

## الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات في مكتبة الجامعة المستنصرية ودورها في تحسين خدمات المعلومات

الأستاذ المساعد خالدة عبد عبدالله حمودي

قسم المعلومات وتقنيات المعرفة / كلية الآداب / الجامعة المستنصرية

### المستخلص

هدفت الدراسة الحالية الى التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات لدى العاملين في المكتبة المركزية/ الجامعة المستنصرية، فضلاً عن تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومعرفة أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين خدمات المعلومات فيها، اتبع منهج دراسة الحالة، واشتمل مجتمع الدراسة العاملين في المكتبة، وقد استبعد العاملين غير الماهرين، فقد جرى اختيار عينة عمدية من العاملين ذوي الخبرات في التعامل مع خدمات المعلومات، واعتمدت عدة اساليب احصائية منها، النسبة المئوية في قياس مؤشرات الدراسة، فضلاً عن استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس اتجاهات عينة الدراسة.

وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج منها، اعتماد المكتبة على التقنيات الحديثة التي تفتح الطريق أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، وهذا يعكس حرصها على تحسين سير العمل وتوفير الجهد والوقت، حيث يؤدي استخدام الإدارة الإلكترونية إلى التغلب على العديد من المشكلات التي تعيق سير العمل، مثل: (حواجز الوقت والمكان والزمان) ورغبة منتسبي المكتبة في التحول نحو الخدمات في البيئة الإلكترونية، من أجل تطوير قدرات العاملين، وزيادة كفاءتهم وفاعليتهم، فضلاً عن تطوير نظم الإدارة.

واقترحت الدراسة تطوير خدمات الموقع الالكتروني للمكتبة وتقديم خدمات معلومات، والتواصل مع المستفيدين عن بعد لتقديم عدد من الخدمات كالبث الانتقائي، والاحاطة الجارية، وحجز مصادر المعلومات عن بعد.

**الكلمات المفتاحية:** مصادر المعرفة الالكترونية، المحتوى الرقمي، موارد المعلومات الاكاديمية، التحول الرقمي، نظم الادارة الالكترونية، تطوير خدمات المعلومات، تحسين الوصول الى مصادر المعلومات.

تاريخ القبول: ٢٠٢٥/٠٧/١

تاريخ الاستلام: ٢٠٢٥/٠٦/٠٣

---

## Electronic Management of Information Resources in the Mustansiriyah University Library and Its Role in Improving Information Services

**Asst. Prof. Khalida Abd Abdullah Hammoudi**

Department of Information and Knowledge Technologies, College of Arts, Mustansiriyah University

### Abstract

This study investigates the concept of electronic management of information resources among employees at the Central Library of Al-Mustansiriyah University. It further examines the requirements for implementing electronic management and its role in enhancing information services. The research employed the case study method, with the study population consisting of library employees (excluding unskilled staff). A purposive sample was selected, focusing on those with experience in providing information services. Data analysis relied on several statistical methods, including percentage indicators to measure study variables and a five-point Likert scale to assess participants' attitudes.

The findings revealed that the library has adopted modern technologies that pave the way for electronic management, reflecting a commitment to improving workflow and saving time and effort. Electronic management also proved effective in overcoming obstacles such as time, location, and scheduling constraints. Furthermore, library staff demonstrated a strong willingness to transition toward electronic service environments, aiming to enhance their skills, increase efficiency and effectiveness, and strengthen administrative systems.

The study recommends further developing the library's website services, expanding remote access to information, and enhancing communication with users. Suggested services include selective dissemination of information, current awareness, and online reservation of information resources.

**Keywords:** electronic knowledge sources, digital content, academic information resources, digital transformation, electronic management systems, information service development, access to information resources

**Received: 03/06/2025**

**Accepted: 01/07/2025**

## المقدمة

شهد المجتمع العلمي الجامعي في العقدين الماضيين تطوراً كبيراً في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات المعلومات في المكتبات على عدة مستويات، مما أثر على خدماتها وأسلوبها في إدارة مصادر المعلومات، ولهذا فإن تتبع العناصر الإدارية التي تؤثر وتتأثر بهذه التكنولوجيا يحتاج إلى التحليل والدراسة للإحاطة بجوانبه المختلفة والتنبؤ بتطوراتها المستقبلية بهدف الاستعداد لمواجهتها والتعامل معها لتحسين خدمات المعلومات المقدمة إلى المستفيدين.

إن الإدارة الإلكترونية، لم تعد ترفاً، بل تمثل أنشطة مؤسسات المجتمعات الحديثة أغلبها، ومنها المكتبات الجامعية، ومرحلة أساسية من عمر الإدارة، تسعى لتطبيقها لمواكبة التقدم التكنولوجي كنظم المعلومات والاتصالات، وقد كان للإدارة الإلكترونية دور مشهود في تحسين خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين بوساطة عدد من المؤشرات منها: سرعة الانجاز، الإتقان في الخدمات، الدقة، الفعالية، فضلاً عن اختزال الإجراءات في انجاز المعاملات، حفظ وقت وجهد القارئ وبالتالي الحصول على رضا المستفيد.

وقد كان من مظاهرها: التسويق الإلكتروني، التعليم الإلكتروني، والإدارة الإلكترونية، إذ بدأت تضيء بطابعها على عدة أنشطة وخدمات للمؤسسات في أنحاء العالم، سواء في الدول المتقدمة أو النامية.

تعد الإدارة الإلكترونية إضافة نوعية في الإدارة الحديثة، لما توفره من تسهيلات في العمليات الإدارية، لا تقتصر على تقليل وقت وجهد وتكلفة إنجاز المهام، وإتاحة الوصول إلى مصادر المعلومات في الأوقات كافة فحسب، بل البحث عن القارئ ومحاولة الوصول إلى بيانات اتصاله لتقديم خدمات ومصادر معلومات تتواءم مع سماته، فضلاً عن تطوير الأداء الوظيفي، ورفع مستوى كفاءة وإنتاجية المؤسسات، وذلك بتوظيف التكنولوجيا ونظم المعلومات لدعم عمليات الإدارة، ولا يقتصر هذا على الجوانب الإدارية فحسب، بل يمتد إلى المظاهر الاقتصادية والسياسية والاجتماعية للمؤسسات، مما جعل دراستها ودراسة آثارها من بين الموضوعات التي تحتاج إلى تسليط الضوء عليها.

وتُعدُّ المكتبات ومراكز المعلومات منارات حضارية تعمل على حفظ وإتاحة التراث المعرفي لمختلف شرائح المجتمع، لذا فهي أحوج ما تكون إلى تفعيل نظم إدارية متكاملة تتسم بالسرعة والمرونة والفعالية.

وأن توظيف التقنيات الإلكترونية الحديثة لأحد مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي التي تساعد في تلبية احتياجات المستفيدين من مصادر وخدمات المعلومات، ومن ما يميز هذا الاتجاه هو اعتماد أساليب إلكترونية بدلاً من أساليب العمل التقليدية، أي الأساليب التي تستخدم الحاسوب وشبكات المعلومات، وتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين عن بعد في أي وقت وفي أي مكان، والاستفادة مما توفره الإدارة الإلكترونية من سرعة ومرونة وفعالية في الانجاز.

## ١،١ مشكلة الدراسة:

تكمن المشكلة في معرفة الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات ودورها في تحسين خدمات المعلومات في المكتبة المركزية، من خلال الإجابة عن التساؤلات الآتية:

١. كيف يمكن للمكتبات الجامعية تعزيز التحول الرقمي لمصادر المعلومات في تحسين خدماتها؟
  ٢. بماذا يمكن دعم الموارد البشرية في المكتبات المركزية لتطوير قدراتهم، وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين؟
  ٣. هل يمكن للتحول الرقمي لمصادر المعلومات أن يحل تحديات البيئة الرقمية في المكتبات الجامعية؟
  ٤. ما الذي تحتاجه المكتبات الجامعية من استراتيجيات إضافية للتعامل مع تحديات البيئة الرقمية؟
  ٥. ما نوع المخاطر الأمنية المتعلقة بالتحول الرقمي، وما التدابير الأمنية لحماية مصادر المعلومات؟
- ١,٢ أهداف الدراسة:

سعت الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف منها التعرف على:

١. مفهوم الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات من وجهة نظر موظفي المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية.
٢. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات في المكتبة.
٣. دور تطبيق الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات في تحسين خدمات المعلومات في المكتبة.

#### ١,٣ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في الجوانب الآتية:

١. إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية للمكتبة المركزية للجامعة في تقديم خدمات معلومات تتسم بالسرعة ورفع مستوى أداء العاملين، وتدريبهم وتحسين خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين.
٢. بيان أهمية الموارد البشرية المؤهلة في تطبيق الإدارة الإلكترونية لتطوير خدمات المكتبة وتحسين أداء العاملين فيها للتواصل الفعال مع المستفيدين.

#### ١,٥ حدود الدراسة ومجالاتها:

هناك مجالات تؤثر لهذه الدراسة لتوضح المعالم الرئيسة لها، ومنها:

١. الموضوعية: الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات في مجال خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.
٢. الزمانية: تشمل المدة الزمنية التي استغرقتها هذه الدراسة والمتمثلة في سنة ٢٠٢٤ بداية من اختيار الموضوع وصولاً إلى تحليل البيانات والحصول على النتائج وتفسيرها.
٣. المكانية: الجامعة المستنصرية- المكتبة المركزية

#### ١,٦ المنهج الوصفي- دراسة حالة

يلبي المنهج الوصفي - دراسة حالة، متطلبات هذه الدراسة ويحقق أهدافها. لكونه يمكن من وصف الظاهرة بشكل دقيق من خلال أدواته المتعددة في جمع البيانات عن الظاهرة.

ادوات جمع البيانات:

١. الاستبانة<sup>١</sup>:

اختبار الصدق: وافقت إدارة المكتبة المركزية<sup>٢</sup> على القيام بالاتصال بموظفي المكتبة والتي تتكون من اقسام معتمدة، قبل إجراءات توزيع استمارة الاستبانة وجمع البيانات، فقد تم إنشاء نموذج تكون من ١٠ أفراد(عاملين)، ولأغراض قياس الصدق لأستلة الاستبانة.

اختبار الثبات: جرى عرض الاستبانة بشكلها الاولي على عدد من المحكمين<sup>٣</sup> لغرض اختبار مدى ثباتها

١,٧ المجتمع: الموارد البشرية في المكتبة المركزية الجامعة المستنصرية البالغ عدد هم ٥٠ فردا.

١,٨ العينة: عينة عمدية شملت الموارد البشرية التي تقوم بالمهام الادارية والفنية، وفي تقديم خدمات المعلومات المباشرة وغير المباشرة، وقد جرى استثناء عدد من العاملين غير الماهرين<sup>٤</sup>

➤ أساليب المعالجة الإحصائية:

اولا: لتسهيل معالجة بيانات المحور كانت الإجابات وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي اعتمد على مجموع الإجابات المحصلة حول "فقرات ليكرت" وهي جملة تحدد السلوك مع درجة الموافقة، المقسم إلى خمس فئات لتسهيل عمليات التحليل، وكما موضح في جدول(٢) الآتي:

الجدول (٢) مقياس ليكرت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
------------	-------	-------	-----------	----------------

ثانيا: جرى استخدام الإحصاء الوصفي لمعالجة البيانات من خلال وصف آراء أفراد عينة الدراسة حول متغيراتها والتي تضمنت:

- النسب المئوية: وذلك لاشتقاق الاتجاهات في بيانات النسب المئوية تبعا لكل فقرة من فقرة الدراسة وذلك لدعم تحقق الفرضيات أو نفيها واعتماد الفرضيات البديلة.

