحث ووصول المستفيدين الى المصادر.

**الكلمات المفتاحية : التكنولوجيا، التكنولوجيا الرقمية، معهد الخدمة الخارجية**

### Abstract:

The study aims to identify the reality of the Foreign Service Institute Library in terms of the use of technology and electronic systems and measuring the level of information services in line with the unified standards for services, and measuring and analyzing the strength of influence and the relationship between the role of digital technology and its impact on the services of the Foreign Service Institute Library. The descriptive



survey method and the case study method were used. The study relied on the digital technology questionnaire scale, which included (5) axes (4) axes, of which included (8) paragraphs, and the fifth axis was a free answer from the beneficiary. The questionnaire was distributed to a deliberate sample, which is actually present in the library, numbering (200) individuals. The study reached several results, including that the website axis came in first place with an arithmetic mean of (3.85), followed by the search and retrieval axis with an arithmetic mean of (3.5), then the electronic services axis for beneficiaries with an arithmetic mean of (3.18), and finally the databases and automated systems axis with an arithmetic mean of (3.18). The study proposed several proposals, including the importance of paying attention to the technical aspect of the library and providing training courses in modern systems. Given the difficulty of relying on experimental systems for several years and building a database that may be subject to stopping or procrastination, the researcher recommended relying on modern advanced systems such as the KOHA system, which was applied experimentally in the library and is among the advanced systems that facilitate the tasks of employees and facilitate the search process and access of beneficiaries to sources. Keywords: Technology, Digital Technology, Foreign Service Institute

#### أولاً: مشكلة الدراسة

كانت ولا تزال بل وستبقى الإدارة في كل مكان واحدة من أهم العوامل والقواعد والمرتكزات الأساسية في القطاعات والمؤسسات والدوائر الحكومية والأهلية، فإذ ما أرادت المؤسسة أن تحقق النجاح والبقاء عليها أن ترسم خطواتها من خلال الإدارة، وحيث أن الاستمرار والثبات على نهج إداري واحد في مؤسسة واحدة وفقاً للتطورات التكنولوجية لم يعد أمراً مقبولاً أو مبرراً لعدم تقدم المؤسسة للخدمات المتطورة، لذلك تبنت إدارة مكتبة الإرشيف المكتبي نظام أكلبس Eclipse البريطاني التجريبي<sup>(١)</sup>، والذي يعد التحول الإلكتروني الأول لمكتبة معهد الخدمة الخارجية لأنه يلبي احتياجات المستفيدين من خدماتها، ومن خلال المراجعة والاستقصاء والإطلاع على ماهية هذا النظام تبين الآتي:

١. أن استخدام نظام إرشيف هو لغرض التجريب فقط وليس لأغراض الإجراءات الدائمة إذ ليس هناك عقد قد تم إبرامه مع الشركة الأم، وتسبب ذلك في توقف بعض إجراءات النظام وأحدث بعض المشاكل.
  ٢. إن البيانات التي تم تغذية النظام بها لم تكن وفق أسس أو فلسفة المنطق البوليني المتعارف عليها، لذلك تتم عملية استرجاع المعلومات في حالة الفوضى والاختلاط بين أنواع مصادر المعلومات.
- لذلك أثرت التساؤلات التالية:

١. ما أثر التكنولوجيا الرقمية على الخدمات المقدمة من قبل مكتبة معهد الخدمة الخارجية؟

<sup>١</sup> تم تأسيس نظام أكلبس في ٧ نوفمبر ٢٠٠١ بمؤسسة أكلبس / eclipse foundation



٢. كيف يمكن ان يؤثر نظام تجريبي أعدّ من قبل شركة لغرض التجريب ويطبق في مكتبة معهد الخدمة الخارجية وليس للأعمال المستمرة وتقديم خدمات متنوعة؟

٣. ما تأثير النظام المستخدم التجريبي على الخدمات التي تفيد المستفيد؟

### ثانياً: أهمية الدراسة

تتنوع أهمية هذه الدراسة في الاتجاهات التالية:

١. إدارية: بحكم وظيفة المعهد الذي يخدم طبقة الدبلوماسيين والدراسات العليا والذين يحتاجون الى نظام كفؤة ومؤهل لتقديم الخدمات اليهم بشكل تقني واستخدام تكنولوجيا رقمية اكثر ثباتاً.
٢. إجرائية: توفير رؤية مستقبلية لإمكانية تقييم قواعد البيانات لخدمات المكتبة بما يتماشى مع الانظمة المفتوحة المصدر.
٣. تقنية: تتضمن معرفة أهم الانظمة المفتوحة المصدر والمجانية وتأثيرها على خدمات المعلومات المقدمة من قبل مكتبة معهد الخدمة الخارجية, فضلاً عن ضرورة تطوير اداء المكتبة في استخدام التكنولوجيا الرقمية.
٤. خدمية: تحسين أداء الخدمات المقدمة من قبل مكتبة معهد الخدمة الخارجية وبالتالي تحقيق حاجات المستفيدين وتقوية المنافسة بين المكتبات.
٥. اقتصادية: توفير الوقت والكلفة والجهد لاستخدام الدراسة نظام مجاني مفتوح المصدر لا يحتاج الى خبرات وشهادات وانما دورة تدريبية عن كيفية استخدامه.

### ثالثاً: اهداف الدراسة

تسعى الدراسة الى تحقيق الاهداف الاتية:

١. التعرف على واقع حال مكتبة معهد الخدمة الخارجية من ناحية استخدام التكنولوجيا والانظمة الالكترونية.
٢. تحديد قوة العلاقة بين استخدام التكنولوجيا الرقمية ونوعية خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين من مكتبة المعهد.

### رابعاً: فرضيات الدراسة

١. الفرضية الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين محاور المتغير المستقل (التكنولوجيا الرقمية) والمتغير التابع (خدمات مكتبة معهد الخدمة الخارجية).



٢. الفرضية الثانية: يوجد تأثير احصائي لمحاور المتغير المستقل (التكنولوجيا الرقمية) على المتغير التابع (خدمات مكتبة معهد الخدمة الخارجية) .

٣. الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين محاور المتغير المستقل (التكنولوجيا الرقمية) والمتغير التابع (خدمات مكتبة معهد الخدمة الخارجية).

٤. الفرضية الرابعة: يوجد تأثير احصائي لمحاور المتغير المستقل (التكنولوجيا الرقمية) على المتغير التابع (خدمات مكتبة معهد الخدمة الخارجية).

#### خامسا: المنهج والأدوات سادسا: مجتمع الدراسة

تم استخدام منهج دراسة الحالة، وتم اعتماد كامل مجتمع الدراسة ليتضمن موظفين معهد الخدمة الخارجية البالغ عددهم (٤٠) موظفا والمستفيدين الذين يرتادون المكتبة (خلال فترة ٦ اشهر) من اعتبارا من (٤/٦- ٢٠٢٣/١٢/٣١) والبالغ عددهم (٤٨) مستفيدا، والوفود والضيوف خلال فترة الدراسة والبالغ عددهم (١١٢) وباستخدام الأدوات جمع البيانات والأساليب الاحصائية التالية:

أ: الاستبانة : صممت الاستبانة من (٣٢) فقرة غطت خمسة محاور رئيسية هي ( قواعد البيانات والأنظمة الآلية المستخدمة، موقع المكتبة الالكتروني، البحث والاسترجاع في قواعد بيانات مكتبة المعهد، خدمات المستفيدين الالكترونية، المشاكل و الحلول والملاحظات من وجهة نظر المستفيد) وبخمس اختيارات لكل فقرة هي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، وقد صممت بالاعتماد على مواصفات ومعايير ISO11620<sup>(٢)</sup> للخدمات ومعايير افلا IFLA<sup>(٣)</sup> ومواصفات اعلم AFLI<sup>(٤)</sup>، وقد تم عرضها على الخبراء المحكمين، وبعد اجراء التعديلات والاخذ بملاحظاتهم تم توزيعها على الفئات المشار اليها أعلاه والذين بلغ عددهم الكلي (٢٠٠) فردا وكما موضح في الجدول رقم (١)

جدول رقم (١) مجتمع الدراسة

ت	نوع المجتمع	العدد
١	الموظفين	٤٠
٢	المستفيدين الخارجيون	٤٨
٣	الضيوف و الوفود	١١٢
	المجموع	٢٠٠

<sup>٢</sup> المنظمة الدولية للتقييس (الايزو) Standardization International For Organization

<sup>٣</sup> الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات International Federation of Library Associations and Institutions

<sup>٤</sup> الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات Arab Federation For Libraries and Information .



