الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعــة عبد الحميد بن باديس

كليـة العلوم الاجتماعية

قــسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة خدمات المكتبة الجامعية

-دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة مستغانم (ITA)-

إعداد الطالبة:

- مجاد حياة

الأستاذة المشرفة:

*الدكتورة بن علي مليكة

لجنة المناقشة		
د/ بلهواري الحاج	الأستاذ الدكتور في التعليم العالي جامعية مستغانم	رئيسا
د/ بن علي مليكة	دكتورة التعليم العالي في جامعية مستغانم	مشرفا مقررا
د/ محراز سعاد	الأستاذة الدكتورة في التعليم العالي جامعية مستغانم	مناقشا

السنة الجامعية: 2024-2025

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعــة عبد الحميد بن باديس

كليـة العلوم الاجتماعية

قــسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة خدمات المكتبة الجامعية

-دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة مستغانم (ITA)-

إعداد الطالبة:

- **مجاد حياة**

الأستاذة المشرفة:

***الدكتورة بن علي مليكة**

لجنة المناقشة		
أ/ بلهواري الحاج	أستاذ التعليم العالي - جامعة مستغانم	رئيسا
أ.د/ بن علي مليكة	أستاذ محاضر- جامعة مستغانم	مشرفا مقررا
أ/ محراز سعاد	أستاذ التعليم العالي - جامعة مستغانم	مناقشا

السنة الجامعية: 2024-2025

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الشكر والعرفان

﴿رب أوزعني أن اشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وان اعمل صالحا ترضاه

وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين﴾

۞ سورة النمل الآية 19.

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك و لا يطيب

النهار إلا بتحميدك و لا تطيب اللحظات إلا بطاعتك و ذكرك و لا تطيب الآخرة إلا بعفوك .

ونشكرك اللهم على توفيقك لنا في إنجاز هذا العمل المتواضع و لنا نصيب و لو بنسبة قليلة من هذه العلوم و الأبحاث .كما نتقدم بأسمى آيات الشكر و الامتنان و التقدير وكل المحبة للذين حملورسالة في هذه الحياة ،الى الذين يسرو لنا الطريق للعلم و المعرفة الى جميع أساتذتنا الكرام و الأفاضل .

و نخص بالذكر الأستاذة الدكتورة "بن علي مليكة " و التي تفضلت بالإشراف

على بحثنا هذا .

شكرا لمن علمنا التفاؤل و المضي للأمام

الى من وقفت بجانبنا عندما ضللنا الطريق و نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساعدنا على إتمام هذا البحث و قدم لنا يد المساعدة سواء من بعيد أو من قريب و في الأخير نتمنى من الله عزوجل أن يسدد مسارنا و ينور طريقنا و يحقق أهدافنا الشريفة.

الإهـــــــــداء

أهدي ثمرة جهدي

إلى من قال فيهما الرحمان ﴿ واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا ﴾

۞ سورة الإسراء الآية 23.

إلى سفيرة الحياة والحنان إلى من رعتني وسهرت عليا وساندتني إلى عطر الدنيا إليك يا أمي الغالية أطال الله في عمرها.

إلى مصدر فخري واعتزازي، إلى من غرس فينا حب التعلم والكفاح من اجل أن ينير دربي أبي العزيز أطال الله في عمره.

إلى رفيق دربي زوجي الغالي إلى مؤنساتي الغاليات بناتي"وسيلة*سجود *حفظه الله ورعاهم إلى قرة عيني ابني أحمد طه إلى إخوتي

إلى كل من وقفه بجنبي وساعدني في إعداد هذه المذكرة

إلى أختي الغالية فاطمة حفظها الله وحقق أمانيها

إلى صديقتي العزيزة ليماء فاطمة

ملخص الدراسة

عرف العالم في العقود الأخيرة تطورا سريعا في ميدان تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، و هو ما انعكس بشكل واضح على مختلف القطاعات لاسيما قطاع التعليم العالي و البحث العلمي، حيث أصبحت المؤسسات الجامعية مطالبة بمواكبة هذا التحول الرقمي بما يضمن تحسين أدائها و خدماتها.

ومن بين أبرز هذه المؤسسات، تعد المكتبات الجامعية بوصفها فضاءات معرفية حيوية، تعمل على توفير المعلومات و مصادر المعرفة لفائدة الطلبة و الأساتذة و الباحثين، و في هذا السياق جاءت هذه الدراسة التي تهدف إلى كشف عن مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة الخدمات بالمكتبة المركزية لجامعة مستغانم.

انطلقت الدراسة من إشكالية محورية مفادها: كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة خدمات المكتبة المركزية لجامعة مستغانم؟، و قد انبثق عن هذه الإشكالية أربع فرضيات رئيسية تمثلت في: تنوع و تعدد وسائل التكنولوجيا المستعملة في المكتبة، اهتمام الإدارة بتكوين الموظفين، انعكاس استعمال التكنولوجيا على رضا المستفيدين، ووجود جملة من التحديات التي تعيق الاستغلال الأمثل لهذه الوسائل.

اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي، وتم استخدام الملاحظة بالمشاركة والاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من موظفي المكتبة من مصالحها المتنوعة.

كما تم الاستعانة بمصادر نظرية و أكاديمية لدعم الإطار المفاهيمي للدراسة، خاصة ما تعلق بمفاهيم التكنولوجيا، الجودة، المكتبات الجامعية، و خدمة المعلومات الالكترونية.

كشفت نتائج الدراسة أن المكتبة المركزية لجامعة مستغانم قد شرعت فعلا في تبني عدد من الوسائل التكنولوجية الحديثة مثل الرقمنة، الفهرسة الإلكترونية، قواعد البيانات الرقمية، الولوج إلى شبكة الانترنت، مما ساعد على تسهيل الوصول إلى المعلومات و تحسين سرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدن، كما أظهرت النتائج وجود وعي بأهمية التكوين المستمر للموظفين في هذا المجال، و إن كان لايزال دون المستوى المطلوب.

و من جهة أخرى، تم تسجيل عدد من الصعوبات التي تحد من فعالية تكنولوجيا الاتصال، على غرار ضعف البنية التحتية، محدودية التجهيزات، و نقص الكفاءات المتخصصة، مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة.

الكلمات الافتتاحية:

تكنولوجيا الاتصال الحديثة- جودة الخدمات- المساهمة- المكتبة الجامعية - المكتبة المركزية.

Summary:

In recent decades, the world has witnessed a rapid development in the field of information and communication technology (ICT), which has clearly impacted various sectors, particularly higher education and scientific research. Universities are now required to keep pace with this digital transformation in order to improve their performance and services.
Among the most prominent of these institutions are university libraries, which are vital knowledge spaces that aim to provide information and knowledge resources to students, faculty, and researchers. In this context, this study seeks to reveal the extent to which modern communication technologies contribute to improving the quality of services provided by the Central Library of the University of Mostaganem.

The study is based on a central research question: How has modern communication technology contributed to improving the quality of services at the Central Library of the University of Mostaganem? Four main hypotheses emerged from this problem: the diversity and multiplicity of technological tools used in the library, the administration's interest in staff training, the impact of technology use on user satisfaction, and the existence of several challenges that hinder optimal use of these technologies.

The study adopted a descriptive-analytical approach and relied on participant observation and a questionnaire as the main tools for data collection from a sample of library staff across various departments.
In addition, theoretical and academic sources were used to support the conceptual framework of the study, especially those related to the concepts of technology, quality, university libraries, and electronic information services.

The results revealed that the Central Library of the University of Mostaganem has indeed begun to adopt several modern technological tools such as digitization, electronic cataloging, digital databases, and Internet access, which have helped facilitate access to information and improve the speed of response to users' needs. The findings also showed an awareness of the importance of continuous training for staff in this field, although it still falls short of the required level.

On the other hand, a number of challenges were recorded that limit the effectiveness of communication technology, including poor infrastructure, limited equipment, and a lack of specialized competencies, all of which negatively impact the quality of services provided.

Keywords: Modern communication technology – Service quality – Contribution – University library – Central library.

الفهارس

فهرس المحتويات

المقدمة.....أ

الإطار المنهجي.....3

أولا: الدراسات الاستطلاعية 5

ثانيا : الإشكالية وتساؤلاتها 6

ثالثا : فرضيات الدراسة :.....7

رابعا : أسباب اختيار الموضوع.....8

خامسا : أهمية الدراسة :.....8

سادسا : أهداف الدراسة : 9

سابعا : حدود الدراسة.....9

ثامنا: منهج الدراسة 9

تاسعا: الدراسات السابقة 11

عاشرا: صعوبات الدراسة.....19

الحادي عشر : ضبط المفاهيم والمصطلحات 19

أثنى عشر : مجتمع البحث وعينة الدراسة.....23

ثلاثة عشر : أدوات جمع البيانات 25

اربعة عشر : مقاربة العلمية.....28

الإطار النظري.....31

الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة – مدخل مفاهيمي - 32

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة 35

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة 35

المطلب الثاني: خصائص ووظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة 37

المبحث الثاني : استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة 40

المطلب الأول: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة 40

المطلب الثاني:مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة 45

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها.....49

المبحث الأول: ماهية المكتبة الجامعية- مدخل مفاهيمي-.....52

المطلب الأول : تعريف المكتبة الجامعية لجامعة مستغانم 52

المطلب الثاني : خصائص وطائف المكتبة الجامعية 53

المبحث الثاني: أهداف وخدمات المكتبة الجامعية وأثرها على التكنولوجيا 57

المطلب الأول: أهداف المكتبة الجامعية: 57

المطلب الثاني : خدمات المكتبة الجامعية 58
المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في خدمات المكتبة الجامعية 57
الجانب الميداني 61
اولا:-التعريف بمكان الدراسة- المكتبة المركزية- 63
ثانيا:تحليل البيانات وعرض النتائج 68
رابعا:النتائج العامة للدراسة.....101
خامسا :التوصيات و المقترحات: 102
الخاتـمة.....103
قائمة المصادر والمراجع 106
الملاحق.....111

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
الجدول رقم 1 : توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير الجنس		70
الجدول رقم 2 يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي		71
الجدول رقم 3: يمثل توزيع المبحوثين حسب الاقدمية في الوظيفة		72
الجدول رقم 4 : يمثل اعتماد المكتبة المركزية على وسائل التكنولوجيا الحديثة		74
الجدول رقم 5 : يوضح توفر التغطية بالمكتبة المركزية بجميع أقسامها.		75
الجدول رقم 6 : يوضح استخدام المكتبة المركزية تكنولوجيا حديثة في خدماتها		76
الجدول رقم 7 : تمثل التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.		78
الجدول رقم 8 : توفر الفرص لتطوير مهاراتك الرقمية		79
الجدول رقم 9: القدرة على استخدام مختلف الوسائل التكنولوجية دون صعوبات		80
الجدول رقم 10 : مساعدة التكنولوجيا في تسريع الخدمات للمستفيدين.		82
الجدول رقم 11 : مساهمة الوسائل الرقمنة في تحسين دقة أمان المعلومات		83
الجدول رقم12 : استعمال التكنولوجيا زاد من رضا المستفيدين		84
الجدول رقم13 : إتاحة المكتبة خدمات الكترونية كالفهرس الآلي أو الحجز عن بعد.		86
الجدول رقم 14 : استخدام وسائل اتصال حديثة للتواصل مع المستفيدين (مواقع البريد الالكتروني)		88
الجدول رقم 15 : الصعوبات التي تواجه في استخدام الأنظمة المعلوماتية أو التكنولوجية الحديثة ..		89
الجدول رقم 16 : يمثل تقييم العملية الاتصالية التكنولوجية داخل المكتبة.		91
الجدول رقم17 : يمثل المواكبة مستمرة في استعمال المكتبة لوسائل الاتصال الحديثة.		92
الجدول رقم 18 : يمثل مشاركتك في تطوير البنية الرقمية للمكتبة		94
الجدول رقم 19: الوسائل التكنولوجية كافية لتحقيق الهدف المكتبي داخل المكتبة المركزية.		95
الجدول رقم20 : يمثل توفر إدارة المكتبة على مصلحة أو خلية الإعلام و الاتصال		96
الجدول رقم 21 : يمثل العلاقة بين توفر التغطية بالمكتبة والقدرة على استخدامها دون صعوبات. ..		97
الجدول رقم 22 : يمثل العلاقة بين تحكمك في تكنولوجيا الاتصال الحديثة وبين مساهمة الوسائل الرقمية في دقة أمان المعلومات		98
الجدول رقم 23 : يبين العلاقة بين استخدام وسائل الاتصال للتواصل مع المستفيدين مثل البريد الالكتروني وعلاقتها بمواكبة مستمرة في تحديث الوسائل		99
الجدول رقم 24 يمثل العلاقة بين كيف تتم العملية الاتصالية داخل المكتبة وبين توفر الادارة مصلحة أو خلية الاعلام والاتصال.		100

فهرس الأشكال

الرقم	عنـــوان الشكل	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي للمكتبة الجامعية	66
02	الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية	76
03	يمثل توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير الجنس	78
04	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	79
05	يمثل توزيع المبحوثين حسب الاقدمية في الوظيفة	80
06	يمثل اعتماد المكتبة المركزية على وسائل الاتصال الحديثة	82
07	يمثل توزيع أفراد العينة حسب توفر التغطية في المكتبة المركزية بجميع أقسامها	83
08	يمثل توزيع أفراد العينة حسب استخدام المكتبة المركزية تكنولوجيا حديثة في خدماتها	84
09	يمثل توزيع أفراد العينة حسب تحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	86
10	يمثل توزيع أفراد العينة حسب توفر فرص لتطوير مهاراتك الرقمية	87
11	يمثل توزيع أفراد العينة حسب القدرة على استخدام مختلف الوسائل التكنولوجية دون صعوبات	88
12	يمثل توزيع أفراد العينة حسب مساعدة التكنولوجيا في تسريع الخدمات للمستفيدين	90
13	يمثل توزيع أفراد العينة حسب مساهمة الوسائل الرقمية في تحسين دقة أمان المعلومات	91
14	يمثل توزيع أفراد العينة حسب استعمال التكنولوجيا زاد من رضا المستخدمين	92
15	يمثل توزيع أفراد العينة حسب إتاحة المكتبة المركزية خدمات الكتروني كالفهرس الآلي أو الحجز عن بعد	94
16	يمثل توزيع أفراد العينة حسب استخدام وسائل الاتصال الحديثة للتواصل مع المستفيدين (مواقع البريد الالكتروني)	95
17	يمثل توزيع أفراد العينة حسب صعوبات التي تواجه استخدام الأنظمة المعلوماتية أو التكنولوجيا الحديثة	97
18	يمثل توزيع أفراد العينة حسب تقييم العملية الاتصالية التكنولوجية داخل المكتبة المركزية	99
19	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المواكبة مستمرة في استعمال المكتبة لوسائل الاتصال الحديثة.	100
20	يمثل توزيع أفراد العينة حسب مشاركة في تطوير البنية الرقمية للمكتبة	102
21	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الوسائل التكنولوجية كافية لتحقيق الهدف المكتبي داخل المكتبة المركزية	103
22	يمثل توزيع أفراد العينة حسب توفر إدارة المكتبة على مصلحة أو خلية الإعلام والاتصال	104

المقـــدمـــــة

المقدمة

أدى التطور السريع في تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى إحداث تحولات عميقة في مختلف القطاعات، وهذا من خلال التغير الفعلي الذي أحدثته العمليات الرقمية بصفة عامة ومناهج الخدمة بصفة خاصة والتي عرفت تحولات جذرية تقريبا من خلال مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين خدمة المؤسسات ومن بين هذه المؤسسات قطاع المكتبات حيث أصبحت مطالبة بالتكيف مع متطلبات العصر الرقمي وتقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي حاجات المستفيدين المتزايدة.

وتعد المكتبة المركزية لجامعة مستغانم واحدة من هذه المؤسسات التي تسعى إلى تحسين أدائها وتطوير خدماتها من خلال إدماج الوسائل التكنولوجية الحديثة مثل (الفهرسة الالكترونية، قواعد البيانات الرقمية، الانترنت ... إلخ).

انطلاقا من هذا الواقع، جاءت هذه المذكرة لتسلط الضوء على مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمكتبة المركزية، مع تركيز على الواقع العلمي لهذه التكنولوجيا والتحديات التي تواجهها، ومدى رضا المستفيدين عنها.

وفي إطار تحقيق هذا الهدف، قسم البحث إلى الإطار المنهجي ومفاهيمي، والذي قمنا فيه بتحديد مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، ثم تطرقنا إلى أسباب اختيار الموضوع، ثم أهمية الدراسة تم حدودها وبعد ذلك منهج الدراسة ثم الدراسات السابقة، تليها صعوبات الدراسة وضبط المفاهيم والمصطلحات.

ويليه الإطار النظري والذي تطرقنا فيه إلى فصلين، كان الفصل الأول تحت عنوان تكنولوجيا الاتصال الحديثة والذي تطرقنا فيه إلى مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة وخصائصها وتأثيراتها واستخداماتها وايجابياتها وسلبياتها.

أما الفصل الثاني فعنوانه المكتبات الجامعية والذي جاء فيه ماهية المكتبة الجامعية وخصائصها ووظائفها.

وأخيرا كان التطرق للإطار الميداني الذي تضمن التعريف بمكان الدراسة، وتحليل البيانات وعرض النتائج، النتائج العامة للدراسة، تحليل النتائج على ضوء الفرضيات، التوصيات والمقترحات لتكون بذلك خاتمة هذه الدراسة.

الجانب المنهجي

أولا: الدراسات الاستطلاعية

ثانيا:الإشكالية و التساؤلات

ثالثا: فرضيات الدراسة

رابعا: اسباب الدراسة

خامسا: اهمية الدراسة

سادسا:أهداف الدراسة

سابعا :حدود الدراسة

ثامنا : منهج الدراسة

تاسعا : الدراسات السابقة

عاشرا: صعوبات الدراسة

حاديا عشر : ضبط المفاهيم و المصطلحات

ثانيا عشر:مجتمع البحث وعينة الدراسة

ثلاثة عشر : ادوات جمع البيانات

الرابعة عشر : المقاربة العلمية

أولا: الدراسات الاستطلاعية

في إطار دراسة مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة خدمات المكتبات الجامعية ،برزت مجموعة من الدراسات الاستطلاعية التي تناولت واقع وأثر توظيف هذه التكنولوجيا في المكتبة المركزية لجامعة مستغانم، فقد قامت دراسة عماري نعيمة وحمايدي نجاة (2021) باستكشاف واقع الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية من خلال دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة مستغانم، حيث بينت النتائج أن المكتبة تشهد تطورا تدريجيا في استخدام تكنولوجيا الاتصال، لا سيما في رقمنه الوثائق وتوفير الخدمات عن بعد، مع وجود بعض الصعوبات التقنية والبشرية التي تعيق التحول الرقمي الشامل .

من جهته قام بوغازي مصطفى والعرباوي الطاهر (2021) بالدراسة حول واقع رقمنه المكتبات الجامعية،مركزين على مكتبة جامعة مستغانم كنموذج، وأظهرت نتائج الدراسة أن المكتبة حققت خطوات معتبرة في رقمنه المذكرات والأطروحات، مما ساهم في تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات وتحسين تجربة المستفيدين .

كما تناولت دراسة زوليخة وليد (2017) دور النظم الآلية في تحديث خدمات المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري، بما فيها مكتبة جامعة مستغانم ،حيث خلصت إلى أن اعتماد أنظمة مثل "PMB " ساهم في شكل كبير في تطوير آليات الفهرسة والإعارة وخدمة المستفيدين، رغم الحاجة إلى مزيد من التكوين والدعم التقني .

وأخيرا قامت قبيبي فطيمة بن دنيا وبلبليدية فتيحة نور الهدى (2022) بدراسة استطلاعية حول استخدام تكنولوجيا الاتصال من طرف أعضاء هيئة التدريس بجامعة مستغانم، حيث أظهرت النتائج توجها متزايدا نحو تبني الوسائل التكنولوجية في المجال الأكاديمي، وهو ما يعكس في دعم العمل العلمي والخدمات المكتبية .

تكشف هذه الدراسات مجتمعة عن وجود توجه فعلي نحو دمج التكنولوجيا الحديثة في خدمات المكتبة المركزية لجامعة مستغانم، مع وجود تحديات مرتبطة بالبنية التحتية، التكوين البشري، وتوفير الموارد الرقمية .

ثانيا : الإشكالية وتساؤلاتها

يعتبر الاتصال ظاهرة قديمة صاحبة الإنسان في جميع مراحل حياته ، بحيث أسهم في تكوين وتنمية وتطوير الروابط الاجتماعية بين الأفراد، إذ لا يمكن الاستغناء عنه لأنه وسيلة في غاية الأهمية لتبادل الآراء والأفكار والمعلومات، كما يسهل مشاركة الأنشطة والمهام والخدمات للأفراد ويساعدهم على تلبية الحاجات الأولية لها .لا يستطيع الفرد العيش منعزلا عن باقي أفراد المجتمع .

ويشهد العالم اليوم تطورا للتكنولوجيا كبيرا احتل فيه قطاع المعلومات والاتصالات الصدارة بين قطاعات الأخرى.

ومع دخول الألفية الثالثة يشهد العالم ثورة شاملة في التطور وفي كافة المجالات ،وعلى الأخص في مجال الاتصالات والتكنولوجيا وسرعة الحصول على أية مادة علمية أو فنية أو أدبية وثقافية، ومنها تطور المؤسسات الجامعية ومكتباتها من حيث تطور تكنولوجياتها للاتصال.

وأن التقنية بهذا تكون مرتبطة ارتباطا وثيقا بالتطور البشري والتغيير الاجتماعي في مختلف الميادين العلمية وبالتالي في خدمات المكتبات والمستفيدين منها والإنسان بإمكانه أن يوظف تقنياته في تغيير أحواله وفي تكييف بحسب تنبؤاته ومتطلباته .

شهدت المكتبات الجامعية تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة نتيجة إدخال التكنولوجيا الحديثة للاتصال، مما ساهمت في تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلبة والباحثين،أصبحت المكتبات تعتمد على الأنظمة الرقمية والفهرسة الإلكترونية، والخدمات عبر الانترنيت، مما يساعد في تسهيل الوصول إلى المعلومات ، وتقليل الوقت والجهد وتحسين تجربة المستخدمين .

في هذا السياق، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة خدمات المكتبة الجامعية من خلال تقييم مدى فعالية الأدوات الرقمية والالكترونية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها على المكتبة الجامعية .

الإشكالية الرئيسية :

كيف ساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة خدمات المكتبة المركزية لجامعة مستغانم؟

وللتوسع أكثر في معالجة هذا الموضوع نطرح التساؤلات التالية :

1/- ما هي الوسائل التكنولوجيا الحديثة التي تستخدم في المكتبة المركزية؟

2/- هل توفر إدارة المكتبة المركزية برامج تكوينية منتظمة لموظفيها في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟.

3/- ما تأثير استخدام الأدوات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة الخدمات المكتبية للمكتبة المركزية ؟

4/- ما هي التحديات التي تواجه المكتبة في تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

ثالثا : فرضيات الدراسة :

إن البحث العلمي مرتبط بالفروض، وبدونها لا يمكن التحدث عن شيء اسمه البحث، لأن بواسطتها ترتقي الدراسة إلى مستوى البحث، ومن أجل الإجابة من التساؤلات المطروحة في دراستنا حاولنا صياغة عدد من الفرضيات:

الفرضية العامة: مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة خدمات المكتبة الجامعية. والتي نوجز أهمها فيما يلي:

1- تنوع وتعدد وسائل التكنولوجيا الحديثة التي تستخدم في المكتبة المركزية من الالكترونية إلى الرقمنة .

2- اهتمام إدارة المكتبة المركزية بتكوين موظفيها لتحسين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

3- زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة يعزز رضا المستخدمين في الخدمات المكتبية .

4- هناك تحديات تقنية وبشرية تعيق الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا الحديثة في المكتبة المركزية .

رابعا : أسباب اختيار الموضوع

ترجع أسباب اختيارنا لموضوع مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة خدمات المكتبة المركزية إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية نوضحها كالآتي :

1/-الأسباب الذاتية : وتتجلى في النقاط التالية .

1- الميل الشخصي للموضوع والرغبة الملحة في التوسع فيه

2- الرغبة في الوصول إلى إجابات مقنعة حول الموضوع لا سيما فيما يخص مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين جودة خدمات المكتبة بجامعة مستغانم .

3- الرغبة في التعرف على المفاهيم المرتبطة بالموضوع من الناحية النظرية والتطبيقية .

2/-الأسباب الموضوعية : وتتلخص فيما يلي :

1-اهتمام الجامعة بالتطور التكنولوجي والسعي إلى تطوير البحث العلمي.

2-محاولة إثراء الرصيد العلمي في ميدان تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

3-إمكانية دراسة هذا الموضوع دراسة علمية ميدانية في إطار الإجراءات المنهجية المتبعة في بحثنا .

خامسا : أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في أنها جاءت للأهمية العلمية حيث تساهم في إثراء المعرفة الأكاديمية حول دور التكنولوجيا الحديثة في المكتبات الجامعية، مما قد يكون مرجعا للأبحاث المستقبلية .

الأهمية العملية حيث تساعد مسؤولي المكتبة المركزية لجامعة مستغانم على فهم تأثير التكنولوجيا على جودة الخدمات لتحسين الأداء .

الأهمية التطبيقية حيث تقدم توصيات عملية تساعد في تعزيز الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة ، وتحسين الخدمات المقدمة للطلبة والباحثين .

سادسا : أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على أهم التقنيات الحديثة المستخدمة في المكتبة المركزية لجامعة مستغانم .

- معرفة تأثير التكنولوجيا على جودة الخدمات المكتبية وكفاءة الأداء .

- تحليل الصعوبات والتحديات التي تواجه المكتبة في تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

سابعا : حدود الدراسة :

لكل دراسة علمية إدراج وحدودا ينبغي للباحث المرور بها وهي:

الحدود الزمانية :

يقصد بها المدة الزمنية أو الفترة المستغرقة في إنجاز هذه الدراسة بحيث تتطلب أي دراسة فترة زمنية محددة حسب طبيعة الموضوع وقدرة الباحث على جمع المعلومات والمعطيات المناسبة للدراسة ، ولقد ثمن المشروع في إنجاز هذه الدراسة والتي كانت تحت عنوان مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة وخدمات المكتبة المركزية المكتبة المركزية من 06 أفريل 2025 إلى 20 أفريل 2025 .

الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على المكتبة المركزية لجامعة مستغانم

الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة دون التطرق إلى جوانب أخرى.

ثامنا: منهج الدراسة:

تعريف المنهج:

لغة: هو الطريق الواضح والسليم، باللغة الفرنسية كلمة (Méthode) واصل هذه الكلمة يرجع الى كلمة (METHODOS) اليونانية التي تعني المتابعة والمشتقة من كلمة (ODES) تعني الطريق.

كما عرفه عمار بوحوش فالمنهج " هو الطريق المؤدي الى كشف عن الحقيقة في العلوم، بواسطة طائفة من القواعد العامة، تهيمن على سير العقل وتحديد عمليات حتى تصل الى نتيجة[1].

يساهم المنهج في ترتيب وتنظيم أفكار الباحث، فهو خطوة أساسية تسهل وصول الباحث إلى النتائج المنطقية .

يعرف المنهج على أنه "الطريق المتبع للكشف عن هذه الدراسة بواسطة استخدام مجموعة من القواعد والتي ترتبط أساسا بتجميع البيانات، وتحليلها حتى تساهم في التواصل إلى نتائج ملموسة "[2]

كما يمكن تعريف المنهج حسب الدكتور عبد الوهاب أو سليمان بأنه " استعمال المعلومات استعمالا صحيحا في أسلوب علمي سليم، يتمثل في أسلوب العرض، والمناقشة الهادئة، والتزام الموضوعية التامة " [3] .

ومن هذا المنطلق فإنه لكل منهج شروط ومتطلبات في البحث والتقصي، تفرض على الباحث توظيفه في حالات معينة، وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على أهمية هذه الخطوة في إجراء البحث العلمي المنهجي .

إن عملية اختيار المنهج المناسب للدراسة يجب ألا تكون بطريقة عشوائية، وإنما تكون منطلقة من طبيعة الموضوع ونوعيته .