- اشكال التوزيع التكراري، التي اظهرت قطاعات البيانات، والفروق بينها.

## ١,٩ ادبيات الموضوع والدراسات السابقة

ان الادارة الالكترونية لمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية من اساسيات العصر الرقمي الذي اتسعت مظلته بشكل كبير الآن، حيث تسهم في تحسين الوصول الى المعلومات وتقديم خدمات معلومات فعالة، وقد ناقشت دراسات عدة اثرها على تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين، ومن هذه الدراسات، الآتي:

١. امل فاضل عباس و فريال حسن وادي. ٢٠١٥ استحداث وتطوير خدمة المراجع الالكترونية في المكتبات المركزية

الجامعية العراقية، مجلة آداب الجامعة المستنصرية ع ٧١، ص ١-٤١

الاهداف	هدفت الى استحداث وتطوير خدمات مراجع الكترونية تتفرع من الخدمات المرجعية التقليدية وتأهيلها إلى الالكترونية
المنهج الادوات	منهج مسحي للمكتبات المركزية للجامعات(بغداد والمستنصرية والتكنولوجية)، ادوات الدراسة ركزت على الاستبانة والمقابلة.
مجتمع وعينة الدراسة	مصادر المعلومات المرجعية.
النتائج	افتقرت المكتبات عينة الدراسة إلى استخدام النظم الخيرة، توفر عدد من الخدمات المرجعية الالكترونية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد، منها: البريد الالكتروني، خدمة اسأل أمين المراجع، الموقع الالكتروني، توافر الأقراص المكتنزة بشكل الكتروني، خدمة اتصل بنا، الاتصال المباشر Online2
التوصيات	استحداث الخدمات المرجعية الالكترونية في مكتبي الجامعة المستنصرية والتكنولوجية لتنشيط استثمار اجهزة الحاسوب بشكل مخطط له. تقييم الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية من خلال استخدام النظم الخيرة لضمان جودة الخدمات المقدمة الى المستفيد
التشابه	كلا الدراستين تبحثان في التحول الرقمي لمصادر المعلومات وخدماتها
الاختلاف	ركزت هذه الدراسة على خدمات المعلومات المرجعية في المكتبات الجامعية العراقية، بينما الدراسة الحالية بحث في إدارة مصادر المعلومات الرقمية بأشكالها المتنوعة في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية.

٢. تهناني فلاح وبشرى خالد. ٢٠١٦ ، الادارة الالكترونية الحديثة في المكتبة المركزية للجامعة العراقية في تقديم خدمات معلومات الكترونية. مجلة العلوم الاسلامية عدد ١٤ ، ص ٢٠٩-٢٢٨

الاهداف	-التعرف على تأثير الادارة الحديثة ومساهمتها في تقديم خدمات المعلومات الالكترونية، -معرفة التوجهات الحديثة في ادارة المكتبات الجامعية واستخدام التقنيات في ظل المشاكل التي تواجه الادارة. -بحث عن المعلومات التي تعيق الادارة لغرض وضع الحلول ورفع مستوى العمل الاداري الحديث
---------	--

المنهج الادوات	منهج دراسة حالة للمكتبة المركزية للجامعة العراقية. اداة الدراسة الاستبانة
المجتمع والعينة	شمل مجتمع الدراسة العاملين في المكتبة البالغ عددهم ١٥ فردا.
النتائج	-وجود فجوة في تقديم الخدمات الالكترونية بنسبة مقدارها ٠,٣٢. ضعف تقديم خدمات المعلومات الالكترونية، وذلك له علاقة بقدرات الملاك المهني المتخصص من حيث المؤهلات والخبرات
التوصيات	اقامة دورات وورش عمل لتدريب الملاكات، قياس خبرات العاملين لغرض التعرف على ما تحتاجه المكتبات من خبرات لاستحداث خدمات المعلومات الالكترونية.
التشابه	الدراستين كلاهما قد بحثت في الادارة الالكترونية واثره على خدمات المعلومات
الاختلاف	هناك اختلافات عدة في مجتمع وعينة ومنهج وادوات الدراسة، فضلا عن اقتصار الدراسة الحالية على تأثير الادارة الكترونية لمصادر المعلومات على الخدمات المقدمة الى المستخدمين.

#### مكانة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

حاولت هذه الدراسة تتبع كيفية التعامل مع مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبة، وعلاقة الادارة الالكترونية في تنشيط استخدام هذه المصادر، والبحث عن الوسائل او الاساليب المعتمدة في تحسين خدمات المعلومات سواء كانت ما يتعلق منها بالموارد البشرية المتخصصة، وتأهيلها وبرامج التدريب والتطوير المستمر، او ما يتعلق بتوفير البيئة التكنولوجية من اجهزة ومعدات وبرامج.

#### التعريفات الاجرائية للدراسة\*

استخدمت هذه الدراسة عدة مفاهيم كان المقصود منها بيان وظيفتها لأغراض هذه الدراسة حصرا، منها:

الادارة الالكترونية: منهجية تقوم على استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في اداء الوظائف الاساسية لمصادر المعلومات وتطبيقاتها في خدمات المعلومات في المستويات المختلفة.

مصادر المعلومات: البيانات الإلكترونية، التي تتصف بسهولة الوصول إليها، او الحصول عليها في اقل وقت وجهد ممكن عند إجراء بحث عن موضوع ما.

خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: الخدمات التي تقدمها المكتبة، سواء الخدمات غير المباشرة في التعامل مع مصادر المعلومات وما يتعلق بها من عمليات الاقتناء والترميز والحفظ والاطاحة، او الخدمات المباشرة التي تشمل الاعارة والحجز والاحاطة والبث، التحميل، والنسخ، الطباعة.

تحسين خدمات المعلومات: مساعدة المكتبة على ملائمة خدمات المعلومات تبعاً لاحتياجات المستفيدين، لتنسيق اداء الموارد البشرية في ضوء اداء وظائفها والمساعدة على اقتناء ومعالجة مصادر المعلومات لتقديم خدمات بجودة عالية بأقل التكاليف، لتحقيق رضا المستفيدين.

الجانب النظري "ادارة المصادر الالكترونية في المكتبات الجامعية"

٢,١ الادارة الالكترونية

عرف الإدارة الإلكترونية عدد من المفكرين والباحثين ومنها، إنها أتمتة المهام والأنشطة للمؤسسات الإدارية كافة، وذلك بالاعتماد على تقنيات المعلومات اللازمة للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية في تقليل استخدام الورق، وتبسيط الاجراءات، والتقليل من الروتين، فضلاً عن السرعة والدقة في انجاز المهام والخدمات، بحيث تكون كل أداة جاهزة لتوصيلها بالحكومة الإلكترونية لاحقاً لا توجد مصادر في المستند الحالي. (عبدالله بن سعيد آل دحوان، ٢٠٠٨، صفحة ١٩) وقد تم تعريفها على أنها العملية الإدارية بناءً على القدرات المتميزة للشبكات المعتمدة على الإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط وتوجيه الموارد والسيطرة عليها والقدرات الأساسية للمنظمة وغيرها من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

(Newman.B and Conard.K ، ١٩٩٩، p21)

وعرفها مركز المعلومات في مكتب الخدمة المدنية في الكويت أيضاً باسم "كسر حاجز الوقت والمكان من الداخل والخارج للحصول على خدمات من خلال تفعيل تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري، والتزام دائم بالإدارة لتطوير وميكانيكية الأنشطة وتبسيط الإجراءات جميعاً لتحقيق سرعة وكفاءة إكمال المعاملات . ( شنيقل، نزار ، ٢٠١٢ . ص ٧). وقد عرفت على انها "وظيفة إكمال الأعمال باستخدام الأنظمة والوسائل الإلكترونية( الأمارة، أحمد عبد الحسين، ٢٠١٨، ص ١٣).

وعبر تعريف (شلي) للإدارة الإلكترونية على انها ذلك النوع من الإدارة بظهور وسيط يتجاوز العلاقة المباشرة بين الطرفين (الموظف والمستفيد)، حيث يتم استخدام المصادر الإلكترونية كبديل لمصادر المعلومات الورقية، ويجري بذلك الاستخدام المكثف للتقنيات المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات كوسيلة او قناة لتنفيذ المعاملات جميعها إلكترونياً (شلي، جمانة عبد الوهاب ، 2011، ص ١٠).

وبذلك يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة لتنفيذ الأعمال الإدارية المتعلقة باختيار وانتقاء مصادر المعلومات وطلبها واجراءات اقتنائها وحفظها وتخزينها، واعداد مداخل استدعائها، فضلاً عن وتوفير الخدمات الإلكترونية من احاطة جارية وبث انتقائي لإتاحتها للمستفيدين في أي مكان وزمان، مما يؤدي إلى زيادة جودة الأداء وسرعة التنفيذ وخفض التكاليف في توفير خدمات المعلومات، وبالتالي تطوير المكتبة الجامعية والوحدات الإدارية المسؤولة عن توفير الخدمات، بتبسيط الإجراءات وتوفير المعلومات لتلبية احتياجات المستفيدين، فضلاً عن ضمان السرعة والدقة في اتخاذ القرارات بناءً على معلومات دقيقة ومباشرة .



## ٢,٢ أهمية الادارة الالكترونية في المكتبات

قد تفشل بعض المكتبات في إدخال التكنولوجيا الحديثة في خططها الاستراتيجية، وبذلك تحكم على نفسها بالانقراض، إذ تساعد التكنولوجيا في إزالة الحواجز الجغرافية وإنجاز الأعمال في أقل وقت وجهد ممكن وبأقل التكاليف، وبالتالي تمكّنها من البقاء وذلك بزيادة معدلات الإنتاج، وسرعة اتخاذ القرارات وإنفاذها، فأن التكنولوجيا قد استبدلت العمليات الورقية بالعمليات الرقمية، وإنها اتاحت للعاملين تكريس انفسهم للعمل المثمر، وتحديث التحولات في عمليات الإنتاج والعمل، حيث ظهرت أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطورات النوعية والكمية في تنفيذ تقنيات وأنظمة المعلومات والظهور المصاحب لما يمكن تسميته بتسونامي المعلومات، أو طوفان المعلومات والاتصالات، حيث اتاحت الإدارة الإلكترونية للمديرين عدة مزايا في بيئة العمل الإلكترونية تمكن المديرين من توسيع نطاق الإشراف على إدارة الفروع أو الشعب والوحدات، وتنشيط العاملين في مواقعهم الجغرافية حيثما كانوا، ومع تكنولوجيا الاتصالات الجماعية والتنسيق عبر الشبكات، يتمكن المدير من بناء وإدارة فرص عمل جماعية بمرونة عالية، وإدارة فرق المهام قصيرة الأجل من أي مكان في العالم، ويمكنه من توزيع المعلومات على العاملين، ومن ثم التصرف بشكل مستقل، حيث لم يكن العالم المتقدم مهتمًا باستخدام تقنيات المعلومات الإدارية لإنجاز المهام فحسب، بل الحصول على القيمة المضافة من استخدامها والتي تأتي بجديدها يوما بعد يوم، وبالتالي بدأت البلدان في السباق على تنفيذ الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها(عاشور، عبد الكريم، ٢٠١٠، صفحات ١٨، ١٩)..