### - قياس الصدق الظاهري للاستبانة

تم عرض فقرات الاستبانة على مجموعة من المحكمين البالغ عددهم (٩) محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص بمجال علم المعلومات وكانت النتيجة اتفاقهم على جميع فقرات الاستبانة ولجميع المحاور وبنسبة موافقة بلغت (٨٠٪).

### - صدق المحتوى

يتم التحقق من صدق البناء بواسطة مجموعة اختبارات (العلاقة بين المجموعتين المتطرفتين، او استخراج القوة المتميزة للفقرات، او علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس)، وهنا قامت الباحثة باستخراج علاقة درجة الفقرة بالمقياس ككل، وذلك لمناسبتها لإجراءات الدراسة والتي كانت على النحو الآتي: ولغرض حساب الاتساق الداخلي للمقياس تم استخراج علاقة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس باستعمال معامل ارتباط بيرسون، وتبين ان جميع معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية له دالة إحصائية، والجدول رقم (٢) يوضح ذلك:

الجدول رقم (٢) يوضح معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس اراء المستفيدين

ارقام الفقرات	درجة الارتباط						
١	٠,٤٠٣	٩	٠,٥٩٥	١٧	٠,٤٨٨	٢٥	٠,٥٣٤
٢	٠,٣٨٤	١٠	٠,٤١٧	١٨	٠,٥٢١	٢٦	٠,٥٧٣
٣	٠,٧٢٧	١١	٠,٤١٠	١٩	٠,٥٠٤	٢٧	٠,٥٢١
٤	٠,٤٤٨	١٢	٠,٤١٢	٢٠	٠,٤٥٧	٢٨	٠,٥٧٥
٥	٠,٤٩٤	١٣	٠,٤٨٦	٢١	٠,٥٧٥	٢٩	٠,٦٥٥
٦	٠,٥٩٤	١٤	٠,٤٧٦	٢٢	٠,٤٥٥	٣٠	٠,٤٠٠
٧	٠,٤٥٠	١٥	٠,٤٣٥	٢٣	٠,٤٠١	٣١	٠,٤٥٩
٨	٠,٤٤٣	١٦	٠,٤٩٦	٢٤	٠,٣٦٨	٣٢	٠,٤٣٣

### - الثبات

يعد الثبات من المفاهيم المهمة التي يتطلب أي مقياس التمتع بها لكي يكون صالحاً للاستعمال (الإمام، ١٩٩٠: ص ١٤٢).

فالثبات يعني ان يكون المقياس موثقاً به ويعتمد عليه وان لا تتغير نتائجه لو أعيد تطبيقه مرة أخرى (الظاهر، ١٩٩٩: ص ١٤٠) ويعد مؤشر الثبات من خصائص المقياس الجيد لأنه يؤشر اتساق فقرات المقياس بدرجة مقبولة من الدقة (عودة، ١٩٩٨: ص ٢٣٥).



ولغرض التحقق من ثبات المقياس تم استعمال معادلة ألفا كرونباخ للثبات، وتقوم فكرته على حساب الارتباطات بين درجات فقرات المقياس جميعها، أي التجانس بين فقرات المقياس، لذلك تم حساب الثبات وفق هذه المعادلة وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي:

الجدول (٣) قيم معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا

الأداة	المجال	معامل الثبات
تكنولوجيا الرقمية	قواعد البيانات والأنظمة الآلية	٠,٦٢
وأثرها على خدمات	موقع المكتبة الالكتروني	٠,٨١
المعلومات	البحث والاسترجاع	٠,٧٧
	خدمات المستخدمين الالكترونية	٠,٧٩
	جميع الفقرات	٠,٧٤٧

٢. ورشة تدريبية : تم تنصيب نظام كوها KOHA لتجربة سير العمل والاجراءات الفنية والخدمات التي يقدمها هذا النظام بعد اجراء ورشة تدريبية حوله لموظفي مكتبة معهد الخدمة الخارجية ولموظفي البرمجة لمعهد الخدمة الخارجية بحضور المعاون العلمي وموظفي قسم الاتصالات, وقد اقيمت الورشة التدريبية لمدة ثلاثة ايام بموجب كتاب رسمي.

٣. الملاحظة : تمت زيارة مكتبة معهد الخدمة الخارجية لملاحظة واقع حالها ومدى استخدام التكنولوجيا والاستفادة منها، وقد تم الحصول على معلومات اضافية عن واقع المكتبة وعن الخدمات المقدمة والتي لم يتم الحصول عليها خلال المقابلة الشخصية مع المسؤولين.

#### (ب) الاساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام عدد من الاساليب الاحصائية في معالجة البيانات شملت ما يأتي:

١. معامل ارتباط بيرسون : لحساب نسب الارتباط بين محاور الأداء ومقياس المستخدمين لكل فقرة واجراء المقارنة مع القيم الجدولية، او من خلال معاملات الارتباط بين الفقرات والمقياس ككل وكما موضح في المعادلة أدناه:

$$r_p = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

٢ = معامل ارتباط بيرسون

X , Y = القيم الحالية للمتغيرات الاستقلالية والتابعة على التوالي



$\bar{x}, \bar{y}$  = المتوسط الحسابي للمتغيرات الاستقلالية والتابعة على التوالي  
 $\Sigma$  = تعني الجمع على كافة القيم من  $x = 1$  إلى  $x = n$  (حيث  $n$  هو حجم العينة)

٢. معامل انحدار بسيط: لحساب مقدار تأثير محاور الاداء ومقياس المستفيدين , كما موضح في المعادلة التالية:

$$r = \frac{(\Sigma[(xi - \bar{x})(yi - \bar{y})])}{[\Sigma(xi - \bar{x})^2 * \Sigma(yi - \bar{y})^2]}$$

$r$  = معامل الانحدار البسيط

$\Sigma$  = تعني الجمع على كافة القيم من  $i = 1$  إلى  $i = n$  (حيث  $n$  هو حجم العينة)

$xi$  = هي القيم الفردية للمتغير المستقل.

$\bar{x}$  = هو المتوسط الحسابي للمتغير المستقل.

$yi$  = هي القيم الفردية للمتغير التابع.

$\bar{y}$  = هو المتوسط الحسابي للمتغير التابع.

٢. النسبة المئوية :

$$\frac{\text{الجزء}}{100\% \times \text{الكل}} = \text{النسبة المئوية}$$

سادسا: حدود الدراسة

١. الحدود الموضوعية :- تم دراسة عناصر التكنولوجيا الرقمية تضمنت الاجهزة و النظم

الالية و قواعد البيانات و المكون البشري و البرمجيات ..