وعليه فمنهج دراستنا الذي اعتمدنا عليه هو المنهج الوصفي التحليلي هو احد مناهج البحث العلمي الذي يستخدم في دراسة الظواهر كما هي في الواقع،ويقوم على وصف دقيق و منظم للظاهرة محل الدراسة ثم تحليل المعطيات و البيانات فهو الأكثر ملائمة لموضوع دراستنا من أجل الكشف عن استخدام تكنولوجيا الحديثة وتسهيل العمل بها في المكتبات الجامعية لأنه من شأنها مساعدتنا على جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات الوصفية اللازمة ، بهدف تحليل واستخدام البيانات المتوصل إليها للتعرف على العلاقات بين مختلف المتغيرات ،كما سيتيح هذا المنهج إمكانية التحقق من صدق ما يتواتر من أفكار ،

1 - عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 29.

2 - محمد الهادي محمد ، أساليب توثيق البحوث العلمية ، المكتبة الأكاديمية ، الجزائر ، 1995 ، ص 28.

3 - غازي عناية ، منهجية إعداد البحث العلمي ، ط3، دار المناهج للنشر ، عمان ، 2008 ، ص 18

وأراء وأقوال حول الظاهرة المدروسة ،دون التدخل في ظروفها او تغييرها كما هو الحال في هذه الدراسة المتعلقة بمساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين خدمات المكتبة.

تاسعا: الدراسات السابقة:

تم التطرق للدراسات السابقة لما تحمله من أهمية وفائدة كبيرتين في مجال البحث العلمي، ولقد حاولنا اختيار مجموعة من الدراسات العربية والوطنية وحتى الغربية والتي تطرقت للمتغيرين تكنولوجيا الاتصال وقطاع المكتبة الجامعية والتي تساعدنا على إتمام هذه الدراسة، ومن بين هذه الدراسات ما يلي :

9-1 الدراسات الوطنية:

الدراسة الأولى:

دراسة للباحثة الدكتورة بن جميل رميساء[1] بعنوان " النصوص التنظيمية وأثرها في تحسين خدمات المكتبات الجامعية " دراسة ميدانية بمكتبات جامعات الشرق الجزائري ، جامعة 8 ماي 1945 قالمة لسنة 2024.

التساؤل العام: ما مدى تأثير النصوص التنظيمية على تحسين خدمات المكتبات الجامعية في جامعة الشرق الجزائري ؟

التساؤلات الفرعية:

1 ما هو واقع تطبيق النصوص التنظيمية في المكتبات الجامعية ؟

2 ما مدى تأثير العوامل المادية والبشرية والتنظيمية على جودة الخدمات ؟

3 كيف تؤثر النصوص التنظيمية على الخدمات في ظل التحول التكنولوجي ؟

1 - بن جميلة رميساء : النصوص التنظيمية وأثرها في تحسين خدمات المكتبات الجامعية، دراسة ميدانية بجامعة الشرق الجزائري ، قالمة، أطروحة دكتوراه، جامعة 8 ماي 1945، قالمة 2024

أهداف الدراسة :

1/ رصد مدى تطبيق النصوص التنظيمية في المكتبات الجامعية

2/ تحديد تأثير العوامل المختلفة على جودة الخدمات

3/ اقتراح تطوير محتوى النصوص التنظيمية لتحسين الخدمات .

أدوات الدراسة :

استبيان موجه ل 178 موظفا في المكتبات الجامعية

مقابلات مقننة مع 11 مدير مكتبة

منهج الدراسة : المنهج الوصفي بأسلوب التحليل .

النتائج المتوصل إليها :

- العوامل البشرية والتنظيمية تعتبر الأكثر تأثيرا في تحسين الخدمات .

- تطبيق فعلي للنصوص التنظيمية مع تباين في رضا العاملين حول كفايتها ووضوحها .

- انخفاض مستوى معالجة النصوص التنظيمية لخدمات المكتبات في ظل التحول التكنولوجي .

التعقيب على الدراسة :

تبرز الدراسة أهمية النصوص التنظيمية في تحسين خدمات المكتبات الجامعية، وتوصي بتطوير محتواها لمواكبة التحول التكنولوجي، وضمان جودة الخدمات .

الدراسة الثانية:

دراسة للدكتور" هواري لزرق "[1] بعنوان البيئة الرقمية للمكتبات الجامعية، التجربة الجزائرية في الشبكات سنة التخرج 2015- 2016 تخصص علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة محمد بن أحمد وهران 2.

التساؤل العام للدراسة: هل عمل المكتبات الجامعية الجزائرية في البيئة الرقمية يوافق المعايير الدولية ، خاصة ما تعلق منها بالبناء الهيكلي الشبكي والاسترجاع المعلوماتي ؟

التساؤلات الفرعية :

حاجيات المستفيدين ؟

حاجيات المستفيدين ؟ CCDZ، والفهرس RIBU 1 هل تلبي شبكة2 ما مدلى مطابقة آليات البحث في الاسترجاع المعلوماتي للمعايير العالمية في تصميم الفهرس؟ RIBU وشبكة CCDZ

3 هل تملك الشبكة والفهرس الموحد آليات للتحديث للبرمجيات المدرجة وقواعد البيانات ؟

أهداف الدراسة :

- تسليط الضوء على المكتبات الجامعية من أجل تطويرها .

- تطوير العلاقة العملية الفعلية بين الرواد ومقدمي الخدمات

- تدريب وتوعية المستفيدين من خدمات النظام على الاستخدام الأمثل للمعلومات .

أدوات الدراسة :

استمارة والمتمثلة في الاستبيان الالكتروني وإدراج الملاحظة، مقابلات

منهج البحث : منهج تفسيري

1 - هواري لزرق "البيئة الرقمية للمكتبات الجامعية، التجربة الجزائرية في الشبكات، أطروحة الدكتوراه، جامعة وهران –السانيا، 2016/2015

النتائج المتوصل إليها :

- تحسين جودة الخدمات خاصة في مجالات الإعارة والبحث البيبليوغرافي

- تحديد بعض التحديات المتعلقة بالبنية التحتية التكنولوجية وصعوبة صيانة الأجهزة .

أشارت الدراسة إلى نقص التدريب والوعي بين الموظفين

التعقيب على الدراسة: تبرز هذه الدراسة أهمية تبني تكنولوجيا المعلومات في تحسين خدمات المكتبات الجامعية، مع التأكيد على ضرورة توفير البنية التحتية المناسبة والتدريب المستمر للموظفين، كما تسلط الضوء على التحديات التي تواجه المكتبات في هذا المجال، مما يوفر إطارا مرجعيا لتطوير إستراتيجيات فعالة لتحسين الخدمات المكتبية .

الدراسة الثالثة :

مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه (الطور الثالث) العلوم التجارية تخصص تسويق خدمات من طرف الطالبة " عبد الدائم هاجر "[1] عنوان الأطروحة " جودة الخدمات التعليمية الجامعية في ظل التحديات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال" -جامعة الجلفة نوذجا –سنة 2021-2022 .

التساؤل العام : ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على جودة الخدمات التعليمية بجامعة زيان عاشور الجلفة ؟

التساؤلات الفرعية :

1/ ما مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجامعة زيان عاشور الجلفة من وجهة نظر الهيئة التدريسية ؟

2/ ما مستوى تطبيق جودة الخدمة التعليمية بجامعة زيان عاشور الجلفة من وجهة نظر الهيئة

1 - عبد الدايم هاجر ، "جودة الخدمات التعليمية الجامعية في ظل التحديات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، أطروحة الدكتوراه، دراسة ميدانية، جامعة الجلفة نموذجا، 2022/2021

التدريسية ؟

3/ هل هناك علاقة تأثير ذات دالة إحصائية بين أبعاد التكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين جودة الخدمة التعليمية بجامعة زيان عاشور الجلفة من وجهة نظر الهيئة التدريسية ؟

4/ هل هناك فروق في اتجاهات الهيئة التدريسية نحو إدراكهم لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على معايير جودة الخدمة التعليمية الجامعية بجامعة الجلفة تعزى للمتغيرات الشخصية ؟

أهداف الدراسة :

- عرض موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمات التعليمية في التعليم العالي على أساس نظري ليشكل قيمة مضافة إلى المؤلفات العلمية .

- القيام بدراسة ميدانية في جامعة زيان عاشور للوقوف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

- التعرف على مستوى إدراك الجامعة المبحوثة لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى تفعيله في الخدمة التعليمية .

- تحفيز الطلبة للقيام بأبحاث ذات صلة بموضوع الدراسة وممتنة له من خلال اقتراح لجملة من المواضيع التي تنتظر التفصيل فيها .

أدوات الدراسة : استمارة كأداة الاستبيان

منهج البحث : المنهج الوصفي التحليلي

النتائج المتحصل إليها :

حظي موضوع الجودة باهتمام متزايد في كل المؤسسات

ترتبط الجودة بالعديد من المصطلحات المقاربة لضمان الجودة .

تركز الجودة الشاملة في التعليم العالي على مجموعة من المعايير والسمات .

التعقيب على الدراسة :

- تبرز الدراسة أهمية تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة خدمات التعليمية وتوصي بتطوير محتواها الجامعي لمواكبة الجامعات الأخرى وتحفيز الطلبة بالقيام بالبحوث الأكاديمية وتطوير المحتوى الجامعي.

2-9 -الدراسات العربية :

دراسة عودة سليمان عودة مراد (2014) ، بعنوان "واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعوائق استخدامها في التدريس لدى معلمي ومعلمات مديرية والتعليم في لواء الشوبك، الأردن " مقال ، مجلة البحوث والدراسات ، المجلد 17 ، العدد 01 ، بجامعة البلقاء ، الأردن .

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات الاتصالات من طرف عينة الدراسة والمكونة من معلمي ومعلمات مديرية التربية والتعليم في اللواء الشوبك ومدى استخدامهم للبرمجيات المختلفة وتوظيفهم لها من المواد التي يدرسونها وكذلك التعرف على معوقات ذلك .

أظهرت نتائج الدراسة أن غالبية أفراد العينة يمارسون تطبيقات وبرمجيات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة كافية لكن في مجال التدريس كان يشكل متدني ، كما كشف الدراسة عن وجود بعض العوائق من أهمها عدم توافر التجهيزات والبنى التحتية اللازمة ، بالإضافة إلى ضعف التدريب في كيفية توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التدريس وبناءا على النتائج أوصت الدراسة بضرورة توفير جميع مستلزمات البيئة التعليمية اللازمة لتنفيذ استراتيجيات التعليم الالكتروني ، وكذا الدعوة إلى جعل تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة رئيسية في العملية التعليمية في جميع مراحل الدراسة.

دراسة الدكتور عاطف السيد قاسم[1] عنوان الدراسة "بوابة إتحاد المكتبات الجامعية، أقيمت هذه الدراسة في مصر .

موضوع الدراسة تناولت تنظيم البوابات المتخصصة في مجال المعلومات والمكتبات للجامعات محددة نموذج بوابة خدمات المعلومات والمكتبات لمشروع إتحاد المكتبات الجامعية المصرية، ومن

1 - عاطف السيد قاسم : بوابة إتحاد المكتبات الجامعية المصرية . دكتوراه : جامعة مصر ، (د.ت)

تقييم مواقع البوابات على شبكة الانترنت ومدى الاختلاف بينها وبين تلك المواقع التقليدية لخدمات المعلومات على شبكة الانترنت، ونتيجة لأن الأدبيات التي تدرس هذه النقطة مازالت قليلة بالمقارنة بتلك التي تناولت مواقع الانترنت التقليدية فإن هذه الدراسة سوف تعمل على محاولة تقيم مواقع بوابة خدمات المعلومات والمكتبات بمشروع إتحاد المكتبات الجامعية المصرية لتحديد ما هي أساليب تخطيطها ونظم تصميمها وأهم معايير التقييم التي يجب الاعتماد عليها عند محاولة تقييم مواقع البوابات على شبكة الانترنت بشكل عام وبوابات خدمات المكتبات والمعلومات بشكل خاص، وذلك لمحاولة الوصول لتخطيط نموذجي لبوابة خدمات معلومات ومكتبات للجامعة والمؤسسات التعليمية الأكاديمية في مصر والوطن العربي .

التعقيب على الدراستين:

تعد هذه الدراسات مرجها مهما لفهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة الاردن وجامعة مصر في ظل التحولات الرقمية مع توفير البيانات الميدانية يمكن مقارنتها مع الوضع الحالي للمكتبات الجامعية العربية ومراحل العملية التعليمية في جميع مراحلها.

9-3- الدراسات الأجنبية:

العنوان: [1]

السنة الجامعية 2021.

أثر تقنيات الويب 2.0 على المكتبات الأكاديمية: دراسة استقصائية على الكليات التابعة لجامعة سولاتبور المؤلفون : باتيل أدم- بورهانساب- إم صادق باتشا- مونير أحمد، أجرت هذه الدراسة مسحا على 26 مكتبة جامعية تابعة لجامعة سولابور في الهند، بهدف تقييم مدى تبني تقنيات web 2.0 وتأثيرها على خدمات المكتبات.

1 -Patel Adam, Bur hansab, Msadik, Batcha, Muneer Ahmed, Impact of web 2.0 Technologies on Academic librairies : A survey on affiliated colleges of solapur renierity.

نتائج الدراسة: تبين أن معظم المكتبات تستخدم تقنيات مثل المدونات، الشبكات الاجتماعية والويكي، ولكن بدرجات متفاوتة، كما أشارت الدراسة إلى أن نقص التدريب والوعي بين الموظفين والمستفيدين، ومن أبرز العوائق أمام الاستخدام الفعال لهذه التقنيات.

التعقيب على الدراسة: تبرز هذه الدراسة أهمية التدريب والتوعية في تحقيق الاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة في المكتبات، وهو ما يمكن أن يستفاد منه تطوير خدمات المكتبة.

- دراسة (2013) [1]

دراسة لـ رودريك أو- كوامي أو- كوالينا أو "حواجز التعليم النوعي، المجلد 9، العدد 03"

تهدف هذه الدراسة إلى فهم العوامل التي تؤثر على اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها في مؤسسات التعليم العالي في غانا، واستخدمت الطرق النوعية والكمية لجميع البيانات.

أظهرت الدراسة أن إدراك القائدة وسهولة الاستخدام هو عامل رئيسي يدفع إلى تبين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما كشفت الدراسة أيضا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست مدمجة تماما في التدريس والبحث والتعليم على الرغم من أن معظم المستخدمين يدركون الفوائد المحتملة من الاستخدام، إلا أنهم ليسوا مستعدين أو غير راغبين في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالكامل، كما تم تحديد العديد من العوامل بما في ذلك عدم كفاية البنية التحتية والمهارات اللازمة لاستخدام هذه التكنولوجيا.

التعقيب على الدراستين:

استعرضنا فيما سبق دراسة قديمة 2013 والأخرى جديدة 2021 كلتا الدراستين تصب في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظل خدمات المكتبة والتقبل الغير مرجوا من الدراسات غانا بعد تقليل الموظفين هذا الدخيل المتطور والذي يسهل عملهم، كما شملت الدراسة إحصائيات دقيقة من حيث متغيرات الدراسة وقطاع التطبيق بالتجربة.

1 -Roderick O, Kwame O, Kwalena O Barriers of Qualitative Education ; vol .9.NO 03."

عاشرا: صعوبات الدراسة

كل باحث تعترضه صعوبات خلال مشوار بحثه، تعيقه عن تحقيق الهدف الذي يبتغيه من وراء دراسته لموضوعه محل الدراسة، وقد تؤدي هذه العراقيل إلى تغيير منحى دراسته.

والصعوبة التي اعترضت مشوار دراستنا وكان لها الأثر البالغ في إعاقة دراستنا واحتوائها على بعض النقائص هي: بعض الموظفين حاولوا عدم ملئ الاستمارة بحجة رفض البعض التعاون.

- حداثة الموضوع وكثرة الدراسات المنجزة من المكتبات والخدمات المكتبية.

-شساعة مثل هاته المواضيع الحديثة في المكتبات، وهذا ما جعلنا نلتقي صعوبة في التحكم في صيرورة البحث.

-ضعف التعامل داخل المكتبة حيث لاحظنا خلال العمل الميداني نقصا في الوعي بأهمية التكنولوجيا لدى بعض الموظفين، مما انعكس على جودة المعلومات المستقاة من بعض المبحوثين.

ورغم هذه الصعوبات، تم الحرص على تجاوزها قدر الإمكان من خلال تنويع مصادر البحث، وتكثيف الجهود الميدانية، بما يضمن تحقيق أهداف الدراسة بدقة وموضوعية.

الحادي عشر : ضبط المفاهيم والمصطلحات

تعد عملية تحديد المفاهيم والمصطلحات من أهم مراحل البحث العلمي وهذا لتفادي الوقوع في أي خلط بين الدراسات العلمية ، حيث يمكن أن يحمل مفهوم واحد معاني متنوعة ومتعددة ، وتشمل جميع الدراسات العلمية مفاهيم ينبغي تحديد معانيها لغة، اصطلاحا، اجرائيا، وهذه بغية الخروج بإطار مفاهيمي مشكل ومنسجم مع الموضوع المراد دراسته .

وتضمنت دراستنا لمجموعة من المفاهيم التي توجب علينا تحديد معانيها لغة واصطلاحا وإجرائيا سنبرزها كما يلي :

مفهوم الاتصال :

لغة : Common أي communis مشتقة من أصلها اللاتيني communication الاتصال معناها مشترك، فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة،

أي أننا نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة [1] .أي أننا نحاول أن نشترك معا في معلومات أو الأفكار أو مواقف محددة .

اصطلاحا : يعرف الدكتور فتوح أبو العزم" الاتصال بأنه الجراء الذي يتم به تبادل الفهم بين الكائنات البشرية أو هو العمل الذي عن طريقه تنتقل المعاني من إنسان لأخر أومن جماعة لأخرى" [2] .

إجرائيا: الاتصال يعني استخدام الوسائل التكنولوجيا الحديثة، مثل الانترنت، الشبكات الداخلية، وأنظمة إجارة المعلومات، لتسهيل نقل المعرفة والمعلومات بين المكتبة والمستخدمين (الطلبة الباحثين الأساتذة وغيرهم .....) .

مفهوم المساهمة :

لغة : كلمة "المساهمة" من الفعل "ساهم"، وتعني شارك أو أسهم في شيء، أي قدم جهدا أو مالا أو رأيا في عمل جماعي . وتستخدم للدلالة على التعاون في تحقيق هدف مشترك .

اصطلاحا: المساهمة هي كل فعل أو دور يؤديه فرد أوجهة ما يهدف إلى تحقيق نتائج إيجابية أو تحسين وضع معين، سواء في المجال الاقتصادي، الاجتماعي، أو التكنولوجي .

إجرائيا: في هذه الدراسة تشير "مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة" إلى الدور الإيجابي والفعال الذي لعبته هذه التقنيات في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف المكتبة المركزية لجامعة مستغانم ،

من خلال تسريع الإجراءات، تسهيل الوصول إلى المصادر، وتقديم خدمات إلكترونية حديثة للطلبة والباحثين .

1 - فضيل دليو: التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال (المفهوم –الاستعمالات –الأفاق)، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ط1، عمان : الأردن ، 2010 ، ص 19-20

2 - محمد نصر مهنا : الإعلام والتكنولوجيا في عالم متغير ،دار الفتح للتجليد الفني ،ط2،الإسكندرية ،مصر ،2007 ص.69

مفهوم التكنولوجيا :

Techne والتي عرفت تقنيات من الكلمة اليونانية Technology لغة: اشتقت كلمة تكنولوجيا تعني علما Logos وتعني تركيبا أو نسيجا وكلمة Texere وتعني فنا أو مهارة، والكلمة اللاتينية أو دراسة .

وبذلك فإن كلمة تقنيات تعني علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة، وأصل كلمة التكنولوجيا إغريقي وتعني لغة الحديث والمناقشة حول المسائل الفنية والحرفية(1)

تعني أسلوب أداء المهنة Techni أن كلمة Oxford dictionary ويشير معجم اللغة الانجليزية

تعني العلم الذي يدرس تلك المهنة وترتبط كلمة التكنولوجيا في أذهان Technology وأن كلمة

العامة بالأدوات والآلات المتطورة الحديثة التي يبتكرها الإنسان لتدعيم قدرته على التعامل مع البيئة التي يعيش فيها(2)

اصطلاحا: يعتبر مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم التي ناقشها الكثير من الباحثين والمفكرين وأختلف وفي نظرتهم لها بسبب اختلاف تخصصهم وتطور خصائص التكنولوجيا نفسها ولقد تطورت معاني مفهوم التكنولوجيا بتطور حاجات الإنسان المجتمعية وممارستها، ولهذا تعددت تعريفا الباحثين والمفكرين لها .

1 - محمد الهاشمي : تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري ، دار أسامة للنشر والتوزيع ط1 ، عمان ، الاردن ، 2012 ،ص 44.

2 - عبد الفاتح عبد النبي : تكنولوجيا الاتصال والثقافة بين النظرية والتطبيق ، العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، 1990.

وفي مفهوم آخر للتكنولوجيا فيشمل لإبداع والخلق بالإضافة إلى الاقتباس والاستيعاب فالتكنولوجيا عبارة عن جميع الاختراعات والإبداعات اللازمة لعملية التطور الاقتصادي والاجتماعي والتي تتم من خلال مراحل النمو المختلفة [1]

إجرائيا: التكنولوجيا تشير إلى جميع الأدوات والأنظمة الرقمية، أنظمة البحث عبر الانترنت، والتطبيقات التي تسهل تقديم الخدمات في المكتبة الجامعية .

تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لغة: يشير مصطلح التكنولوجيا إلى التطبيقات العملية للعلوم والمعرفة في مختلف المجالات، أما الاتصال فيعني نقل المعلومات بين الأفراد أو الأجهزة .

اصطلاحا: ورد تعريفها في معجم الإعلامي بأنها "مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والوسائل والأدوات المادية والإدارية والتنظيمية التي تستخدم في جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها ونشرها ، أي توصيلها الى الأفراد والمجتمعات "[2]

وتعرف أيضا "هي دراسة مجموعة من المعارف والمهارات اللازمة لتصنيع منتج معين أو بصفة عامة هي مجموعة من الطرق والمعارف التي لديها القدرة على حل المشكلات المعقدة والمتداخلة " [3].

وعرفها روين روتحت أيضا:"أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال وعرض البيانات [4].

1 - محمد الفاتح حمدي، وآخرون : تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة (الاستخدام والتأثير) مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ط1، 2011، ص.2

2 - محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، القاهرة ، دار الفجر، 2004 ، ص 166 .

3-صلاح سالم، تكنولوجيـــا المعلومات والاتصال والأمن القومي، أمن الدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية (د.ب.ن.د.د.ن،2006) ص.59 .

4 - حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية ، ط2 ،1997 ، ص.63 .

إجرائيا: نقصد بتكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى جميع الأنظمة الرقمية المستخدمة في المكتبة المركزية لجامعة مستغانم ، مثل الفهرسة الإلكترونية ، قواعد البيانات الرقمية ، وخدمات البحث عبر الانترنت .

جودة الخدمات:

الجودة:

لغة: من الجود، وهي تقيض الرداءة، وتعني الإتقان والأحكام وحسن الصنع.

الخدمة: ما يقدن للغير من منفعة أو عمل دون مقابل مادي مباشر أو في مقابل مادي غير مادي .

جودة الخدمات تعني في اللغة: الإتقان وحسن الأداء فيما يقدم من منافع أو أعمال للآخرين[1].

اصطلاحا: مدى مطابقة الخدمة المقدمة لتوقعات العملاء، ومدى رضاهم عنها من حيث الكفاءة، الموثقة، الاستجابة، والتعاطف وشكل التقديم.

إجرائيا: هي درجة التقييم العميل للخدمة المقدمة بناءا على أبعاد ومؤشرات مثل الاستجابة، الأمان، الاعتمادية ...الخ وهي تقاس على أدوات بين التوقعات والانطباعات الفعلية.

أثنى عشر : مجتمع البحث وعينة الدراسة

يعرف مجتمع البحث على "انه مجموعة عناصر له خاصية او عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى و التي يجري عليها البحث و التقصي".[2]

ويتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة مستغانم، والذين يتنوع مهامهم بين الإدارية،و التقنية و الخدماتية وهذا ما يتيح لنا تصورا شاملا حول موضوع الدراسة من مختلف الزوايا، ويقدر عدد المبحوثين حوالي 70 مبحوث حسب عدد الموظفين والإداريين .

1-ابن منظور، لسان العرب.

2 - موريس انجرس ،منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية،ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون،ط2 الجزائر، دار القصبة2006ص62 .

أما عينة الدراسة تم اختيار عينة الدراسة بطريقة قصدية وهي تعرف على أنها"حيث يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكمية لا مجال فيها للصدفة،بل يقوم هو شخصيا باقتناء المفردات الممثلة اكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات و بيانات"[1]

ونظرا لعلاقة الموظفين المباشرة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المكتبة قمنا باختيار العينة بطريقة قصديه، وقد بلغ عدد افراد العينة 70 موظفا ينتمون على مختلف المصالح داخل المكتبة المركزية وتم اعتماد هذه العينة لما لها من قدرة على تقديم معلومات دقيقة و موضوعية حول مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة الخدمات في المكتبة. لكي تكون الدراسة مقبولة وقابلة للإنجاز لابد من تحديد مجتمع البحث الذي يمكن أن تصمم عليه نتائج البحث والذي يعد في دراستنا مجموع الموظفين المكتبيين والإداريين الموجودين في المكتبات، والذي يتكون عددهم من 70 موظف والمتواجدين داخل المكتبة المركزية بالإضافة إلى العمال الإداريين تتراوح أعمارهم من 20 إلى ما فوق متكونين من ذكور وإناث، حالتهم الاجتماعية مختلفة أغلبهم متزوجون، ذو مستوى تعليمي من الثانوي فما فوق من متحصلين على الليسانس، وهناك من هو متحصل على شهادة الماستر وكذلك أصحاب التكوينات الخاصة من طرف الدولة، أما الأقدمية في العمل فأغلبهم أكثر من خمس (05) سنوات .

هذه الخصائص المشتركة التي تميزهم عن غيرهم للحصول منهج على إجابات للأسئلة المطروحة ضمن استمارة الاستبيان، للوصول إلى الحقائق والمعلومات التي تخدم الهدف النهائي .

ونظرا لطبيعة موضوع دراستنا حول مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة خدمات المكتبة المركزية فقد قمنا باختيار أسلوب المسح الشامل لكل مفردات مجتمع الدراسة الذي يعتمد عندما يكون مجتمع الدراسة صغير، أي أن الباحث لديه وقت وجهد وإمكانات مادية للقيام بعملية دراسة ومسح كل مفردات مجتمع الدراسة ، هذا شرط أن تكون مفردات المجتمع غير في مناطق بعيدة يصعب الوصول إليها .وقمنا باعتماد أسلوب المسح الشامل نظرا لصغر حجم مجتمع البحث والمتكون من 70 مفردة، وقلة الجهد والتكلفة المادية والدقة العالية.

1 - احمد بن مرسلي،مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال،ديوان المطبوعات الجامعية،الساحة المركزية بن عكنون2007ص197 .

ثلاثة عشر : أدوات جمع البيانات.

تعتبر مرحلة جمع البيانات مرحلة جد حساسة ، فهي تحتاج الى عناية كبيرة من طرف الباحث لأن الاختيار الأمثل للأداة التي تعتمد في جمع البيانات ستساعد في جميع البيانات بأكبر قدر ممكن ويقصد بها الأدوات المراد توظيفها للحصول على بيانات الدراسة وتم تحديد طريقة جمع البيانات بناءا على طبيعة البيانات المراد الحصول عليها ، وعلى طبيعة مشكلة البحث ، والمنهج المتبع فيه وكذلك مراعاة مجتمع البحث وعينته، واعتبار دراستنا تتمحور حول مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في خدمة المكتبة المركزية فقد قمنا باختيار الأدوات الأكثر فاعلية ودقة في جمع المعلومات وبذلك قد اخترنا الاستبيان ، وقد روعي في أسئلته التنوع وبساطة الصياغة ووضوح الفكرة .