ويرجع تطبيق الادارة الالكترونية للأهمية التي تتصف بها، والتي يمكن التعرف على عدد منها، وكما يأتي:

١. الاسهام في تقليل الأخطاء في الأعمال، بسبب العديد من المهام التي تتميز بها، وعلى مستويات متعددة.
٢. افادة العاملين في التواصل مع الإدارة بسهولة، وبالتالي ازالة الحواجز بينهم، مما قلل من الوقت والجهد في اتخاذ القرار الإداري.
٣. السماح بمتابعة العاملين وتلبية احتياجاتهم عبر تطبيقات الإنترنت المسموح بها للتواصل مع الإدارة بشكل فعال، فأصبحت بديلاً عن روتين الإدارات، فضلاً عن تقليل الفساد والبيروقراطية (بوشارب، سهيلة الحميد، ٢٠١٠، صفحة ٤٦). واماكن للإدارة الالكترونية ايضاً، تعزيز الشفافية في اداء المهام والقضاء على تكديس الطلبات، وبالتالي تحقيق رضا المستفيد عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة.
٤. تعزيز التفاعل مع المستفيدين عبر بوابات إلكترونية وتطبيقات تتيح للمستخدمين التفاعل مع المكتبة وخدماتها بسهولة.
٥. تحسين جودة الخدمات: تقديم خدمات مرنة ومخصصة للمستخدمين، مثل البحث المتقدم، الحجز الإلكتروني، والإعارة الذاتية.

## ٢,٣ اهداف وفوائد الإدارة الإلكترونية

أمكن تشخيص اهداف الادارة الالكترونية وفوائدها، بعدة مهام، منها:

- ١- تبسيط الإجراءات داخل المنظمات: انعكس هذا في مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، ونوع الخدمات وجودتها.
  - ٢- اختصار وقت انجاز المعاملات الإدارية المختلفة وتنفيذها.
  - ٣- الدقة في مختلف العمليات الإدارية والوضوح داخل المكتبة (بوشارب، سهيلة الحميد، ٢٠١٠، صفحة ٤٨-٤٩).
  - ٤- نقل العمل الذي يتجاوز الحاجة إلى مهارات بشرية، والتي لها دور أساس في تطبيق الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات من خلال إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الحديثة التي طرأت على تقديم الخدمات والتواصل مع العاملين الذين يقاومون التغيير، وأولئك غير القادرين على التكيف مع التطورات التكنولوجية في البيئة الرقمية لمصادر المعلومات.
  - ٥- إدارة الوحدات المختلفة للمنظمة ومتابعتها كما لو كانت وحدة مركزية (التميني، وصفاء ٢٠٢٤، صفحة ٤٣٤).
  - ٦- الحد من العقبات في صنع القرار، وذلك من خلال توفير البيانات وإتاحتها لمراكز صنع القرار.
  - ٧- جمع البيانات من مصادرها الأصلية بشكل موحد، وتحقيق الفائدة القصوى من الموارد.
  - ٨- زيادة التفاعل بين العاملين والإدارة العليا، ومتابعة إدارة الموارد جميعها.
  - ٩- وضوح الفهم من جهة المستفيدين وسهولة الحصول على مصادر المعلومات والوثائق المطلوبة.
  - ١٠- تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إتاحة مصادر المعلومات وغيرها من الخدمات.
  - ١١- السرعة في أداء الخدمات للمستفيدين، وإدامة المحافظة على وجودتها.
  - ١٢- تقليل التكاليف نتيجة تبسيط الإجراءات، وتقليل المعاملات الورقية واختزال وقت الأداء.
  - ١٣- الحفاظ على سرية الوثائق والمعلومات التي أصبحت عرضة للتلف بسبب المؤثرات الطبيعية والبيئية والاستخدام المتكرر فيما يتعلق بمصادر المعلومات الورقية، أما بالنسبة لمصادر المعلومات الإلكترونية فمن السهل توفيرها والتعامل معها، فضلا عن خفض تكاليف استخدامها وإتاحتها بأشكال متعددة.
  - ١٤- سهولة استرداد المعلومات، ومنح العديد من الاختيارات للمستفيدين للحصول على المعلومات والمشاركة بها، والتحكم بإتاحتها وبشكل إخراجها، مما يعني توفير أساليب أكثر ديناميكية في البحث العلمي.
- اتضح مما سبق أن من مزايا الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات، أنها إحدى السبل الفعالة لتسهيل أنشطة المكتبات من خلال بناء مستوعب أو قاعدة متقدمة للمعلومات، مما يضمن تحقيق أعلى مستويات السرعة، وهو توفير أية معلومات أو مصادر معلومات، وجعلها متاحة في أي وقت، وفي أي مكان وبأية طريقة، وبالتالي تحقيق أهداف خدمات معلومات عالية الجودة والدقة في أقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة.

#### ٢,٤ مفهوم خدمات المعلومات:

بقيت المكتبات ومراكز المعلومات على مرّ العصور محافظة على وظيفتها كونها مؤسسات علمية وثقافية هدفها جمع وتنظيم واستدعاء وبت مصادر المعلومات في أشكالها جميعا، ثم تسهيل وصول الباحثين والمستفيدين إليها، وبأقل وقت، وجهد وأكبر دقة ممكنة، إذ إن خدمات المعلومات تعبير عن الأنشطة التي توفرها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل تسهيل وصول المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجونها بأسرع وقت وأسهل جهد وبأعلى فائدة ممكنة، كما تعكس تلبية احتياجات

خدمات المعلومات الخاصة به. فضلا عن أنه تعبير عن مجموعة من الخدمات التي تقدمها المكتبات في أنواعها جميعا (وطنية، عامة، متخصصة، مدرسية، جامعية، او متخصصة). كما تعد الناتج النهائي الذي حصل عليه المستفيد من المعلومات، والتي جاءت نتيجة التفاعل بين مصادر المعلومات المتاحة والموارد البشرية وأجهزة المعلومات، كما تعكس تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية، إذ ارتبطت هذه الخدمات بطبيعة ونشاط المستخدمين وأنماط المعلومات التي يحتاجونها. (حشمت قاسم، ١٩٩٩ ص ٦٦-٦٧). ومن الخدمات التي عملت المكتبات على تقديمها الآتي: (جاسم محمد جرجيس و بديع محمود القاسم، ١٩٩٨ . صفحة ٢٥)

١. خدمات المعلومات التقليدية: قدمت المكتبات ومراكز المعلومات للمستخدمين العديد من الخدمات على مرّ الزمن، سواء كانت خدمات تقليدية، أو آلية، ومن الأمثلة على ذلك الاستعارات الداخلية والخارجية والخدمات المرجعية، والاستدساخ والتصوير الفوتوغرافي.

٢. خدمات المعلومات غير التقليدية: شملت تلك الخدمات التي قدمتها المكتبة أو سحابة مراكز المعلومات كخدمات إضافية، كما وفرت احتياجات المستخدمين، أو بناءً على طلب المستخدم نفسه لهذه الخدمات.

#### ٢,٥ خدمات المعلومات التي قدمتها المكتبات ومراكز المعلومات

حرصت المكتبات ومراكز المعلومات على ادامة تواصلها مع المجتمع وذلك بتوفير عدد من الخدمات، منها الخدمات الآتية:

(١) توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستخدمين.

(٢) إدراك الاحتياجات المتغيرة للمستخدمين تبعا لتغيير حاجة المستخدم إلى المعلومات، وضمان تلبية احتياجاته.

(٣) سرعة الإحاطة لمصادر المعلومات المناسبة.

(٤) الأخذ بعين الاعتبار دقة المعلومات المقدمة وصلاحياتها.

(٥) مساعدة المستخدم في التغلب على الحواجز اللغوية، وتوفير المعلومات المناسبة لاحتياجاته البحثية.

(٦) تجنب النقص في المعلومات الناتج عن تشتت الإنتاج الفكري (محمود أحمد أتييم، ١٩٨٣ . صفحة ٢٣٢).

#### ٢,٦ أسباب ظهور خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

رافقت المكتبات ومراكز المعلومات احتياجات المستخدمين، وحاولت الاحتفاظ بمكانة خاصة في حياة الباحثين وذلك بالتزامن مع التطورات التي حصلت في المجتمع البحثي، منها الآتي:

١. الزيادة الهائلة في حجم مصادر المعلومات، وتعدد أشكال نشرها من كتب ودوريات ووسائط متعددة (نصية، صوتية، صورية، فيديو) وغيرها.

٢. تعدد مواطن مصادر المعلومات وتأخر وصولها، فضلا عن تعدد لغات الإنتاج الفكري وبالتالي نقص الترجمة لكثير من تلك المصادر المنشورة والمتاحة للمستخدمين.

٣. تعقد احتياجات الباحثين مع تعمق واتساع المعرفة والتخصصات الدقيقة لمختلف الموضوعات.

٤. نقص الوسائل والإمكانيات الفعالة التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ واسترجاع مصادر المعلومات وتشمل الأجهزة

(Katz, William, 1998 .P.P.6-8) والبرمجيات، والموارد البشرية المؤهلة لتفعيلها.

وقد اشار معتوق وسرفيناز (٢٠٠٨) الى وجود علاقة ارتباط بين خدمات المعلومات وجودة مصادر المعلومات التي يتم اتاحتها للمستفيدين مبنية على معايير تقييم تستند الى ثلاث اسس: المشرفون على الاختيار، جودة المعلومات، ومدى توافق المعلومات مع احتياجات المستفيدين.

### الجانب العملي واجراءات الدراسة

ان هذه الدراسة جرت للإجابة عن التساؤلات البحثية، وجمع البيانات القابلة للقياس الكمي لتحقيق الأهداف، وتحليل البيانات باستخدام الإحصائيات، فضلا عن اساليب الاستقصاء لتحري الدقة والموضوعية وتجنب التحيز في تحليل البيانات قدر المستطاع باتباع عدة اجراءات، منها:

### ١,٣ اجراءات الدراسة:

#### اجراءات تحليل مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة بالعاملين في المكتبة المركزية. وقد وصل عدد الموظفين الذين شكلوا عينة الدراسة إلى ٤٣ فردا من مختلف الاختصاصات في المكتبة، تم اختيارهم للمشاركة في الاجابة عن اسئلة الاستبانة بشكل مباشر، وقد ووافق الموظفين على المشاركة بجدية، وأجاب جميع الأفراد متفضلين عن اسئلة هذه (الاستبانة).

### ٤,٣ تحليل أدوات جمع البيانات

#### تحليل الاستبانة

اشتملت الاستبانة على عدة أسئلة متسلسلة، لغرض جمع البيانات من المبحوثين الذين سجلت اجاباتهم عن اسئلتها.