٢. الحدود المكانية :- وزارة الخارجية / معهد الخدمة الخارجية - المكتبة

٣. الحدود الزمانية :- ٢٠٢٢ - ٢٠٢٣

سابعا: التعريفات الإجرائية

١. التكنولوجيا: افكار تحولت الى اجهزة ونظم وادوات بطرق مختلفة بواسطة المدخلات والبيانات

والمخرجات ومعالجتها بطرق مختلفة اختصار للوقت والجهد. (بتول حميد مجيد، ٢٠١٤، ص ٢٤)

٢. التكنولوجيا الرقمية: هي التي تشمل كل انواع التكنولوجيا المستخدمة عن طريق النظم

والحواسيب من تشغيل وتخزين ونقل للمعلومة بالشكل الآلي، وبالتالي فأنها تعمل عن طريق وسائل الاتصال

والحواسيب واجهزة النظم والربط والفاكس وغيرها من الوسائل التي تشتغل في الاتصالات والانترنت. (فاطمة

غاي، ٢٠٢١، ص ٥٩٠)

٣. **النظم الالية:** هي تفاعل منظم ما بين الانسان والمعلومات والحاسوب والبرمجيات المستخدمة والتي تكون مرتبطة معاً لتحقيق اهداف معينة، وهناك بعض النظم التي تتفرع منها نظم فرعية، وتنقسم النظم الفرعية الى نظم اصغر وهكذا، ان استخدام النظم الالية في المكتبات يجعلها تقدم خدمات الكترونية افضل وبتكاليف أقل وبدقة وسرعة عاليتين في معالجة المعلومات وتحسين مستوى العمل المكتبي. (ربحي عليان، ٢٠٠٥، ص ٢٨٢)

#### ثامنا: الدراسات السابقة

١. **الاء أمير يوسف:** " تحولات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير قوة العمل بالشركة العامة للاستكشافات النفطية". (اطروحة دكتوراه / ٢٠٢٣)

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع شركة الاستكشافات النفطية كشركة عامة من حيث الهيكل التنظيمي والاهداف والمهام والواجبات والبنى التحتية ومدى تأثيرها على قوة العمل، وتحديد مجموعة من النماذج التي تمثل تحولات التكنولوجيا وانتاج مؤشرات التطبيقية في عمل الشركة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، و كان عدد العينة (١٦٠) فردا وباستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. ومن نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة بين تحولات تكنولوجيا المعلومات وقوة العمل بقيمة قدرها (٠.٥٩٢) ووجود تأثير معنوي لنماذج تحولات تكنولوجيا المعلومات في قوة العمل، وان التأثير في تحولات تكنولوجيا المعلومات هو طردي بواقع (١.٠٤٨) في قوة العمل. ومن توصيات هذه الدراسة هو ضرورة وضع برنامج للحوافز للنشاطات ذات الطابع الابتكاري والذي يخدم الشركة ويطورها وضرورة اعتماد الحوار المشترك في اتخاذ القرار.

٢. **بوجملين فيروز، بلطرش نزيهة:** "مدى استخدام طلبة الاقسام النهائية للتكنولوجيا الحديثة بالمكتبة:

دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير BEG قسنطينة" (ماجستير / ٢٠١١)

هدفت الى التعرف على دور التكنولوجيا في اتاحة الخدمات التي تقدمها المكتبة لتغطية احتياجات الطلبة من المعلومات، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وبلغت عينتها (٥٠) فردا واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ومن النتائج التي تم التوصل اليها هي، ان طلبة الاقسام النهائية تنقصهم المعرفة والخبرة في استخدام الوسائل التكنولوجية التي توفرها المكتبة وأن التجهيزات المتوفرة فيها غير كافية لتغطية احتياجات الطلبة، ومن توصيات الدراسة هو تزويد المكتبة بمختلف الاجهزة التكنولوجية وبرمجة دورات تدريبية للطلبة لتكوينهم في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة.



## (خلفية نظرية)

### أولاً: مفهوم التكنولوجيا

أن مفهوم التكنولوجيا الشائع هو استخدام الكمبيوتر وملحقاته من الأجهزة والنظم الآلية الحديثة، إلا أن هذه النظرة تعتبر محدودة الرؤية، فالكمبيوتر هو نتيجة من نتائج التكنولوجيا ووسيلة وليس نتيجة لها، فهو طريقة لاستخدام المعلومات والتقنيات للوصول الى نتائج تلبي حاجة المستفيد من التكنولوجيا والاستفادة منها، ويرى المعطافي ان التكنولوجيا هي الاستخدام الامثل للمعرفة العلمية والعملية لتطويعها في خدمة المستفيد. (المعطافي، ١٤٣٣هـ، ص ٢٣)

وعرفت التكنولوجيا ايضا " أنها التي تستخدم الكمبيوتر والاجهزة في سبيل الخروج بنتائج وحلول للمشكلات وطريقة حديثة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات بهدف الوصول الى نتيجة ملبية لاحتياجات الانسان". (سمره عمر، ٢٠٢٣، ص ٦٣)

### ثانياً: المكونات الرئيسية للتكنولوجيا

هناك اختلاف بين آراء الباحثين والمختصين في المجال، فهناك مكونات اتفق عليها الجميع كما ذكرتها (بتول حميد مجيد، ٢٠١٤، ص ٣٠-٣١) هي ما يأتي:

١. الأجهزة: تمثل الأدوات والأجهزة التي تساعد على اجراء عمليات الادخال و المعالجة والاسترجاع والتخزين للبيانات.
٢. البرمجيات: هي التي تسيطر على الاجهزة، وتتمثل ب التعليمات والايعاظات وبرمجيات النظام والتشغيل والتطبيق.
٣. البيانات: هي المواد الاولية التي يتم جمعها وادخالها ومعالجتها وتكون ذات قيمة اذا ما تم ادخالها بصورة صحيحة.
٤. الذاكرة: تتمثل بالأقراص والأشرطة الممغنطة التي يتم تخزين البيانات فيها وحفظها والتي تساعد على تنظيم البيانات، وبالتالي فهي وسيلة لخرن وحفظ البيانات المتراكمة.
٥. تكنولوجيا الاتصال و الاتصال عن بعد: هي البرمجيات التي تقوم بربط الأجهزة والنظم ببعضها البعض وتساعد في نقل البيانات والمعلومات من نظام لآخر ومن موقع لآخر.
٦. قواعد البيانات: هي معلومات محفوظة ومخزنة في وسائل واشكال تخزين مختلفة مثل الاقراص الصلبة او الأشرطة.



٧. الأفراد: الافراد قسمين، القسم الاول المستخدمين الذين يستخدمون النظام بصورة مباشرة , والقسم الثاني هم الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن تشغيل النظم والأجهزة والبرمجيات وادامتها وتطويرها.

### ثالثا: اسباب استخدام التكنولوجيا في المكتبات

ان دخول التكنولوجيا بقوة في المكتبات تكمن وراءه عدة أسباب من اهمها:

١. تطوير الخدمات المكتبية والمعلومات وتحويلها الى خدمات الكترونية لتخدم المستفيد والمكتبة.
٢. توفير المصادر الحديثة بجميع اشكالها.
٣. ان زيادة تضخم النتاج الفكري وظهور علوم جديدة وتنوع اشكال المصادر وظهور اوعية معلومات جديدة حديثة سيزيد من التوجه الى انتاج بحوث علمية جديدة وحديثة.
٤. امكانية حل مشكلة المكان التي تكون تعاني منها المكتبات الكبيرة.
٥. الاستفادة من قواعد البيانات وبنوك المعلومات والوصول الى المعلومات واسترجاعها ونسخها بسرعة وسهولة. (العايدن، ٢٠١٢، ص ٢٧-٢٨)

### رابعا: مفهوم التكنولوجيا الرقمية

تعد التكنولوجيا بما توفرها من سرعة ودقة في اتاحة وتداول المعلومات من الفرص القيمة للمكتبات وجب عليها استثمارها في زيادة جودة الأداء والتحول من الطرق التقليدية الى الرقمية كونها من الاساليب الأكثر نجاحا واسرع واكثر دقة، من الممكن تجاوز الحدود المكانية والزمانية في تقديم الخدمات وسرعة الاستجابة للمستفيد، حيث الخدمات التكنولوجية المتطورة تتجاوز جدران المكتبات خاصة في ظل التطور السريع في خزن واسترجاع ومعالجة المعلومات، تزامنا مع ظهور نظم الية وبرمجيات تساعد وتساهم في تسيير المكتبة وتخفيف الاعباء على المكتبي في المعالجة الفنية للمعلومات، وبذلك ظهور طابع الجودة والدقة على الخدمات المقدمة من قبل المكتبة الى المستفيدين.