ومنه فان أدوات الدراسة هي السند الرئيسي لجمع المعلومات حول الدراسة، وذلك للتأكد من إثبات أو نفي صحة الفرضيات المطروحة، وللإلمام بالموضوع اعتمدنا على الأدوات المنهجية التالية:

الملاحظة: تعتبر الملاحظة أداة من أدوات البحث العلمي الشائعة في العديد من الدراسات والبحوث الاجتماعية خاصة تلك المتعلقة بالدراسات الاستطلاعية والوصفية.

كما عرفها احمد بن مرسلي "بهدف الحصول على معلومات كيفية (نوعية) وصفية لتصرفات ومواقف معينة، قصد التعرف على خصائصها العامة، أو على معلومات كمية احصائية لعدد تكرارات تصرفات معينة،في اطار لما يحصل مستقبلا وهي تنقسم الى نوعين: الملاحظة بالمشاركة والملاحظة دون المشاركة"[1]

استعنت بأداة الملاحظة البسيطة باعتبارها من الأدوات العلمية التي تسمح بجمع بيانات نوعية ميدانية تعكس الواقع كما هو، وقد تميزت هذه الأداة بالبحث بخصوصية هامة، وهي أننا نشغل وظيفة داخل المكتبة المركزية بجامعة مستغانم منذ سبعة سنوات، وهو ما منحنا امتيازا معرفيا يسمح لنا بفهم دقيق لتفاصيل العمل اليومي، وطبيعة الخدمات المقدمة وأساليب تسيير مختلف الأقسام والمصالح التفاعل العملي مع وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

وقد تمت هذه الملاحظة بشكل منهجي ومنظم، حيث قمنا بالتسجيل مشاهداتنا وانطباعاتنا حول ما يلي:

1 -.احمد بن مرسلي،،مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال مرجع سابق،ص204.

-كيفية توظيف الوسائل التكنولوجيا الحديثة في تسير الخدمات وتقديمها للمستفيدين.

-مستوى جاهزية البنية التحتية الرقمية بالمكتبة.

-سلوكيات وتفاعلات المستفيدين مع النظام الآلي والخدمات الرقمنة.

-مدى تكوين الموظفين في هذا المجال، والفرقات بين من تلقى تكوينا ومن لم يتلقى.

-المشاكل التقنية والإدارية المتكررة التي تمثل عائقا أمام تحسين جودة الخدمات.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه الخبرة الطويلة إتاحة لي رؤية تطور استخدام تكنولوجيا الاتصال في المكتبة عبر زمن، مما وفر بعدا تاريخيا وتحليليا غنيا، ساهم في ربط النتائج الميدانية بالسياق العام لتطور الخدمات، كما أن وجودي داخل المؤسسة سهل علي الوصول إلى معلومات دقيقة ورصد سلوكيات طبيعية غير متأثرة بحضور الباحث وهو ما يرفع من درجة الموضوعية في الملاحظة.

وعليه، فان الملاحظة البسيطة، المدعومة بخبرة ميدانية متراكمة شكلت ركيزة أساسية دعمت نتائج البحث، وأسهمت في تأكيد أو تصحيح ما ورد في أدوات البحث الأخرى.

وهي المراقبة المقصودة لرصد ما يحدث وتسجيله كما هو من خلال مجموعة من المراحل التي تقوم بها فهو يجمع الحقائق المتعلقة التي تساعد في تحديد المشكلة.

وقد إفادتنا الملاحظة في معرفة وجمع بعض المعلومات عن مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة خدمات الموظفين في المكتبة.

الاستبيان :

تعريفه:هو أداة لجمع البيانات يعتمد على مجموعة من الأسئلة سواء كانت معمقة أو مفتوحة، أو معمقة ومفتوحة معا والتي تفيد بالإجابة على مشكلة من المشكلات.

وهو كذلك"في البحث العلمي، فان الاستبيان هو تلك القائمة من الاسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في اطار الخطة الموضوعة، لتقدم الى المبحوث، من اجل الحصول

على اجابات تتضمن المعلومات و البيانات المطلوبة، لتوضيح الظاهرة المدروسة، وتعريفها من جوانبها المختلفة"[1]

يعتبر الاستبيان من بين أكثر الأدوات استخداما وشيوعا في جمع البيانات ويعرف أنه نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى أفراد العينة من أجل الحصول على المعلومات حول موضوع أو مشكلة ما ،وتم ذلك عن طريق العملي بتوزيع الاستمارات على الموظفين وتحتوي على مجموعة من الأسئلة المغلقة واسئلة مفتوحة.

وحتى نتمكن من اختيار صحة الفرضيات المقدمة اعتمدنا على استمارة وقمنا بتوزيعها على الموظفين الموجودين داخل المكتبة المركزية لجامعة مستغانم وقد احتوت هذه الاستمارة على أربع محاور .

وفي البداية تطرقنا إلى السمات العامة من الجنس، المستوى التعليمية، الأقدمية في الوظيفة واستخدام الوسائل التكنولوجية في المكتبة المركزية.

المحور الأول: استخدام المكتبة المركزية من حيث الوسائل التكنولوجية وهذا المحور يركز على دراسة هذه الوسائل الموجودة في المكتبة وخاصية تنوعها ومدى استخدامها.

المحور الثاني: مساهمة المكتبة في تأهيل الموظفين هذا المحور يركز جاهزية الموظفين في استخدام هذه التكنولوجيا.

المحور الثالث: تأثير التكنولوجيا على جودة الخدمات المكتبية الغرض من هذه الأسئلة التعرف على خدمات المكتبة وكيف تأثر على رضا المستفيدين.

المحور الرابع: الخدمات الالكترونية للمستفيدين نحاول من خلال أسئلة هذا المحور التعرف نوع هذه الخدمات.

المحور الخامس: العوامل التي تحد من فعالية استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.

التعرف على أهم العراقيل والتحديات التي تساعد على استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة للاتصال.

1 -. احمد بن مرسلي،،مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال مرجع سابق،ص220.

المحور السادس: تطوير استخدام التكنولوجيا داخل المكتبة التعرف على أهم التطورات في تحسين خدمة المكتبة.

اربعة عشر : مقاربة العلمية:

لقد تنوعت النظريات التي تناولت تأثير وسائل الاتصال على سلوكات واتجاهات الأفراد وتعددت النتائج التي درست التأثير التقليدي لوسائل الاتصال الجماهيرية، و التي كان أهمها المدخل الوظيفي الذي حاول تحديد ماذا يفعل الناس بوسائل الاتصال؟

حيث رآها فضيل ديليو "ان البحث حول استعمال وسائل الاتصال تحت عنوان الاستعمالات و الرضا جلب اهتمام الكثير من الباحثين الذين ارادوا التعرف على ماذا يفعل الجمهور بالوسائل؟ بدلا من ماذا تفعل الوسائل بالجمهور؟.وقد ارتبطت البدايات الاولى لهذه البحوث بالدراسات الامبريقية لتأثير الوسائل "[1]

تعد نظرية الاستخدامات والاشباعات والتي يقوم كذلك على أن الجمهور يطلب ما يحتاج إليه من مواد إعلامية من أجل خدمة أهدافه وإشباع رغباته.

فروض مدخل الاستخدامات والإشباعات: يقوم مدخل الاستخدامات والإشباعات على ربط حاجات الفرد بوسائل الاتصال التي تنشأ بيئة اجتماعية ونفسية معينة، ولهذا يسعى المدخل إلى تفسير استخدام الأفراد لوسائل الاتصال ومعرفة الاحتياجات التي يسعون لتحقيقها من خلال تعرضهم لهذه الوسائل أو وسائل أخرى غير وسائل الاتصال حيث يفترض المدخل إن هناك دوافع معينة تجعل الفرد يتعرض لوسائل الاتصال ويفترض ان تحقق له مجموعة من الاشباعات[2].

تعتمد هذه النظرية على خمسة افتراضات أساسية ركز عليها انصارها:

1-إن الأعضاء الجمهور مشاركون وفاعلون في عملية الاتصالية الجماهيرية ويستخدمون وسائل الاتصال لتحقيق أهداف مقصودة تلبي توقعاتهم.

1 -.فضيل دليو،الاتصال مفاهيمه-نظرياته-وسائله،دار الفجر للنشر و التوزيع،2003ص30.

2 - حسن إسماعيل محمود ، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، مصر: الدار للنشر والتوزيع2003، ص245 .

2-يعتبر استخدام وسائل الاتصال من الحاجات التي يدركها أعضاء الجمهور ويتحكم في ذلك عوامل الفروق الفردية وعوامل التفاعل الاجتماعي وتنوع حاجاته.

3-التأكيد على أن الجمهور هو الذي يختار الوسائل والمضمون الذي يشبع حاجاته، فالأفراد هم الذين يستخدمون الوسائل وليس هي التي تستخدمهم.

4-يستطيع أفراد الجمهور دائما تحديد احتياجاتهم ودوافعهم وبالتالي يختارون الوسائل التي تشبع حاجاتهم.

5-يمكن الاستدلال على معايير الثقافية من خلال استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال وليس محتوى الرسالة فقط.

يرى مدخل الاستخدامات والإشباعات أن «الجمهور بإمكانه اختيار الوسيلة الإعلامية التي يستخدمها، إضافة إلى محتويات التي تتضمنها هذه الوسيلة الإعلامية وفي نفس السياق ينطلق المدخل من دوافع استخدام الأفراد لوسائل الاتصال بناء على الدور الإيجابي الذي يلعبونه في عملية الاتصال، بفضل الخصائص التي يتميز بها الجمهور والمتمثلة في الإيجابية، النشاط الاختبار الواعي والتفكير الجيد" [1].

ان أهمية نظرية الاستخدامات والاشباعات، تأتي من أنها يمكن من خلالها دراسة الحاجات الإنسانية التي تتسم بالتنوع والتعدد فبالإضافة إلى الحاجات الفيزيولوجية هناك دوافع مثل التواصل الاجتماعي واكتشاف الواقع وفهمه، التنشئة الاجتماعية، التسلية والترفيه.

وتهدف دراستنا في ظل هذه النظرية إلى معرفة كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المكتبة الجامعية ودورها في تحسين جودة خدمة المكتبين.

وذلك باعتبار ان بحوث الاستخدامات والاشباعات التي تناولت إسهام تكنولوجيا فتصدرت البحوث والدراسات نظرا لسهولة تطبيق فروضها على مستوى هذه الدراسة.

يتميز استخدام المستحدثات بعنصر التفاعلية حيث يكون الفرد فاعلا في العملية الاتصالية ومؤثر في شكل ومضمون الوسيلة، عكس الوسائل التقليدية التي يكون فيها الفرد متعرضا للرسالة الإعلامية

1 -حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ط1) مصر: دار العربة للنشر والتوزيع،2000،ص207.

بالتالي فاختيار نظرية الاستخدامات والاشباعات يتطلب تطبيقها للتأكد من افتراضاتها كما يختلف تطبيقها باختلاف المجتمعات والمنظومة القيم السائدة فيها وفي سياق المؤسسات، وتحديدا في بيئة العمل مثل المكتبة الجامعية، يمكن تطبيق هذه النظرية لفهم سلوك الموظفين تجاه تكنولوجيا الاتصال الحديثة، فالموظف هنا يقبل على استخدام الوسائل التكنولوجية كأنظمة الفهرسة الالكترونية، برامج التسيير الرقمي قواعد البيانات، لإشباع حاجات مهنية متعلقة بتسهيل الأداء، وتحسين الجودة، وتقليص الجهد والوقت، وبهذا تساهم هذه النظرية في تفسير دوافع الاستخدام حيث لا يكفي توفير التكنولوجيا بحد ذاتها بل يجب ان تكون قادرة على الاستجابة لتطلعات الموظف واحتياجاته المهنية، ومن ثم فان درجة تفاعل الموظف مع هذه التكنولوجيا تتوقف على وعيه بأهميتها، وتقديره للفوائد العلمية التي تعود عليه من استخدامها، وهو ما يجعل هذه النظرية مرجعا مهما في دراسة العلاقة بين التكنولوجيا وسلوك المستخدم داخل المؤسسات، وكذا معرفة خصائص الأفراد المبحوثين وقدراتهم الثقافية والعلمية.

الإطار النظري

الفصل الاول

تكنولوجيا الاتصال الحديثة

-مدخل مفاهيمي-

الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة –مدخل مفاهيمي-

تمهيد

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال

المطلب الثاني: خصائص ووظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الثاني: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المكتبات

المطلب الأول: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الثاني: ايجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

خلاصة

تمهيد

إن ظهور المتزايد والمكثف لوسائل الاتصال اليوم والتعدد في منهاجها ووسائلها وبرامجها وتوجهاتها وأهدافها، جعل من التطور التكنولوجي عنصر من العناصر الرئيسية الداخلة في تطوير عملية الاتصال، حيث أتاحت التكنولوجيا الحديثة ظهور متنوع للأفراد والجماعات والمؤسسات في مختلف المجالات.

وقد شهدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة الاجتماعية، الاقتصادية، والثقافية.

وكذا المؤسسات العامة والخاصة ومن بينها المكتبات الجامعية، التي أصبحت ذات ارتباط كبير بهذه التطورات وقدرتها على استغل بدءا من نشأتها ومفهومها، خصائصها وأهم أنواعها التي ستناولها في هذا الفصل وقسمنا هذا الفصل إلى مبحثين وكل مبحث إلى مطالبين.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة

لقد شهد العالم في السنوات الأخيرة، تطورا مذهلا في وسائل وتكنولوجيا الاتصالات، وأصبح من الصعب متابعة المخترعات الجديدة في هذا المجال ولعل أهم التطورات في التكنولوجيا الاتصالات المستخدمة في نقل المعلومات.

شهد عام 1824 اكتشاف العالم الإنجليزي وليم ستجرون الموجات الكهرومغناطيسية وأستطاع مورس اختراع التلغراف عام 1824 وابتكار طريقة للكتابة تعتمد على استخدام النقط والشرط،وقد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل من أوروبا وأمريكا والهند خلال ق 19، وأصبح التلغراف فيما بعد من بين العناصر الهامة في التكنولوجيات الاتصال التي أدت في النهاية إلى رسائل إلكترونية.

وفي عام 1876 استطاع جراهام بيل أن يخترع التلفون لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة مستخدما تكنولوجيا التلغراف بشريحة رقيقة من المعدن تهتز حين تصطدم بها الموجات الصوتية وتحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك، وتقوم سماعة التليفون بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية إلى إشارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي[1] .

في عام 1877 اختراع توماس أيدسون جهاز الفونوغراف ثم تمكن العالم الألماني إميل برلنجر في نفس العام من ابتكار القرص المسطح الذي يستخدم في تسجيل الصوت،وفي عام1895 شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية وبعدها أصبحت السينما ناطقة وذلك عام1928.

وفي عام 1896 استطاع العالم الإيطالي جوجليموماركوني في اختراع اللاسلكي وكانت تلك هي المرة الأولى التي ينقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة بدون استخدام أسلاك، وكان الألمان والكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات الإذاعة الصوتية المنتظمة منذ عام 1919،كذلك تجارب التلفزيون في الولايات المتحدة منذ أواخر العشرينيات مستفيدة مما سبقها من دراسات وتجارب في مجال الكهرباء والتصوير الفوتوغرافي والاتصالات السلكية واللاسلكية.

1 - محمد الفاتح حمدي،مسعود بوسعدية، ياسين قرناني،تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديث:الاستخدام والتأثير،الجزائر:مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع،2011،ص4.

كما شهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالا متعددة لتكنولوجيا الاتصال والإعلام والمعلومات ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق من عدة قرون سابقة، ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث توازن مع بعضها البعض حيث شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية، وهي ثورة المعلومات المتمثلة في انفجار ضخم في المعرفة بكمية هائلة من المعارف المتعددة والأشكال والتخصصات واللغات المختلفة .

وتتجسد ثورة الاتصال في تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بدء بالاتصالات السلكية مرورا بالتلفزيون وانتهاء بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية، وثورة الحاسبات الإلكترونية التي امتدت إلى كافة جوانب الحياة وامتزجت بكافة وسائل الاتصال، وقد أطلق على هذه المرحلة تسميات عديدة وأبرزها مرحلة متعددة الوسائط، مرحلة الوسائط المنهجية مرتكزاتها الأساسية هي الحاسبات الإلكترونية في جيلها الخامس الذي يتضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي والألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية [1] .

وقد تواصلت التطورات الهائلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العديد من دول العالم فبحسب تقديرات الإتحاد الدولي للاتصالات فإن عدد المشتركين في الخدمات المتنقلة والخلوية بلغ 6.8 مليار عام 2013،أي ما يعادل سكان الكوكب على وجه التقريب، في حين بلغ عدد مستخدمين الانترنت إلى شبكة على مستوى العالم 1.8 مليار نسمة .

وفيما يتعلق بمعدل الدخول إلى شبكة الانترنت حسب المناطق الجغرافية فقد أشارت أخر الإحصائيات التي نشرتها وكالة **we are social** إلى أن 81% من سكان أمريكا الشمالية يدخلون الشبكة مقابل 78% في أوروبا، و37% في الشرق الأوسط و18% في إفريقيا، ويعتبر سكان أمريكا الأكثر دخولا إلى مواقع شبكات التواصل الاجتماعي [2] .

1 - محمد الفاتح حمدي،مسعود سعدية،ياسين قرناني،المرجع نفسه،ص5-6.

2 - ياسين خضر البياتي،الاتصال الرقمي: أمم صاعدة مندهشة،عمان:دار الابداية للنشر والتوزيع،2015،ص46-49.

المطلب الثاني: خصائص ووظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

1- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تتميز تكنولوجيا الاتصال الحديثة بجملة من السمات والخصائص وذلك نتيجة الثورة التكنولوجية الهائلة التي تشهدها البشرية، ومن أبرز تلك الخصائص ما يلي:

التكامل والإدماج: ويتم بين كافة وسائل الاتصال الجماهيري والتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات واستخدام تكنولوجيا البث الفضائي، وقد ظهرت تكنولوجيا الاتصال متعددة الوسائط وتكنولوجيا الاتصال التفاعلي بتطبيقاتها المختلفة وأشهرها حاليا شبكة الانترنت.

التفاعلية: أي القدرة على تبادل الأدوار بين مرسل الرسالة الاتصالية ومستقبلها إذ يتحول من يتعامل مع وسائل الاتصال الحديثة من مجرد متلقي سلبي إلى مشارك متفاعل يرسل ويستقبل المعلومات في الوقت ذاته.

اللاتزامنية: إن عمل وسائل الاتصال الحديثة بتكنولوجياتها المتقدمة والتي مكنتها من العمل الدائم والمستمر على مدار(سا24) يوميا، تجاوز بها محدودية الوقت في استقبال الرسائل والاتصال من طرف الجمهور إلى إمكانية إرسال واستقبال الرسالة في الوقت الذي يناسب المرسل والمستقبل على حد سواء.

قابلية التحريك: هناك وسائل اتصال كثيرة يمكن استخدامها والاستفادة منها في أي مكان دون الحاجة إلى التواجد في مكان ثابت ولا إلى معدات كثيرة من أجل الاتصال أو التشغيل مثل الهاتف النقال، السيارات، الطائرات.....وغيرها من الوسائل الحديثة التي طورت تكنولوجياتها، كما أصبحت الكثير منها ذات تكنولوجيات عالية القدرة على التنقل والتحرك بالشكل الذي يتلائم مع ظروف مستهلك هذا العصر[1] .

الشيوع والانتشار: ويقصد به تغلغل وسائط الاتصال حول العالم وداخل كل طبقة اجتماعية، فتكنولوجيا الاتصال تتجه من الضخم إلى الصغير ومن المعقد إلى الوسيط ومن الأحادي إلى المعقد، وعلى سبيل المثال: الكومبيوتر الذي يتميز بأحيائها الأولى بالضخامة والعمليات المحددة ليصبح فيما بعد صغيرا

1 - عبد الرحمان سوالمية، استخدامات التكنولوجيا الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي،"مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية"،ع-21،ديسمبر 2015،ص60.

وفي متناول الشرائح ومتعدد الخدمات والوظائف وهو يطلق عليه اسم الكومبيوتر، إضافة إلى التدفق السريع والمكثف للمعلومات مما يسمح بتنمية قدراته[1] .

تقليص الوقت: أصبحت اليوم باستخدام تكنولوجيا الإعلام تتم أليا وبسرعة كبيرة مقارنة بالعنصر البشري، فالسرعة في القيام بالعمليات الحسابية تنتج عنه معالجة عدد كبير من العمليات وبالتالي توفير وتخفيض كبير في الوقت[2] .

2- وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

إن الانتشار الواسع و المتسارع في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في وقتنا الحاضر أدى إلى زيادة التفاف الجماهير حولها والاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية وإعلامية في شتى الميادين، ومما لا شك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى ولكنها تعمل من أجل هدف واحد هو خدمة الإنسان وتسهيل طرق عيشه في البيئة الاجتماعية، ومن بين هذه الوظائف نذكر منها ما يلي:

وظيفة التوثيق: تلعب تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمعلومات متمثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة وآلات التصوير البحوث الرقمية دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال والإعلام، وبذلك تتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والعلمية المتخصصة في فروع الإعلام تناولها لعمليات التجميع ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله، وذلك من خلال فهرسته وتصنيفه ثم الإعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري[3] .

وظيفة تقديم معلومات متعددة ومتنوعة تتميز بالضخامة: ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا للتطور غير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال والذي استفاد منه الاتصال الرقمي، وساهم في تصميم ثورة المعلومات وانتشارها حيث غطت جميع المجالات نتيجة الخصائص التي تميزت بها سعة التخزين.

---

1 - سعاد بومعبل، فارس بوباكور، أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، "مجلة الاقتصاد والمناجمنت"،ع3،2004،ص205.

2 - حورية بولعبيدات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة

3 - محمود علم الدين،تكنولوجي المعلومات و الاتصال و مستقبل صناعة الصحافة،القاهرة:دار السحاب،.2005

التحول نحو الرخيص المتاح دوما: عندما انتشر استخدام التقنية الرقمية في الأجهزة الإلكترونية فإن ذلك أدى إلى تصغير المعدات وبالتالي رخصها.

التحول الإلكتروني إلى الفوتون: ظلت الإشارة الهاتفية تنقل عبر الأسلاك النحاسية كتيار كهربائي ضعيف إلى أن أحدثت النقلة النوعية باختراع الآليات الضوئية، وهكذا حل تيار الفوتون النقي الواسع محل تيار الإلكتروني المعرض للتشويش والضوضاء[1] .

التحول من الثابت إلى النقال: لكي ينتقل الإنسان بما يحتاجه من مصادر معلوماتية ومراجع وبيانات كثيرة ما عليه إلا اقتناء كمبيوتر نقال وهاتف نقال الأول له ملفاته وبرامجه، والثاني هو نافذته التي يطل منها على العالم حينما كان، محققا بذلك أقصى درجات الشفافية الجغرافية والمعلوماتية[2] .

العمل على التحول من السلبي (أحادي الاتجاه) إلى ألتجاوبي (ثنائي الاتجاه): معظم نظم بث المعلومات تعمل على أساس الطور السلبي،حيث تنتقل المعلومات في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، وظهرت أخيرا مرافق المعلومات التي تعمل على أساس الطور ألتجاوبي التي يمكن للمشترك فيها تبادل الرسائل مع مراكز المعلومات.

1- سهام الشجيري: اقتصاديات الإعلام، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، د ط،الأردن، 2003، ص170.

2- عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني (دراسة تطبيقية وميدانية)، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص259.

المبحث الثاني : استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

المطلب الأول: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أنواع عديدة نذكر منها:

1- الحاسوب: (الكمبيوتر - computer)

وهو عبارة عن جهاز إلكتروني يقوم بإجراء العمليات (Computer)**الحاسوب**:الكمبيوتر الحسابية المنطقية على مجموعة من البيانات فيعالجها بغرض إخراج نتائج(معلومات) نستفيد منها.

ويعرفه أيضا بأنه" آلة يتم تغذيتها بالبيانات (مدخلات) فيقوم بمعالجتها وفقا لبرامج موضوعة مسبقا (المعالجة) للحصول على النتائج المطلوبة التي تخرج في شكل من الأشكال المخرجات مثل: شاشة العرض أوفي صورة تقرير وفي شكل جدول بيانات[1] .

يتكون من تجهيزات فكرية برمجية، ولا يمكن مشاهدتها ولكن رؤية تأثيرها، برامج، برامج تطبيق، خدمات .....وأخرى مادية صلبة (العتاد) (DOS / WINDOWS...)

يمكن مشاهدتها: وحدة مركزية، بمكوناتها الإلكترونية، وأدوات إدخال وإخراج (لوحة مفاتيح، فأرة، شاشة عرض ،عرض ،طابعة.....) [2] .

مر الحاسوب بعدة مراحل لتطوير بظهوره الجيل عام1946 إلى مرور الزمن إلى الجيل الرابع من الحاسبات خلال عقد السبعينيات إلى ظهور الجيل الخامس في بداية الثمانينات ويطلق عليه الحاسب الشخصي، وهو يتمتع بصغر حجمه وسهولة حمله، يتميز الحاسوب بعدة مميزات منها:

- السرعة الفائقة في أداء وتنفيذ المعلومات.

- الدقة في تنفيذ العمليات المختلفة.

1- ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام، كافي يوسف:تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الأعلام العلمي للنشر والتوزيع ط1، عمان،الأردن،2015،ص109-110.

1-فضيل ديليو:تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة (بعض تطبيقات التقنية)،دار هومة للنشر و التوزيع،ط1،الجزائر،2014ص119.

- القدرة على العمل لفترات طويلة دون أخطاء وبالأخص الكفاءة العالية في إدارة البيانات وتحينها وتخزينها واسترجاعها بدون أي صعوبة.

2- شبكة الانترنت:

تعد الانترنت واحدة من أبرز الخدمات التفاعلية العامة، وهي عبارة عن مجموعة هائلة من أجهزة الحاسوب المتصلة فيما بينها، بحيث يتمكن مستخدموها من المشاركة في تبادل المعلومات،

الواقع أنا الانترنت تمثل أكثر أكبر شبكة حواسيب في العالم على الإطلاق، وهي شبكة مفتوحة لكل من يرغب بالاتصال بها، كما أن الانترنيت ليست مجرد مجموعة من المعلومات والحواسيب والأسلاك، وإنما تحتوي أيضا على مجموعة كبيرة من البرامج التي تجعلها تعمل (مثل المعدات والحواسيب والأسلاك والمعلومات والبرامج والمستخدمين أيضا) [1] .

الانترنيت (Internet) من بالإنجليزية (International notwork)

الشبكة العالمية، وهي لم تكن معروفة في اللغة الإنجليزية مثل نشوء مسماها، بل نشأت نتيجة لإدخال السابقة (انتر) والتي تشير إلى العلاقة البيئية بين شيئين أو أكثر على كلمة (نت) التي تعني الشبكة لتعكس حقيقة أن الانترنيت هي الشبكة واسعة تربط عديد من الشبكات المحدودة[2] .

فيما يخص المنشأ التاريخي لشبكة الانترنيت فالشائع أن مولدها الرسمي كان ذا طابع عسكري حيث ارتبط اسمها الأول الأربنت.

(A.R.P.A.NET :Advanced ;Reserch ;Project ;Agency Network)

(شبكة وكالة المشاريع للأبحاث المتقدمة) بوزارة الدفاع الأمريكية وقد مر تطور شبكة الانترنيت عبر ثلاث مراحل أو حقب زمنية وهيا :

- مرحلة البنتاغون 1969 إلى 1980.
- مرحلة العلماء والأكاديميين 1980 إلى 1988.

1-سليمان بورحلة: أثر استخدامات الانترنيت على اتجاهات الطلبة الجامعين وسلوكاتهم، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير قسم علوم و الاتصال،جامعة الجزائر،2007-2008،ص68.

2 - غالب عوض النواسية:الانترنيت و النشر الإلكتروني،دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، د س، ص27.

- مرحلة الانترنيت الجماهيرية وبدأت من بداية التسعينيات حيث وصلت الانترنيت إلى العالمية التي بإمكان الجمهور أن يشترك فيها من جميع أنحاء المعمورة[1] .

ومن بعض الخدمات التي تقدمها الانترنيت ما يلي :

- تبادل النصوص وغيرها من الرسائل من ملايين الأشخاص في التعليم والإدارات الحكومية وغيرها من المكتبات والمؤسسات.

- استرجاع برامج، صور، خرائط، وثائق، فهارس المكتبات وغيرها من المعلومات

- استخدام الاتصالات والمشاركة في المصادر للتعاون والتواصل بين الأفراد.