وقد تكونت من محورين رئيسيين، وهما:

- المحور الأول: خصص المحور الأول للتعرف على البيانات العامة لأفراد العينة مثل: (النوع الاجتماعي، المستوى العلمي، التخصص، الخبرة)

- المحور الثاني: وقد خصص للتعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات في المكتبة المركزية محل الدراسة ودورها في تطوير أداء العاملين، وقسمت إلى أربعة محاور رئيسة حيث اشتمل كل محور على مجموعة من العبارات، وكما موضح في جدول رقم (١) الآتي:

الجدول (١) محاور القسم الثاني للاستبانة

ت	العنوان	عدد العبارات
١	مفهوم العاملين في المكتبة للإدارة الإلكترونية	٧
٢	المتطلبات اللازمة لتطبيق إدارة مصادر المعلومات الإلكترونية	١٣
٣	أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين بالمكتبات الجامعية	٩

٤	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحقيق تطوير أداء العاملين في المكتبات الجامعية	١٥
---	--	----

تحليل البيانات وتفسيرها

المحور الأول: البيانات الديموغرافية

١. متغير النوع الاجتماعي

جدول (٣) توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي	التكرار	النسبة
ذكر	١٩	٤٤ %
انثى	٢٤	٥٦ %
المجموع	٤٣	١٠٠ %

شكل رقم (١) توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي



أوضح الجدول رقم (٣) والشكل رقم (١) أعلاه أن غالبية العينة من الإناث، حيث مثلت نسبة مقدارها ٥٦٪ من إجمالي المجتمع، بينما حققت فئة الذكور نسبة مقدارها ٤٤ %، وذلك أظهر أن الموظفين العاملين في المكتبة المركزية تغلب فيه فئة الإناث على الذكور، وهذه النسبة مثلت واقع النوع الاجتماعي من العاملين في المكتبة المركزية عينة الدراسة.

٢. متغير المستوى التعليمي

أوضح الجدول رقم (٤) الآتي:

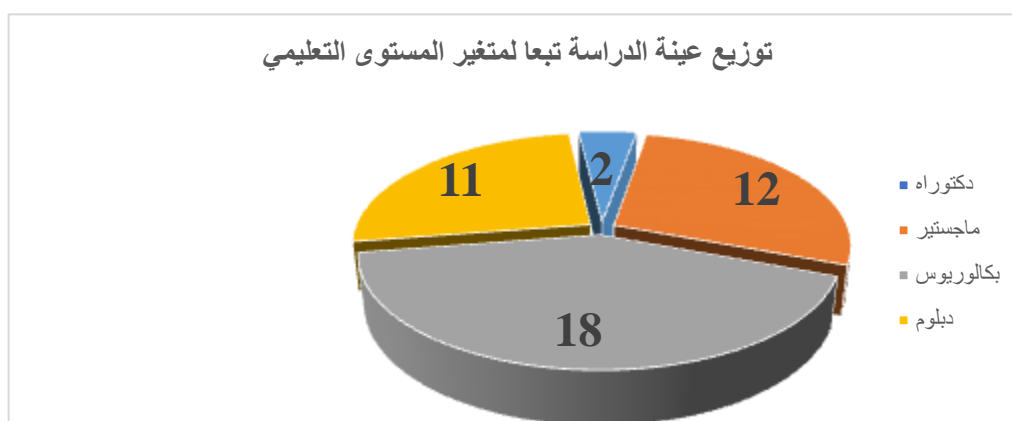
جدول (٤) توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
دكتوراه	٢	٤ %
ماجستير	١٢	٢٨ %

بكالوريوس	١٨	٤٢ %
دبلوم	١١	٢٦ %
المجموع	٤٣	١٠٠ %

اتضح أن أغلبية أفراد العينة لديهم تأهيل دراسي بمستوى البكالوريوس وقد جاء بنسبة ٤٢ % يليها مستوى الماجستير بنسبة مئوية مقدارها ٢٨ % ، وتلها نسبة الموظفين من حملة شهادة الدبلوم بنسبة مئوية مقدارها ٢٦ % من عدد الموظفين. وبذلك فإن أغلبية الموظفين في المكتبة المركزية يحملون شهادات عليا كالدكتوراه والماجستير والبكالوريوس والدبلوم، لقد تعذر الحصول على معايير دقيقة عن نسب التوظيف للعاملين في المكتبات المركزية.

شكل رقم (٢) توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغير المستوى التعليمي



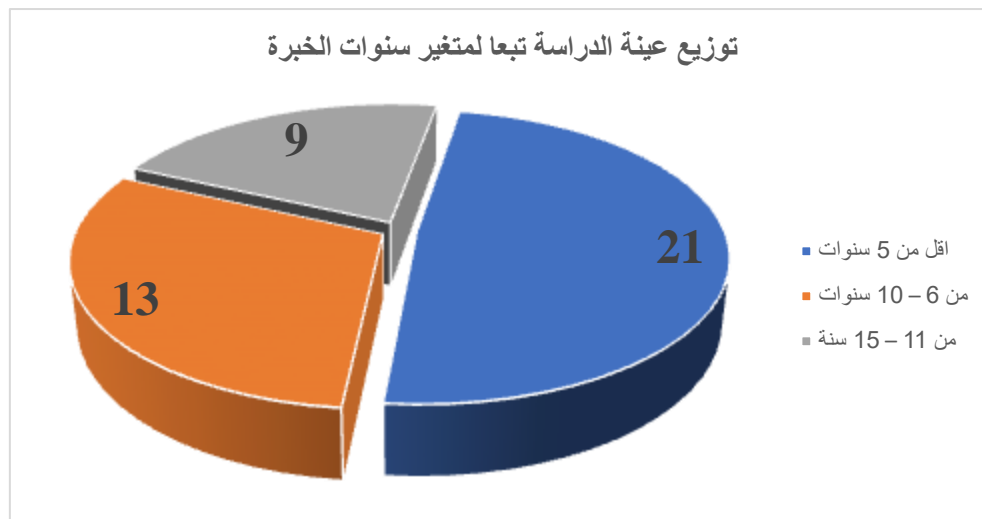
ان هذه النسب من الشهادات الظاهرة في جدول (٤) اعلاه تأهل الموارد البشرية للعمل في اداء أنشطة المكتبة المركزية كافة من مهارات اجادة استخدام التكنولوجيا، ومهارات البحث والتحليل، مهارات تنظيم مصادر المعلومات، ومهارات التواصل مع المستفيدين، فضلا عن مهارات الادارة الالكترونية لمصادر المعلومات.

٣. متغير سنوات الخبرة

جدول (5) توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
اقل من ٥ سنوات	٢١	٤٩ %
من ٦ - ١٠ سنوات	١٣	٣٠ %
من ١١ - ١٥ سنة	٩	٢١ %
المجموع	٤٣	١٠٠ %

شكل رقم (٣) توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغير سنوات الخبرة



الجدول رقم (٥) بين أن معظم المبحوثين خبراتهم تقل عن ٥ سنوات بنسبة ٤٩٪، وبالتالي لديهم القدرة على تطوير المكتبة وتحقيق أهدافها، والاستفادة المثلى من هذه الإمكانيات البشرية، ثم فئة من ٦ إلى ١٠ سنوات بنسبة ٣٠٪ وهي نسبة كبيرة يمكن للمكتبة وحتى الموظفين الجدد أن يكون لديهم خبرة عملية، ثم فئة المستجيبين من ١١ إلى ١٥ سنة والتي تمثل نسبة ٢١٪، وبهذا فأن سنوات خدمة للعدد الأكبر من الموظفين لا تتجاوز ١٥ سنة، وهذا مؤشر إلى أن غالبيتهم لديهم القدرة على أحداث التطور الإلكتروني لمصادر المعلومات المنشود في المكتبة.

#### المحور الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى العاملين في المكتبة

بناءً على نتائج الجدول رقم (٦) اتضح أن إجابات المبحوثين كانت إيجابية فيما يتعلق بمفهوم الإدارة الإلكترونية لدى موظفي المكتبة قيد الدراسة، وكما يأتي:

جدول (٦) أوضح مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى العاملين في المكتبة

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
١	تصور وإدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية	١٣	٢٨	١	١	٠	٤٣
		٣٠ %	٦٥ %	٢,٥ %	٢,٥ %	٠,٠ %	١٠٠ %
٢	الإدارة الإلكترونية هي إدارة شاملة للموارد المادية	١٧	٢٣	٢	١	٠	٤٣
		٣٩,٥ %	٥٣ %	٥ %	٢,٥ %	٠,٠ %	١٠٠ %

							والبشرية وتقنيات المعلومات الحديثة
٣	أعتقد أن الإدارة الإلكترونية خيار ضروري لتوفير جهد العاملين	التكرار	٢٠	٢٣	٠	٤٣	
	%	% ٤٧	% ٥٣	% ٠,٠	% ٠,٠	% ١٠٠	
٤	جميع الخدمات التي تقدمها المكتبة آلية متاحة عبر الشبكة وأجهزة الحاسوب	التكرار	١٨	١٩	٣	٤٣	
	%	% ٤٢	% ٤٤	% ٧	% ٧	% ٠,٠	
٥	إن الدخول في نظام الإدارة الإلكترونية سيقوم بإنجاز عدة وظائف لتعزيز عمل المكتبة ، مثل التخطيط الإلكتروني	التكرار	١٢	٢٨	١	٤٣	
	%	% ٢٧,٥	% ٦٥	% ٢,٥	% ٥	% ٠,٠	
٦	تتواصل المكتبة مع الناشرين والموردين باستخدام تقنيات الاتصال والتكنولوجية	التكرار	٩	٢٦	٦	٤٣	
	%	% ٢١	% ٦٠	% ١٤	% ٢,٥	% ٢,٥	
٧	بعد إدخال أجهزة الحاسوب وتقنيات المعلومات، قلّ استخدام الورق، لتوفر الخدمات جميعا بطريقة آلية	التكرار	٨	١٧	١١	٤٣	
	%	% ٢٠	% ٤٠	% ٢٥	% ١٥	% ٠,٠	

الجدول رقم (٦) بين نتائج اتجاه إجابات المبحوثين في فهم طبيعة الإدارة الإلكترونية لدى عينة الدراسة من موظفي المكتبة، وقد جاءت الإجابات على النحو الآتي:

١- "تصور وإدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية": وقد كانت الاجابة بالموافقة بتكرار ٢٨ فردا، بنسبة ٦٥%

، اما الذين كانت اجابتهم الاتفاق بشدة فحصلت على ١٣ فردا من إجمالي عدد الموظفين وبنسبة مئوية مقدارها ٣٠٪ ، وهو ما يمكن تفسيره بأن غالبية الموظفين على دراية بمفهوم الإدارة الإلكترونية، مما يجعل اسهامهم في تطبيقها ودعمها واعتمادها بشكل فعال على مستوى المكتبة قيد الادراك لأهميته وفعالية تطبيقه في تحسين خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين.