تجمع التكنولوجيا الرقمية بين عناصر أساسية هي الاجهزة وتطبيقاتها المختلفة والبرمجيات وشبكات الاتصال وقواعد البيانات، وانتجت هذه العناصر مجتمعة نظم التحكم الأوتوماتيكي كالروبوتات والانترنت ،، الخ. وخلال فترة زمنية قصيرة تطورت هذه التكنولوجيا نحو الاصغر والاسرع والاكفأ وايضا الارخص. (الجبر، ٢٠٢٠، ص ١٧٩)

وتعتبر التكنولوجيا محصلة تفاعل عناصر ثلاثية تتمثل بالإنسان والمعلومات والادوات كالأجهزة، فالتكنولوجيا معاني ترد فيها وهي:

١. **التكنولوجيا كعمليات Processes:** تتمثل بالتطبيق النظامي للمعرفة العلمية في تحقيق

الاهداف.



٢. التكنولوجيا كمنتجات **Products** : وتتمثل بالمواد والاجهزة والادوات المستخدمة في تطبيق المعرفة العلمية.

٣. التكنولوجيا كعمليات ومنتجات معا: وتتمثل بالعمل المزدوج للعمليات والنواتج مثل تقنيات الحاسوب التي تكون نتيجة استخدام البرمجيات والادوات معا. (مياده طالب الخفاجي، ٢٠٢٣، ص ٦٠)

#### خامسا: أهمية التكنولوجيا الرقمية

تعتبر التكنولوجيا الرقمية في وقتنا هذا مهمة وضرورية لارتباط جميع الامور العلمية والبحثية فيها واعتمدها المجتمع في جميع الخدمات, لذلك نجد أن للتكنولوجيا أغراض ايجابية وسلبية هي:

#### أ) الأغراض الايجابية

١. سهولة التواصل وارسال واستقبال المعلومات وايضا التخاطب عن بعد.
٢. تساعد في تنمية مدارك وازدياد ثقافة وقدرة المستفيد في استخدام التكنولوجيا.
٣. تساعد الباحثين في معالجة مشاكلهم البحثية والوصول الى البحوث المنشورة والى آخر ما ينشر عن تخصصهم.

#### ب) الأغراض السلبية

١. تساعد على نشر معلومات غير صحيحة او محرقة.
٢. تدعم الغزو الفكري ونشر ثقافات غير لائقة تسيء للقيم والاخلاق .
٣. غياب الرقابة العلمية. (عامر، ٢٠١٦، ص ٥١)

#### سادسا: مكونات التكنولوجيا الرقمية

- تعمل التكنولوجيا الرقمية ضمن مكونات وتتولد من خلالها وهي كالتالي:
١. الادوات واجهزة المدخلات والمخرجات للمعلومات ومعالجتها و تخزينها.
  ٢. البرمجيات: وهي تطبيقات ونظم تستخدم لعمل مهمة معينة.
  ٣. اجهزة الاتصال والربط : وتشمل الاقمار الصناعية وشبكات الاتصال.
  ٤. المعلومات التي تم ادخالها ومعالجتها وحفظها، (نص، صورة، صوت، مستند).
  ٥. المكون البشري: الذي يمثل العنصر الفعال والمهم لإجراء العمليات لأنه يعتبر المستخدم للتكنولوجيا والذي يجب ان يديرها ويستخدمها بصورة صحيحة .
  ٦. التطبيقات التي تكون ذات مرونة بتقديم الخدمة الى المستفيد. (مدحت، ٢٠١٦، ص ٥٨)



سابعا: العوامل التي تؤثر على استخدام التكنولوجيا الرقمية في المؤسسات ومراكز المعلومات

تعتبر التكنولوجيا الرقمية من الطرق والوسائل الحديثة والمتطورة، ولا بد من توطئتها وتفعيلها في جميع

المؤسسات ومراكز المعلومات فتأثير استخدام التكنولوجيا يعمل على:

١. الحصول على خدمات حديثة وسريعة ذات كفاءة وجودة عالية.
٢. متابعة مراكز المعلومات والمؤسسات المنتشرة في أماكن مختلفة وبعيدة .
٣. إيصال المعلومات والبيانات بسرعة باستخدام التقنيات الحديثة. (فاطمة غاي، ٢٠٢١، ص ٥٩٥)

ثامنا: معوقات استخدام التكنولوجيا الرقمية في المؤسسات ومراكز المعلومات

مهما كانت أهمية وضرورة استخدام التكنولوجيا الرقمية، لا بد من أن هناك مشاكل

ومعوقات تواجه هذا التطور في المؤسسات ومراكز المعلومات ومنها ما يلي :

١. ضعف توافر البنى التحتية في المؤسسات ومراكز المعلومات كالأجهزة وشبكات الاتصال والبرمجيات.
  ٢. تعرض المواقع إلى التهكير والتزوير وبذلك يكون خلل في أمن المعلومات وحفظها.
  ٣. كثرة طرق اختراق المنظمات المعلوماتية وضعف الخصوصية وعدم توافر السرية.
  ٤. قلة توافر البرمجيات المتطورة الحديثة وضعف الخبرة بصيانتها وعدم توفير متابعة أو تحديث للبرامج.
  ٥. عدم ثقة العاملين في أي تحول رقمي كبير بسبب قلة خبرتهم في إدارتها بالشكل الصحيح والمناسب.
- (فوكوس حمزة، ٢٠٢٢، ص ٤٩١)

تاسعا: دور اخصائي المعلومات في ظل التكنولوجيا الرقمية

عندما تطورت الاعمال المكتبية والمعلوماتية ظهرت الحاجة الى استخدام التكنولوجيا في المكتبات ومراكز

المعلومات والحاجة الى استخدام المصادر الالكترونية، لذلك تطلب من امين المكتبة مواكبة التطورات إذ لم

يعد كافيا المامه فقط بالمصادر داخل المكتبة إذ ينبغي عليه ايجاد المعلومات ذاتها في المكتبة في وعاء

مختلف كأن يكون الكتروني أو أي شكل حديث آخر حيث أن من اهم المهارات التي ينبغي لأمين المكتبة

القيام بها في ظل بيئة التكنولوجيا الرقمية هي ما يأتي:

١. توجيه المستفيد الى مصادر المعلومات التي تلبى احتياجاته.
٢. تدريب المستفيدين على التعامل مع مصادر الالكترونية.
٣. توفير ملفات للمستفيد من خدمات البث الانتقائي.



٥. تسويق مصادر المعلومات الكترونية عن طريق النشر الالكتروني على موقع المكتبة ليعلم المستفيدين بكل ما يصدر من جديد. (كلو، ٢٠٠٠)

### (الجانب العملي)

#### أولاً: نبذة عن مكتبة معهد الخدمة الخارجية)

تأسست المكتبة في عام (١٩٣٤) بعد سنوات من تأسيس وزارة الخارجية العراقية، وهي حالياً تابعة لمعهد الخدمة الخارجية التابع للوزارة وضمن بنايته، يعمل فيها (٣) موظفين هم مدير المكتبة (بكالوريوس معلومات ومكتبات) وموظف الاعارة (بكالوريوس لغة المانية) وموظف مساعد (بكالوريوس لغة انكليزية) والموظفين الثلاثة حاصلين على شهادة دبلوماسية.

منذ تأسيس المكتبة ولغاية عام (٢٠٠٥) كانت هذه المكتبة تعمل على تقديم الخدمات بالطرق التقليدية اليدوية وفي عملية الجرد والاعارة وبحضور المستفيد الى المكتبة كما تستخدم الطرق التقليدية في إدارتها، وفي عام (٢٠٠٥) قامت بالتحول الى النظام الالكتروني جزئياً عن طريق نظام (اكليس Eclipse) البريطاني، وهو نظام تجريبي مقدم من قبل السفير البريطاني كهدية لمكتبة المعهد، وكان هذا النظام سبباً في استخدام الطرق الالية وتحول المكتبة الكترونياً.

ويحرص موظفي المكتبة حالياً على تقديم كل ما هو جديد ويلبي احتياجات المستفيد من كتب ورسائل وبحوث منشورة وغيرها من انواع المصادر المتوفرة لمساعدة الباحثين داخل وخارج الوزارة.