-استكمال بعض الأعمال التقليدية كالمراسلات السريعة.

-القيام بأعمال لم يكن بالإمكان إنجازها قبل ظهور الانترنيت[2] .

-خدمة البريد الإلكتروني.

-تحويل الملفات.

مجموعة النقاش والأخبار[3].

3-الهاتف النقال:

يعتبر الهاتف النقال أحد الاختراعات التكنولوجية الحديثة في ميدان الاتصالات في وقتنا الحاضر فهو اتصال يجمع بين الأفراد من مختلف الشرائح العمرية ومختلف الطبقات والأجناس[4].

عرف القصاب الهاتف النقال على أنه عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مرتبط بشبكة للاتصالات اللاسلكية تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور عن بعد وبسرعة فائقة ونظرا لطبيعة مكوناته الإلكترونية واستقلالية العملية فهو يوصف بالخلوي بالجوال أو المحمول.

وكذلك سوف تظهر قريبا أجهزة التليفون التي تقوم بترجمة الصوت إلى لغات أخرى،فعلى سبيل المثال يمكن ترجمة صوت المتحدث من اللغة العربية إلى اللغة الإنجليزية، ذلك من خلال تحويل

1 - محمد فاتح حمدي واخرون، المرجع السابق، ص 58-60.

2 - عبد الباسط محمد عبد الوهاب: المرجع نفسه، ص171.

3 - غالب عوض النوايسية: المرجع السابق، ص 38.

4 - سهيلة لغرس" دور الهاتف النقال على الممارسات الدينية الاحتفالية ومعرفة القضايا الدينية"، مجلة الصورة والاتصال، العددان 05-06 الرقم 05، 2013، ص 51-62.

إشارات الصوت إلى رموز رقمية يمكن تخزينها في الحاسب الإلكتروني، ويتم ترجمة هذا الصوت فورا إلى أي عدد من اللغات الأخرى .

3-1-نشأة الهاتف النقال وتطوره:

يعرف الهاتف النقال الحالي هو الشكل المتطور للهاتف التقليدي (الهاتف أو اللاسلكي) الذي كان موصول بأسلاك وسماعة بها الكلام عن بعد لمسافات محدودة.

ترجع بداياته الأولى إلى ما يعرف باسم المذياع الهاتفي (الراديوفونية) ومن الأنظمة الرائدة في هذا المجال مجموعة طومسون الفرنسية1958ثم النظام الهاتفي الأمريكي عام 1978....إلخ.

للهاتف النقال مهام وخدمات متنوعة تقوم بها، نوجز أهمها في العناصر التالية:

تحديد الأرقام: تتيح هذه الخدمة للمستخدم تحديد الأرقام التي يتم الاتصال بها سواء كانت أرقام محلية أو دولية،فلا يتم الاتصال إلا بهذه الأرقام، والتي من مميزاتها التحكم في الاتصال الصادر، وتقليل المصاريف الخاصة بخدمة الهاتف الجوال.

الوسائط المتعددة: تتيح هذه الخدمة للمستخدم نقل صور وبيانات لا يمكن إرسالها برسالة نصية إلى أشخاص بعيدين عنه، وتمتاز بالتواصل مع الأهل، إرسال صور العائلة ونقل ملفات الفيديو التي لا يمكن إرسالها نصية.

الاتصال المرئي: يمكن المستخدم من إجراء واستقبال المكالمات المرئية عبر جهازه وهذه الخدمة فقط للجيل الثالث، ومن ميزاتها التواصل مع الأهل والأصدقاء بالصوت والصورة، وإمكانية الاختيار بين استقبال خدمة الاتصال المرئي أو تحويلها إلى مكالمة صوتية .

القنوات التلفزيونية: وهي إمكانية مشاهدة القنوات التلفزيونية في بث حي ومباشر عبر شاشة الهاتف النقال، وتتميز بسرعة عالية في استعراض القنوات التلفزيونية ومشاهدتها، ووضوح في الصورة والصوت وكذا إمكانية استقبال المكالمات خلال مشاهدة البث الحي[1] .

1 - صفاء حسين جميل العشري، الآثار الإيجابية والسلبية المترتبة على اقتناء واستخدام أجهزة الاتصال وعلاقاتها بإدارة الدخل المالي للأسرة،مذكرة ماجستير،جامعة أم القرى:كلية الاقتصاد المنزلي، 2008، ص42.

4-البريد الالكتروني: (ايميل— E-mail) يعتبر البريد الإلكتروني أحد أهم الخدمات المتاحة على شبكة الانترنت، فهو يوفر الآلية والجودة ويختزل المجهود البدني والذهني والزمن المستعمل سواء كان مرسلا أو مستقبلا، فمن خلاله يمكن إرسال واستقبال أي رسالة من أي موقع.

ويتمثل الجزء الأول في اسم المستخدم أما الجزء الثاني فيشير إلى الزمن المتعارف عليه وإشارة تفصل بين اسم المستخدم وعنوان المستخدم في حين الجزء الثالث وعلى يمين الإشارة فهو عنوان مزود الخدمة فيما يعتبر الجزء الرابع للبلد الذي ينتمي إليه المستخدم وصاحب البريد الإلكتروني.

ولإرسال رسالة بريد إلكتروني يجب إدخال عنوان مستلم البريد الإلكتروني واختياره في دفتر العناوين ثم إدخال الرسالة والنقر على زر الإرسال، أما فيما يتعلق باستقبال الرسالة وتلقيها فهي وظيفة مزود الخدمة الذي يدقق صندوق البريد أليا وفي فترات منظمة وموجزه حيث يقوم بإعلام كل جديد ومستجد إضافة إلى خدمات أخرى كالتسجيل والاسترجاع والاحتفاظ بالرسائل وطباعتها وربطها ببيانات أخرى هامة وتختلف هذه الخدمات والامتيازات من مزود خدمة إلى أخرى[1] .

تتجلى خدمات البريد الإلكتروني فيما يلي:

Texte mailبريد النصوص

Electronique mail صندوق البريد الإلكتروني

Telex خدمة التلكس

Voile البريد الصوتي.

5-الإكسترانت:(Extranet)

ظهرت فكرة شبكة الإكسترانت نتيجة الانتقادات التي وجهت إلى نظام الانترانت (الاستقلالية) والبعد عن الأطراف الخارجية حيث يرى البعض أن نجاح مشروع ما لن يأتيا إلا بعلاقة متواصلة

1 - منى محمد إبراهيم البطل، تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة القاهرة 2004، ص183،182.

واتصال دائم مع عملائه وتبعا لذلك فإن الإنترانت كانت لابد من أن تتسع لتشمل أطراف خارجية تكون متصلة بالمؤسسة وتهتم بالإطلاع على البيانات[1] .

فتعرف الإكسترانت بأنها شبكة المعلوماتية المكونة من مجموعة شبكات الإنترانت ترتبط ببعضها عن طريق الإنترنت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة انترنيت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها[2] .

ومن فوائد الإكسترانت هي:

- تسهيل عملية توقيع الوثائق وذلك من خلال متابعة قوائم الشراء،وأحجام البضائع والمعلومات المتبادلة.

-خدمات متعلقة بالتوظيف وربط مصادر الموارد البشرية.

-تواصل شبكات توزيع وتبادل المواد والبضائع ببناء شبكة تربط بين الموزعين والموردين.

-تسهيل عملية تبادل المعلومات واقتناء ما يحتاجه المستفيدين لدى المؤسسات والشركات المعنية بالإكسترانت [3] .

-تبادل المعلومات عالية من البيانات.

-مشاركة أخبار المؤسسة مع شركاء خارجين. [4] .

المطلب الثاني:مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تتميز تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بتشابهها في السمات مع الوسائل التقليدية إلا أن هناك سمات مميزة لتكنولوجيا الاتصالية الراهنة، بأشكالها المختلفة مما يلقي بظلاله ويفرض أفضل الخدمات من معالجة المعلومات الرقمية والمكتوبة والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من

1 - حسين عماد مكاوي، ومحمود علم الدين، المرجع السابق، ص254.

2 - عامر إبراهيم قنديليجي، إيمان فاضل السامرائي: البحث و استخدام مصادر المعلومات التقليدية،دار الياوزري للتوزيع و النشر عمان2008، ص62.

3 - عامر إبراهيم قنديليجي، إيمان فاضل السامرائي: المرجع نفسه، ص62.

4 - حسين عماد مكاوي، ومحمود علم الدين، المرجع السابق ، ص254.

الأجهزة الإلكترونية والاتصالية السلكية واللاسلكية والأقمار الصناعية والحسابات الشخصية وأجهزة التليفزيون والفيديو تكس، والتيليتكست والكابلات المحورية والألياف الضوئية وأقراص الفيديو وبأنواعها والبريد الإلكترونية وشبكة الإنترنت والهواتف المحمولة بمختلف أجيالها، وأبرز سمات التكنولوجيا الاتصالية الراهنة هي[1]:

2-1-**الايجابيات والمزايا**:

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة مزايا كثيرة أهمها:

1)-العمل على الأمية بما يقدمه عبرها من وسائل لرفع المستوى التعليمي لدى المتلقين.

2)-العمل على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لها لما توفره لهم من وقت وجهد ومال.

3)- جمعت بين مجال الاتصال عن بعد والكمبيوتر[2] .

4)- الحد من استهلاك الورق وانخفاض التكاليف وتحسين الجودة والإنتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية وزيادة القدرة على الخلق والابتكار.

5)- زيادة المبيعات والأرباح مع الحصول على مزايا تنافسية.

6)- ميزة التعدد والتنوع والسرعة الفائقة والقدرات العالية وتوفير التكاليف والجهد والوقت مع إمكانية التعديل والتحديث الفوري ومراعاة الفروق الفردية وفرص المشاركة[3] .

2-2-**عيوب ومخاطر تكنولوجيا الاتصال الحديثة**:

وكما لا يخلو أي اختراع من عيوب فإن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تنطوي على عدة سلبيات

1 - محمد شومان:"عولمة الإعلام و مستقبل النظام الإعلامي العربي"، مجلة عالم الفكر، ط1، الكويت: 1999 ، ص92.

2 - عبد الباسط محمد عبد الوهاب: المرجع، ص265.

3 - حورية بولعبيدات: المرجع السابق، ص88.

العالم الذي نعيش فيه اليوم أسست له تكنولوجيات جديدة للإعلام والاتصال قوامها شبكة معلوماتية عالمية فرضت أشكالا جديدة من التبادل في جميع المجالات (الاجتماعية، الثقافية، الاقتصادية، السياسية....).

هذه الأشكال جعلتها في متناول عدد كبير جدا من الناس لتفعيل نشاطات الإيجابية والسلبية على حد سواء ومن سلبيات تعميم استعمالها إمكانية استغلالها في تهديد الحياة الخاصة لمستعمليها، من خلال وسائل التتبع والتجسس المعلوماتيين وعدم احترام الملكية الفكرية والحياة الخاصة، ومساهمتها بشكل كبير في تفشي ظاهرة العنف بنموذجية إعلاميا وإشاعته مجتمعيا وتوسيع دائرة التعرض له.

- ناهيك عن العوالم المظلمة للانترنيت من غسيل الأموال والمقامرة والتسويق الممنوعات والتجارة غير الشرعية والفجوات الرقمية وإشكالية العولمة ونظام الاتصال الدولي غير العادل وفوضى وقهر الديمقراطية الإلكترونية، ولا إنسانية الحواضر المعاصرة والمدن الافتراضية والنفايات الإلكترونية والفضائية المعاصرة[1] .

-ولقد ساهمت هذه التكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام والاتصال الوافدة في الانحدار باللغة العربية الفصحى،لغة القران الكريم، بحجة البساطة في فهم الرسالة وزرعت عديد المصطلحات الدخيلة على ثقافة المجتمعات مع إشاعة التكريس قيم الاستهلاك الغربي، وفرض النموذج الثقافي الأوروبي والأمريكي وترسيخ قيم المثلية والقضاء على التنوع الثقافي للمجتمع مع تنميط العالم على نحو من نمط المجتمعات الغربية بالذات المجتمع الأمريكي[2] .

-ومن اكبر السلبيات ازدياد الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة والدول المتخلفة في هذا المجال، وتفاقم ظاهرة السلعنة والنفعية المادية وأثارها النفسية والاجتماعية والاقتصادية.

-صعوبة التحقق من المعلومات والأخبار نتيجة تعدد المصادر وسرعة الانتشار.

-عدم وجود عدالة في التعليم نتيجة طغيان التكنولوجيا على العملية التعليمية،مما أدى إلى ظلم بعض المناطق الفقيرة التي لا تحمل تكلفة الأجهزة.

1 - فضيل دليو: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة(قضايا معاصرة)، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص227-228.

2 - محمد الفاتح حمدي وآخرون: المرجع السابق، ص16-17.

-خصوصية منشأة التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال ومن ثم خصوصية استعمالاتها.

خلاصة:

يشمل مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة على فكرة تطوير التكنولوجيا في نقل واستهلاك البيانات من حيث إنتاجها وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها بالطرق الالكترونية أو ما يسمى بالرقمنة باستخدام وسائط اتصال متطورة.

وقد مر تطور تكنولوجيا الاتصال على استحداثات أساسية وشكلت هذه الاستحداثات فقرات في هذا خصوصا عالم نقل البيانات و المعلومات .

الفصل الثاني

المكتبات الجامعية وخدماتها

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وخدماتها

تمهيد

المبحث الأول: ماهية المكتبة الجامعية –مدخل مفاهيمي-

المطلب الأول: مفهوم المكتبة الجامعية

المطلب الثاني: خصائص ووظائف المكتبة الجامعية

المبحث الثاني: أهداف وخدنات المكتبة واثرها على التكنولوجيا

المطلب الأول: أهداف المكتبة الجامعية

المطلب الثاني: خدمات المكتبة الجامعية

المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على خدمات المكتبة الجامعية

خلاصة

تمهيد:

تعد المكتبة الجامعية من الركائز الأساسية في دعم العملية التعليمية والبحثية داخل المؤسسات الأكاديمية، حيث توفر البيئة الملائمة للطلاب والباحثين للوصول إلى مصادر المعرفة المتنوعة، وتلعب الخدمات التي تقدمها المكتبة دورا حيويا في تعزيز الاستفادة من محتوياتها.

وفي ظل التحولات التكنولوجية المتسارعة، أصبح لزاما على المكتبات الجامعية مواكبة هذه التغيرات من خلال تطوير خدماتها واعتماد أدوات وتقنيات حديثة لتحسين جودة الخدمة المقدمة وتبيان كيفية تطويرها في ظل بيئة رقمية متغيرة باستمرار ولقد خصصنا مبحثين وكل منهما خصصنا لهم مطلبين.

المبحث الأول: ماهية المكتبة الجامعية- مدخل مفاهيمي-

المطلب الأول : تعريف المكتبة الجامعية لجامعة مستغانم

1- تعريف جامعة عبد الحميد ابن باديس: هي جامعة تقع في غرب البلاد،أنشأة بموجب المرسوم 98/220 المؤرخ في 1998/07/07 وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وهي تخضع لوصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مرت جامعة مستغانم بعدة مراحل إلى أن وصلت إلى ما هي عليه كالتالي :

-المدرسة العليا للأساتذة المتخصصة في العلوم الأساسية أحدثت بموجب المرسوم رقم 48/220 08/1984 ، المؤرخ في 18.

-المدرسة العليا للأساتذة المتخصصة في التربية البدنية والرياضة قي مستغانم أحدثت 03/1988، بموجب المرسوم رقم 64/88 المؤرخ في 07/1992، مركز الجامعي أحدث بموجب مرسوم رقم 220/98 المؤرخ في 1998/07/07، إنشاء جامعة مستغانم بموجب المرسوم رقم 220/98 المؤرخ 07 وبموجب هذا المرسوم تم حل كل من المدرسة البدنية والرياضة والمركز الجامعي بمستغانم، وتحول جميع الممتلكات والوسائل والحقوق والالتزامات التي كانت تحوزها المدرسة العليا[1] .

تعد المكتبة من بين المرافق الحضارية التي من شأنها أن تلعب دورا بارزا في تحسين مستوى المؤسس أو الهيكل (المكان) الذي تكون فيه حيث أن مفهومها قد اختلف من حضارة إلى أخرى،وتطورات أعمالها عبر مرور الزمن،فبعد أن كانت بدايتها مجرد لحفظ الإنتاج الفكري ووضعه في متناول الباحثين،أصبح عليها الآن التماشي مع متغيرات العصر، وسارة خلية نشطة، حية ومتجددة ومراكزا وضروريا في عمليات حفظ المعلومات.

فإن رجعنا إلى أعماق التاريخ نجد أن المكتبة كانت تشغل هاما من اهتمامات الإنسان لاسيما عند القدماء المصريين(الفراعنة) الذين أطلقوا عليها مكان إنعاش الروح، وبلاد وهي تعني المكان الذي توضع فيه الكتب.(Bibliothéca) الرافدين واليونان الذين سموها، وما لوحظ أن المكتبة كانت وما زالت مظهرا من مظاهر الحضارة والبحث العلمي ومقياس الإبداع والتفوق في الحفظ والتخزين.

1 - مأخوذة من إدارة جامعة عبد الحميد ابن باديس.

كما تعكس في الوقت نفسه بداية الفكر الإنساني حيث يظهر ذلك في الكتابة على مختلف الأشياء مثل الألواح الطينية وغيرها...

ثم بعدها جاءت فكرة التخزين والحفظ أي بداية النضج الفكري والبحث العلمي للإنسان.

كما هيا مؤسسة علمية ثقافية تربوية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنمينها بالطرق المختلفة والمتنوعة فالمكتبة الجامعية هي مؤسسة (اجتماعية) تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين المنتسبين إلى هذه الجامعة أو الكلية أو المعهد، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأبحاثهم، من الكتب والدوريات والمراجع وأوعية المعلومات الأخرى بعد تنظيمها وفهرستها وتكشيفها تسهيلا للوصول إلى المعلومة المطلوبة.

فهي جزء أساسي لا يمكن الاستغناء عنه من المؤسسة العلمية التابعة لها، ويمكننا دون مبالغة بأن نجمل القول أن المكتبة هي مكان تربوي من أستاذ وطالب ومكتبة،فبينما يعمل الأستاذ على نشر العلم والمعرفة، يقوم الطالب بتلقي العلم،وتقوم المكتبة جاهدتا على توفير مصادر العلم والمعرفة لكل منها.

ومن هنا يتبين لنا أن المكتبة الجامعية تحتل بحق مركزا عضويا رئيسيا في الثالوث الجامعي وفي أداء الرسالة العلمية الجامعية[1] .

المطلب الثاني : خصائص وطائف المكتبة الجامعية

1-خصائص المكتبة الجامعية:

تعد المكتبة الجامعية فضاء معرفيا متخصصا، يشكل جزءا لا يتجزأ من المؤسسة الجامعية، وتسهم بشكل فعال في دعم البرامج التعليمية و البحثية. وتمتاز بعدة خصائص تجعلها بيئة مناسبة لاعتماد تكنولوجيا الاتصال الحديثة من بينها:

1-1-الوظيفة الأكاديمية والبحثية: حيث تتكامل مهام المكتبة مع أهداف الجامعة في التعليم العالي والبحث العلمي، مما يفرض توفير مصادر المعلومات المتنوعة والحديثة.

1 - السعيد مبروك إبراهيم،مدير إدارة المكتبات،مكتبة كفر الشيخ المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات 2009م ص11

1-2-الاعتماد على مصادر علمية متخصصة: تضم المكتبة الجامعية مجموعات متنوعة من الكتب، رسائل جامعية، الدوريات العلمية، والمصادر الرقمية، ما يفرض ضرورة تنظيمها وفق أدوات تقنية فعالة.

1-3-التوجه نحو الرقمنة والتحديث: تسعى المكتبات الجامعية الى تطوير خدماتها لتواكب التحول الرقمي، من خلال إنشاء قواعد بيانات رقمية، وتوفر خدمات البحث الالكتروني والوصول عن بعد .

1-4-الاستجابة لاحتياجات المستفيدين: تتمثل الفئة المستفيدة أساسا في الطلبة، الأستاذة، والباحثين ما يجعل من الضروري توفير خدمات معلوماتية دقيقة وسريعة تعتمد على تقنيات متطورة.

1-5-الانفتاح على بيئة تعليمية رقمية: تعتبر المكتبة الجامعية ركيزة من ركائز البيئة التكنولوجية الجامعية، إذ تعتمد على البنية التحتية الرقمية للجامعة لتقديم خدماتها عبر الانترنت، مما يعزز من إمكانيات تحسين جودة الخدمات، وعليه فان خصوصيات المكتبة الجامعية تجعلها .

2-وظائف المكتبة الجامعية:

تقوم المكتبة الجامعية بعدة وظائف، من بينها التنظيم والتحليل للأرصدة الوثائقية،ولعل أهم وظيفة هي تجميع أوعية المعلومات المختلفة تجميعا واعيا، وتقديم هذه المصادر إلى المستفيدين بأسرع وقت ممكن، ولا يقف دور المكتبة الجامعية عند هذا الحد بل يتعداه إلى القيام بالدور التعليمي واستخدام تقنياتها استخداما جيدا للحصول على المعلومة.

كما يمكن تقسيم الوظائف التي تقوم بها المكتبة الجامعية إلى ثلاث اقسام وهما:

الوظائف الإدارية: تخطيط نمو المكتبة ورسم سياستها والمشاركة في وضع اللوائح والقوانين التي من شأنها تسير العمل بالمكتبة.

الاتصال بالمسؤولين للجامعة لإعداد ميزانية المكتبة والمشاركة في توزيعها.

اختيار العاملين في المكتبة وتدريبهم والإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم وتقديمها.

الوظيفة الفنية:تنظيم المجموعات والمصادر باستخدام التكنولوجيا المناسبة

تقديم خدمات المعلومات للدارسين والباحثين.

تسهيل سبل الإفادة من المقتنيات وأوعية المعلومات.

ويليه قسم الإدارة والعلاقات العامة ومهمته تعيين الموظفين والإشراف عليهم وإعداد الميزانية والإشراف على مبنى والعلاقات العامة (هذا القسم غير موجود وهو موزع في هيكل الاقسام)

بناء وتنمية المجموعات وأوعية المعلومات مما يضمن توافر المقتنيات الأساسية لقيام الجامعة بمهامها في التعليم والبحث العلمي[1] .

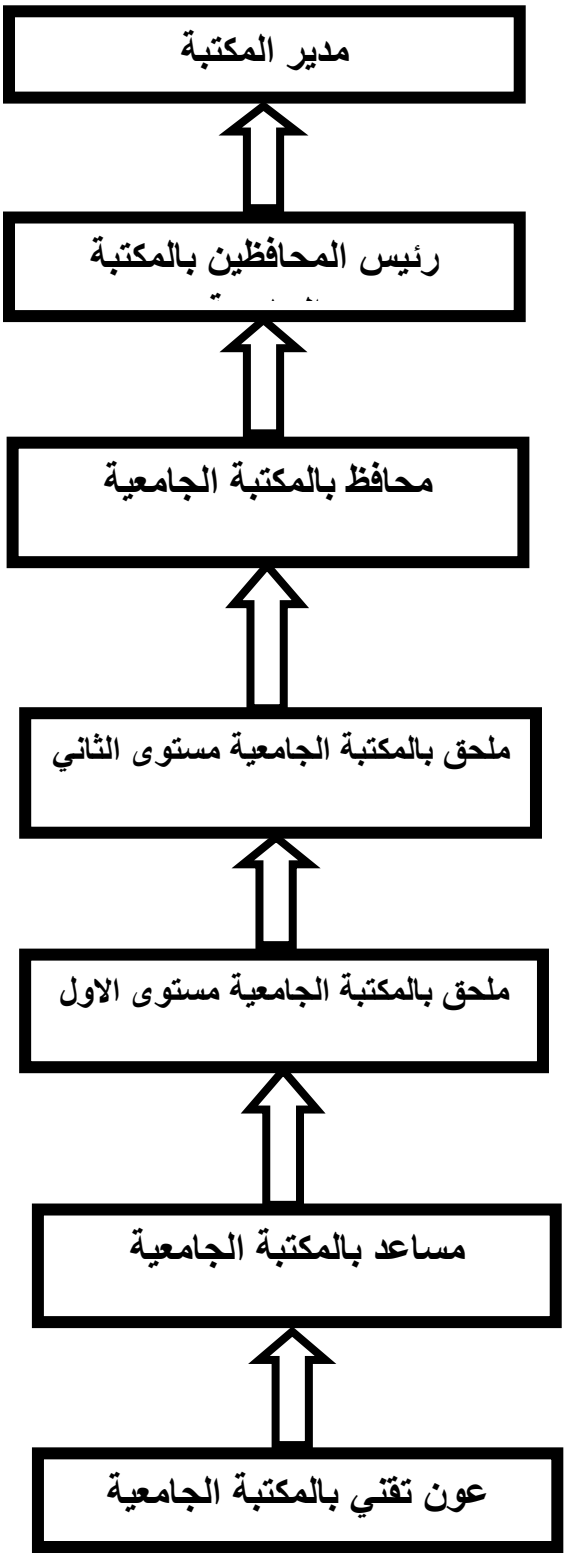
وللمكتبات الجامعية ثلاث وظائف رئيسية مستمدة من وظائف الجامعة وهي التعليم، والبحث والخدمة المجتمع.ولهذا يجب على كل مكتبة الجامعة ان تسعى الى خدمة هذه البرامج الثلاث بفاعلية من خلال تقديم ما يلزمها من مصادر و خدمات مكتبية[2]

ولا يزال يتدرج المكتبي من اقل المناصب الى ارقاها وذلك حسب المستوى الدراسي للمكتبي او حسب الخبرة المهنية الكافية لترقيته الى المكتبات الجامعية بحيث يكون الهيكل التنظيمي للمكتبة الجامعية كالتالي:

1 - السعيد مبروك إبراهيم:مدير إدارة المكتبات، جامعة كفر الشيخ، إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة2012 م ص 44/43.

2 -ربحي مصطفى عليان: ادارة المكتبات الاسس و العمليات،دار الصفاء للنشر و التوزيع،عمان،2018ص35.

الهيكل التنظيمي للمكتبة الجامعية[1] :



الشكل رقم 1

1 - مأخوذ من إدارة جامعة عبد الحميد ابن باديس

المبحث الثاني: أهداف وخدمات المكتبة الجامعية وأثرها على التكنولوجيا

المطلب الأول: أهداف المكتبة الجامعية:

تستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، وبالتالي فان أهدافها هي أهداف الجامعة، ورسالة المكتبة هي جزء لا يتجزأ من رسالة الاكاديمية، التي تختص في التعليم والبحث وخدمة المجتمع.

ويمكن تلخيص تلك فيما يلي:

-البحث والتطوير والتعاون بين المكتبات

-النهوض بالحركة العلمية والبحث العلمي أعلى المستوى

-التوكيد على العلم كأداة ثورية في بناء المجتمع.

-تقديم الخدمات لأعضاء هيئة التدريس والطلاب والمجتمع.

-تبادل مصادر المعلومات بكافة أشكالها بين الهيئات والمؤسسات في الداخل والخارج.

-تهيئة المناخ المناسب داخل المكتبة للدراسة والبحث.

-توزيع المكتبات الفرعية بين الكليات توزيعا متوازيا.

-تطوير النظم المكتبية بما يتفق مع التطورات الحديثة للاتصال وبين الجوانب التطبيقية.

-توظيف المكتبين ذوي الكفاءات العالية والحاصلين على تخصصاتهم في مختلف مجالات المعرفة البشرية[1] .

المطلب الثاني : خدمات المكتبة الجامعية

أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على خدمات المكتبة من خلال إنتاج المعلومة فقد أصبح بإمكان المكتبات الجامعية انجاز مشاريع تتمثل في النشر الالكتروني للرسائل الجامعية والتزويد عن طريق

1 - همشري عمر أحمد،مدخل إلى علم المكتبات،عمان،دار الصفاء،2008،ص 90.

الكتب الالكترونية وتخزينها ومعالجتها، فبدخول الحاسب الآلي والانترنت للمكتبة أصبحت هناك خدمات الكترونية في المكتبات الجامعية كالتخزين التعاوني والإعارة، خدمة التكشيف، خدمة الاستخلاص، خدمة البث الانتقائي، خدمة الترجمة، خدمة استرجاع المعلومة...الخ.