- ٢- "الإدارة الإلكترونية هي إدارة شاملة للموارد المادية والبشرية وتقنيات المعلومات الحديثة": وهو ما أجاب عليه ١٧ فرداً، الذين وافقوا بنسبة مئوية مقدارها ٣٩,٥٪، أما الذين كانت اجاباتهم موافق بشدة فكان عددهم ٢٣ فرداً من إجمالي عدد الموظفين حصلوا على نسبة مئوية مقدارها ٥٣٪، مما يدل على موافقة الموظفين، إذ أن الإدارة الإلكترونية تشمل توفير الموارد المادية والبشرية المختلفة وتقنيات المعلومات الحديثة لتشكيل إدارة الكترونية لمصادر المعلومات، وهذا ما تعمل عليه المكتبة المركزية بما لديها من موارد بشرية لديها مؤهلات وإمكانات متنوعة لمواكبة تطبيقات الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات ومواردها كافة.
- ٣- "الإدارة الإلكترونية خيار ضروري لتوفير جهد العاملين": والذي وافق عليه ٢٣ فرداً من المستجيبين بنسبة ٥٣٪ ووافق بشدة ٢٠ فرداً، بنسبة ٤٧٪، ويمكن تفسير ذلك أن الموظفين لديهم اهتمام كبير وواضح بالإدارة الإلكترونية كخيار ضروري ولا غنى عنه لتوفير جهد ووقت الموظفين وسعيهم للعمل داخل المكتبة، لتقديم أفضل الخدمات للمستفيد.
- ٤- "جميع الخدمات التي تقدمها المكتبة مؤتمتة عبر الشبكات وأجهزة الحاسوب": وافق بشدة ١٨ فرداً من المبحوثين بنسبة ٤٢٪، ووافق ١٩ منهم بنسبة ٤٤٪، وبالتالي فإن المكتبة المركزية تواكب أسلوب الإدارة الإلكترونية وتعمل على تقديم خدماتها بشكل آلي من خلال توفير الشبكات وعدد كبير من أجهزة الحاسوب من أجل العمل على تطوير الخدمات داخل المكتبة، وتسهيل توفير مصادر المعلومات للمستفيدين التي يحرص عليها العاملين في المكتبة.
- ٥- "إن الدخول في نظام الإدارة الإلكترونية ساعد في إنجاز عدة وظائف لتعزيز عمل المكتبة": مثل التخطيط الإلكتروني: وهو ما وافق عليه ٢٨ فرداً من المستجيبين بنسبة مئوية مقدارها ٦٥٪ وقد وافق على ذلك بشدة ١٢ فرداً من إجمالي عدد الموظفين بنسبة مئوية مقدارها (٢٧.٥٪) . ويمكن تفسير ذلك من خلال وجود مجموعة من الخطط والبرامج على مستوى البيئة الإلكترونية الظاهرة في قسم خدمات المعلومات، او المتوفرة على الموقع الإلكتروني للمكتبة ساعدت في فاعلية خدمات المعلومات الأخرى في المكتبة.
- ٦- "تتواصل المكتبة مع الناشرين والموردين باستخدام تقنيات الاتصال والوسائط التكنولوجية": كان اتجاه الاجابات بالموافقة لـ ٢٦ فرداً بنسبة مئويو مقدارها ٦٠٪، وقد والى بشدة على ذلك ٩ أفراد بنسبة مئوية مقدارها مقبول و ٢١٪، وفي هذا اشارة إلى أن المكتبة تتواصل مع الناشرين في وسائط مختلفة لا تقتصر على الطرق التقليدية، لكنها تستثمر استخدام تقنيات الاتصال من الأجهزة والوسائط التكنولوجية مثل البريد الإلكتروني، وموقع المكتبة على شبكة المعلومات.
- ٧- ان إدخال الحاسوب، قلل استخدام كميات الورق، من خلال توفير الخدمات بطريقة آلية، حيث أجاب ١٧ فرداً على الموافقة بشدة بنسبة مئوية تقدر بـ ٤٠٪، ووافق ٨ أفراد بنسبة مئوية مقدارها ٢٠٪، وفي هذا اشارة إلى أن الإدارة الإلكترونية تعمل على استخدام أجهزة الحاسوب لتقديم خدماتها، وهذا لا يقتصر على

توفير الجهد والوقت بالنسبة للموظفين، بل ان له جانب اقتصادي ايضا لكونه يقلل من الاعتماد على استهلاك كميات من الورق التي كانت معتمدة في تقديم الخدمات بالوسائط التقليدية. وتنوع أساليب تقديم الخدمات، فيما أظهرت فئة المحايد ولا أوافق بتكرار (٧، ١١) بنسب مئوية مقدارها (٢٥%، و ١٥%) على التوالي لتظهر ضعف الثقة بالوسائط الإلكترونية ولا تزال تدافع عن القناة بالمعاملات الورقية كمصادر أكثر امنا للمعلومات.

### المحور الثالث: المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

جدول (٧) اوضح المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
١	ان أسلوب الإدارة الإلكترونية يعد الطريقة الافضل لتحسين سير العمل في المكتبة	١٣	٢٩	١	٠	٠	٤٣
		٣٠%	٦٧%	٣%	٠,٠%	٠,٠%	١٠٠%
٢	اعداد البرامج والخطط لتطبيق الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات	١٨	٢٠	٣	٢	٠	٤٣
		٤٢%	٤٦%	٧%	٥%	٠,٠%	١٠٠%
٣	تدعم إدارة المكتبة استخدام التقنيات الحديثة	١٥	٢٨	٠	٠	٠	٤٣
		٣٥%	٦٥%	٠,٠%	٠,٠%	٠,٠%	١٠٠%
٤	تنظيم الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات	١٥	٢٠	٥	٣	٠	٤٣
		٣٥%	٤٦%	١٢%	٧%	٠,٠%	١٠٠%

وبينت نتائج الجدول رقم (٧) اتجاه إجابات الباحثين للاتفاق على المتطلبات الإدارية في المكتبة قيد الدراسة، وجاء رد الباحثين على النحو الآتي:

- ١- ان أسلوب الإدارة الإلكترونية يعد الأنسب لتحسين سير العمل في المكتبة، كان اتجاه الاجابات له الموافقة بشدة بتكرار ٢٩ فردا بما يشكل نسبة مئوية مقدارها ٤٦٪، اما الموافقين فكان عددهم ١٣ فردا بنسبة مئوية مقدارها ٣٠٪، وفي هذا اشارة إلى أن الإدارة الإلكترونية اسهمت في تقديم الخدمات بشكل افضل، وبالتالي فان أسلوب الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات له دور في تحسين خدمات المعلومات في المكتبة لأنها تعمل على تنظيم سير العمل فيها.

٢- " اعداد البرامج والخطط لتطبيق الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات"، اتفق ٢٠ فردا بشدة بنسبة مئوية مقدارها ٤٦%، واتفق ١٨ فردا بنسبة مئوية مقدارها ٤٢%، وفي هذا اشارة إلى رغبة العاملين في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تطوير البرامج والخطط للشروع بذلك.

٣- " تدعم إدارة المكتبة استخدام وتفعيل التقنيات الحديثة"، سجلت اجابات المبحوثين اتفاق بشدة بتكرار ٢٨ فردا بنسبة مئوية مقدارها ٦٥%، اما الموافقون فكان عددهم ١٥ فردا بنسبة مئوية مقدارها ٣٥% وفي هذا دلالة على أن الموظفين جميعهم لديهم قناعة واهتمامات كافية للاعتماد على التقنيات الحديثة في المكتبة من أجل تقديم خدمات معلومات أفضل لمصادر المعلومات.

٤- تنظيم الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات:" كان اتجاه اجابات المبحوثين على الموافقة بشدة بتكرار ١٥ فردا بنسبة مئوية مقدارها ٣٥%، اما الموافقون فكان عددهم ٢٠ فردا، بنسبة مئوية مقدارها ٤٦% وتفسير ذلك أن المكتبة لديها برنامج تدريبي تعمل على تنظيمه وتنفيذه على شكل دورات او ورش عمل لإكساب الموظفين كافة خبرات من أجل الاستفادة من المعرفة التقنية من هذه البرامج التي تدعم اعتماد الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات.

بناءً على نتائج الجدول (٧) أعلاه اتضح أن ردود المبحوثين كانت إيجابية فيما يتعلق بالمتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات في المكتبة المركزية، وهذا مبرر لاعتمادها في مواكبة عمليات التحول الإلكتروني لإدارة مصادر المعلومات في المكتبة.

جدول (٨) اوضح المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
١	الحاجة إلى تحديث الأجهزة والبرمجيات	٢٩	١٢	٢	٠	٠	٤٣
		٦٧%	٢٨%	٥%	٠,٠%	٠,٠%	١٠٠%
٢	توفير برمجيات تتناسب مع أنشطة المكتبة لتلبية احتياجات المستفيدين	٢٣	١٧	٣	٠	٠	٤٣
		٥٣%	٤٠%	٧%	٠,٠%	٠,٠%	١٠٠%
٣	توفير شبكات اتصال لأجهزة الحاسوب فيما بينها داخل المكتبة، وتفعيل الاتصال بشبكة المعلومات (الانترنت)	٢٧	١٣	٣	٠	٠	٤٣
		٦٣%	٣٠%	٧%	٠,٠%	٠,٠%	١٠٠%

بينت نتائج الجدول رقم (٨) اتجاه إجابات المبحوثين للاتفاق على المتطلبات التقنية في المكتبة قيد الدراسة وجاءت ردود المبحوثين، كما يأتي:

١- " الحاجة إلى تحديث الأجهزة والبرمجيات "، اتفق بشدة ٢٩ فرداً، وبنسبة مئوية مقدارها ٦٧% على حاجة الأجهزة والبرمجيات الى التحديث، رافق ذلك اتفاق ١٢ فرداً من المبحوثين وبنسبة مئوية مقدارها ٢٨%، وتفسير ذلك ان موظفي المكتبة لديهم رغبة بمواكبة التطورات الحديثة، وهذا معتمد على تحديث الأجهزة والبرمجيات لتمكين الادارة الإلكترونية لمصادر المعلومات لإنجاز الأعمال المختلفة داخل المكتبة وخارجها وصولاً إلى تحسين أداء العاملين، وبالتالي تحسين خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة الى المستفيدين.

٢- "توفير برمجيات تتناسب مع أنشطة المكتبة لتلبية احتياجات المستفيدين"، وقد أجاب ٢٣ فرداً من عينة الدراسة على الموافقة بشدة بنسبة ٥٣٪، وقد وافق ١٧ فرداً بنسبة مئوية مقدارها ٤٠٪. وبهذا فان رأي غالبية الموظفين استحداث برامج جديدة للعمل في البيئة الإلكترونية.

٣- "توفير شبكات اتصال لأجهزة الحاسوب فيما بينها داخل المكتبة، وتفعيل استخدام شبكة المعلومات (الانترنت)": وقد أجاب ٢٧ فرداً من الموظفين بالتأييد بشدة، بنسبة ٦٣٪، بينما أكد ١٣ فرداً وبنسبة مئوية مقدارها ٣٠% على الموافقة، وفي هذا اشارة الى أن اجهزة الحاسوب المرتبطة بالشبكات المحلية، فضلاً عن الاتصال بشبكة الإنترنت داخل المكتبة سيوفر الفعالية في تقديم خدمات المعلومات وادارتها الكترونياً.

اشارت نتائج الجدول (٨) أعلاه أن ردود المبحوثين كانت إيجابية فيما يتعلق بالمتطلبات الفنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات في المكتبة المركزية، وهذا دليل على حاجة العاملين لتوفير هذه المتطلبات لتحسين خدمات المعلومات للمستفيدين.