وتتم عملية الفهرسة والتصنيف باستخدام نظام تصنيف ديوي العشري العالمي وقواعد الفهرسة الانكلو-امريكية ومن ثم ارشفتها الكترونياً باستخدام النظام المستخدم أكليس Eclips حيث يوفر هذا النظام نتائج بحث مطبوعة بالاعتماد على نظام مايكروسوفت اكسل Excel، فضلا عن توفير قوائم جرد الكترونية بما هو متوفر فعليا في المكتبة، كما يتم تزويد الباحثين ببحوث منشورة ورسائل وأطاريح وكتب مباشرة من مؤلفيها من الموظفين في المعهد الخدمة وفي الوزارة لطلبة العليا ولأساتذة الجامعات العراقية على شكل اهداء من قبلهم للمكتبة للاستفادة منها.

إن تقدم المكتبة حالياً خدمات شبه الكترونية، كما تحتوي على عدد هائل من المصادر العلمية والثقافية التي يحتاجها المستفيد، وتتوزع المصادر من كتب ورسائل جامعية ومراجع وقواميس وموسوعات وبحوث



ودوريات وغيرها من انواع مصادر المعلومات، وحاليا تبلغ اعداد مصادر المكتبة حوالي (١٥.٥٩٩) مصدر، وهناك مصادر لم يتم ادخالها الكترونيا لنظام اكليس وكما هي مقسمة في الجدول رقم (٤).

#### جدول رقم (٤)

##### المجموعة المكتبية لمكتبة معهد الخدمة الخارجية

ت	نوع المصدر	العدد
١	كتب	١٢,٦٧٢
٢	رسائل و أطاريح	٦٣٠
٣	دوريات	١١٢٦
٤	قواميس وموسوعات	١٢٧٩
٥	بحوث ترقية	٨٩٢
	المجموع	١٦,٥٩٩

تتوفر في المكتبة عدة تخصصات علمية باللغة العربية وعددها (١٠.٠٧٥) و (٢٥٩٦) باللغة الانكليزية، وهناك تقسيم آخر للمجموعة حسب تقارير مركز البحوث التابع للمعهد منظمة حسب الدول ويبلغ مجموعها (١٩٤٥). ورغم حداثة المصادر وحجمها الهائل وتنوعها الا ان المكتبة تفتقر الى التكنولوجيا في تقديم الخدمات الحديثة والمتطورة (٥) ، والشكل رقم (١) في أدناه صورة لمكتبة معهد الخدمة الخارجية من الداخل.



شكل رقم (١) مكتبة معهد الخدمة الخارجية



### ثانيا) التكنولوجيا الرقمية المتوافرة في مكتبة معهد الخدمة الخارجية .

زيارة مكتبة معهد الخدمة الخارجية يكون ضمن الزيارات الرسمية للسفراء والقناصل والوفود العرب والاجانب الى مبنى وزارة الخارجية الا ان هذه المكتبة غير متطورة وتفتقر الى استخدام التكنولوجيا والاجهزة والنظم الآلية في تقديم خدماتها، إذ تحتوي فقط على (٣) حاسبات وجهاز استنساخ واحد يستخدم من قبل موظفي المكتبة التي كما سبق وإن ذكرنا أن غالبية خدمات المكتبة هي خدمات تقليدية، وحاليا يتم استخدام نظام الكتروني تجريبي في المكتبة يسمى (أكلبس Eclips) وهو نظام متكامل مفتوح المصدر ومجاني كتب بلغة جافا، ويمكن استخدامه بأكثر من لغة .

ويمكن زيارة فهارس المكتبة على الشبكة العالمية الانترنت<sup>(١)</sup> حيث يتم تنزيل ملف قاعدة بيانات بمعلومات ببليوغرافية لمصادر التخصص المطلوب ليتم معرفة المصادر المتوفرة.

تم اطلاق نظام أكلبس في (٢٠٠١) بمؤسسة اكلبس (eclipse foundation) التي تضم حوالي (٢٧٥) عضوا، وبدأ بمشروع في مؤسسة (IBM) الكندية، بعد ذلك تطور وبنى على لغة جافا، وفي كانون الثاني (٢٠٠٤) اصبح النظام مفتوح المصدر، وتتوفر في الموقع الرسمي للنظام eclipseide.org احدث الاصدارات ويمكن تحميله منه واستخدامه.

### ثالثا) مميزات نظام اكلبس Eclipse

اهم ما تميز به نظام اكلبس ما يلي:

١. استخدام البنى التحتية التكنولوجية المعلومات في تخزين واسترجاع البيانات وتطوير البرمجيات.
٢. اتاحة لبرامج التي تعتمد على مصادر المفتوحة.
٣. استخدام لغات برمجة متعددة .<sup>(٧)</sup>

### رابعا) سلبيات نظام اكلبس Eclipse

لكل نظام توجد جوانب سلبية و معوقات تأثر علة العمل المكتبة ومنها ما يلي :

١. النظام المستخدم في مكتبة معهد الخدمة الخارجية تجريبي , أي بمعنى يكون مهدد بالتوقف بأي وقت اذ لا توجد تعديلات للنظام التجريبي ولا تحديثات.

<sup>٦</sup> [https://mofa.gov.iq/fsi/?page\\_id=1158](https://mofa.gov.iq/fsi/?page_id=1158)

<sup>٧</sup> مصدر الكتروني تم زيارته بتاريخ ١٠ / ١٢ / ٢٠٢٣ الرابط : ar.m.wikipedia.org



٢. عدم وجود هيئة او مؤسسة تدعم النظام داخل العراق , خاصة اذا عطل النظام او توقفت خدمة فمن المسؤول عن تصليحه و تغييره .
٣. لا توجد دورات تدريبية للموظفين لتعلم كيفية استخدام النظام وحل المشكلات التي يواجهه موظفين المكتبة وبالتالي قلة المصادر والارشادات والكتالوج والادلة تتكلم عن النظام

### خامسا) تحليل بيانات الاستبانة

سيتم في هذا الجزء استخلاص النتائج التي تم التوصل اليها من قبل الباحثة بناءً على البيانات المستخرجة من المقاييس، ومناقشة هذه النتائج في ظل الأهداف المرسومة والفرضيات التي تم صياغتها في الفصل الأول من هذه الدراسة وعلى النحو الآتي:

بهدف تحليل وتقييم متغيرات الدراسة (التكنولوجيا الرقمية واثرها على خدمات المعلومات)، سيتم تحليل فقرات المقياس من خلال الوسط الحسابي والانحراف المعياري.

#### ١. تحليل فقرات المحور الاول (قواعد البيانات والأنظمة الآلية) والذي ضم (٨) فقرات رئيسية:

بعد تفريغ إجابات العينة من المستفيدين، وجدت الباحثة النتائج بالصورة التي يمكن تمثيلها بالجدول (٥) حسب محاور الاستبيان:

ومن خلال ملاحظة الجدول أدناه، يتبين ان الوسط الحسابي العام لمجموع فقرات محور (قواعد البيانات والأنظمة الآلية) هو (٣.١٩) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (٣)، وعلى الرغم من التفاوت بين فقرات هذا المحور، نجد ان الفقرات فيه (يتيح الموقع الالكتروني امكانية التصفح والاطاحة خارج اوقات الدوام للمكتبة) بوسط حسابي مقداره (٤.٧٣) تليها فقرة (توفر قاعدة البيانات امكانية البحث حسب حقول بحثية متعددة) بوسط حسابي مقداره (٤.١٠)، وفي الترتيب الثالث تأتي فقرة (قواعد البيانات تضم كافة المجموعة المكتبية المتوفرة فعليا في المكتبة) بوسط حسابي مقداره (٣.٧٨)، إلا ان بالمجمل المؤشرات الخاصة بهذا المحور كانت جيدة.