واستعمالها من خلال المواقع على الانترنت والمكتبات الرقمية وتبادلها من خلال الفهارس الالكترونية، ومواقع عرض الكتب.

إضافة إلى ذلك أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على عديد من الوظائف الإدارية والفنية في المكتبة من خلال ما يلي:

-معالجة البيانات في إجراءات الفهرسة والتزويد على الخط المباشر.

-تحسين وتطوير خدمات المعلومة والإفادة من مجموعات المكتبات المشاركة في نظام شبكة المعلومات.

-إصدار الدوريات والببليوجرافية مثل الكشافات، المستخلصات، قوائم الموحدة للدوريات والصحف اليومية.

-تحديث القوائم الببليوغرافية دون استهلاك للموارد المالية أو إهدار الوقت بسبب الأعمال اليدوية الروتينية[1].

المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في خدمات المكتبة الجامعية

لتكنولوجيا الحديثة أهمية بالغة في تغيير العمل في المكتبات الجامعية نلخصها فيما يلي[2] :

1-الحصول على المعلومة في ثوان من خلال ربط بحث المكتبة مع فهارس عالمية كفهرس مكتبة الكونغرس الأمريكية، المكتبة البريطانية، كما يمكن البحث في أكثر من فهرس في نفس الوقت سواء في المنطقة او القطر أو العالم وهذا باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

1 - السعيد مبروك ابراهيم، المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات مرجع سابق ، ص 158.

2 - السعيد مبروك ابراهيم ، لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي، مرجع سابق ص 99/86.

2-استخدام قواعد البيانات متقدمة من اجل تخزين بشكل كبير في مقالات، كتب، تقارير، نشرات عالمية ...إلخ.

3-استخدام المكتبة لموقعها على شبكة الانترنت من اجل إصدار نشراتها بشكل يومي بدلا من شكل شهري.

4-التكامل بين الحاسب الآلي والاتصالات احد أوردة تكنولوجيا الاتصال بسبب وجود الشبكات الرقمية فكل واحد يكمل الأخر، حيث تكمل المكتبة من خدمة روادها بشكل أفضل.

5-دعم التعليم عن بعد والتعلم الذاتي من خلال تقديم خدمات المكتبة الكترونيا، يستطيع الطلاب في برامج التعلم عن بعد الاستفادة من خدمات المكتبة دون الحاجة إلى الحضور الفعلي.

6-إدارة فعالة للمصادر والخدمات حيث تسهم الأنظمة الرقمية في تنظيم وإدارة مجموعات المكتبة والخدمات المرجعية بشكل أكثر كفاءة ودقة.

7-نشر الثقافة الرقمية مما يساعد استخدام التكنولوجيا في تنمية المهارات الرقمية لدى المستخدمين ويعزز من قدراتهم على التعامل مع مصادر المعلومات الحديثة.

خلاصة

تعد الخدمات المكتبية بالجامعة عنصرا محوريا في تفعيل دور المكتبة كمصدر أساسي لدعم العملية التعليمية والبحثية وتعتمد خدمات المستفيدين على كفاءة الكادر البشري المؤهل، وعلى مجموعة مصادر المعلومة بكافة أشكالها المتوفرة بالمكتبات الجامعية .

وعليه فان تطور خدمات المكتبة بما يتماشى مع المتغيرات التكنولوجية والمتطلبات الأكاديمية المعاصرة يعد ضرورة حتمية لضمان فعالية الأداء وتحقيق رضا المستفيدين.

الجانب الميداني

الجانب الميداني

اولا: التعريف بالمكتبة المركزية

ثانيا : تحليل البيانات وعرض النتائج

ثالثا : عرض ومناقشة فرضيات الدراسة

رابعا:النتائج العامة للدراسة .

خامسا: تحليل النتائج على ضوء الفرضيات

سادسا : التوصيات والمقترحات

الخاتمة

اولا:-التعريف بمكان الدراسة- المكتبة المركزية-

1-المكتبة المركزية: وهي المكتبة الرئيسية للجامعة وعادتا ما يكون موقعها في وسط الجامعة وهي تقوم بمهام الإدارة العامة للمكتبات الجامعية، حيث تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة[1] .

كونها هي التي تزودها بالوثائق والكتب والمعلومات المختلفة وذلك لأن اقتناء مواد المعلومات يتم بشكل مركزي على مستوى هذه المكتبة.

كما أنها تتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة، بالإضافة إلى الجوانب الفنية والتنظيمية والعلمية،وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارة الكليات والأقسام،كما أنها تنظم النشاطات العلمية المختلفة: ملتقيات، ندوات،محاضرات، معارض وغيرها...

وكحوصلة عامة فإن المكتبة المركزية عي الحقيقة لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة،وهمزة وصل ما بين المؤسسات والإدارة من جهة أخرى.

2-نبذة تاريخية عن المكتبة المركزية:(لجامعة مستغانم)

في يوم 13 ذوالقعدة1421 الموافق ل 07أفريل2001 تم وضع حجر الأساس من طرف وزير التعليم العالي والبحث العلمي، وفي 18 ذوالحجة1424 هـ الموافق لـ فبراير2004 تأسست ودشنت من قبل رئيس الجمهورية[2] .

هي المكتبة المركزية للجامعة، حيث نجد لكل جامعة كتبتها المركزية التي تتناول مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة، لكونها هي التي تزودها بالوثائق والكتب ووسائط الكتب المختلفة وذلك لأن اقتناء المعلوماتية يتم بشكل مركزي على مستوى هذه المكتبة.

1 - صوفي عبد اللطيف، المكتبات الجامعية والبحث العلمي في مجتمع المعلومات، أمال اليومية للدارسين حول تكنولوجيا المعلومات، وتطبيقاتها في المكتبات الجامعية.2001، ص104.

2 - مأخوذة من إدارة المكتبة المركزية لجامعية مستغانم.

كما أنها تتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة بالإضافة إلى جوانب الأخرى الفنية والتنظيمية والعلمية، وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية، ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وباقي الكليات والأقسام، تنظيم نشطات العلمية المختلفة.

بشكل عام فإن المكتبة المركزية هي الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة من جهة، وهمزة وصل ما بين المؤسسات والإدارات من جهة أخرى. كما تعتبر المكتبة المركزية كمؤسسة شاملة ومكملة لباقي المكتبات لكونها تشمل جميع المصادر التخصصات.

تقع المكتبة المركزية في وسط مدينة مستغانم وبالتحديد في المعهد الفلاحة الذي كان قديما والآن أصبحت جامعة لبعض الشعب اللغات الأجنبية وكذلك البيولوجية.

3-المواصفات الداخلية للمكتبة المركزية:

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مكتبة جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم تبين لنا أنا تتوفر على أربع طوابق بخلاف الطابق الأرضي الذي خصص للاستعلام والتوجيه.

3-1- مصالح وخدمات ومهام المكتبة المركزية.

يكمن نشاط المكتبة المركزية في الاقتناء، المعالجة، الاشتراك في القواعد البيانات، الإعارة، تدريب المستفيدين، كل هذه الإجراءات موزعة عبر المصالح التالية:

الإدارة: مدير المكتبة المركزية يعمل على:

- التنسيق بين مختلف أقسام المكتبة .

-توفير العلاقات الخارجية بين الكليات والمعاهد، اقتناء الكتب والوثائق الجامعية

-توفير العلاقات الخارجية وكذا التحديث المستمر لقوائم الجرد.

-تسير عملية العمل التقني والحرص على فرض النظام الإلكتروني في خدمة المستفيدين.

مصلحة الاقتناء والجرد: تقوم بعملية شراء، تسجيل وجرد المجموعات المكتبية.

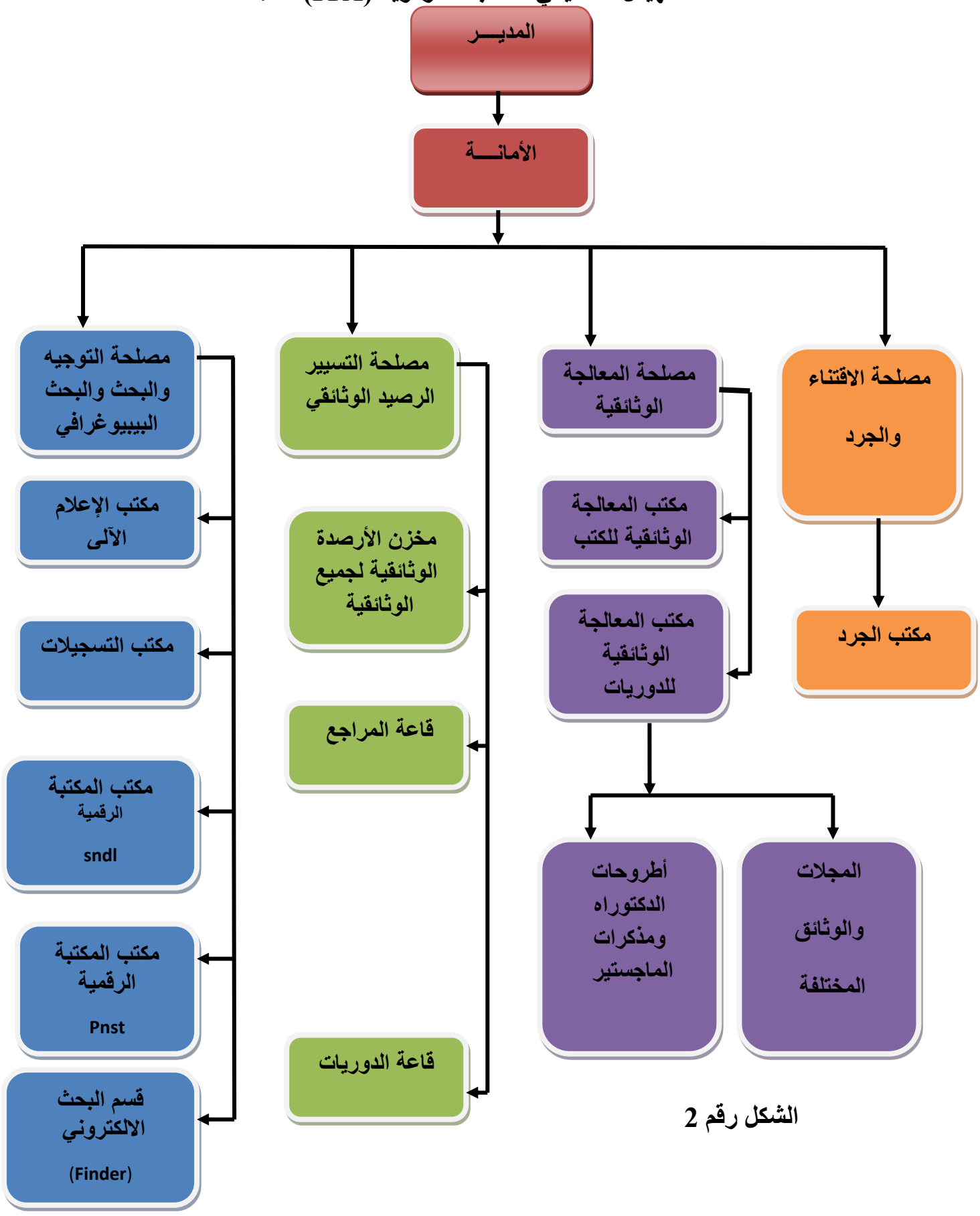
مصلحة المعالجة الوثائقية: تقوم بجميع العمليات الفنية من فهرسة بيبليوغرافية، وخدمات التكشيف والاستخلاص.

مصلحة تسير الرصيد الوثائقي: تشمل على خدمة الإعارة الخارجية والداخلية، تنظيم وترتيب وإحصاء ومتابعة الرصيد الوثائقي الشامل للمكتبة المركزية، بحيث تقوم بتسجيل والحصول على المعلومات لجميع رواد المكتبة المركزية بأسرع وقت وبأقل جهد.

مصلحة التوجيه والبحث البيبليوغرافي: وتهتم بالتسجيل، واستخراج براءة الذمة النهائية، وإرشاد الرواد لحواسيب البحث وتحديثيها ببنك المعطيات الحديثة، تمكين الطلبة وبيئة التدريس من SNDL والحصول على حساب .

لجنة الأمن الداخلي :يشرف على هذه المصلحة فوجين من أعوان يعملون بنظام التناوب.تتمخض مهامهم في السير على تطبيق قانون الداخلي للمكتبة، والتعليمات ومراقبة مختلف الوسائل وممتلكات المكتبة.

الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية (ITA) [1] .



الشكل رقم 2

1 - مأخوذة من إدارة المكتبة المركزية لجامعة مستغانم.

3-2-مهام وأهداف المكتبة المركزية:

أ- مهام المكتبة المركزية:

-تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحسن الطرق في المعالجة.

-مساعدة مسؤولي المكتبات في تسير الهياكل الموضوعية تحت سيطرتهم.

-صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية وإخضاعها باستمرار لعملية الجرد، وضع الشروط الملائمة لاستغلال الرصيد الوثائقي.

-مساعدة الطلبة والأساتذة في بحوثهم البيبليوغرافية.

ب- أهداف المكتبة المركزية:

-تسعى المكتبة المركزية إلى تحقيق مجموعة من أهداف:

-الحفاظ على المعرفة الإنسانية والعمل على إثراء تنميتها،وأيضا نشرها وتقديمها لمجتمع قصد الدراسة.

-المساهمة في تثقيف وتنمية المجتمع في جميع المجالات.

-متابعة التقدم العلمي في شتى فروع المعرفة والمساهمة في التقدم وذلك من خلال البحث العلمي، كوسيلة لتوسيع حدود المعرفة الإنسانية لحل مشكلات المجتمع في مختلف قطاعاته وتطويره اقتصاديا واجتماعيا وثقافيا.

-نشر العلم وإعداد الكفاءات المتخصصة في فروع العلم المختلفة.

-المساهمة في الحفاظ على التراث العلمي عبر الأجيال من خلال التعميم المستمر والتدريب.

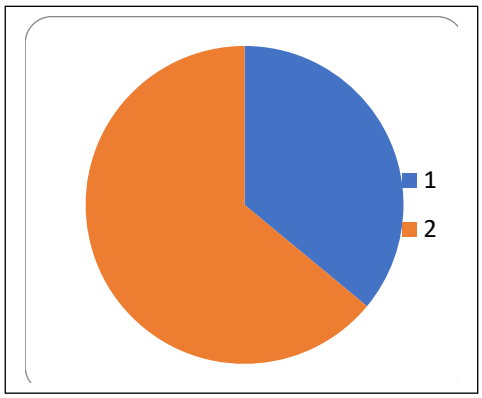
-توعية الطلاب والشباب بأهمية القراءة والمطالعة المستمرة من أجل تطوير البلاد.

ثانيا:تحليل البيانات وعرض النتائج:

تحليل السمات العامة:

الجدول رقم 1 : توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	25	% 36
أنثى	45	% 64
المجموع	70	% 100



الشكل رقم 3

تحليل وتفسير الجدول:

تعد السمات العامة من بين المداخل المهمة في البحوث العلمية حيث يتوجب على الباحث معرفة جنس أو نوع المبحوث ذكرا أو أنثى، بالإضافة إلى المستوى التعليمي والاقدمية وغيرها من السمات الشخصية التي قد تكون مهمة حسب طبيعة متغيرات الدراسة وفروضها ومن خلال دراستنا المعنوية بإسهامها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة خدمات المكتبة (المكتبة المركزية جامعة مستغانم ITA) نموذجا، تبين لنا انه من الضروري معرفة جنس المبحوث ذكر أو أنثى من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية مفردات مجتمع البحث هم إناث بنسبة (64 %) مقابل نسبة (36 %) لفئة الرجال، ويؤكد ذلك سيطرة العنصر الأنثوي على العمل المكتبي في المكتبة المركزية مستغانم حيث يعد من الأسباب وأهمها النظرة التقليدية في مجتمعاتنا في صبر المرأة في العمل المكتبي وذكاء تعاملها مع المبحوثين وحكمة ألفاظها، وهذا الدور ينجلي أكثر في مجتمعاتنا المحلية وفي الدراسات الحديثة والسابقة، وهذا يعبر عن عدم توازن العينة من ناحية خاصية الجنس ويفسر ذلك بعدم تكافؤ فرص التوظيف بالجامعة محل الدراسة بين الذكور والإناث، وهذا يوافق الدراسة السابقة للدكتورة عبد الدائم هاجر (انظر الجانب النظري الصفحة 24).

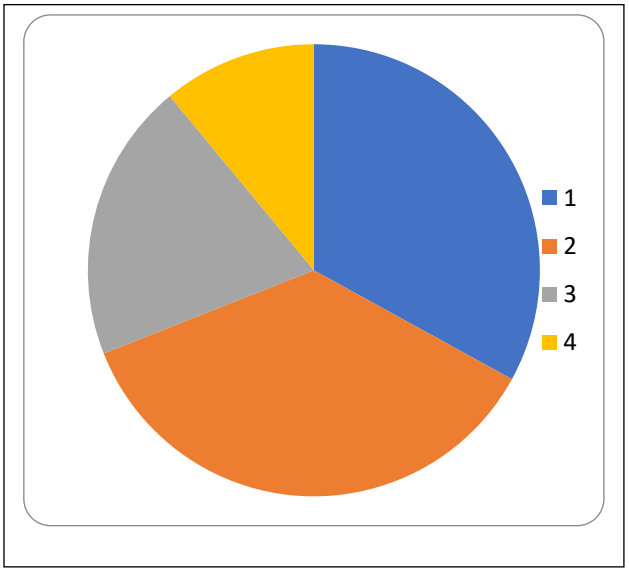
الاستنتاج:

الجانب الميداني:

أظهر توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الجنس أن الإناث يشكلن الأغلبية بنسبة 64 % ، مقابل 36 % من الذكور يشير ذلك إلى غلبة المشاركة النسوية في عينة الدراسة.

الجدول رقم 2 يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	23	% 33
ليسانس	25	% 36
ماستر	14	% 20
دراسات عليا	8	% 11
المجموع	70	% 100



الشكل رقم 4

تحليل وتفسير الجدول:

يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بالأفكار المستحدثة، كما أن له تأثير مباشر على تبني المبتكرات [1]

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون بحسب المستوى التعليمي إلى 4 أربع فئات، يتضح من خلالها أن أغلبية الموظفين في المكتبة المركزية إلى مستوى جامعي بنسبة ليسانس أكبر 36 % ممثلة في 25 مبحوث تليها 33 % ممثلة ب 23 مبحوث ثانوي وتليها 11 % ممثلة بـ 8 مبحوث وتليها 33 % ممثلة في 23 مبحوث.

الاستنتاج:

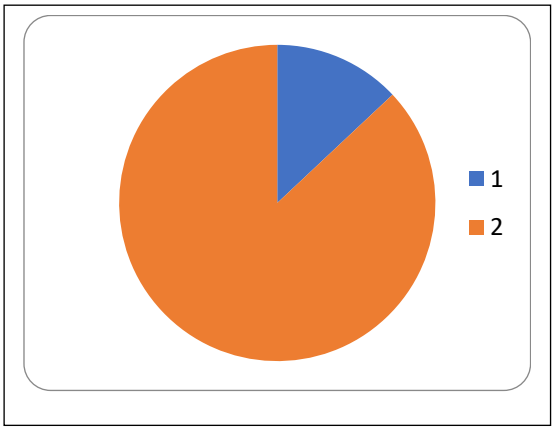
1 - حورية بولعبيدات، مرجع سابق ص 126.

ويمكن استنتاج من هذه النسب أن طبيعة العمل الجامعي تستلزم المستوى التعليمي والاعتماد على الكفاءات والإطارات في تسيير أعمالها الإدارية [1] .

بالإضافة إلى أن أغلبية العينة المدروسة هم اداريون يعملون بالمكاتب وبوظائف وتخصصات تتطلب جهودا فكرية أكثر منها عضلية وهذا يسمح لهم بالتعامل مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة من استخدام و التواصل و الفهم .

الجدول رقم 3: يمثل توزيع المبحوثين حسب الاقدمية في الوظيفة

الاقدمية بالسنوات	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	09	%13
اكثر من 10 سنوات	61	%87
المجموع	70	%100



الشكل رقم 5

تحليل وتفسير الجدول:

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين تبعا لاقدميتهم في وظيفتهم، وتمثلت أعلى نسبة فيه للموظفين أكثر من 10 سنوات، حيث قدرت بنسبة 87% من النسبة الكلية للمبحوثين وتليها الموظفين أقل من 5 سنوات بنسبة 13% :

نلاحظ هنا أن المكتبة المركزية بجامعة مستغانم تضم موظفين لهم خبرة من أكثر من 10 سنوات بأكبر نسبة، مما يعكس استفادة المكتبة من الطاقات و الخبرات الفكرية التي تخرجها الجامعة الجزائرية، والتي تكون أكثر قابلية للعمل واكبر مسايرة للتطورات الحاصلة والمبتكرات الجديدة.

الاستنتاج:

1 - انظر ص 76 الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية.

محدودية التوظيف أو ضعف في تجديد الكفاءات البشرية خلال السنوات الأخيرة

❖ **تحليل وتفسير السؤال:**

- ما الوظيفة التي تشغلها في المكتبة المركزية؟

ذهبت الإجابات أغلب المبحوثين على دراية واضحة بمناصبهم الإدارية والفنية داخل المكتبة، وهو ما يشير إلى وجود هيكل تنظيمي واضح ومعلن (انظر الجانب النظري الصفحة 66) .

الوظائف المصرح بها تغطي مختلف جوانب العمل المكتبي (الإعارة، الفهرسة، التوثيق...) مما يدل على تنوع المهام وتقسيم العمل داخل المكتبة المركزية، وجود وظائف متخصصة مثل مسؤول رقمنة او اعلام الي يعزز فرضية استخدام تكنولوجيا وتكاملها في سير العمل اليومي.

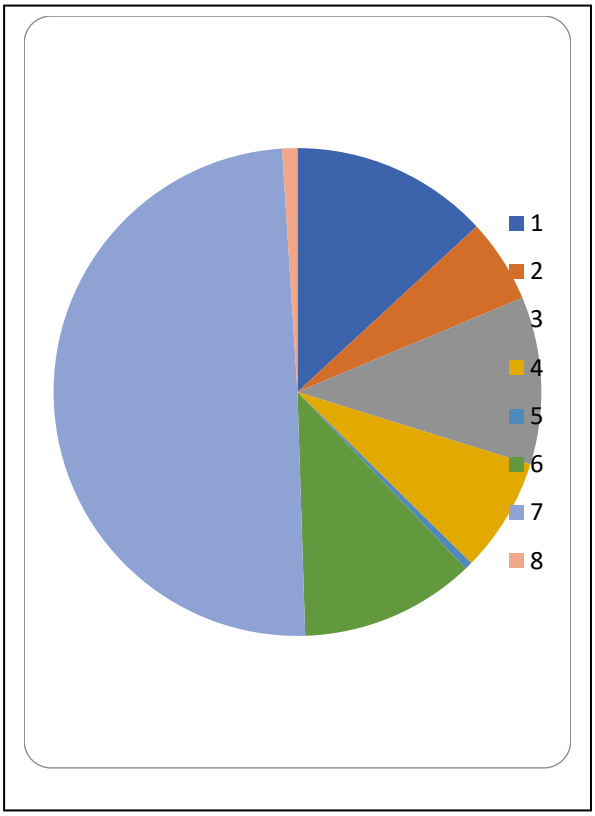
أظهرت اجابات المبحوثين على السؤال المفتوح المتعلق بوظائفهم في المكتبة المركزية وعيا واضحا بالهيكل التنظيمي للمؤسسة، ما يعكس وضوح التقسيم الاداري وتنوع المهام المرتبطة بالخدمات الوثائقية والتكنولوجية، ويؤكد هذا ان كل موظف يدرك مجاله المهني بدقة، مما يعد عنصرا ايجابيا في سير التكوين واستيعاب التقنيات الحديثة.

المحور الأول: استخدام المكتبة المركزية من حيث الوسائل التكنولوجية

الجدول رقم 4 : يمثل اعتماد المكتبة المركزية على وسائل التكنولوجيا الحديثة

البدائل	الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	الحاسوب	58	%26
	الهاتف النقال	23	%11
	الانترنت	47	%22
	الانترانيت	31	%15
	الاكسترانت	2	%01
	البريد الالكتروني	49	%23
	المجموع الجزئي مجموع تكرار نسبة نعم	210	%98
لا		2	%02
المجموع		**212**	%100

212: أكبر من 70 مفردة نظرا لتعدد الإجابات.



الشكل رقم 6

تحليل وتفسير الجدول:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 04 يمثل استخدام المكتبة المركزية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وان غالبية المبحوثين أجابوا بعم بنسبة 98% من ضمن الإجابات الكلية للمبحوثين، مقابل نسبة 02% ممن أجابوا بلا.

- بحيث اختار المبحوثين الذين أجابوا بنعم من ضمن وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة الجزئي للإجابة بنعم، يليها البريد الإلكتروني بنسبة 23% وتأتي بعد دلك الانترنيت بنسبة22 %، وبعد ذلك الهاتف النقال بنسبة 11% وبعدها نسبة اهتمام تقدر بـ15% في حين ان الاهتمام باكسترانت غير متوفرة بالمكتبة المركزية ولا بالقطب الجامعي بمستغانم (انظر الجانب النظري الصفحة 50-54).

ويمكن تفسير إجابة غالبية المبحوثين بنعم لاهتمام المكتبة المركزية لجامعة مستغانم بتكنولوجيا الاتصال الحديثة نظرا لان هذا الأخيرة اكتسحت حياتنا اليومية، وأصبحت ضرورة حتمية لكل المؤسسات على اختلافها.

الجانب الميداني:

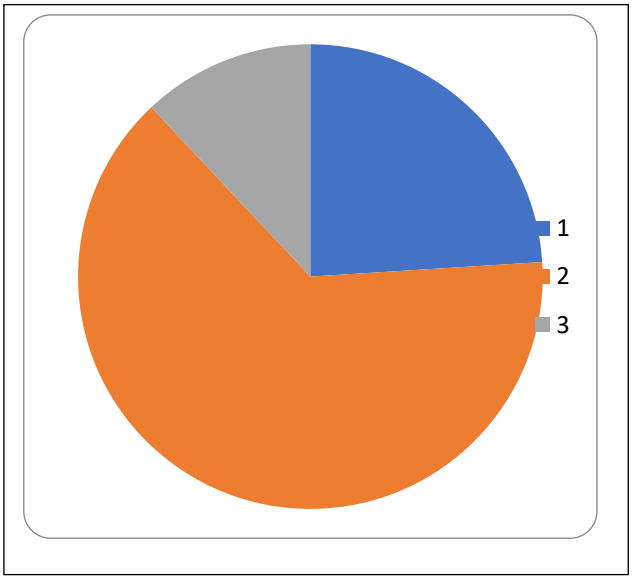
إذ يمكن ظهور الحاسوب أهم حدث في تاريخ التكنولوجيا (انظر الجانب النظري الصفحة 50) ولهذا أصبح استعماله في المؤسسات بمثابة المحرك الأساسي لعصر الوسائط المعلوماتية والاتصالية، ويرجع سبب حصول الحاسوب على أعلى نسبة للتصويت لكونه الأكثر انتشارا واستخداما في المؤسسات الحديثة، لكونه عمليا أكثر وتعود سبب الاختلافات لتعدد الوسائط التكنولوجية من أنواعها ومخرجاتها واتصالها ببعضها البعض فالحاسوب متصل بالطابعة وهي متصلة به وكذلك الفاكس والبريد الالكتروني وكلهم متصلون بالانترنيت.

الاستنتاج:

نستنتج أن المكتبة المركزية تعتمد وبنسبة كبيرة على أعمالها بتكنولوجيا الاتصال الحديثة خاصة مع مستفيديها من طلبة وأساتذة.

الجدول رقم 5 : يوضح توفر التغطية بالمكتبة المركزية بجميع أقسامها.

العينة / التغطية	التكرار	النسبة المئوية
تحكم جيد	17	%24
تحكم متوسط	45	%64
تحكم محدود	08	%12
المجموع	70	%100



الشكل رقم 7

تحليل وتفسير الجدول:

إن التحكم في تغطية بجميع الأقسام يعكس قوة أو ضعف وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، انطلاقا من الجدول أعلاه يتبين لنا إن النسبة 64% من التحكم المتوسط مقارنة مع نسبة 24% بالنسبة للتحكم الجيد ويليه التحكم المحدود بنسبة 12% ومن الملاحظ أن درجة التحكم المتوسط اكبر نسبة من درجة تحكم جيد وهذا راجع إلى الفضاء الواسع في المكتبة المركزية من كبر حجمها وتغطية وسائل الاتصال التكنولوجي تكون في التحكم متوسط.