جدول رقم (٩) اوضح المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
١	زيادة رغبة العاملين في التحول نحو	٢٢	١٨	٣	٠	٠	٤٣
	الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات	٥١%	٤٢%	٧%	٠,٠%	٠,٠%	١٠٠%
٢	ضمان تنوع خبرات العاملين بتدريبهم	٢٠	٢٢	٠	١	٠	٤٣
	على الأساليب الحديثة للإدارة الالكترونية	٤٧%	٥١%	٠,٠%	٢%	٠,٠%	١٠٠%
٣	توفير ملاك متخصص في مجال	٢٢	٢٠	١	٠	٠	٤٣
	الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات	٥١%	٤٧%	٢%	٠,٠%	٠,٠%	١٠٠%

							لتحسين الخدمات
--	--	--	--	--	--	--	----------------

وبينت نتائج الجدول رقم (٩) أعلاه ان اتجاه اجابات المبحوثين للتوافق مع متطلبات الموارد البشرية في المكتبة قيد الدراسة من حيث التأهيل والتدريب واكتساب الخبرات، وكما يأتي:

١. "زيادة رغبة العاملين في التحول نحو الإدارة الإلكترونية: وقد أجاب ٢٢ فرداً على الموافقة بشدة بنسبة مئوية مقدارها ٥١٪، كما سجل ١٨ فرداً موافقتهم بنسبة مئوية مقدارها ٤٢٪، وفي هذا دليل على رغبة العاملين وثقة بقدراتهم على تبني الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات وتوظيفها لتحسين الخدمات في المكتبة.
  ٢. "ضمان تنوع خبرات العاملين بتدريبهم على الأساليب الحديثة للإدارة الإلكترونية": الأمر الذي اتجه اليه المبحوثين وإلى التجاوب معه بالموافقة بشدة حيث اشار اليها ٢٢ فرداً بنسبة مئوية مقدارها ٥١٪ وقد وافق ٢٠ فرداً بنسبة مئوية مقدارها ٤٧٪، حيث اكدت الاجابات على التدريب واكتساب مهارات جديدة والاستفادة من القدرات المكتسبة والتنوع في اساليب العمل وبهذا يكون الموظف شاملاً ويحيط بأنشطة خدمات المعلومات المتنوعة في المكتبة.
  ٣. "توفير ملاكات متخصص في مجال الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات لتحسين الخدمات": حيث اجاب ٢٢ فرداً بالموافقة بشدة بنسبة مئوية مقدارها ٥١٪، اما اجابة موافق فقد حصلت على ٢٠ تكراراً بنسبة مئوية مقدارها ٤٧٪، وهذا عكس وجود متخصصين في مجال الإدارة الإلكترونية والتعامل معها. ان مصادر المعلومات الإلكترونية (كالرسائل الجامعية، بحوث الدوريات المحكمة كتب بصيغة pdf) ساعدت المكتبة على اتاحة المزيد من خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين وتقديمها لهم بمزيد من الدقة والمرونة، فضلاً عن استفادة العاملين من معرفة وخبرات المتخصصين في هذا المجال كون المكتبة المركزية مختبراً تدريبياً للطلبة الدراسة الاولى المتخصصين في قسم المعلومات وتقنيات المعرفة، فضلاً عن تقديم العديد من الانشطة التدريبية والتأهيلية للعاملين يقيمها تدريسي القسم المذكور برعاية وحدة التعليم المستمر بالتعاون مع ادارة المكتبة على مدار العام الدراسي ببرامج زاخرة بالخبرات المتنوعة التي تسهم في اغناء واثراء الرصيد الفكري النظري والعملي للعاملين في المكتبة.
- بناءً على نتائج الجدول (٩) أعلاه اتضح أن ردود المبحوثين كانت إيجابية فيما يتعلق بمتطلبات الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية، وان تنشيطها يعد اضافة بارزة لإنجاح الادارة الالكترونية في المكتبة وتحسين خدمات المعلومات المقدمة لمجتمع المستفيدين.

جدول رقم (١٠) وضح المتطلبات المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
١	تخصيص موازنة لتطبيق مشروعات التكرار	21	17	5	0	0	٤٣

		%	% ٤٩	% ٤٠	% ١١	% ٠,٠	% ٠,٠	% ١٠٠
٢	تخصيص ميزانية للتعليم المستمر	التكرار	١٨	٢٠	٥	٠	٠	٤٣
	لتدريب وتأهيل الموظفين	%	% ٤٢	% ٤٧	% ١١	% ٠,٠	% ٠,٠	% ١٠٠
٣	تخصيص حوافز مادية للموظفين	التكرار	٢٠	٢٠	٠	٣	٠	٤٣
	الكفؤين في ادارة مصادر المعلومات الالكترونية	%	% ٤٧	% ٤٧	% ٠,٠	% ٦	% ٠,٠	% ١٠٠

بينت نتائج الجدول رقم (١٠) اتجاه ردود المبحوثين في اعتماد المتطلبات المالية في المكتبة قيد الدراسة. وجاءت على النحو الآتي:

١- "تخصيص موازنة لتطبيق مشروعات الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات" كانت اجابة موافق بشدة ب ٢١ تكراراً، بنسبة مقدارها ٤٩٪، كما اجاب ١٧ مبحوثاً بالموافقة، ان المكتبات الجامعة بشكل عام تعتمد على موازنة الجامعات، الا ان لأمين المكتبة الاحترافي دور في اقناع المسؤولين في الجامعة بقدرته في اعداد وادارة موازنة لأوجه الصرف والتمويل والمتابعة لمشروعات المكتبة لضمان الحفاظ على مكانتها في عصر التقنيات في البيئة الرقمية، ولاسيما موضوع الادارة الالكترونية لمصادر المعلومات.

٢- "تخصيص ميزانية للتعليم المستمر لتدريب وتأهيل الموظفين" حيث كانت اجابة ٢٢ من افراد العينة بالموافقة بنسبة ٥١٪، كما اجاب ٢٠ فرداً بالموافقة بشدة بنسبة ٤٧٪. وهذا مؤشر على رغبة العاملين في التدريب لزيادة قدراتهم في مواكبة برامج الادارة الالكترونية لمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية لتنشيط خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين.

٣- "تخصيص حوافز مادية للعاملين": أجاب ٢٠ فرداً من المبحوثين بالموافقة بشدة بنسبة ٤٧٪ وسجل العدد نفسه بالموافقة، وهذا دليل على رغبة العاملين في تخصيص حوافز مالية لتشجيعهم على زيادة الابداع والابتكار في تقديم خدمات معلومات بشكل أكثر فاعلية وبأدوات واساليب مبتكرة.

بناءً على الجدول (١٠) أعلاه، ظهرت ردود المبحوثين تجاه المتطلبات المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية إيجابية، ولديهم الرغبة والاندفاع في تحسين خدمات المعلومات في المكتبة.

المحور الرابع: أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين بالمكتبة الجامعية

جدول (١١) اوضح أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين بالمكتبة الجامعية

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
١	ساعدت الإدارة الإلكترونية	التكرار	١٩	٢٠	٤	٠	٤٣

							في تقديم خدمات المعلومات بمرونة	
٤٣	٠	١	٣	٢٥	١٤	التكرار	٢	اتاحت الإدارة الإلكترونية مزيداً من الأنشطة في مطابقة موارد تكنولوجيا المعلومات واحتياجات المستفيدين
٤٣	٠	١	٦	١٧	١٩	التكرار	٣	قللت الإدارة الإلكترونية من مهام العمل التي كانت معتمدة على أساليب الإدارة التقليدية
٤٣	٢	٠	٧	٢٠	١٤	التكرار	٤	عززت الإدارة الإلكترونية إمكانية توفر العديد من الخدمات الإلكترونية لمصادر المعلومات
٤٣	٠	٠	٢	٢٥	١٦	التكرار	٥	وفرت الإدارة الإلكترونية إمكانية إتاحة عدة أنشطة للمكتبة
٤٣	٠	٤	٩	٢٢	٨	التكرار	٦	قللت الإدارة الإلكترونية من تكلفة أخطاء العمل
٤٣	٠	٠	٤	٢٣	١٦	التكرار	٧	ساعدت الإدارة الإلكترونية الموظفين في أداء أعمالهم بالكفاءة والفعالية المطلوبة
٤٣	٠	٠	٤	٢٤	١٥	التكرار	٨	ساعدت الإدارة الإلكترونية العاملين في تحسين جودة تقديم خدمات المعلومات.
٤٣	٠	١	٤	٢٢	١٦	التكرار	٩	ساعدت الإدارة الإلكترونية في التدفق الحر للمعلومات

بينت معطيات الجدول رقم (١١) عدد من المؤشرات، والموضحة في الآتي:

- ١- " ساعدت الإدارة الإلكترونية في تقديم خدمات المعلومات بمرونة": وقد سجل ٢٠ تكرارا بالموافقة بنسبة مئوية مقدارها ٤٧ ٪، في حين وافق بشدة ١٩ منهم، وبنسبة مئوية مقدارها ٤٤ ٪، وهذا مبرر لأهمية الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات في تقديم المكتبة خدمات المعلومات بمرونة وفاعلية.
- ٢- "اتاحت الإدارة الإلكترونية مزيداً من الأنشطة في مطابقة موارد تكنولوجيا المعلومات واحتياجات المستفيدين"، وقد أجاب عنها ٢٥ موظفاً بالموافقة بنسبة مئوية بلغت ٥٨ ٪، ووافق بشدة على ذلك ١٤ موظفاً بنسبة مئوية مقدارها ٣٣ ٪، وفي هذا إشارة إلى المرونة التي وفرتها الإدارة الإلكترونية في تقديم المزيد من الأنشطة لتلبية احتياجات المستفيدين من خدمات المعلومات.
- ٣- "قللت الإدارة الإلكترونية من مهام العمل التي كانت معتمدة على أساليب الإدارة التقليدية": وقد وافق عليها بشدة ١٩ مستجيباً بنسبة مئوية مقدارها ٤٤ ٪، بينما سجل اجابة موافق ١٧ تكرارا وبنسبة مئوية مقدارها ٤٠ ٪ وفي هذا وضوح لأهمية الإدارة الإلكترونية في تخفيف أعباء العمل مقارنة بأساليب العمل التقليدية، ودليل على رغبة العاملين في التحول نحو العمل في البيئة الرقمية.
- ٤- "عززت الإدارة الإلكترونية إمكانية توفر العديد من الخدمات الإلكترونية لمصادر المعلومات"، وكانت إجابات المبحوثين بالموافقة ٢٠ تكرارا بنسبة مئوية مقدارها ٤٧ ٪، مقابل ١٤ تكرارا بالموافقة بشدة وبنسبة مئوية مقدارها ٣٣ ٪.
- ٥- "وفرت الإدارة الإلكترونية إمكانية اتاحة عدة أنشطة للمكتبة": وقد أجاب عن ذلك ٢٥ مستجيباً بالموافقة بنسبة مئوية مقدارها ٥٨ ٪. فضلا عن ١٦ تكرارا للإجابة بـ"موافق بشدة" بنسبة مئوية مقدارها ٣٧ ٪، وفي هذا دعم لفاعلية الخدمات وتحقيق أهداف المكتبة بزيادة فرص اتاحة أنشطتها.
- ٦- "قللت الإدارة الإلكترونية من تكلفة أخطاء العمل" وكانت الاجابات في فئة "موافق" بـ ٢٢ تكرارا بنسبة مئوية مقدارها ٥١ ٪، وقد سجلت فئة الموافق بشدة ٨ تكرارات، وفي هذا إشارة إلى مجموعة الأخطاء التي ظهرت عند استخدام الأساليب التقليدية وقلت عند التحول إلى الأساليب الإلكترونية التي تميزت بالمرونة في التعديل وصولا الى زيادة الدقة في الاداء.
- ٧- "ساعدت الإدارة الإلكترونية الموظفين في أداء أعمالهم بالكفاءة والفاعلية المطلوبة": وقد سجل في فئة موافق ٢٣ تكرارا بنسبة ٥٣ ٪، وسجل ١٦ اجابة للموافق بشدة بنسبة ٣٧ ٪. وتفسير ذلك ان كفاءة وفاعلية الخدمات كانت على المحك اظهرها تطبيق الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات.
- ٨- "ساعدت الإدارة الإلكترونية العاملين في تحسين جودة خدمات المعلومات": حصلت اجابة موافق على ٢٤ تكرارا بنسبة مقدارها ٥٥ ٪، و ١٥ اجابة للموافقة بشدة، وذلك تفسيره عائد إلى جودة الخدمات التي قدمتها المكتبة، مما زاد من اهتمام العاملين بتقديم الخدمات في البيئة الإلكترونية.