## جدول رقم (٥)

## إجابات فقرات المحور الاول (قواعد البيانات والأنظمة الآلية)

ت	العبارة	%	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المنوي
١	قواعد البيانات تضم كافة المجموعة المكتبية المتوفرة فعليا في المكتبة	٪١٠٠	٣,٧٨	٠,٢٢	٧٦,٢
٢	هناك مستخلص لكل مصدر في قاعدة البيانات	٪١٠٠	٢,٧٣	٠,٥٠	٥٣,٩
٣	النظام الحالي المستخدم يدعم اللغات المختلفة مثل الانجليزية .	٪١٠٠	٣,١٠	٠,٥٥	٦٢,٦
٤	النظام الحالي يوفر الرسومات وواجهات تعليمية لاستخدام النظام	٪١٠٠	١,٥٧	٠,٤٨	٣١,٥
٥	توفر قاعدة البيانات امكانية البحث حسب حقول بحثية متعددة .	٪١٠٠	٤,١٠	٠,٥٥	٨٢
٦	يتيح الموقع الالكتروني امكانية التصفح والاطاعة خارج اوقات الدوام للمكتبة .	٪١٠٠	٤,٧٣	٠,٥٧	٩٥,٢
٧	يمكن تحميل قاعدة البيانات من قبل المستخدم .	٪١٠٠	١,٧٤	٠,٥٠	٣٤,٨
٨	تتيح قاعدة البيانات مستخلصات لمصادر المعلومات التي تضمها	٪١٠٠	٣,٥٨	٠,٤٨	٧١,٤
	المجموع	٪١٠٠	٣,١٩	٠,٤٢	٦٣,٧٤

## ٢. تحليل فقرات المحور الثاني (موقع المكتبة الالكتروني) والذي ضم (٨) فقرات رئيسية:

بعد تفريغ إجابات العينة من المستفيدين، وجدت الباحثة النتائج بالصورة التي يمكن تمثيلها بالجدول رقم (٦) أدناه والذي يلاحظ من خلاله ان هناك تميزا لجميع الفقرات السابقة، إلا فقرة واحدة ظهر أنها اقل من الوسط الفرضي البالغ (٣) وهذه الفقرة هي:

(موقع المكتبة يوفر لي المصادر الكترونيا بنصوصها الكاملة) وبوسط حسابي مقداره (٢.٨)،

اما باقي الفقرات فقد كانت اوساطها الحسابية اعلى من الوسط الفرضي، مما يشير الى تميز نقاط هذا المحور لكون موقع المكتبة هو موقعا الكترونيا قادرا على تلبية احتياجات المستفيدين.

جدول رقم (٦) إجابات المحور الثاني (موقع المكتبة الالكترونية)

ت	العبارة	%	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المنوي
١	من خلال موقع المكتبة استطيع معرفة اين تقع المكتبة و الوصول اليها	٪١٠٠	٣,٢٥	٠,٥٠	٦٥,١
٢	من خلال موقع المكتبة استطيع معرفة ما يصل حديث للمكتبة من مصادر	٪١٠٠	٣,٩٣	٠,٤٤	٧٨,٦
٣	موقع المكتبة يوفر لي المصادر الكترونيا بنصوصها الكاملة .	٪١٠٠	٢,٨	٠,٣١	٥٦
٤	موقع المكتبة ينشر جميع الدورات المتاحة فيها	٪١٠٠	٤,٠٢	٠,٢٢	٨٠,٤
٥	موقع المكتبة ينشر التسجيلات الفيديوية و النصية عن نشاطاتها المستقبلية	٪١٠٠	٤,٠٧	٠,٤٩	٨٣,٤
٦	موقع المكتبة يسهل لي التواصل مع امين المكتبة حتى في اوقات خارج الدوام الرسمي	٪١٠٠	٣,٦٢	٠,٤٩	٧٢,٤
٧	موقع المكتبة يوفر لي بوابة دخول للمكتبة للاطلاع على المصادر	٪١٠٠	٤,١٢	٠,٤٧	٨٢,٥
٨	من خلال موقع المكتبة استطيع الدخول الى موقع التواصل الاجتماعي الخاص بالمكتبة	٪١٠٠	٤,٤٨	٠,٣٧	٩٦,٨
	المجموع	٪١٠٠	٣,٨٥	٠,٤٥	٧٦,٩

### ٣. تحليل فقرات المحور الثالث (البحث والاسترجاع)

ضم هذا المحور (٨) فقرات رئيسية:

فبعد تفريغ إجابات العينة من المستفيدين، وجد أن النتائج بالصورة التي يمكن تمثيلها بالجدول رقم (٧) أدناه ، فمن خلال ملاحظة بياناته يتبين ان هناك فقرات لم تصل الى الوسط الفرضي البالغ (٣) وهي الفقرات:

- استطيع البحث حسب نوع المصدر.
- استطيع البحث في الفهرس الالي بأكثر من لغة.
- يحتوي على العديد من الخطوات المعقدة في البحث للوصول الى المصدر المطلوب.

جدول رقم (٧) إجابات فقرات المحور الثالث (البحث والاسترجاع)

ت	العبرة	%	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المنوي
١	النظام المستخدم يوفر لي البحث في جميع المعلومات الببليوغرافية للمصدر	٪١٠٠	٤,١٠	٠,٤٥	٨٢
٢	النظام المستخدم يسترجع بطريقة سهلة وسريعة	٪١٠٠	٣,٨٩	٠,٤١	٧٧,٨
٣	النظام المستخدم يسترجع لي جميع انواع المصادر من دون تحديد اذا كان كتاب او رسالة او بحث منشور	٪١٠٠	٣,٤٢	٠,٥١	٦٨,٤
٤	استطيع البحث حسب نوع المصدر	٪١٠٠	٢,٩١	٠,٤٣	٥٨,١
٥	الموظفين يسهلون عليّ البحث بالطرق المختلفة في الوصول الى المصدر المطلوب	٪١٠٠	٣,٧٤	٠,٤٩	٧٤,٨
٦	المصادر المسترجعة موجودة فعليا في المكتبة	٪١٠٠	٤,٥٨	٠,٥٠	٩١,٥
٧	استطيع البحث في الفهرس الالي بأكثر من لغة	٪١٠٠	٢,٥٢	٠,٥١	٥٠,٤
٨	يحتوي على العديد من الخطوات المعقدة في البحث للوصول الى المصدر المطلوب	٪١٠٠	٢,٦٩	٠,٤٨	٥٣,٧
	المجموع	٪١٠٠	٣,٥	٠,٥	٦٩,٦

اما بقية الفقرات فقد كانت اعلى من الوسط الفرضي وكانت الفقرة (المصادر المسترجعة موجودة فعليا في المكتبة) هي الأعلى من حيث الوسط الحسابي اذ بلغت (٨.٥٨)، وبالمجمل فقد كانت الفقرات أعلى من الوسط الفرضي، اذ بلغ الوسط الحسابي لمجمل الفقرات (٣.٥).

٤. تحليل فقرات المحور الرابع (خدمات المستفيدين الالكترونية) والذي ضم (٨) فقرات رئيسية:

بعد تفرغ إجابات العينة من المستفيدين، وجد أن النتائج هي كما في الصورة التي يمثلها الجدول رقم (٨) أدناه:



## جدول رقم (٨)

## إجابات فقرات المحور الرابع (خدمات المستخدمين الإلكترونية)

ت	العبارة	%	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المنوي
١	يوجد داخل المكتبة أجهزة استنساخ لتصوير المصادر	٪١٠٠	٤,٠٨	٠,٤٣	٨١,٦٠
٢	يوجد في المكتبة استخدام الأقراص لغرض تحميل المصادر الإلكترونية التي احتاجها	٪١٠٠	٣,٩٩	٠,٣٧	٧٩,٨٠
٣	استطيع ان احصل على المصدر الذي احتاجه الكترونيا	٪١٠٠	٣,٠٦	٠,٣٨	٦١,٢٠
٤	استطيع محادثة المكتبة الكترونيا من خلال مواقع المكتبة على شبكة الانترنت	٪١٠٠	٢,٧٧	٠,٤٥	٥٥,٣٠
٥	استطيع تحميل المصادر الكترونيا دون الحاجة لحضوري للمكتبة	٪١٠٠	٢,٨٣	٠,٤١	٥٦,٦٠
٦	بإمكاني معرفة المصادر الي تصل حديثا عن طريق النشرات الإلكترونية	٪١٠٠	٣,١٩	٠,٤٦	٦٣,٨٠
٧	الموقع الإلكتروني يتيح امكانية معرفة موقع المكتبة وسهولة الوصول اليها	٪١٠٠	٣,٧٧	٠,٤٨	٧٥,٤٠
٨	استطيع الوصول الي المصدر الغير متوفر عن طريق الروابط المرفقة مع المصدر	٪١٠٠	١,٨٢	٠,٤٣	٣٦,٣٠
	المجموع	٪١٠٠	٣,١٩	٠,٤٣	٦٣,٧٥