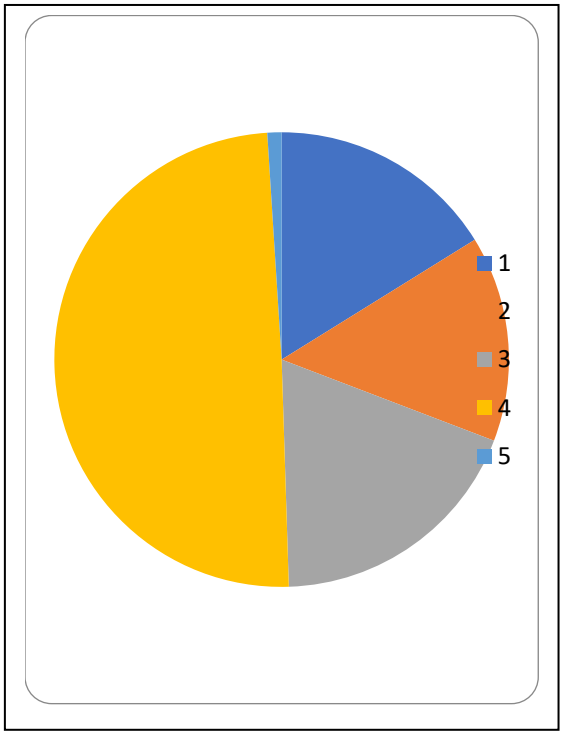
الاستنتاج:

نستنتج أن الفضاء الواسع هو السبب الرئيسي لعدم التحكم الجيد لوسائل الاتصال الحديثة أو قلة تجديد هذه الأجهزة ونقص الشبكة فيها.

الجدول رقم 6 : يوضح استخدام المكتبة المركزية تكنولوجيا حديثة في خدماتها

البدائل	الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	حزمة البرمجيات (اكسل وارد)	**44**	%32
	برمجيات وثائقية	**41**	%29
	نظام آلي	**51**	%37
	المجموع الجزئي مجموع تكرار نسبة نعم	**136**	%98
لا		**01**	%02
المجموع		**137**	%100

137: أكبر من 70 مفردة نظرا لتعدد الإجابات.



الشكل رقم 8

تحليل وتفسير الجدول:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 06 الذي يمثل استخدام المكتبة المركزية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في خدماتها ان أغلبية المبحوثين أجابوا بنعم بنسبة 98% من ضمن الإجابات الكلية للمبحوثين، مقابل نسبة 02% ممن أجابوا بلا حوالي مفردة واحدة.

بحيث اختار المبحوثين الذين أجابوا بنعم من ضمن الوسائل المستخدمة في المكتبة المركزية النظام الآلي وهو الحاسوب بنسبة 37% من المجموع الجزئي للإجابة بنعم يليها الحزمة البرمجيات (اكسل ووارد) بنسبة 32% وتأتي بعد ذلك برمجيات وثائقية وهي الشاشات التلفاز (HD) بنسبة 29% وكلها متقاربة مع بعضها البعض ويمكن تفسير غالبية المبحوثين بنعم لاستخدامهم بالتكنولوجيا واهتمام المكتبة المركزية بهذه التكنولوجيات وتطورها، وأصبح من الضروري استخدامها في المكتبات فهي تساعد

المستخدمين بالبحث عن المصادر والمراجع لبحوثهم وأعمالهم ويرجع سبب حصول النظام الآلي على أعلى نسبة لكونه الأكثر انتشارا واستخداما في المكتبات الجامعية الحديثة، وكونه كذلك الجهاز الأكثر ارتباطا واتصالا بجميع المخرجات والوسائل الأخرى (انظر الجانب النظري الصفحة 50).

الاستنتاج:

نستنتج أن وسائل الاتصال الحديثة هي المعتمدة في خدمة المكتبة ومستفيديها.

❖ **تحليل وتفسير السؤال:**

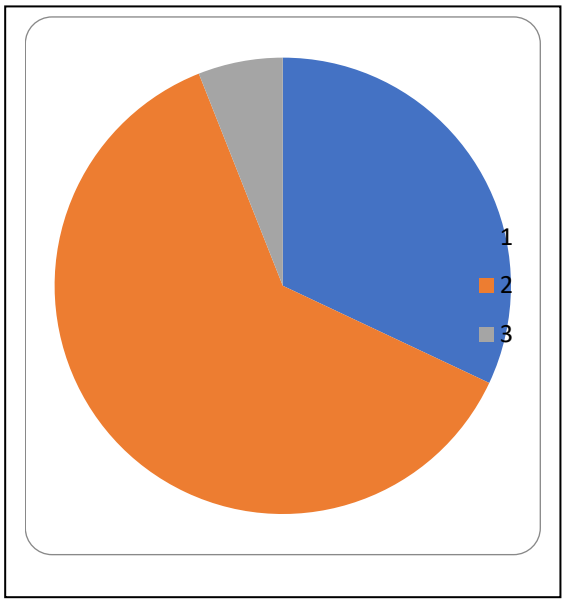
- ما مدى رضاك عن جاهزية التكنولوجيا الحديثة داخل المكتبة المركزية؟

ذهب إجابات أغلب المبحوثين –رغم اختلافها طبعا- ويعكس هذا الانطباع وجود فجوة واضحة بين ما هو متاح حاليا من تجهيزات تقنية داخل المكتبة وما يتطلع إليه الموظفون من أدوات وموافق تكنولوجية داعمة لأداء مهامهم اليومية بكفاءة، قد يشير هذا إلى قصور في توفر أجهزة الحاسوب أو بطء في خدمات الانترنت، أو غياب الأنظمة الكترونية والحالة تساعد في الوصول إلى المعلومات وتنظيم العمل، هذا المستوى المتدني من الرضا يمكن أن يؤثر سلبا على الإنتاجية وجودة الخدمات المقدمة داخل المكتبة، كما يعكس حاجة ملحة لتحديث البنية التحتية التقنية وتوفر تدريب مستمر على استخدام التقنيات الحديثة، وبالتالي فان هذه النتائج تدعو الإدارة إلى اتخاذ خطوات فورية لتحسين الوضع من خلال الاستماع لملاحظات الموظفين وتلبية احتياجاتهم التقنية بما يواكب التطورات ويعزز كفاءة بيئة العمل.

المحور الثاني: مساهمة المكتبة في تأهيل الموظفين

الجدول رقم 7 : تمثل التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

العينة / التغطية	التكرار	النسبة المئوية
تحكم جيد	22	%32
تحكم متوسط	44	%62
تحكم محدود	4	%6
المجموع	70	%100



الشكل رقم 9

تحليل وتفسير الجدول:

يوضح الجدول رقم 07 آراء الموظفين حول مدى مساهمة المكتبة في تأهيلهم وتطوير مهاراتهم وتشير النتائج إلى أن أغلب المبحوثين بنسبة بلغت 62% يرون أن مساهمة المكتبة بتحكم متوسط ما يعكس وجود دور واضح ولكنه غير كاف في دعم التأهيل المعني، كما أن المبحوثين بنسبة 32% إن المكتبة تساهم بجدية وتحكم جيد في عملية التأهيل وفي الأخير تحكم محدود بنسبة 6% فقط إلى أن مساهمة المكتبة محدودة، وهي نسبة ضئيلة قد تعكس عدم استفادتهم من خدمات المكتبة أو قصورا في بعض الجوانب وعليه، يمكن القول أن المكتبة تلعب دورا متوسطا إلى جيد في تأهيل الموظفين، إلا أن هناك فرصة لتعزيز هذا الدور من خلال تطوير الخدمات الترويجية والمعلوماتية المقدمة، بما يساهم في رفع كفاءة الموظفين وزيادة الاستفادة من الموارد المتاحة.

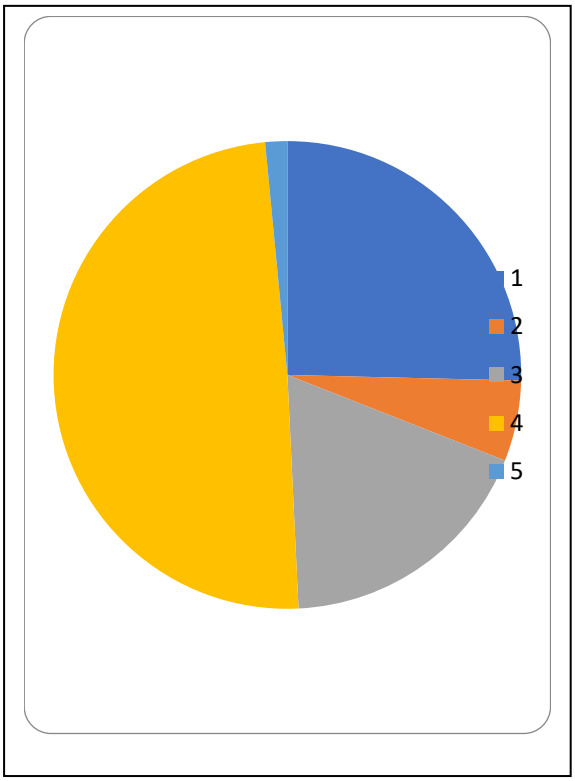
الاستنتاج:

نستنتج أن المكتبة المركزية يوجد فيها نقص في تكوين موظفيها وهذا حسب الجدول أعلاه.

الجدول رقم 8 : توفر الفرص لتطوير مهاراتك الرقمية

البدائل	الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	تكوين ذاتي	38	%50
	دورات افتراضية	8	%11
	دورات تكوينية	27	%36
	المجموع الجزئي مجموع تكرار نسبة نعم	73	%97
لا		4	%3
المجموع		77	%100

77: أكبر من 70 مفردة نظرا لتعدد الإجابات.



الشكل رقم 10

تحليل وتفسير الجدول:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 08 الذي يمثل فرص لتطوير مهاراتك الرقمية في المكتبة المركزية إن غالبية المبحوثين أجابوا بنعم بنسبة 97 %و من ضمن الإجابات الكلية للمبحوثين ويعتمدون إلى التكوين الذاتي بالنسبة 50% كوسيلة أساسية لتطوير مهاراتك الرقمية، يدل على وجود وعي بأهمية هذا النوع من المهارات وبعد ذلك تأتي الدورات التكوينية بنسبة 36% بالنسبة للمبحوثين الذي استفادوا من هذه الدورات التكوينية الحضورية ما يعكس توفر بعض البرامج التدريبية المباشرة وان كانت لا تشمل الأغلبية، وأخيرا الدورات الافتراضية بحوالي نسبة 11% من المبحوثين وهو ما قد يشير إلى ضعف في الوصول إلى هذه الموارد أو الحاجة إلى تعزيز الوعي بها وتحسين جودتها.

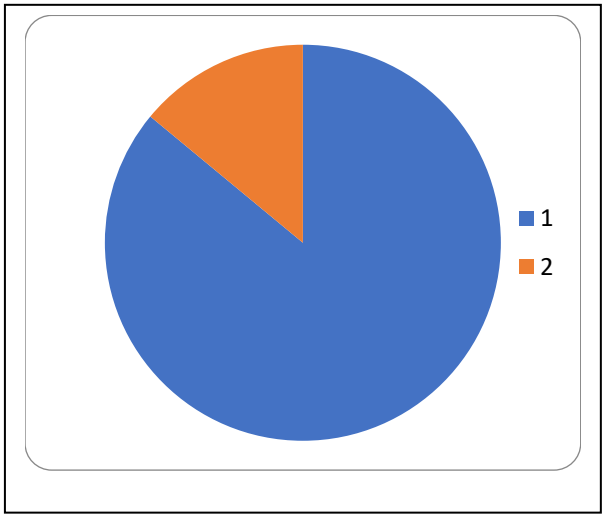
في حين عبر 3% من المبحوثين بعدم توفر أي فرص لهم لتطوير مهاراتهم الرقمية، وهي نسبة محدودة نسبيا تؤكد أن أغلبية المبحوثين يجدون على الأقل شكلا من أشكال التعلم متاحا لهم.

الاستنتاج:

نستنتج أن هناك توجها قويا نحو التعلم الذاتي يقابله ضعف نسبي في اعتماد الدورات الافتراضية، ومع إن عددا كبيرا من المبحوثين يجدون فرصا لتطوير مهاراتهم، فان المنظومة قد تستفيد من تعزيز جودة وانتشار الدورات التكوينية، وتحفيز المكتبة لتوفر برامج تدريبية منتظمة وشاملة.

الجدول رقم 9: القدرة على استخدام مختلف الوسائل التكنولوجية دون صعوبات

العينة / الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	60	%86
لا	10	%14
المجموع	70	%100



الشكل رقم 11

تحليل وتفسير الجدول:

من الواضح بالنظر لمعطيات هذا الجدول أن المكتبة أعطت لموظفيها فرص لاستخدام التكنولوجيا حيث نسبة المبحوثين بحوالي 86% الذين اجابوا بنعم قادرون على استخدامها بدون صعوبات حوالي 14% بالنسبة للذين اقروا بوجود صعوبات في التعامل مع التكنولوجيا.

الاستنتاج:

نستنتج أن الغالبية العظمى من العينة تتمتع بقدرة جيدة على التعامل مع التكنولوجيا، وهو مؤشر ايجابي يدل على انتشار المهارات الرقمية الأساسية، وفاعلية البرامج التدريبية أو التعليمية المتوفرة لدى هذه الفئة.

ومن ناحية أخرى، فان نسبة 14% ممن يواجهون صعوبات تبرز أهمية توفير الدعم التقني أو التدريب المستهدف، فقد تعود هذه الصعوبات إلى عوامل مثل: قلة الخبرة أو التدريب في استخدام الأدوات الرقمية، الحواجز العمرية أو التعليمية، ضعف البنية التحتية التكنولوجية في بعض البيئات.

-تعكس النتائج المتحصل عليها وجود قاعدة قوية من المستخدمين القادرين على استخدام التكنولوجيا بكفاءة، مما يعد مؤشرا واحدا نحو التحول الرقمي الفعال، مع ضرورة عدم إغفال الفئة التي لا تزال بحاجة إلى الدعم.

❖ **تحليل وتفسير سؤال:**

نوع التكوين أو الدعم التكنولوجي الذي تحتاجه في وظيفتك؟.

ذهب اجابات أغلب المبحوثين- رغم اختلاف طبعا- في سياق عام يولي أهمية التكوين أو الدعم التكنولوجي الذي تحتاجه في وظيفتك وتوفره لكي المكتبة أو المؤسسة، لأنه أصبح من الضروري والملح لكي تتطبع استخدامها.

وهو يعكس تعدد الأدوار والمهام داخل المكتبة المركزية لجامعة مستغانم، وقد عبر بعض الموظفين عن حاجتهم لتكوين في استخدام برامج الفهرسة والارشفية الرقمية، بينهما أشار آخرون إلى ضرورة التدريب على أنظمة البحث الالكتروني أو المهارات الأساسية في استخدام الحاسوب وتطبيقات الانترنت.

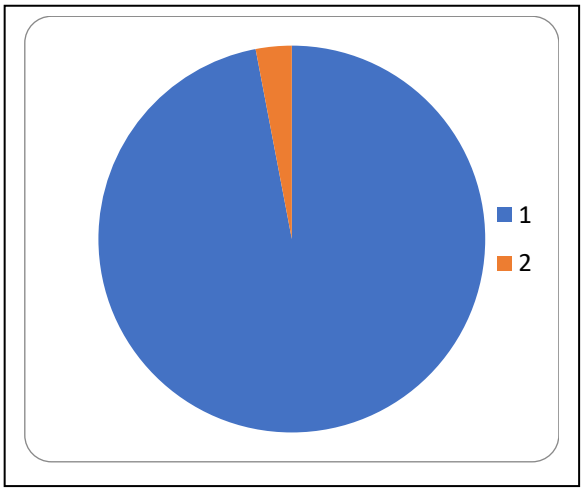
هذا التباين في الإجابات يعكس عدة دلالات، أهمها وجود اختلاف في المستويات الكفاءة التقنية بين الموظفين، إضافة إلى غياب سياسة تكوين منظمة وموجهة حسب طبيعة المهام، الأمر الذي يؤدي إلى تباين الاحتياجات، كما يبرز هذا الواقع الحاجة الماسة إلى تنظيم دورات تكوينية دورية تراعي خصوصية كل قسم داخل المكتبة وتسهم في تحسين أداء الموظفين وبالتالي الرفع من جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

إن تنوع هذه الإجابات لا يعد سلبا بل هو مؤشر على وعي الموظفين بأهمية التكوين التكنولوجي في تطوير أدائهم المهني، ويؤكد على ضرورة اعتماد مقاربة تشاركية لتحديد الحاجيات التكوينية وتكييفها مع التطورات التكنولوجية المستجدة في قطاع المكتبات.

المحور الثالث: تأثير التكنولوجيا على جودة الخدمات المكتبية المركزية.

الجدول رقم 10 : مساعدة التكنولوجيا في تسريع الخدمات للمستفيدين.

العينة / الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	68	%97
لا	02	%3
المجموع	70	%100



الشكل رقم 12

تحليل وتفسير الجدول:

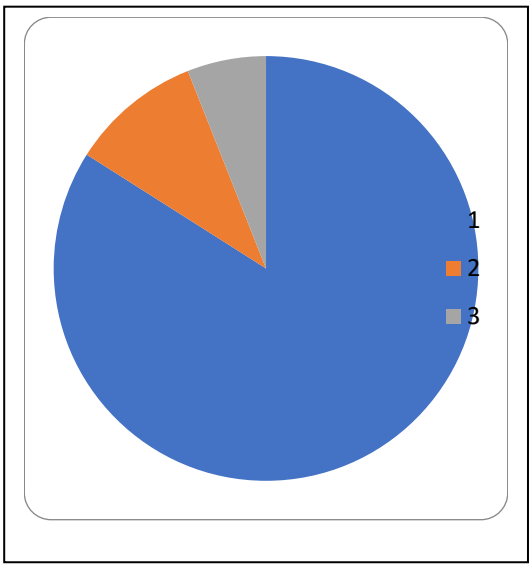
من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 68 مفردة مجتمع الدراسة يعتقدون أن التكنولوجيا تساعد في تسريع الخدمة للمستفيدين من خلية أو باحثين وأثرت بشكل كبير جدا على تحسين الخدمة داخل المكتبة المركزية وهذا بنسبة 97%، وفي حين أن نسبة الإجابة بـلا تقدر بـ 3% هم اللذين لا يستفيدون من تكنولوجيا الاتصال الحديثة بخدمة المستفيدين وهذا راجع إلى التحسينات التي أحدثها والتغيرات على مستوى التجهيزات وأساليب العمل سواء في الحصول على المعلومة آو الدقة والسرعة في أداء وظيفة المكتبي في خدمة المستفيدين.

الاستنتاج:

ومن هنا نستنتج أن التكنولوجيا تساعد في تسريع خدمة المستفيدين وبدرجة كبيرة جدا.

الجدول رقم 11 : مساهمة الوسائل الرقمنة في تحسين دقة أمان المعلومات

العينة / الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
مضبوطة	59	%84
غير مضبوطة	07	%10
مشوشة	04	%6
المجموع	70	%100



الشكل رقم 13

تحليل وتفسير الجدول:

من خلال الجدول أعلاه نرى نسبة كبيرة من أفراد العينة حوالي 84% يرون أن الوسائل الرقمية تساهم بفعالية في ضبط أمان المعلومات داخل المكتبة المركزية، هذا يدل على درجة عالية من الثقة في البنية التحتية الرقمية المتعلقة في المكتبة، وتشير إلى أن استخدام تقنيات مثل أنظمة الحماية، النسخ الاحتياطي، وتقيد الوصول إلى قواعد البيانات قد حقق نتائج ايجابية من حيث تامين المعلومات والوثائق الرقمية.

في المقابل، عبر حوالي 10% من المبحوثين أن الأمان "غير مضبوطة" وهو ما قد يعزي الى تجارب سلبية فردية أو قصور في بعض الجوانب الأمنية مثل حماية كلمات المرور، ضعف التحكم في صلاحيات النفاذ أو غياب التكوين الكافي حول الأمن ألمعلوماتي.

أما النسبة المتبقية 6% التي وصف الأمان بـ"المشوش" فقد تعكس ترددا أو غموضا في تقييم الوضع، وقد يكون ذلك نتيجة لنقص الوعي بكيفية عمل أنظمة الأمان الرقمية، أو لعدم اطلاعهم على السياسات الداخلية المتعلقة بحماية البيانات.

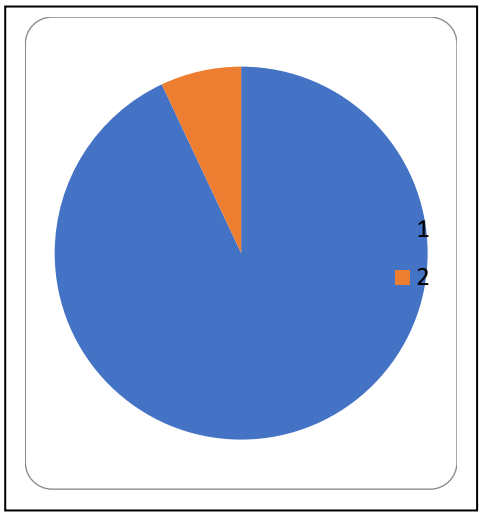
الاستنتاج:

نستنتج أن النسبة الكبيرة من المبحوثين التي ترى الأمان مضبوطة تعزز فرضية أن الوسائل الرقمية تعزز فرضية أن الوسائل الرقمية ساهمت في تحسين جودة من خلال حماية المعلومات.

النسب الصغيرة الأخرى تظهر وجود هامش للتحسين، وخاصة في جانب التكوين والتحسيس حول أمن المعلومات الرقمية، مما يستدعي بتعزيز الوعي الرقمي والتدريب المستمر للموظفين.

الجدول رقم12 : استعمال التكنولوجيا زاد من رضا المستفيدين

العينة / الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	65	%93
لا	05	%7
المجموع	70	%100



الشكل رقم 14

تحليل وتفسير الجدول:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الكبيرة بـ 93% هي أغلبية المبحوثين راضيين من استعمال التكنولوجيا وزاد من رضا المستفيدين وهيا نسبة عالية جدا تعبر عن اثر ايجابي مباشر وملموس لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على جودة الخدمات المقدمة، وتدل هذه النتيجة على إن التحول الرقمي ساعد في تسريع العمليات والخدمات وتحسين الوصول إلى مصادر المعلومات الرقمية وغيرها في العمليات وتقليص الوقت والجهد المطلوبين لانجاز الخدمات.

أما نسبة المبحوثين 7% التي إجابة بـ" لا" فقد تتعدى على صعوبات شخصية أو تقنية في التفاعل مع الأدوات الرقمية عدم توفر التكوين الكافي لبعض المستفيدين أو مشكلات محتملة في البنية التحتية أو الاتصال.

الاستنتاج:

نستنتج أن النسبة المرتفعة جدا 93% تمثل دليلا قويا على نجاح دمج التكنولوجيا في تعزيز جودة العلاقة بين المكتبة وتعميم استعمالها، مع الأخذ بعين الاعتبار بعض الحالات الخاصة التي ما تزال تواجه تحديات.

❖ تحليل وتفسير السؤال:

كيف أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من وجهة نظرك على جودة الخدمات بالمكتبة؟

من خلال تحليل إجابات أفراد العينة على هذا السؤال المفتوح، تبين أن معظم المشاركين أشاروا إلى تأثير ايجابي وملموس لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على جودة الخدمات المقدمة في المكتبة المركزية، وقد تنوعت التغيرات عن هذا التأثير، مما يعكس تعدد أوجه التحسين التي أدخلتها التكنولوجيا، ويمكن تلخيصها في المحاور التالية:

-تسريع وتسهيل الإجراءات عبر العديد من المبحوثين عن أن التكنولوجيا ساعدت في تسريع الحصول على الخدمات (مثل الإعارة، الاستعلام، البحث في الفهارس) مما قلص من الوقت والجهد المبذولين سواء من طرف الموظف آو المستفيد.

-تحسين الوصول إلى المعلومات من مصادر الكترونية.

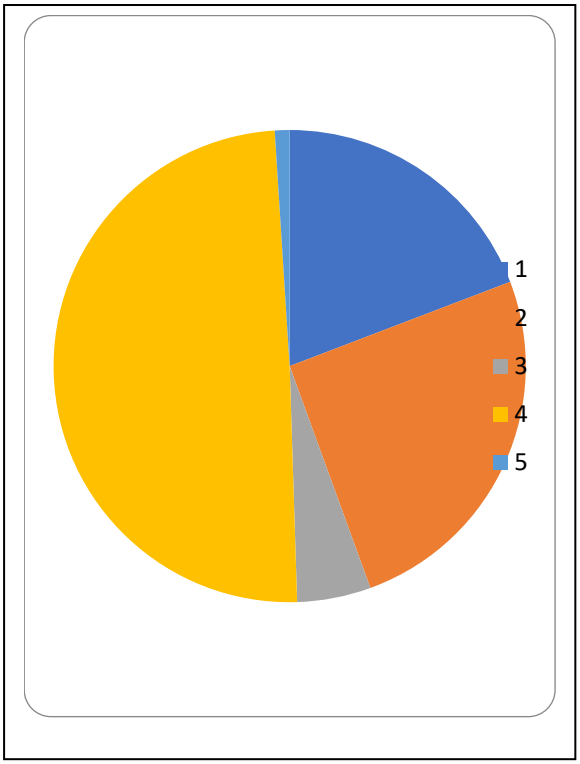
-رفع مستوى التنظيم والدقة بطريقة دقيقة وسهلة الاستخدام.

إجمالا، تظهر إجابات هذا السؤال المقترح وعيا كبيرا من طرف الموظفين بتأثير التكنولوجيا في تحسين الكفاءة، رفع رضا المستفيدين وتطوير الخدمات المكتبية، مع بقاء بعض الجوانب التقنية والتنظيمية التي تتطلب تعزيزا وتطورا مستمرا.

المحور الرابع: الخدمات الالكترونية للمستفيدين

الجدول رقم13 : إتاحة المكتبة خدمات الكترونية كالفهرس الآلي أو الحجز عن بعد.

البدائل	الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	الفهرس الآلي	50	%38
	برمجية PMB	65	%50
	مكتبة اقرأ	15	%10
	المجموع الجزئي مجموع تكرار نسبة نعم	130	%98
لا		3	%2
المجموع		133	%100



الشكل رقم 15

133: أكبر من 70 مفردة نظرا لتعدد الإجابات.

تحليل وتفسير الجدول:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 13 الذي يمثل الخدمات الالكترونية للمستفيدين في إتاحة الخدمات كالفهرس الآلي أو الحجز عن بعد إما بطريقة **PMB** بنسبة 50% والتي تمثل النسبة الأعلى، ما يشير إلى أن نصف المستفيدين يدركون وجود هذه المنصة الرقمية ويستخدمونها أو على الأقل يعرفون بوجودها، نظام **PMB** يوفر خدمات مهمة مثل البحث في الفهرس تتبع الإعارة، والحجز عن بعد، ما يفسر ارتفاع الوعي بها، ويعكس ذلك فعالية نسبية في تقديم هذه الخدمة، لكن يظل 50% فقط على دراية بها مما يعني وجود هامش لتحسين التوعية والاستخدام.

الفهرس الآلي بنسبة 39% من المبحوثين هذه النسبة تظهر أن اقل من نصف المستفيدين يستخدمون أو يعرفون الفهرس الآلي، رغم انه من أهم الأدوات البحثية عن الكتب والوثائق. يعود هذا إلى ضعف

التوجيه من مصلحة الإرشاد والتوجيه (انظر الجانب النظري الصفحة 75)، أو الاعتماد على الموظفين في البحث بدلا من استخدام الوسائل الذاتية مثل الهاتف النقال ودوره في البحث العلمي.

مكتبة اقرأ الرقمية بنسبة 11% النسبة المتدنية تعني أن خدمة القراءة الرقمية عبر المكتبة "اقرأ" لا تزال غير معروفة أو غير مفصلة بشكل كاف لدى معظم المستفيدين وهذا قد يعود إلى:

-غياب الترويج لهذه الخدمة.