٩- "ساعدت الإدارة الإلكترونية في التدفق الحر للمعلومات": وهو ما أجاب عنه في فئة موافق ٢٢ فردا بنسبة ٥١%، وموافق بشدة حصلت على ١٦ تكرارا بنسبة ٣٧%، وذلك اظهر أن عملية الاتصال بين العاملين المختلفين باستخدام تقنيات مختلفة في البيئة الإلكترونية ساعدت في التدفق الحر للمعلومات واتاحتها بجهد ووقت اقل وفاعلية اكبر من الخدمات التقليدية.

#### المحور الخامس: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

اشرت معوقات عدة تحول دون تطبيق الادارة الالكترونية لمصادر المعلومات في المكتبة، او تقلل من فرص تطبيقها بشكل كامل يحقق تحسين خدمات المعلومات المقدمة الى المستخدمين، ومن هذه المعوقات كما في جدول (١٢) الآتي:

جدول (١٢) اوضح المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
١	ضعف التخطيط لتطبيق الانتقال الى الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات	٨	٣٠	٣	٢	٠	٤٣
		١٩%	٧٠%	٧%	٤%	٠,٠%	١٠٠%
٢	غموض الرؤية المستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات	١٢	٢١	٧	٣	٠	٤٣
		٢٧%	٤٩%	١٧%	٧%	٠,٠%	١٠٠%
٣	قلة الدورات التدريبية لتأهيل العاملين في الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات	١٨	١٩	٤	٢	٠	٤٣
		٤٢%	٤٤%	١٠%	٤%	٠,٠%	١٠٠%

اشارت نتائج جدول رقم (١٢) أعلاه الى أن إجابات الباحثين كانت إيجابية للفئتين: موافق وموافق بشدة، فيما يتعلق بالعقبات الإدارية التي تعوق تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة، ووقد غلب عليها ضعف التخطيط بنسبة موافقة مقدارها ٧٠%، ثم غموض الرؤية المستقبلية بنسبة ٤٩%، فضلا عن قلة الدورات التدريبية لتأهيل العاملين للعمل في بيئة الادارة الالكترونية لمصادر المعلومات.

جدول (١٣) يوضح المعوقات التقنية التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
---	----------	------------	-------	-------	-----------	----------------	---------

١	ضعف مستوى البنى التحتية المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات	التكرار	١٣	٢١	٨	١	بشدة
		%	% ٣٠	% ٤٩	% ١٩	% ٢	% ٠,٠
							% ١٠٠
٢	التغيير المستمر في تقنيات المعلومات وصعوبة مواكبتها	التكرار	٨	٢٣	٧	٥	بشدة
		%	% ١٩	% ٥٣	% ١٦	% ١١	% ٠,٠
							% ١٠٠
٣	ضعف القدرات المادية لاقتناء الأجهزة والبرمجيات	التكرار	٤	١٨	١٢	٩	بشدة
		%	% ١٠	% ٤٢	% ٢٧	% ٢١	% ٠,٠
							% ١٠٠

وأشارت نتائج جدول رقم (١٣) أعلاه، الى المعوقات الفنية التي تعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحسين خدمات المعلومات في المكتبة، إذ حصلت على اجابة "موافق" التغيير المستمر لتقنيات المعلومات على اعلى نسبة مئوية ومقدارها ٥٣%، ثم الى ضعف البنى التحتية بنسبة ٤٩%، وكذلك اسهمت ضعف الموارد المالية بنسبة مئوية مقدارها ٤٢%.

جدول رقم (١٤) وضع المعوقات البشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق	المجموع
١	ضعف ثقة الموظفين بقدراتهم على اعتماد الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات	التكرار	٧	١٤	٩	١٣	بشدة
		%	% ١٦	% ٣٣	% ٢١	% ٣٠	% ٠,٠
							% ١٠٠
٢	قلة الموارد البشرية ذات التأهيل المتخصص	التكرار	٧	١٨	١١	٧	بشدة
		%	% ١٦	% ٤٢	% ٢٥,٥٨	% ١٦	% ٠,٠
							% ١٠٠
٣	قلة الدورات التدريبية المتخصصة في مجال الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات	التكرار	١٨	١٣	٤	٨	بشدة
		%	% ٤٢	% ٣٠	% ١٠	% ١٨	% ٠,٠
							% ١٠٠

اظهرت نتائج جدول رقم(١٤) أعلاه أن إجابات المبحوثين أكدت على وجود معوقات بشرية تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية، وقد وافق ٤٢% من المستجيبين على قلة الملاكات ذات المؤهل العلمي المتخصص في المعلومات وتقنيات المعرفة، وجاء بعده ضعف ثقة الموظفين بقدراتهم على تطبيق الادارة الالكترونية بنسبة مقدارها ٣٣%، ثم اشرت قلة البرامج التدريبية المتخصصة في مجال الادارة الالكترونية لمصادر المعلومات، وكانت النتائج منطقية الى حدما تعكس ان شاغلي الوظائف في المكتبات الجامعية هم من غير المتخصصين، على الرغم من ان تعليمات المكتبات الجامعية رقم ٩٢ لسنة ١٩٩٥ قد اشارت فقراتها الى ادارة المكتبة المركزية في الجامعة من موظفين متخصصين " (تعليمات المكتبات الجامعية، مادة ٥ سنة ١٩٩٥) في قاعدة التشريعات، على الرابط: <https://wiki.dorar-aliraq.net/iraqilaws/?p=1828>

جدول رقم(١٥) يوضح المالية الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
١	ضعف الإمكانيات المالية	٩	٢١	٨	٥	٠	٤٣
	اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	٢١ %	٤٩ %	١٩ %	١١ %	٠,٠ %	١٠٠ %
٢	ارتفاع أسعار الأجهزة	٧	١٤	١٤	٨	٠	٤٣
	والمعدات الإلكترونية	١٦ %	٣٢.٥ %	٣٢.٥ %	١٩ %	٠,٠ %	١٠٠ %
٣	ارتفاع أسعار البرمجيات	٨	١٨	١٠	٤	٣	٤٣
		١٨ %	٤٢ %	٢٣ %	١٠ %	٧ %	١٠٠ %

اشارت نتائج جدول رقم(١٥) أعلاه أن إجابات المبحوثين أكدت على وجود معوقات مالية تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة، وقد وافق نسبة ٤٩% على ضعف الامكانيات المالية، ونسبة ٤٢% على ارتفاع اسعار البرمجيات، ونسبة زادت على ٣٢% الى ارتفاع اسعار الاجهزة والمعدات.

جدول رقم(١٦) اوضح المعوقات الامنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
١	ضعف قوانين الحماية	٦	٢٨	٨	٠	١	٤٣
	من السرقات الإلكترونية	١٤ %	٦٥ %	١٩ %	٠,٠ %	٢ %	١٠٠ %
٢	ضعف برامج حماية	٦	٢٨	٨	٠	١	٤٣

البيانات والمعلومات للأجهزة مما يعرضها للقرصنة	%	% ١٤	% ٦٥	% ١٩	% ٠,٠	% ٢	% ١٠٠
٣ ضعف التوطين لبرامج	التكرار	٩	١٩	١٥	٠	٠	٤٣
تقنيات وأمن المعلومات	%	% ٢١	% ٤٥	% ٤٤	% ٠,٠	% ٠,٠	% ١٠٠

وبناءً على النتائج في جدول رقم (١٦) اعلاه اتضح أن إجابات أفراد العينة كانت متقاربة في الموافقة على وجود عقبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة، وقد سجلت ضعف القوانين بدرجة متساوية مع ضعف برامج امن وحماية البيانات بنسبة ٦٥%، تليها ضعف توطین التكنولوجيا التي تشمل وجهيها المادي المتمثل بالأجهزة والبرمجي الذي يشمل برامج امن وحماية المعلومات.

#### النتائج والاستنتاجات والتوصيات

##### ١,٤ النتائج:

١. وافق ٦٥٪ من المبحوثين على أن إدخال نظام الإدارة الإلكترونية اسهم في إنجاز وظائف متعددة لتعزيز عمل المكتبة، مثل التخطيط لنظام الادارة الإلكترونية لمهام ووظائف المكتبة وانشطتها كافة.
٢. وافق ٦٧٪ من المبحوثين على أن "أسلوب الإدارة الإلكترونية هو الأنسب لتحسين سير العمل داخل المكتبة".
٣. كما وافق ٦٧٪ من المبحوثين على ضرورة تحديث الأجهزة والمعدات
٤. وقد حققت المتطلبات البشرية نسبة ٥١٪ في كل من الزيادة في رغبة العاملين في التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وحرص الإدارة على تنوع أساليب تدريب وتطوير الموظفين، فضلاً عن توفير موظفين متخصصين في مجال إدارة مصادر المعلومات الإلكترونية والتعامل مع المصادر الإلكترونية لتحسين خدمات المعلومات.
٥. وافق ٥٨٪ من المبحوثين على أن الإدارة الإلكترونية تسمح بمزيد من المرونة في مطابقة مواد التكنولوجيا.
٦. اتفق ٦٧٪ من المبحوثين على ان هناك عدد من المعوقات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية . والتي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية و تعيق سير العمل في المكتبة.
٧. وقد ظهرت ان نسبة ٥٣٪ من المعوقات الفنية تعود الى التغيير المستمر في تقنيات المعلومات وصعوبة مواكبتها مما ولد صعوبة في تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال.
٨. وان ٤٢٪ من المعوقات البشرية، كانت بسبب قلة الدورات التدريبية المتخصصة في تطبيق الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات، فضلاً عن قلة الملاكات المتخصصة في المجال.
٩. كما اشارت ٤٩٪ من المعوقات المالية إلى أن السبب يعود إلى نقص القدرات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة لتحسين خدمات المعلومات المقدمة الى المستفيدين.
١٠. اعتماد ادارة المكتبة في التواصل مع الناشرين والموردين بنسبة ٦٠% من مهامها على التواصل الالكتروني.