ومن خلال ملاحظة الجدول أعلاه يتبين ان ثلاث فقرات قلت اوساطها الحسابية عن (٣) وهي الفقرات (استطيع محادثة المكتبة الكترونيا من خلال مواقع المكتبة على شبكة الانترنت)، (استطيع تحميل المصادر الكترونيا دون الحاجة لحضوري للمكتبة)، (استطيع الوصول الى المصدر الغير متوفر عن طريق الروابط المرفقة مع المصدر) خاصة الفقرة (استطيع الوصول الى المصدر الغير متوفر عن طريق الروابط المرفقة مع المصدر) اذ كان وسطها الحسابي قليل جدا مقارنة بالوسط الفرضي البالغ (٣)، ولكن بالمجمل فان جميع الفقرات الخاصة بهذا المحور كانت أعلى من الوسط الفرضي فقد وصلت الى (٣.١٩). وبالعودة الى الفقرات (٢ و٣) الخاصة بالمقياس والتي غطت المحاور الأربع في قياس التأثير التكنولوجي



يلاحظ ان الأوساط الحسابية كانت أعلى من الأوساط الفرضية التي تتبين من خلال ملاحظة الجدول رقم (٩) الآتي:

#### الجدول رقم (٩)

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن المنوي لفقرات الخاصة بمقياس آراء المستفيدين

ت	المحاور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن المنوي
١	قواعد البيانات والأنظمة الآلية	٣,١٨	٠,٥٠	٦٣,٥٧
٢	موقع المكتبة الالكتروني	٣,٨٥	٠,٤٨	٧٦,٩٠
٣	البحث والاسترجاع	٣,٥	٠,٥	٦٩,٦
٤	خدمات المستفيدين الالكترونية	٣,١٩	٠,٤٣	٦٣,٧٥
	المجموع	٣,٤٣	٠,٤٨	٦٨,٤٦

من خلال ملاحظة الجدول رقم (٩) أعلاه يتبين أن محور (الموقع الالكتروني للمكتبة) جاء بوسط حسابي بلغ (٣.٨٥) تلاه محور (البحث والاسترجاع) بوسط حسابي مقداره (٣.٥)، وفي الترتيب الثالث محور (خدمات المستفيدين الالكترونية) بوسط حسابي مقداره (٣.١٩)، وأخيرا محور (قواعد البيانات والأنظمة الآلية) بوسط حسابي مقداره (٣.١٨)، وبالمجمل فقد كان الوسط الحسابي لآراء المستفيدين هو (٣.٤٣)، وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (٣).

#### ٥. تحليل فقرات المحور الخامس (المشاكل و الحلول والملاحظات من وجهه نظرك)

من خلال التحليل تبين أن هناك تفاوت وتباين في وجهات النظر بين المستفيدين, فقد تركزت آراء المستفيدين بخصوص هذا المحور الخاص بـ (توفير خدمات حديثة متطورة), (اتاحة مصادر المعلومات الالكترونية وسهولة الوصول اليها) والبعض الاخر كان تركيزهم حول (توفير اعارة خارجية), (توفير روابط للمصادر المتوفرة ورقيا), لذلك فمن الممكن الاستفادة من وجهات نظر المستفيدين حول الحلول التي طرحت من قبلهم, وكذلك التركيز على المشاكل التي تحول دون تلبية هذه الاحتياجات.

#### سادسا) النتائج

١. الوسط الحسابي العام لمجموع فقرات المحور الأول الخاص بـ (قواعد البيانات والانظمة الآلية) قد بلغ (٣.١٩) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (٣).

٢. رغم التفاوت بين فقرات المحور الاول نجد ان فقرات الموقع الالكتروني تتيح امكانية التصفح والاطاحة خارج اوقات دوام المكتبة بوسط حسابي قدرة (٤.٧٣)، وان فقرة (توفر قواعد البيانات لإمكانية البحث حسب حقول بحثية متعددة) بوسط حسابي قدرة (٤.١٠)، كما تبين انها تضم المجموعة المكتبية المتوفرة فعلياً في المكتبة وبوسط حسابي قدرة (٣.٧٨)، وبالمجمل فان مؤشرات المحور الاول كانت جيدة.

٣. المحور الثاني (موقع المكتبة الالكتروني) ان توفير المصادر الالكترونية بنصوصها الكاملة من خلال الموقع الالكتروني هي اقل من الوسط الفرضي البالغ (٣) وبوسط حسابي قدرة (٢.٨)، وتميزت بتلبية احتياجات المستخدمين لأن اوساطها الحسابية كانت اعلى من الوسط الفرضي.

٤. المحور الثالث (البحث والاسترجاع) فقراته التي تضمنت (استطيع البحث حسب نوع المصدر)، (استطيع البحث في الفهرس الآلي بأكثر من لغة)، وفقرة (يحتوي على العديد من الخطوات المعقدة في البحث للوصول الى المصدر المطلوب) لم تصل الى الوسط الفرضي البالغ (٣).

وهناك فقرات أعلى من الوسط الفرضي من ضمنها فقرة (المصادر المسترجعة موجودة فعلياً في المكتبة) وهي الاعلى من حيث الوسط الحسابي حيث بلغت (٨.٥٨) أما مجمل الفقرات الاخرى فقد كانت بوسط حسابي قدره (٣.٥).

٥. ان جميع الفقرات الخاصة بالمحور الرابع (خدمات المستخدمين الالكترونية) كانت أعلى من الوسط الفرضي فقد بلغت (٣.١٩)، والفقرات القليلة جداً مقارنة بالوسط الفرضي البالغ (٣) كانت (٣) فقرات فقط.

٦. تبين من خلال جدول المحاور الخاصة بمقياس اراء المستخدمين انه محور الموقع الالكتروني جاء في الترتيب الاول وبوسط حسابي قدره (٣.٨٥)، تلاه محور (البحث والاسترجاع) بوسط حسابي (٣.٥) ، ومن ثم محور (خدمات المستخدمين الالكترونية) بوسط حسابي (٣.١٨) ، وأخيراً محور (قواعد البيانات والأنظمة الآلية) بوسط حسابي (٣.١٨).

٧. من خلال اجابات المستخدمين على المحور الخامس (المشاكل والحلول والملاحظات من وجهة نظر المستخدم) تبين ان هناك عدم اجابات كثيرة وأن هناك تفاوت وتباين فيما بين الاجابات، وبالتالي كانت معظم المقترحات حول توفير خدمات حديثة تقنية، وايضا توفير مصادر الكترونية واتاحتها على موقع المكتبة او اتاحتها داخل المكتبة للاستفادة منها.



### سابعا) الاستنتاجات

١. رغم توفر خدمات الكترونية متاحة في موقع المكتبة الالكتروني فإنها تفتقر الى إتاحة مستخلصات للمصادر وكذلك مصادر بالنص الكامل.
٢. الموظفين في المكتبة لهم دور كبير وفعال في عملية البحث عن المصادر في نظام أكلبس.
٣. موقع المكتبة الالكترونية ونظام أكلبس لا يوفران خدمة المراسلات الالكترونية أو الرد التلقائي على المستفيدين، وبذلك فإن هناك صعوبة في الوصول الى الموظفين أو التواصل معهم.
٤. لوحظ ان التكنولوجيا المستخدمة في المكتبة تفتقر الى التطوير وبالتالي فإن هناك ضعف في الخدمات التي تقدمها المكتبة.