-ضعف الإرشاد حول كيفية استعمال المنصة.

-محدودية الوصول إلى الانترنت أو الأجهزة لدى بعض المستفيدين.

الاستنتاج:

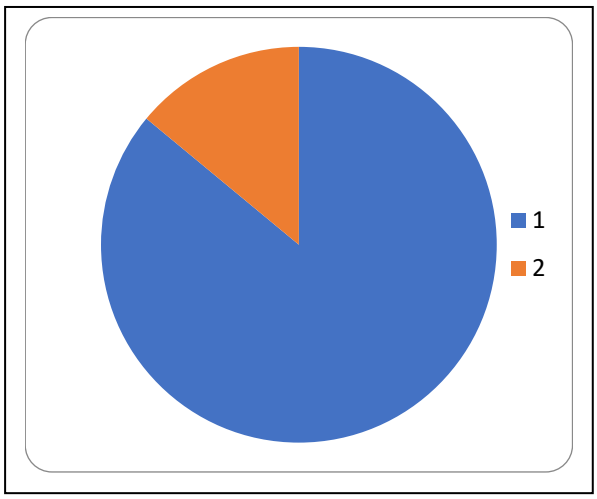
نستنتج أن النتائج تشير إلى أن رغم وجود خدمات الكترونية مهمة، إلا أن وعي المستفيدين بها واستعمالهم لها لا يزال محدودا نسبيا.

وجود 50% فقط يعرفون بنظام PMB و 39% بالفهرس الآلي يدل على حاجة ملحة إلى توسيع التكوين والتوجيه الرقمي لفائدة الطلبة والباحثين.

كما أن النسبة الضعيفة جدا لمكتبة "اقرأ" تعد إشارة إلى ضرورة تحسين إستراتيجية التواصل الرقمي داخل المكتبة.

الجدول رقم 14 : استخدام وسائل اتصال حديثة للتواصل مع المستفيدين (مواقع البريد الالكتروني)

العينة / الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	60	%86
لا	10	%14
المجموع	70	%100



الشكل رقم 16

تحليل وتفسير الجدول:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة 86% من أفراد العينة أجابوا بـ "نعم" ما يعكس أن المكتبة المركزية لجامعة مستغانم تعتمد بشكل واسع على وسائل الاتصال الحديثة كأداة فعالة للتواصل مع المستفيدين.

في المقابل نسبة 14% من المبحوثين أجابوا بـ "لا" وهي نسبة صغيرة لكنها مهمة، وتشير الى وجود فئة من المستفيدين لم تصلها هذه الخدمات أولا تستعملها.

وتفسر هذه الإجابات من خلال نسبة 86% بإرسال الإشعارات حول مواعيد الإعارة أو التأخر، التفاعل مع الاستفسارات عبر E-mail (انظر الجانب النظري الصفحة 54)

نشر الإعلانات والبرامج الثقافية أو التكوينية عبر الموقع الرسمي للمكتبة أو صفحات التواصل الاجتماعي.

وتفسر إجابة مبحوثين 14% بـ: ضعف التكوين الرقمي لدى بعض المستفيدين، عدم توفر البريد الالكتروني أو الانترنت لدى البعض أو نقص في التوجيه عند التسجيل للاستفادة من هذه الوسائل.

-النسبة 86% تعد مؤشرا قويا على نجاح المكتبة في إدماج وسائل الاتصال الحديثة ضمن استراتيجياتها في التواصل مع المستفيدين، في المقابل وجود فئة غير مستفيدة 14% يشير إلى حاجة لتعزيز الإعلام، التوعية والتدريب على استخدام هذه الوسائل لضمان استفادة الجميع، وخاصة الفئات الأقل الماما بالتكنولوجيا.

الاستنتاج:

نستنتج أن استخدام وسائل الاتصال الحديثة للتواصل مع المستفيدين قوية خاصة وسيلة الايمايل (E-mail) وهي الأكثر اعتمادا عليها.

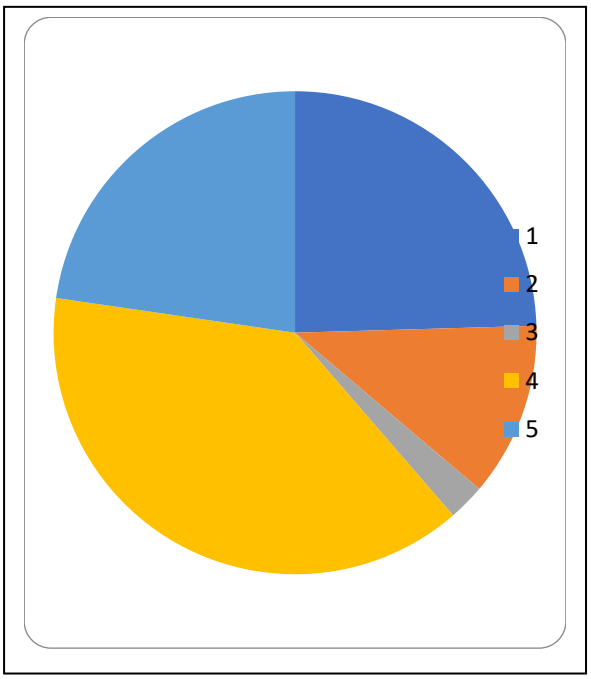
❖ **تحليل السؤال: ما الخدمات الالكترونية التي ترى أنها ضرورية لتحسين تجربة المستفيدين؟**

من خلال تحليل إجابات السؤال المفتوح المتعلق بالخدمات الالكترونية التي يرى المستفيدين أنها ضرورية لتحسين جودة الخدمة بالمكتبة، لوحظ تركيز ملحوظ من ثلاث منصات أساسية، نظام PMB، بوابة SNDL ومنصة CCDZ، وقد اعتبر المشاركون أن هذه الخدمات تعد حجر الأساس لتوفير تجربة مكتبية رقمية متكاملة، لما تتيحه من مزايا متعددة، أبرزها تسهيل البحث عن الوثائق، الحجز عن بعد، والوصول إلى قواعد بيانات عملية ومراجع الكترونية وطنية ودولية، تعكس هذه الإجابات إدراكا متزايدا لدى المستفيدين بأهمية تعزيز وتطوير البنية التكنولوجية للمكتبة مع ضرورة توفير الدعم التقني والتكوين المستمر للاستفادة المثلى من هذه الأدوات الرقمية.

المحور الخامس: العوامل التي تحد من فعالية استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.

الجدول رقم 15 : الصعوبات التي تواجه في استخدام الأنظمة المعلوماتية أو التكنولوجية الحديثة

البدائل	الخيارات	التكرار	النسبة %
نعم	كبر حجم المكتبة	30	%40
	تزايد الجمهور	12	%19
	أخرى	23	%04
	المجموع الجزئي مجموع تكرار نسبة نعم	105	%63
لا		45	%37
المجموع		110	%100



الشكل رقم 17

150: أكبر من 70 مفردة نظرا لتعدد الإجابات.

تحليل وتفسير الجدول:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 15 الذي يمثل الصعوبات التي تواجه استخدام الأنظمة المعلوماتية أو التكنولوجية الحديثة حيث أظهرت أن أفراد العينة المشاركين بحوالي نسبة 37% أجابو بـ"لا" إلى أنهم لا يواجهون صعوبات تذكر عند استخدام التكنولوجيا داخل المكتبة وهو مؤشرا ايجابي يدل على أن جزءا مهما من المستفيدين يتمكنون من التعامل مع هذه الأنظمة الرقمية بسهولة وفعالية، ما يعكس إما توفر التكوين جيد أو بساطة الأنظمة المستعملة.

وبينما الذين أجابو بـ"نعم" تتراوح النسب حسب الخيارات عبر حجم المكتبة بنسبة 40% حيث تشير هذه النسبة المرتفعة إلى أن المساحة الكبيرة للمكتبة قد تشكل عائقا في الوصول السريع إلى أجهزة الحواسيب أو المساعدة التقنية أو عدم تغطية الشبكة لكل طوابق المكتبة (انظر الجانب النظري الصفحة 76)، أو حتى صعوبة في التوجيه نحو استعمال الأنظمة الرقمية المتاحة، ما يعكس الحاجة إلى توزيع أفضل للتجهيزات الالكترونية داخل الفضاء المكتبي.

-تزايد عدد الجمهور بنسبة 19% هذه النسبة تبرز ان الاكتظاظ داخل المكتبة قد يؤثر سلبا على جودة استخدام الخدمات الرقمية، من خلال الضعف على عدد محدود من الأجهزة أو ضعف التعامل الفردي مع الموظفين بسبب كثافة الحضور مثل ما هو ما يحدث في الطابق الثاني للمكتبة المركزية كثرت الطلبة لاستعمال الشبكة لإغراض شخصية وحرمان الباحث والطالب من هذه الشبكة.

-أسباب أخرى بنسبة 35% تمثل هذه النسبة الصعوبات غير محدودة صراحة والتي قد تشمل ضعف التكوين الرقمي لدى بعض المستفيدين، أعطال تقنية أو ضعف الصيانة، صعوبة واجهات الاستخدام أو محدودية الشبكة تفسر النتائج إلى أن رغم تمكن نسبة معتبرة من المستفيدين من استخدام التكنولوجيا بسهولة، إلا أن هناك عوائق تنظيمية بنيوية لا تزال قائمة خاصة المرتبطة بالمساحة المادية وكثافة المستخدمين.

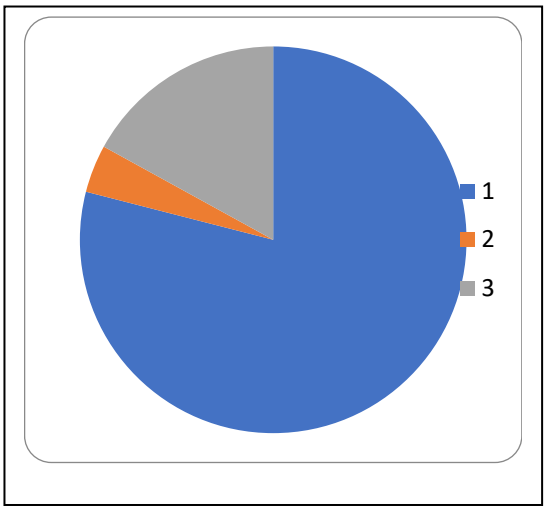
كما تدل النسبة الكبيرة من الإجابات "الأخرى" على وجود تحديات تقنية او فردية تحتاج الى تشخيص دقيق ومعالجة ميدانية شاملة.

الاستنتاج:

نستنتج أن العوامل التي تحد من فعالية استخدام وسائل الحديثة متنوعة منها كبر حجم المكتبة أو تزايد الجمهور أو عوامل أخرى.

الجدول رقم 16 : يمثل تقييم العملية الاتصالية التكنولوجية داخل المكتبة.

العينة / الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	55	%79
سيئة	3	%04
مقبولة	12	%17
المجموع	70	%100



الشكل رقم18

تحليل وتفسير الجدول:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 16 الذي يمثل تقييم العملية الاتصالية التكنولوجية داخل المكتبة المركزية تظهر النسب الأكبر هما المبحوثين الذين ابدوا الملاحظة الجيدة بنسبة 79% صنعوا العملية الاتصالية التكنولوجية داخل المكتبة بأنها جيدة، وهو مؤشر قوي على ان الوسائل التكنولوجية المستعملة (مثل البريد الالكتروني، الفهرس الآلي، المنصات الرقمية) تستخدم بفعالية في التواصل بين المستفيدين والمكتبة، تعكس هذه النسبة أيضا رضا من المستفيدين من مستوى الاستجابة، سرعة الحصول على المعلومات، توفر قنوات اتصال مريحة وسهلة الاستخدام.

أما نسبة مقبولة حوالي 17% ما قد يدل على أن هذه الفئة تجد بعض النقائص في الاتصال التكنولوجي مثل:

-التأخر على الرد رسائل الالكترونية، ضعف التوجه الرقمي عند الاستخدام الأولي، أو غياب قنوات تفاعلية مباشرة كالدردشة أو الرد الآلي.

-أما نسبة 04% فقد صنعوا العملية بـ "سيئة" وهي نسبة ضئيلة لكنها تعكس وجود مشكلات فردية أو حالات محددة قد تكون مرتبطة بضعف المهارات الرقمية لدى بعض المستفيدين أو أعطال تقنية ظرفية ونفسر ذلك تفوق نسبة الجيدة 79% يبرز أن البنية التحتية الرقمية للمكتبة تعمل بكفاءة مقبولة جدا وتؤدي دورا محوريا في تحسين التواصل.

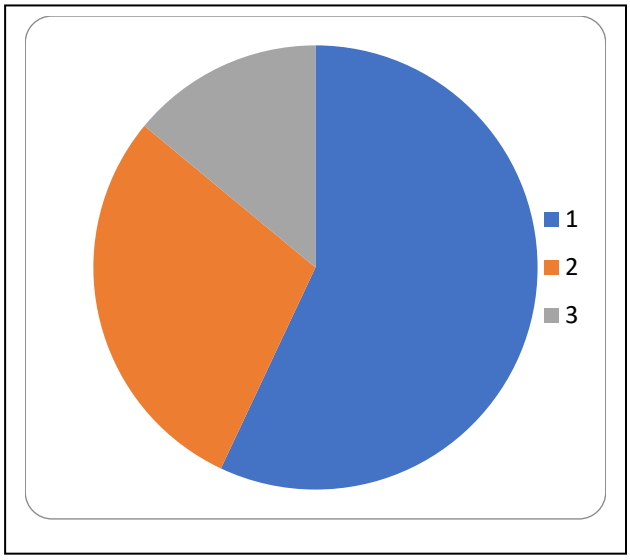
ومع ذلك، فان وجود 21% مقبولة وسيئة تشير إلى أن هناك مجالا للتحسين، خصوصا في تقوية التفاعل الفوري وتوفير دعم رقمي مستمر وواضح للمستفيدين.

الاستنتاج:

نستنتج أن تقييم العملية الاتصالية داخل المكتبة جيدة بنسبة كبيرة جدا وهذا لوعي الموظفين بكبر حجم المسؤولية للتواصل مع المستفيدين من طلبة وباحثين أكاديميين.(انظر الجانب النظري الصفحة 75).

الجدول رقم17 : يمثل المواكبة مستمرة في استعمال المكتبة لوسائل الاتصال الحديثة.

العينة / الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	%57
لا	20	%29
لا ادري	10	%14
المجموع	70	%100



الشكل رقم19

تحليل وتفسير الجدول:

يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية الموظفين أجابوا بنسبة(57%)يرون أن المكتبة المركزية تسعى إلى مواكبة مستمرة في وسائل الاتصال الحديثة، وهو ما يعكس توجها إيجابيا نحو تبني التكنولوجيا في الخدمات المكتبية، أما نسبة29(%) من الموظفين أجابو بـ" لا " أي أن هناك قصورا في هذا الجانب،

أما نسبة(14%) فتعكس وجود جزء من الموظفين غير مطلعين بشكل كاف على المبادرات المكتبية في هذا المجال.

الاستنتاج:

بشكل عام تؤكد النتائج وجود وعي نسبي لدى الموظفين حول أهمية التكنولوجيا،لكنها في الوقت نفسه تبرز الحاجة الى مزيد من الجهود لتعزيز التكوين، إشراك الجميع في التحول الرقمي، وتحسين التواصل الداخلي لضمان فهم موحد لتوجه التكنولوجي للمكتبة.

- **تفسير السؤال: ما أبرز التحديات أو العراقيل التي تواجهك أثناء استخدام التكنولوجيا في المكتبة المركزية؟**

أغلبية المبحوثين أجابوا بالعراقيل التي تواجههم والتنوع في التحديات الموجودة داخل المكتبة من نقص في التكوين إلى عدم تلقيهم تكوين كاف إلى ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا أو أجهزة القديمة جدا إلى غياب الصيانة و تأخبر في إصلاح الأعطال.....إلخ.

وتشير هذه التحديات إلى أن نجاح استخدام التكنولوجيا الاتصال في المكتبة لا يعتمد فقط على توفير الأجهزة أو البرمجيات بل يتطلب أيضا دعما بشريا و تقنيا مستمرا، وتكوينا فعالا و توفير بيئة عمل رقمية متكاملة تساعد الموظفين على استغلال إمكانات التكنولوجيا بشكل أمثل.

المحور السادس: تطور استخدام التكنولوجيا داخل المكتبة

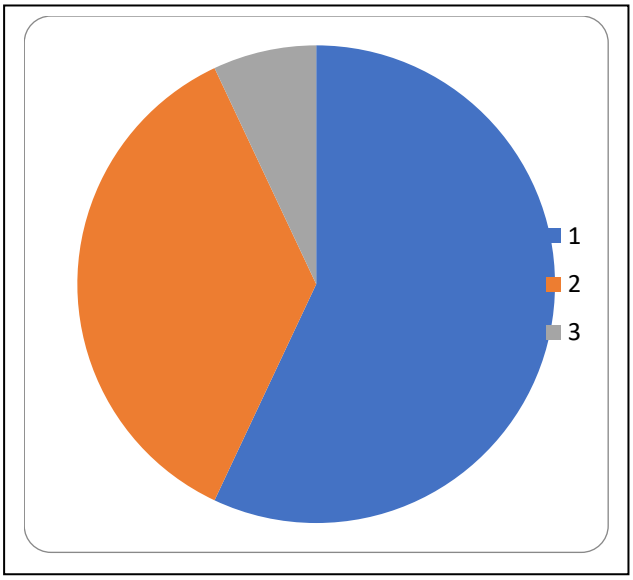
- **تفسير سؤال: هل ترى إن الاستثمار في التكنولوجيا أولوية لتحسين الخدمات في المكتبة المركزية؟**

أجمعت معظم الإجابات المبحوثين على أن الاستثمار في التكنولوجيا يعد أولوية ضرورية لتطوير وتحسين جودة الخدمات المكتبية و تركزت الأسباب في تسريع العمل و تسهيل الوصول إلى المعلومات ، وتقليل الجهد اليدوي و تخفيف الضغط على الموظفين.

في المقابل أشار عدد قليل من الموظفين إلى أن الاستثمار يجب أن يكون متوازيا، أي يرافقه تكوين مستمر وتحفيز للموارد البشرية حتى يكون فعالا و مستداما.

الجدول رقم 18 : يمثل مشاركتك في تطوير البنية الرقمية للمكتبة

العينة / الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
الاجتماعات	40	%57
الرسائل	25	%36
سجل الاقترحات	5	%7
المجموع	70	%100



الشكل رقم 20

تحليل و تفسير الجدول:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم المبحوثين أجابو بنسبة(57%) من خلال الاجتماعات ما يدل على وجود قنوات تواصل مباشرة تتيح طرح الأفكار و المشكلات و مناقشة سبل التحسين ضمن العمل الجماعي .

وتأتي نسبة(36 %) بالنسبة لرسائل مما تشير إلى وجود بعض المبادرات الفردية للتواصل لكنها أقل فاعلية من التفاعل المباشر.

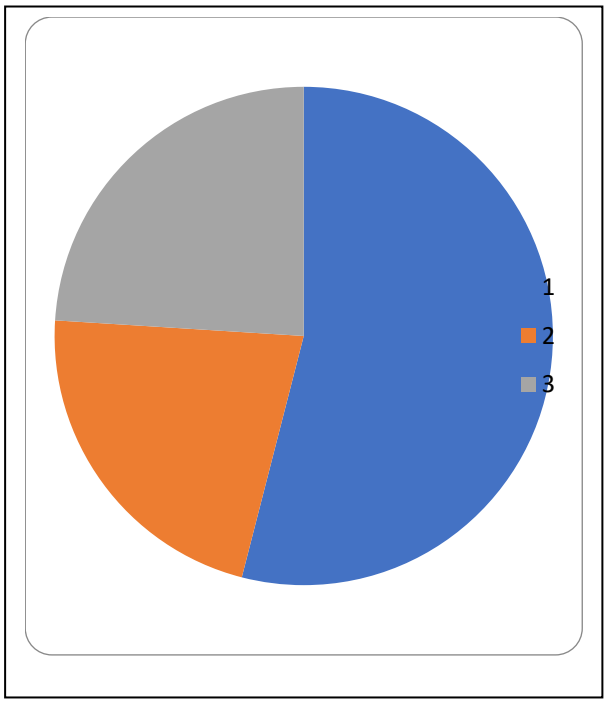
أما الاستخدام المحدود لسجل الاقتراحات بنسبة(7%) فيعكس إما ضعف الثقة بفعالية، وتشجيع الموظفين على استخدامه.

الاستنتاج:

المشاركة الفعلية في تطوير البنية الرقمية موجودة لكنها تميل إلى الطرق التقليدية، ما يستدعي تنويع قنوات التعبير و التشاور و تعزيز ثقافة الاقتراح الرقمي و التغذية الراجعة المكتوبة.

الجدول رقم 19: الوسائل التكنولوجية كافية لتحقيق الهدف المكتبي داخل المكتبة المركزية

العينة / الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
كافية	38	%54
غير كافية	15	%22
نوعا ما	17	%24
المجموع	70	%100



الشكل رقم 21

تحليل و تفسير الجدول:

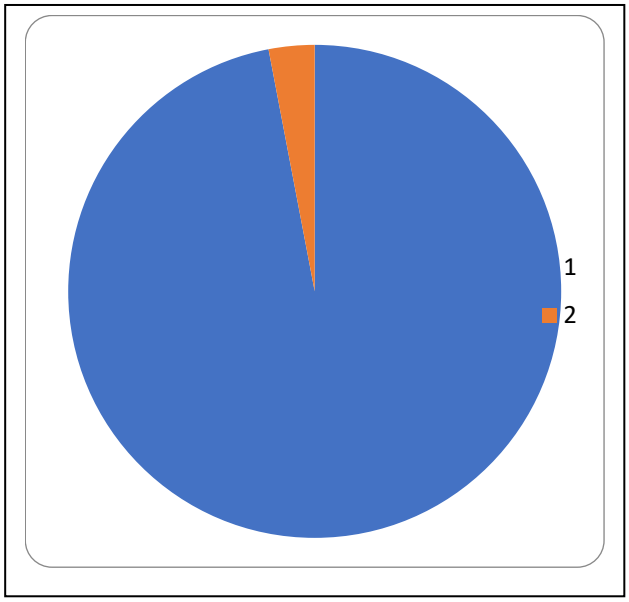
من خلال الجدول أعلاه نرى أن أكثر من (54%) من المبحوثين يرون أن المكتبة تعمل على مواكبة وسائل الاتصال الحديثة وهو مؤشر إيجابي و يقابله (22%) أنها غير كافية و هو ما يدل على نقص أو قصور في بعض الجوانب التقنية أما بنسبة (24%) فتعكس وجود رؤية متوازية أو متحفظة، حيث يعتبر بعض المبحوثين إن التكنولوجيا المتوفرة جيدة لكنها بحاجة إلى دعم مستمر وتحديثات دورية لتحقيق فعالية اكبر.

الاستنتاج:

نستنتج أن الوسائل التكنولوجية كافية بنسبة جيدة لكن هناك نسبة غير كافية إذن على إدارة المكتبة تجديد هذه الوسائل أو إحضار وسائل أخرى متطورة لتحقيق الهدف المكتبي.

الجدول رقم20 : يمثل توفر إدارة المكتبة على مصلحة أو خلية الإعلام و الاتصال

العينة / الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	38	%97
لا	2	%3
المجموع	70	%100



الشكل رقم 22

تحليل و تفسير الجدول:

نرى من خلال الجدول أعلاه إن معظم المبحوثين اجابوا بنعم بنسبة (97%) أكدوا توفر هذه الخلية أو المصلحة للإعلام و الاتصال وهذا ما يتوضح في الهيكل التنظيمي للمكتبة (انظر الجانب النظري الصفحة 75)

إما بالنسبة إلى (3%) فقد تكون لا يعلمون بان مصلحة الإرشاد والتوجيه تابعة إلى قسم الإعلام والاتصال وهذا راجع إلى ضعف التواصل الداخلي داخل المكتبة.

الاستنتاج:

وبالتالي يمكن اعتبار خلية الإعلام والاتصال دعامة أساسية في عملية التحول الرقمي لكن فاعليتها تبقى رهينة بمدى اندماجها في الأنشطة اليومية وتواصلها الدائم مع الموظفين و المستفيدين.

❖ **تفسير السؤال:**

ما اقتراحاتك لتعزيز دور التكنولوجيا الحديثة منها الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات المكتبة؟.

تظهر معظم المقترحات للمبحوثين أنهم على دراية واعية متزايدة لدى الموظفين حيث لاحظوا أن الذكاء الاصطناعي يزيد من تطور المكتبة، لكن تفعيل هذه التوجهات يتطلب استثمار مدروسا في التكنولوجيا و التموين البشري، و توفير بنية تحتية مرنة و قابلة للتطور.

الجدول رقم (05-09): يمثل العلاقة بين توفر التغطية بالمكتبة والقدرة على استخدامها دون صعوبات.

الخيارات توفر التغطية	تحكم جيد	النسبة	تحكم متوسط	النسبة	تحكم محدود	النسبة
نعم	12	%2.04	15	%7	3	%0.24
لا	5	%1	30	%14	5	%5
المجموع	17	%3.04	45	%21	8	%5.24

الجدول رقم 21 : يمثل العلاقة بين توفر التغطية بالمكتبة والقدرة على استخدامها دون صعوبات.

من الجدول رقم (05-09) نجد الذين درجة تحكمهم في وسائل التكنولوجيا دون صعوبة أعلى نسبة اي صرحوا بقدرة تحكمهم الجيدة وهناك علاقة ايجابية بين توفر التغطية (مثل تغطية شبكة الانترنت داخل المكتبة) والقدرة على استخدام هذه التغطية دون صعوبات، حيث تبين ان نسبة "نعم" اي من أكدوا توفر التغطية وسهولة استخدامها كانت الاعلى لدى الافراد الذين يتمتعون بتحكم جيد في استخدام الوسائل التكنولوجية ثم يليهم أصحاب التحكم المتوسط ثم المحدود.

وهذا يعد مؤشرا على ان توفر البنية التحتية التكنولوجية وحده لا يكفي لتحسين جودة الخدمات، بل يجب ان يواكب ذلك التنوع وتعدد الوسائل التكنولوجية المتاحة وسهولة استخدامها من طرف الموظفين وفي ضوء الفرضية الاولى، فان هذا الجدول يدعم الطرح القائل بان تنوع الوسائل (مثل التغطية اللاسلكية، قواعد البيانات الرقمية، الشبكات الداخلية) يؤدي الى تحسين الخدمات، لكن يشترط

ان يكون المستخدم قادرا على التحكم فيها واستغلالها بفعالية، اذ كلما ارتفع مستوى التحكم، زادت القدرة على الاستفادة من هذه الوسائل وبالتالي تحقق الاشباع المطلوب.

الاستنتاج:

ووفقا لنظرية الاستخدامات والاشباعات، فان المستفيدين يسعون لاستخدام هذه التكنولوجيا بهدف اشباع حاجاتهم البحثية والمعرفية، لكن مستوى الاشباع يختلف باختلاف الكفاءة الرقمية والتحكم في الوسيلة، لذا فان تنوع الوسائل التكنولوجية فقط عندما تكون قابلة للاستخدام بشكل فعال من طرف مختلف فئات المستفيدين.

الجدول رقم (07-11): يمثل العلاقة بين تحكمك في تكنولوجيا الاتصال الحديثة وبين مساهمة الوسائل الرقمية في دقة أمان المعلومات

توفر التغطية الخيارات	تحكم جيد	النسبة	تحكم متوسط	النسبة	تحكم محدود	النسبة
تحكم جيد	15	%9	2	%0.14	2	%0.08
تحكم محدود	09	%5.3	1	%0.07	1	%0.04
تحكم متوسط	35	%21	4	%0.28	1	%0.04
المجموع	59	%35.3	7	%0.49	4	%0.16

الجدول رقم 22 : يمثل العلاقة بين تحكمك في تكنولوجيا الاتصال الحديثة وبين مساهمة الوسائل الرقمية في دقة أمان المعلومات

تكتشف بيانات الجدول المركب (07-11) عن العلاقة القوية بين مستوى تحكم الموظفين في التكنولوجيا ورؤيتهم لمساهمة الوسائل الرقمية في ضمان دقة وامان المعلومات.