## ٢,٤ الاستنتاجات:

١. أن الإدارة الإلكترونية قللت من وظائف العمل التي كانت تمارس في الإدارة التقليدية.
٢. عملت المكتبة على استخدام أجهزة الحاسوب وشبكات المعلومات لتقديم الخدمات وتحقيق الربط الإلكتروني بين جميع أقسام المكتبة.
٣. اعتماد ادارة المكتبة على الإنترنت لتطوير أساليب العمل مما اسهم في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين في المكتبة.
٤. رغبة العاملين في توفير المتطلبات الضرورية كافة التي يقوم عليها التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، وعملت المكتبة على تقديم برامج ودورات تدريبية للموظفين مما يزيد من قدرتهم على تحسين أدائهم داخل المكتبة.
٥. يؤدي غياب التخطيط الاستراتيجي للانتقال إلى الإدارة الإلكترونية إلى غياب التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات في المكتبة.
٦. ضعف الدعم المادي للمكتبة، فضلاً عن ضعف التشريعات والقوانين التي تدعم مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية، مما يؤدي إلى ضعف الاستفادة من مزاياها في تحسين وتطوير أداء العاملين في المكتبة.

## ٢,٤ التوصيات

١. توضيح رؤية ادارة المكتبة للمسؤولين والفهم الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية، انطلاقاً من وعي العاملين بأهمية تنفيذ الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات في المكتبة المركزية للجامعة.
٢. تدريب أمناء المكتبات على مختلف التقنيات الحديثة، وتهيئتهم بأهمية تقبل التغيير نحو تبني مشروع الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات.
٣. العمل على تعزيز إدارة المكتبة باستخدام التقنيات الحديثة التي تتناسب مع أسلوب الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات، وتعزيز البنى التحتية المتكاملة اللازمة لتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات في مكتبة الجامعة.
٤. توصيف العاملين في المكتبات الجامعية لأداء المهام المتخصصة للإدارة مصادر المعلومات لغرض اعتمادها في تطوير التدرج الوظيفي لذوي الاختصاص.
٥. تقديم مبادرات ضمن الخطط السنوية الى رئاسة الجامعة لأقناع المسؤولين بأهمية تخصيص ميزانية مستقلة عن ميزانية الجامعة لتنفيذ مشروعات الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات، او الحصول على منح لتمويلها.
٦. تقديم مقترحات الى الجهات التشريعية العراقية من خلال الجمعيات المتخصصة، او الجهات الادارية في الجامعة لتشريع قوانين، او لوائح تنظيمية، واعداد برامج لحماية البيانات والمعلومات التي من شأنها تسهيل تطبيق الإدارة الإلكترونية لمصادر المعلومات في المكتبات الجامعية في العراق.

٧. دراسات مستقبلية: اجراء دراسات لقياس استخدام مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبة المركزية للجامعة المستنصرية، وسلوك المستفيدين في التعامل معها

#### المصادر:

١. الأمارة، أحمد عبد الحسين، ٢٠١٨. الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقها: دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة الكوفة.
٢. امل فاضل عباس و فريال حسن وادي. ٢٠١٥ استحداث وتطوير خدمة المراجع الالكترونية في المكتبات المركزية الجامعية العراقية، مجلة آداب الجامعة المستنصرية ٧١ع
٣. بوشارب، سهيلة الحميد، ٢٠١٠. الإدارة الإلكترونية بالجامعات ودور الأنترنت في تفعيلها. مذكرة ماستر: التكنولوجيا الجديدة وأنظمة المعلومات: جامعة منتوري قسنطينة
٤. تهاني فلاح وبشرى خالد. ٢٠١٦ ، الادارة الالكترونية الحديثة في المكتبة المركزية للجامعة العراقية في تقديم خدمات معلومات الكترونية. مجلة العلوم الاسلامية عدد ١٤ ، ص ٢٠٩
٥. التميمي، علي الحر لازم وصفاء زاهر خليل(٢٠٢٤). قياس مدى الانظمة الآتية في المكتبات الجامعية للمعايير العالمية: مكتبة الجامعة التقنية الوسطى أنموذجا. مجلة آداب المستنصرية، مجلد ٤٨، عدد ١٠٧، صفحة ٤٣٤.
٦. جاسم محمد جرجيس و بديع محمود القاسم، ١٩٩٨. مصادر المعلومات في مجال الإعلام والاتصال الجماهيري -. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات.
٧. حشمت قاسم، ١٩٩٩. خدمات المعلومات -. القاهرة: مكتبة غريب.
٨. شلي، جمانة عبد الوهاب، ٢٠١١. واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي. رسالة ماجستير: إدارة الأعمال: الجامعة الإسلامية، غزة.
٩. شنيقل، نزار، ٢٠١٢. موقع المكتبات الجامعية ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائر: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة جيجل. رسالة ماجستير: المعلومات الالكترونية: الافتراضية واستراتيجية البحث عن المعلومات: جامعة منتوري بقسنطينة.
١٠. عاشور، عبد الكريم، ٢٠١٠. دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر ، جامعة منتوري بقسنطينة.
١١. محمود أحمد أتييم، ١٩٨٣. التوثيق في مدخل الى علم المكتبات والمعلومات -. عمان : جمعية المكتبات الأردنية.
١٢. معتوق، خالد سليمان و سرفيناز احمد حافظ(٢٠٠٨). معايير خدمات المعلومات في عصر المكتبات الرقمية: دراسة تقييمية لمكتبة جامعة ام القرى الرقمية(مكتبة الملك عبدالله بن عبدالعزيز الرقمية). مؤتمر: ١٤، نحو تحقيق الجودة في المكتبات وخدمات المعلومات. الدوحة، ١٥-١٧ ابريل، ٤٥صفحة

١. a Framework for Characterizing Knowledge Management ,Newman.B and Conard. K, 1999 .  
Methods, Practices and Technologies, The Knowledge Management Theory Papers, The Knowledge  
Management forum

٢. Katz, William 1998. Introduction to Reference Work.- New York : McGraw-Hill Book Co. .P.P.6-8 .

#### الملحقات:

#### ملحق رقم (١) الاستبانة

#### المحور الاول: البيانات الديموغرافية

##### ١. الجنس

ذكر ☐ انثى ☐

##### ٢. المستوى التعليمي

دكتوراه ☐ ماجستير ☐ بكالوريوس ☐  
دبلوم ☐ مستوى اخر ☐

##### ٣. سنوات الخبرة

اقل من ٥ سنوات ☐ من ٦ - ١٠ سنوات ☐  
من ١١ - ١٥ سنة ☐ أكثر من ١٥ سنة ☐

#### المحور الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى العاملين في المكتبة

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	تصور وإدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية					
٢	الإدارة الإلكترونية هي إدارة شاملة للموارد المادية والبشرية وتقنيات البرمجة الحديثة					
٣	أعتقد أن الإدارة الإلكترونية هي خيار ضروري لتوفير الجهد على العمال					
٤	جميع الخدمات التي تقدمها المكتبة مؤتمنة عبر الإنترنت وأجهزة الكمبيوتر					

٥	إن الدخول في نظام الإدارة الإلكترونية وعد بإنجاز عدة وظائف لتعزيز عمل المكتبة ، مثل التخطيط الإلكتروني				
٦	تتواصل المكتبة مع الناشرين والموردين باستخدام تقنيات الاتصال والوسائل التكنولوجية				
٧	بعد إدخال أجهزة الكمبيوتر، لم يعد هناك استخدام نفس الكمية من الورق، من خلال توفير جميع الخدمات بطريقة آلية				

## المحور الثالث: المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

## المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	أسلوب الإدارة الإلكترونية هو أفضل طريقة لتحسين سير العمل في مكتبك					
٢	وضع البرامج والخطط الأولية لتطبيق الإدارة الإلكترونية					
٣	تدعم إدارة المكتبات استخدام واستغلال التقنيات الحديثة					
٤	استخدام تنظيم الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية					

## المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	الحاجة إلى تحديث الأجهزة والمعدات					
٢	توفير برمجيات تتناسب مع العمل المطلوب بالمكتبة					
٣	طبيعة اتصال أجهزة الحاسوب فيما بينها داخل المكتبة					



					باستخدام شبكة الانترنت	
--	--	--	--	--	------------------------	--

## المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	زيادة رغبة العاملين في التحول نحو الإدارة الإلكترونية					
٢	ضمان التنوع في الأساليب وتدريب وتطوير العاملين					
٣	توفير كادر متخصص في مجال الإدارة الإلكترونية والتعامل مع الوثائق الإلكترونية					

## المتطلبات المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	تخصيص ميزانية لتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية					
٢	تخصيص ميزانية محدودة لتدريب الموظفين					
٣	تخصيص الحوافز المادية للموظفين					

## المحور الرابع: أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين بالمكتبة الجامعية

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	تساعد الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة بمرونة					
٢	تتيح الإدارة الإلكترونية مزيداً من المرونة في مطابقة موارد تكنولوجيا المعلومات					
٣	تقلل الإدارة الإلكترونية من وظائف العمل التي كانت تستند إلى أساليب الإدارة التقليدية					
٤	تعزز الإدارة الإلكترونية إمكانية ربط العديد من					

					الخدمات الإلكترونية
٥					توفر الإدارة الإلكترونية إمكانية ربط عدة خدمات إلكترونية
٦					تقلل الإدارة الإلكترونية من تكلفة أخطاء الموظفين
٧					تساعد الإدارة الإلكترونية الموظفين على أداء عملهم بالكفاءة والفعالية المطلوبة
٨					تساعد الإدارة الإلكترونية العاملين في ضمان جودة تقديم الخدمة.
٩					تساعد الإدارة الإلكترونية في التدفق السهل للمعلومات

## المحور الخامس: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

## المعوقات الإدارية

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
١	سوء التخطيط السليم للانتقال نحو الإدارة الإلكترونية					
٢	غموض الرؤية المستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية					
٣	عدم وجود دورات تدريبية للعاملين في مجال الإدارة الإلكترونية					

## المعوقات التقنية

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
١	ضعف مستوى البنية التحتية المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية					
٢	التغيير المستمر في تقنية المعلومات وصعوبة مواكبة ذلك					
٣	عدم القدرة على اقتناء الأجهزة والمعدات					

## المعوقات البشرية

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	ضعف ثقة الموظفين بقدرتهم على استخدام الإدارة الإلكترونية					
٢	قلة الكوادر المتخصصة في المجال					
٣	عدم وجود دورات تدريبية متخصصة في مجال الإدارة الإلكترونية					

## المعوقات المالية الإدارية

ت	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	عدم توفر الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية					
٢	ارتفاع أسعار الأجهزة والمعدات الإلكترونية					
٣	ارتفاع أسعار البرمجيات					

ملحق رقم (٢) أسماء المحكمين من قسم المعلومات وتقنيات المعرفة

ت	أسماء المحكمين والالقب العلمية
١.	أ.د. انعام محمد علي
٢.	أ.د. خلود علي عريبي
٣.	أ.م.د. انعام حسين يونس
٤.	أ.م.د. أمل فاضل عباس
٥.	أ.م.د. زينب عبد الواحد سلمان
٦.	أ.م.د. رغد عبد الهادي جواد
٧.	أ.م.د. سناء شمال مصحب

## الهوامش

<sup>1</sup>: الملحق رقم (١)

<sup>2</sup>: المقابلة مع مسؤولة المكتبة المركزية أ.م.د. امل فاضل عباس بتاريخ ١٦ اكتوبر ٢٠٢٤

<sup>3</sup>: الملحق رقم (٢)

<sup>4</sup> بلغ عدد الموارد غير الماهرة ٧ افراد جرى استبعادهم وذلك لانهم لا يحققون أهداف الدراسة.

<sup>5</sup>: تصاغ التعريفات الاجرائية لبيان المعني الذي يقصده الباحث لأغراض هذه الدراسة حصرا.