### ثامنا) المقترحات

- بعد تقييم الخدمات التي تقدمها مكتبة معهد الخدمة الخارجية في وزارة الخارجية، وبعد معرفة دور التكنولوجيا الرقمية في تقديمها تقترح الدراسة ما يأتي:
١. ضرورة الاهتمام بالجانب التقني للمكتبة وأهمية تنفيذ دورات تدريبية بأنظمة التوثيق والمعلومات الحديثة.
  ٢. من الصعوبة الاعتماد على النظم التجريبية في بناء قواعد بيانات لعدة سنوات لأنها ستكون عرضة للتوقف أو التلكؤ، لذلك توصي الدراسة بضرورة الاعتماد على النظم الحديثة المتطورة كنظام كوها (KOHA) الذي تم تطبيقه في المكتبة تجريبياً ، فهو من ضمن النظم المتطورة التي تسهل مهام الموظفين وتسهل عملية البحث والوصول الى المصادر.
  ٣. العمل على إتاحة روابط المصادر غير المتوفرة في المكتبة لجذب المستفيدين إليها.



## قائمة المصادر

١. امين النجداوي ربحي عليان. (٢٠٠٥). مقدمة في علم المكتبات و المعلومات. عمان: دار الفكر
٢. ايمان فاضل السامرائي عامر ابراهيم القنديلجي. (٢٠٠٢). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. الاردن: الوراق.
٣. بتول حميد مجيد. (٢٠١٤). البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في مكتبات جامعة البصرة : دراسة تقييمية. جامعة البصرة , كلية الآداب , المعلومات و المكتبات: رسالة ماجستير.
٤. بورشارب بولوداني لزهري. (٢٠١٥). دور التكنولوجيا الرقمية في ادارة المكتبات الجامعية : تجربة المكتبة المركزية لجامعة باجي مختار- عنابة بالجزائر نموذجاً . جمعية المكتبات و المعلومات الاردنية , المجلة الاردنية للمكتبات و المعلومات: مجلد ٥٠ , عدد ٣ , ايلول .
٥. حامد سعيد الجبر. (٢٠٢٠). أهمية التكنولوجيا الرقمية في مجال التعليم من وجهة أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الاساسية في دولة الكويت. جامعة المنصورة / مجلة كلية التربية : بحث منشور.
٦. رندة بنت سالم المعطافي. (١٤٣٣هـ). التكنولوجيا الرقمية وتوظيف امكانياتها في تصميم وتنفيذ الاعمال الفنية المجسمة. ماجستير / جامعة ام القرى : قسم التربية الفنية.
٧. زوز رشيد مان محمد توفيق. (٢٠١٧). التكنولوجيا الرقمية و دورها في تنمية المورد البشري الخاص بسلك الامن لولاية بسكرة. مجلة علوم الانسان و المجتمع: العدد (٢٤) , سبتمبر.
٨. سلام جاسم عبدالله العزي. (٢٠١٩). جودة خدمات المعلومات و دورها في تحسين الاداء المؤسسي جامعة ديالى انموذجاً . الجامعة المستنصرية / كلية الاداب: قسم المعلومات.
٩. سمرة عمر. (٢٠٢٣). التكنولوجيا الرقمية و أثرها في تطوير البحث العلمي. مجلة مقاربات في التعليمية: الجزائر.
١٠. صباح محمد كلو. (٢٠٠٠). تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و انعكاساتها على المؤسسات المعلوماتية . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية: مجلد (٢) , عدد (٢) , اكتوبر .
١١. عبد العزيز عبد الحميد عامر. (٢٠١٦). اهمية التكنولوجيا الرقمية من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب جامعة الزاوية. المجلة العربية للمعلومات , المجلد السادس و العشرون , عدد مزدوج: ديسمبر.
١٢. عبدالله اسماعيل الصوفي. (٢٠٠١). التكنولوجيا الحديثة و مراكز المعلومات و المكتبة المدرسية. عمان: دار المسيرة.
١٣. علياء بنت عبدالله ابراهيم الجندي. (يوليو, ٢٠٠٠). أهمية التكنولوجيا الرقمية في مجال التعلم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في بعض الجامعات السعودية. جامعة ام القرى , مجلة جامعة القرى للعلوم الانسانية و الاجتماعية و الانسانية: مج ١٢ , ع ٢٤ , يوليو.
١٤. عمار عبداللطيف زين العابدين. (٢٠١٢). تحديات تكنولوجيا الاتصال الحديثة و تأثيرها على المكتبات الاكاديمية و العاملين فيها و دور اقسام المعلومات و المكتبات في مواجهتها. تحديات تكنولوجيا الاتصال الحديثة : المجلد (١٣) , عدد (١-٢) .

١٥. عمروش شريف فوكوس حمزة. (٢٠٢٢). التكنولوجيا الرقمية كمطلب استراتيجي لتحسين اداء الموارد البشرية دراسة حالة عينة من بلديات ولاية البليدة. مجلة الادارة و التنمية للبحوث و الدراسات: العدد (١) , المجلد (١١) .
١٦. فاطمة عطية عمران سلمان. (٢٠٢١). تصور مقترح لتفعيل دور معلمة الروضة في تنمية التكنولوجيا الرقمية للطفل في ظل الأزمات المعاصرة. مجلة جامعة جنوب الوداي الدولية للعلوم التربوية: العدد (٧) , ديسمبر.
١٧. فاطمة غاي. (٢٠٢١). التكنولوجيا الرقمية و انعكاسها على ابعاد التنمية المستدامة بالجزائر للفترة الممتدة ما بين ٢٠٠٥ , ٢٠٢١ : دراسة تحليلية. مجلة قيس للدراسات الانسانية و الاجتماعية: العدد (١) , المجلد (٦).
١٨. فراس ادريوح منصور. (٢٠٢٠). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير خدمات المعلومات بمكتبات كلية الإمام الأعظم الجامعة. مستنصرية / كلية الاداب / قسم المعلومات و المكتبات: ماجستير.
١٩. كمال بوكرزازة أميرة بن سالم. (٢٠٢٠). متطلبات تقييم خدمات المعلومات الالكترونية في المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي حسب مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات. جامعة قسنطينية , معهد علم المكتبات و التوثيق: مجلة الباحث في العلوم الانسانية و الاجتماعية.
٢٠. كمال بوكرزازة اميرة بنت سالم. (٢٠٢٠). متطلبات تقييم خدمات المعلومات الالكترونية في المكتبة المركزية لجامعة ام البواقي حسب مؤشرات اعلم لقياس اداء المكتبات . الجزائر , جامعة قاصدي مرباح ورقلة: مجلة الباحث في العلوم الانسانية و الاجتماعية , مجلد (١٢) , عدد (٢) .
٢١. مجبل لازم محمد عودة عليوي. (٢٠٠٧). المكتبات النوعية . عمان: دار الوراق.
٢٢. محمد مدحت. (٢٠١٦). الحكومة الكترونية. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب و النشر.
٢٣. مياده طالب الخفاجي. (٢٠٢٣). تكنولوجيا المعلومات ودورها في تنظيم اوعية المعلومات الطبية في مكتبة كلية الطب الجامعة المستنصرية. الجامعة المستنصرية / كلية الآب / المعلومات وتقنيات المعرفة: ماجستير.
٢٤. نهاية محمد عبد علي خلود علي عربيي. (٢٠١٥). استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل تدريسي الكليات الاهلية لدعم العملية التعليمية. مجلة كلية التربية الاساسية : مجلد (٢١) , العدد (٩١).
٢٥. وفاء حافظ عبد السلام. (٢٠١٢). الانعكاسات الاجتماعية للأنترنترنت كأحد أشكال التكنولوجيا الرقمية دراسة وصفية مطبقة على عينة من طلاب جامعة القاهرة. جامعة حلوان, المؤتمر الدولي الخامس والعشرون: مستقبل الخدمة الاجتماعية في ظل الدولة المدينة الحديثة : جامعة حلوان , كلية الخدمة الاجتماعية , جزء ٩, مارس.