فقد تبين ان الموظفين الذين يتمتعون بالتحكم المتوسط أو التحكم الجيد هم الذين لهم القدرة على الادراك لأهمية هذه الوسائل في تحسين جودة المعلومات المتاحة من حيث الدقة، السرعة، والحماية من الضياع او التحريف.

وفي ضوء الفرضية الثانية، تفسر هذه النتائج بان اهتمام الإدارة بتكوين استخدام هذه الوسائل لا يؤثر فقط على مهاراتهم، وأيضا على مدى استفادتهم من الخصائص التقنية لهذه التكنولوجيا، مثل الدقة الأمان وسهولة الوصول، أي أن التكوين الجيد يعزز التحكم والتحكم يعزز الفعالية.

أما من منظور نظرية الاستخدامات والاشباعات فان الموظفين لا يستخدمون الوسائل الرقمية لمجرد توفرها، بل لأنهم يتوقعون منها تلبية حاجات معرفية محددة، مثل الحصول على معلومات دقيقة آمنة، مثل نسبة القراء في المكتبة لا يمكن الحساب بالشخص بل بخاصية الرقمنة والتطور التكنولوجي هنا تكون المعلومات مضبوطة.

الاستنتاج:

وبالتالي، فان العلاقة التي يظهرها الجدول تدعم الفرضية الثانية وتؤكد أن تحقيق الإشباع ألمعلوماتي لدى المستفيد يتطلب ليس فقط توفر التكنولوجيا، بل أيضا التكوين والتدريب الجيد الذي يسمح بالتحكم الفعال في استخدامها.

الجدول رقم (14-17): يبين العلاقة بين استخدام وسائل الاتصال للتواصل مع المستفيدين مثل البريد الالكتروني وعلاقتها بمواكبة مستمرة في تحديث الوسائل.

توفر التغطية الخيارات	تحكم جيد	النسبة	تحكم متوسط	النسبة	تحكم محدود	النسبة
نعم	30	%12	15	%30	8	%8
لا	10	%4	5	%1	2	%2
المجموع	40	%16	20	%31	10	%10

الجدول رقم 23 : يبين العلاقة بين استخدام وسائل الاتصال للتواصل مع المستفيدين مثل البريد الالكتروني وعلاقتها بمواكبة مستمرة في تحديث الوسائل

التحليل والتفسير: تشير هذه النتائج ان نسبة كبيرة من اللذين أجابوا بنعم حوالي 30% وهذا دليل على وجود ترابط ايجابي قوي بين استخدام وسائل الاتصال الحديثة (مثل البريد الالكتروني) ومواكبة المكتبة لهذه الوسائل، بمعنى ان استخدام أدوات مثل البريد الالكتروني يعكس بشكل واضح توجه المكتبة نحو

تحديث طرقها في التواصل وتقديم الخدمات للمستفيدين، وهذا ما يدل على ان المكتبة بلغت مرحلة متقدمة في تبني تكنولوجيا الاتصال وهذا يتوافق في اشباع رغباتهم المعلوماتية والخدمية.

الاستنتاج:

إذن النتائج التجريبية (إجابات نعم) تؤكد صحة الفرضية المستندة إلى النظرية، الاستخدامات والاشباعات إذ تشير إلى أن المكتبة ليست فقط تستخدم وسائل الاتصال الحديثة بل إن هذه الوسائل فعالة ومعتمدة، مما يثبت نظريا أن التكنولوجيا الحديثة تسهم بوضوح في تحسين جودة الخدمات.

الجدول رقم (16-20): يمثل العلاقة بين كيف تتم العملية الاتصالية داخل المكتبة وبين توفر الادارة مصلحة أو خلية الاعلام والاتصال.

توفر التغطية الخيارات	جيدة	النسبة	سيئة	النسبة	مقبول	النسبة
نعم	44	%24	2	%0.06	10	%1.2
لا	11	%6	1	%0.03	2	%0.24
المجموع	55	%30	3	%0.09	12	%1.44

الجدول رقم 24 يمثل العلاقة بين كيف تتم العملية الاتصالية داخل المكتبة وبين توفر الادارة مصلحة أو خلية الاعلام والاتصال.

تحليل وتفسير الجدول: أظهرت نتائج الجدول المركب المتعلق بالفرضية الرابعة وجود علاقة واضحة بين ضعف العملية الاتصالية داخل المكتبة المركزية من جهة، وعدم توفر مصلحة للإعلام والتوجيه من جهة أخرى، مما يشكل أحد التحديات الاساسية التي تعيق الاستفادة الفعلية من تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وفي ضوء نظرية الاستخدامات والاشباعات، التي تفترض ان الافراد يسعون الى استخدام الوسائل الاتصالية بهدف اشباع حاجاتهم المختلفة، يتضح ان غياب التواصل الفعال، وانعدام أو قصور الهياكل المسؤولة عن التوجيه والارشاد، يؤدي الى عدم تحقيق والاشباعات الموجودة لدى المستفيدين وعلى راسها الحاجة الى التوجيه، والمرافق في استخدام التقنيات وسهولة الوصول الى المعلومة.

الاستنتاج:

وعليه فان هذه المعطيات تدعم الفرضية الرابعة التي تشير إلى وجود تحديات تنظيمية واتصالية تعرقل الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا الحديثة داخل المكتبة فحتى مع توفر الأدوات الرقمية، فان غياب البنية الاتصالية ومصلحة الإعلام يؤثر سلبا على فعالية استخدامها ويحد من قدرة المستفيدين على التفاعل الايجابي معها، ما يفرض على الإدارة ضرورة إعادة النظر في منظومة الاتصال الداخلي وتعطيل قنوات الإعلام والتوجيه لضمان استفادة شاملة من الإمكانيات التكنولوجية المتاحة.

ـ نتائج وتحليل على ضوء الفرضيات:

من خلال المعلومات التي توصلنا إليها عن طريق وسيلة البحث العلمي الملاحظة البسيطة والاستبيان الذي قسمناه على موظفين المكتبة المركزية لولاية مستغانم، ومن خلال الدراسة التي قمنا بها على ضوء الفرضيات توصلنا إلى النتائج التالية:

الفرضية الأولى :تنوع وتعدد وسائل التكنولوجيا الحديثة التي تستخدم في المكتبة المركزية من الالكتروني إلى الرقمي.

أثبتت الدارسات وجود استخدام فعلي لمجموعة من وسائل متعددة تشمل الحواسيب وكل أنواع التكنولوجيا وكذلك برامجها من الفهارس الالكترونية إلى قواعد البيانات الرقمية والبريد الالكتروني وخدمة الانترنت الداخلية.

تظهر هذه الفرضية كيف أن المكتبة لا تستخدم التكنولوجيا من اجل التكنولوجيا فقط، بل لتلبية حاجات المستخدمين (سواء الموظفين أو مستفيدين) في الوصول إلى معلومات بسرعة وفعالية .وفقا لنظرية الاستخدامات والاشباعات، فان التكنولوجيا هنا تستخدم كوسيلة لتحقيق إشباع معرفي ووظيفي.

إذن تحققت الفرضية جزئيا وليس كليا، ويظهر ذلك وجود بنية تكنولوجيا متعددة لكنها تحتاج إلى مزيد من التفعيل والتطوير.

الفرضية الثانية :تهتم إدارة المكتبة بتكوين موظفيها لتحسين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

بينة الدراسات أن هناك بعض لا يتحكمون بهذه الوسائل وهذا راجع إلى إن إدارة المكتبة لا تولي اهتماما كافيا لتكوين الكوادر في هذا المجال تعتبر نقطة ضعف تعيق الاستفادة الفعلية من البنية التكنولوجية المتوفرة وعليه.

ترتبط هذه الفرضية بإشباع الحاجة إلى الكفاءة الذاتية والتمكين أو غياب التكوين يعيق الوصول للإشباع، فان هذه الفرضية لم تتحقق كليا.

الفرضية الثالثة :زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة يعزز رضا المستخدمين عن الخدمات المكتبية.

أفادت نتائج الدراسة أن تكنولوجيا حسنت سرعة ودقة الخدمات وأعربوا عن رضاهم عن الخدمات الرقمية خاصة فيما يتعلق بالبرمجية (PMB) و(الفهرس الآلي)، رغم وجود بعض النقائص، وهذا دليل على تطوير التكنولوجيا وتعزيز رضا المستفيدين.

وهذا يتوافق مباشرة مع النظرية، حيث يسعى الموظفين لاستخدام إشباع وظيفي ومعرفي وعاطفي إذن نتائج هذه الفرضية تحققت بنسبة كبيرة جدا حيث يوجد ارتباط بين الاستخدام ومستوى الرضا.

الفرضية الرابعة :هناك تحديات تقنية وبشرية تعيق الاستفادة الكاملة من التكنولوجيا الحديثة في المكتبة.

أبرزت الدراسة وجود صعوبات تتعلق بالبنية التحتية، ضعف التكوين، ضغط الجمهور، وقلة التفاعل مع بعض الخدمات.

وفقا للنظرية، إذا لم يحقق المستخدم إشباعه المرجو من وسيلة ما، فانه سيهجرها، أي أن وجود معيقات تقنية أو بشرية يقلل من إشباع الحاجات، وبالتالي يضعف الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا.

إذن نظرية الاستخدامات والاشباعات تفسر النتائج التالية :

المستخدمون(موظفون أو مستفيدون) يلجؤون إلى استخدام التكنولوجيا عندما يشعرون أنها تشبع حاجاتهم العملية أو النفسية أو المعرفية، ويتوقفون عنها عند غياب هذه الاشباعات.

رابعا:النتائج العامة للدراسة

1- اعتماد واضح على تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المكتبة المركزية، حيث أشارت اغلب إجابات المبحوثين إلى استخدام الحاسوب، الانترنت، البريد الالكتروني كوسائل أساسية في العمل اليومي.

2- وجود تفاوت في تغطية التكنولوجيا داخل أقسام المكتبة، إذا صنف بعض الموظفين مستوى التحكم بالبنية التحتية التكنولوجية (تحكم متوسط) أو حتى (تحكم محدود)، مما يشير إلى ضرورة تطوير التغطية الشاملة داخل المكتبة.

3- اعتماد المكتبة على تكنولوجيا حديثة في تقديم الخدمات مثل البرمجيات المكتبة (اكسل، وارد) البرمجيات الوثائقية، والنظم الآلية، مما ساهم في اتمئة العديد من العمليات.

4-رضا متفاوت بين الموظفين عن جاهزية التكنولوجيا داخل المكتبة، حيث عبر بعضهم عن رضاهم فيما أبدى آخرون حاجتهم لتحسين الأدوات التقنية وتطويرها.

5- تحكم رقمي متفاوت لدى موظفين، فقد أشار البعض إلى تحكم جيد، في حين عبر آخرون عن تحكم متوسط أو محدود، مما يبرز الحاجة إلى رفع كفاءة الموظفين في استخدام التكنولوجيا.

6- قلة فرص التطوير المهارات الرقمية لبعض الموظفين، على الرغم من وجود تكوينات افتراضية أو ذاتية للبعض، إلا أن غياب برامج تدريب ممنهجة يؤثر على الجاهزية التكنولوجية.

7- التكنولوجيا ساعدت في تسريع الخدمات وتحسين دقتها، حيث لاحظ عدد من المشاركين تحسنا في جودة الخدمة وسرعتها نتيجة استخدام الوسائل الحديثة.

8- ضعف استخدام بعض الخدمات الالكترونية الموجهة للمستفيدين مثل الفهرس الآلي أو برامج الحجز، رغم وجود برمجيات كـ (PMB) أو مكتبة (اقرأ)، مما يشير إلى ضعف الترويج أو قلة استخدام المستفيدين لها.

9- وجود تحديات تقنية وبشرية تعيق الاستخدام الكامل للتكنولوجيا، أبرزها :كبر حج المكتبة، أو نقص في الصيانة والتجديد والمتابعة التقنية.

10- وجود إدراك عام بأهمية الاستثمار في التكنولوجيا لتحسين الخدمات، حيث عبر اغلب المبحوثين عن ضرورة تعزيز البنية الرقمية، واقتراح البعض تعزيز الذكاء الاصطناعي كمستقبل للخدمة المكتبية.

خامسا :التوصيات و المقترحات:

من خلال ما توصلنا إليه في الدراسة الميدانية، حاولنا التطرق إلى بعض الاقتراحات و التي تأمل أن نجد أذانا صاغية لها و المتمثلة فيما يلي :

-تحديث و توسيع البنية التحتية التكنولوجيا بما يواكب التطورات الحديثة في مجال المكتبات الرقمية من ناحية الكم والنوع.

-إقامة دورات تكوينية للموظفين وتكون اما شهرية أو سنوية للاطلاع على ما هو جديد في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

-استحداث قسم العلاقات العامة لما له دورا حسسا في الهيكل التنظيمي للمؤسسة .

-تقديم أيام تحسيسية حول نشاطات المكتبة وخدماتها للمستفيدين من اجل النوعية والإعلام على استخدام تقنيات البحث.

-التاطير الكمي والنوعي لموظفي المكتبة المركزية باعتبارها مركز رئيسي في المكتبات الجامعية، باعتبارهم المحرك الأساسي الذي يعمل على تنظيم المعلومات وإدارتها وتقديم الخدمات في المستوى اللائق.

-إنشاء مواقع واب على شبكة الانترنت خاصة بالمكتبة المركزية تسعى من خلالها إلى التعرف وتقديم المعلومات للمستفيدين وهذا من خلال تفعيل منصة" اقرأ "وتطويرها بدرجة عالية.

الخاتـــمة

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم في ميدان تكنولوجيا الاتصال الحديثة، أصبحت المؤسسات بمختلف أنواعها لا سيما مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي مطالبة بتكيف خدماتها لتتماشى مع متطلبات العصر الرقمي، وتأتي المكتبات الجامعية على رأسها هذه المؤسسات، باعتبارها مراكز لإنتاج ونقل وتخزين المعرفة، مما يفرض عليها تبني الوسائل التكنولوجيا الحديثة بهدف تحسين جودة خدماتها وتلبية احتياجاتها للمستفيدين بفعالية وكفاءة.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى رصد واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المكتبة المركزية لجامعة مستغانم، ومحاولة تقييم أثر هذه الاستخدام على جودة الخدمات المقدمة، سواء للموظفين أو المستفيدين، ولتحقيق ها الهدف، تم الاعتماد على منهج وصفي تحليلي من خلال ملاحظة بسيطة بكوني موظفة في هذه المكتبة وقدرتي على رؤية تطور استخدام هذه التكنولوجيا في المكتبة عبر الزمن، وهذا ما سمح في دعم نتائج البحث.

ومن خلال استبيان موجه إلى عينة من موظفي المكتبة، يتناول ستة محاور رئيسية ترتبط باستخدام الوسائل التكنولوجيا، التكوين والتأهيل، رضا الموظفين، تأثير التكنولوجيا على جودة الخدمات، الخدمات الالكترونية المقدمة، والتحديات المرتبطة بالاستخدام.

كشفت نتائج الدراسة أن المكتبة المركزية تعتمد بدرجة لا باس بها على الوسائل التكنولوجيا، لا سيما الحاسوب والانترنت والبريد الالكتروني، كما أنها توظف برمجيات متنوعة في أداء خدماتها مثل أنظمة الفهرسة والتوثيق الآلي، غير أن هذه الاستخدامات تبقى محكومة بجملة من التحديات، من أبرزها التفاوت في البنية التحتية التقنية، وتباين مستوى التحكم الرقمي لدى الموظفين، إضافة إلى محدودية فرص التكوين والتأهيل المستمر.

ومن جهة أخرى، أظهرت الدراسة أن هناك إدراكا واضحا من قبل الموظفين بأهمية التكنولوجيا في تسريع وتحسين الخدمات سواء من حيث دقة المعلومات، أو من حيث رضا المستفيدين، إلا أن بعضهم عبر عن عدم الرضا الكامل بسبب ضعف التغطية التقنية أو غياب دعم إداري كاف، وهو ما يدل على ضرورة تبني رؤية إستراتيجية متكاملة لتحسين الاستفادة من الوسائل الرقمية.

وتوصلت الدراسة إلى أن تعزيز التكنولوجيا داخل المكتبة لا يتوقف فقط على اقتناء الوسائل الحديثة بل يتطلب كذلك بناء قدرات بشرية مؤهلة قادرة على استغلال هذه الأدوات بالشكل الأمثل، مع ضمان مواكبة التطورات المستمرة في هذا المجال، خصوصا في ظل التوجه العالمي نحو الذكاء الاصطناعي والتقنيات الذكية في إدارة المعرفة والخدمات.

وفي ظل هذه النتائج، يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تمثل ركيزة أساسية لتحسين جودة الخدمات المكتبية، لكنها في ذات الوقت تتطلب توافر مجموعة من الشروط والعوامل التنظيمية والتكوينية لضمان نجاعة استخدامها، وعليه فان تعزيز الأداء المكتبي بالمكتبة المركزية لجامعة مستغانم يمر حتما عبر تبني إستراتيجية رقمية واضحة وشاملة، تستند إلى الاستثمار في التجهيزات، وتكوين الموارد البشرية وتطوير البنية التحتية الرقمية، إضافة إلى إشراك المستفيدين في عملية التحسين والتقييم.

ويبقى السؤال مفتوح للبحث المستقبلي إلى أي مدى يمكن إدراج الذكاء الاصطناعي في خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية، وخاصة مجال الإرشاد الآلي، الفهرسة الذكية، وتحليل سلوك المستفيدين، بما يساهم في الانتقال نحو مكتبة رقمية ذكية؟.

قائمة المصادر والمراجع

مصادر من القرآن الكريم:

- سورة النمل الآية 19.
- سورة الإسراء الآية 23.

القواميس و المعاجم:

- حجاب محمد منير: المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة 2004.
- ابن منظور، لسان العرب.

الكتب:

- بن مرسلي احمد:مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال،ديوان المطبوعات الجامعية ط4،د س2005.
- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ط2 ،1997 .
- السعيد مبروك إبراهيم، مدير إدارة المكتبات، مكتبة كفر الشيخ المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات 2009م .
- سهام الشجيري: اقتصاديات الإعلام، دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، د ط،الأردن، 2003.
- صلاح سالم، تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأمن القومي، أمن الدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية (د.ب.ن.د.د.ن،2006).
- عامر إبراهيم قنديليجي، إيمان فاضل السامرائي:.
- عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني (دراسة تطبيقية وميدانية)، المكتب الجامعي الحديث، 2005.
- عبد الرحمان سوالمية، استخدامات التكنولوجيا الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي،"مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية"،ع-21،ديسمبر 2015.

- عبد الفاتح عبد النبي: تكنولوجيا الاتصال والثقافة بين النظرية والتطبيق، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة ، مصر، 1990.
- غازي عنابة، منهجية إعداد البحث العلمي ، ط3، دار المناهج للنشر ، عمان ، 2008 .
- غالب عوض النواسية:الانترنيت والنشر الإلكتروني، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، د س.
- فضيل ديليو :الاتصال مفاهمية نظرياته ووسائله،دار الفجر للنشر و التوزيع،د ط، الاردن،2003
- فضيل ديليو: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة (بعض تطبيقات التقنية)،دار هومة للنشر والتوزيع،ط1،الجزائر،2014.
- ماهر عودة الشمالية، محمود عزت اللحام، كافي يوسف:تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الأعلام العلمي للنشر والتوزيع ط1، عمان،الأردن،2015.
- محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديث: الاستخدام و التأثير، الجزائر:مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع،2011.
- محمد الفاتح حمدي، وآخرون: تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة (الاستخدام والتأثير) مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، ط1، 2011.
- محمد الهادي محمد، أساليب توثيق البحوث العلمية، المكتبة الأكاديمية، الجزائر، 1995 .
- محمد الهاشمي: تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر والتوزيع ط1، عمان، الاردن، 2012.
- محمد نصر مهنا: الإعلام والتكنولوجيا في عالم متغير، دار الفتح للتجليد الفني، ط2، الإسكندرية، مصر،2007.
- محمود علم الدين، تكنولوجي المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، القاهرة: دار السحاب،2005 .
- منى محمد إبراهيم البطل،

- موريس انجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية (تدريبات علمية)ترجمة صحراوي بوزيد و آخرون، دار القصبة للنشر،دط،الجزائر2004.

- ياسين خضر البياتي، الاتصال الرقمي: أمم صاعدة مندهشة، عمان: دار الابداية للنشر والتوزيع،2015.

الرسائل والأطروحات الجامعية:

- حورية بولعبيدات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة.

- زوليخة وليد (2017) دور النظم الآلية في تحديث خدمات المكتبات الجامعية بالغرب الجزائري.

- سليمان بورحلة: أثر استخدامات الانترنيت على اتجاهات الطلبة الجامعين و سلوكاتهم، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير قسم علوم و الاتصال،جامعة الجزائر،2007-2008،ص68.

- عماري نعيمة وحمايدي نجاة (2021) باستكشاف واقع الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية

- قبيبي فطيمة بن دنيا وبلبليدية فتيحة نور الهدى (2022) بدراسة استطلاعية حول استخدام تكنولوجيا الاتصال من طرف أعضاء هيئة التدريس بجامعة مستغانم.

- والعرباوي الطاهر (2021) بالدراسة حول واقع رقمنه المكتبات الجامعية،مركزين على مكتبة جامعة مستغانم كنموذج.

- Roderick O, Kwame O, Kwalena O

- "Barriers of Qualitative Education ; vol .9.NO 03."

القوانين و المراسيم:

- -المرسوم التنفيذي رقم 98 /220 المتضمن إنشاء جامعة مستغانم، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية 1998.

- -المرسوم التنفيذي رقم 03 /279 المتضمن تحديد مهام الجامعة والقواعد الخاصة لتنظيمها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية 2003.

المواقع الالكترونية:

Impact of web 2.0

Technologies on Academic librairies : A survey on affiliated colleges of solapur renierity.

المؤلفون: patel Adam

Bur hansab, Msadik, Batcha, Muneer Ahmed

قائمة المختصرات:

PMB	**Progiciel Mangement des bibliothèques**	**نظام لتسيير المكتبات**
SNDL	**Système national de documentation en ligne**	**نظام الوطني للتوثق الالكتروني**
E-mail	**Electronique Mail**	**البريد الالكتروني**
CCDZ	**Catalogue collectif des bibliothèque Algériennes**	**الفهرس الوحد للمكتبات الجزائرية**

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعـــة عبد الحميد بن باديس

كليـة العلوم الاجتماعية

قـــسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

استمارة استبيان تحت عنوان

مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين جودة خدمات المكتبة الجامعية

-دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة مستغانم (ITA)

في اطار التحضير لنيل شهادة الماستر ضمن تخصص اتصال وعلاقة عامة قمنا بصياغة الاستبيان التالي الموجه للموظفين المكتبة المركزية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم.

نرجوا قراءة فقرات هذه الاستمارة بتمعن، والاجابة عليها بكل موضوعية، وذلك بوضع علامة (X) امام كل فقرة وفي المكان المناسب والذي يعبر عن رايك.

كما نحيطكم علما ان المعلومات المستخرجة تستخدم لغرض البحث العلمي دون سواء.

إعداد الطالبة:

- **مجاد حياة**

الأستاذة المشرفة:

***الدكتورة بن علي مليكة**

السنة الجامعية: 2024-2025

السمات العامة :

1-الجنس : ذكر ☐ أنثى ➢ ☐

2-المستوى التعليمي : ثانوي ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ دراسات عليا ☐

3-الأقدمية في الوظيفة :

أقل من 5 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

4-الوظيفة التي تشغلها في المكتبة المركزية : .....

المحور الأول : استخدام المكتبة المركزية من حيث الوسائل التكنولوجية

1-هل تعتمد المكتبة المركزية على وسائل التكنولوجيا الحديثة ؟

نعم ☐ لا ☐

اذا كانت إجابتك بنعم فيما تتمثل هذه الوسائل (يمكنك الإجابة بأكثر من اقتراح)

الحاسوب ☐ الهاتف النقال ☐ الأنترنيت ☐

الأنترانيت ☐ الإكسترانات ☐ البريد الالكتروني ☐

2- هل تتوفر التغطية في المكتبة المركزية بجميع أقسامها :

تحكم جيد ☐ تحكم متوسط ☐ تحكم محدود ☐

3- هل تستخدم المكتبة المركزية تكنولوجيا حديثة في خدماتها؟

نعم ☐ لا ☐

- في حالة الإجابة بنعم ، ما نوع هذه الخدمة ؟

- حزمة البرمجيات المكتبية (إكسل ، وارد ،.....) ☐

- برمجيات وثائقية ☐

-نظام آلي ☐

4-ما مدى رضاك عن جاهزية التكنولوجيا الحديثة داخل المكتبة المركزية ؟.....

.....

.....

المحور الثاني : مساهمة المكتبة في تأهيل الموظفين

1- مامدى تحكمك في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

تحكم جيد ☐ تحكم متوسط ☐ تحكم محدود ☐

2- هل تتوفر فرص لتطوير مهاراتك الرقمية ؟

نعم ☐ لا ☐

-اذا كانت بنعم ،فيما تتمثل هذه المهارات :

تكوين ذاتي ☐ دورات افتراضية ☐ دورات تكوينية ☐

3-هل لديك القدرة على استخدام مختلف الوسائل التكنولوجيا دون صعوبات :

نعم ☐ لا ☐

4- ما نوع التكوين أو الدعم التكنولوجي الذي تحتاجه في وظيفتك .....

.....

.....

المحور الثالث : تأثير التكنولوجيا على جودة الخدمات المكتبية المركزية

1- هل ساعدت التكنولوجيا في تسريع الخدمات للمستفيدين ؟

نعم ☐ لا ☐

2- هل ساهمت الوسائل الرقمية في تحسين دقة أمان المعلومات ؟

مضبوطة ☐ غير مضبوطة ☐ مشوشة ☐

3-هل ترى أن استعمال التكنولوجيا زاد من رضا المستفيدين ؟

نعم ☐ لا ☐

4- كيف أثرت التكنولوجيا من وجهة نظرك على جودة الخدمات بالمكتبة ؟ .....

.....

.....

المحور الرابع : الخدمات الالكترونية للمستفيدين .

1- هل تتيح المكتبة المركزية خدمات إلكترونية كالفهرس الالي أو الحجز عن بعد ؟

نعم ☐ لا ☐

اذا كانت بنعم ، فما هي هذه التطبيقات ؟

الفهرس الآلي FINDER ☐

برمجيةPMB ☐

مكتبة اقرأ ☐

2- هل تستخدم وسائل اتصال حديثة للتواصل مع المستفيدين (مواقع البريد الالكتروني)

نعم ☐ لا ☐

3- ما الخدمات الالكترونية التي ترى أنها ضرورية لتحسين تجربة المستفيدين .....

.....

.....

.....

المحور الخامس : العوامل التي تحد من فعالية استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة

1- هل تواجه صعوبات في استخدام الأنظمة المعلوماتية أو التكنولوجية الحديثة ؟

نعم ☐ لا ☐

-في حالة الإجابة بنعم ، في رأيك الى أي سبب يرجع ذلك ؟

كبر حجم المكتبة ☐ تزايد الجمهور ☐ أخرى ☐

2- كيف تقيم العملية الاتصالية التكنولوجيا داخل المكتبة المركزية ؟

جيدة ☐ سيئة ☐ مقبولة ☐

3- هل تعتقد أن هناك مواكبة مستمرة في استعمال المكتبة لوسائل الاتصال الحديثة ؟

نعم ☐ لا ☐ لا أدري ☐

4- ما ابرز التحديات أو العراقيل التي تواجهك أثناء استخدام التكنولوجيا في المكتبة المركزية ؟ ....

.....

.....

المحور السادس : تطوير استخدام التكنولوجيا داخل المكتبة المركزية

1- هل ترى أن الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة أولوية لتحسين الخدمات في المكتبة المركزية ؟ .....

.....

.....

2- هل تشارك برأيك في تطوير البنية الرقمية للمكتبة المركزية؟

الاجتماعات ☐ الرسائل ☐ سجل الاقتراحات ☐

3- هل تعتقد أن الوسائل التكنولوجية كافية لتحقيق الهدف المكتبي داخل المكتبة المركزية ؟

كافية ☐ غير كافية ☐ نوعا ما ☐

4- هل تتوفر إدارة المكتبة على مصلحة أو خلية الاعلام و الاتصال ؟

نعم ☐ لا ☐

5- ما اقتراحاتك لتعزيز دور التكنولوجيا الحديثة منها الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات المكتبة المركزية .....

.....

.....