



مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية - قسنطينة الجزائر -

رت م د: 1112-4040، رت م د: X204-2588

المجلد: 35 العدد: 03 السنة: 2021 الصفحة: 780-809 تاريخ النشر: 20-12-2021

المتطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية

أجرائية: دراسة ميدانية بمكتبات ولاية قسنطينة

**Organizational Requirements for the success of
electronic service offers in the Algerian university
libraries: A study in the university libraries of
Constantine**

د. سليمة سعدي

Saidi.salima2007@gmail.com

جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2

تاريخ القبول: 2021/11/11

تاريخ الإرسال: 2019/11/20

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس توافر المتطلبات التنظيمية والبيئة التنظيمية الملائمة لإنجاح عروض الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية لولاية قسنطينة والوقوف على العناصر الضرورية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية بها كتمارسه أملتها المتغيرات الراهنة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي للإلمام بالظاهرة، وتم الاعتماد على الاستبيان والمقابلة كأداتين لجمع البيانات كما تم الاستعانة ببرمجية SPSS للحسابات والإحصاءات.

توصلت الدراسة إلى كون الممارسات التنظيمية المتوسطة حول مسألة تشجيع العاملين لتقبل التقنية وتبني الخدمات الإلكترونية في المكتبات المدروسة.



المتطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

الكلمات المفتاحية: الجاهزية التنظيمية؛ عروض الخدمات الإلكترونية؛ المكتبات

الجامعية؛ مكتبات ولاية قسنطينة.

ABSTRACT:

This study aims at measuring the availability of the appropriate organizational requirements for the success of E-services offerings in the university libraries of the state of Constantine and the necessary elements to adopt e-services as a practice dictated by the current era. This study was based on a descriptive surveying approach and utilised the questionnaire and the interview as techniques for collecting information ; statistical processing was performed through data analysis using the statistical program SPSS.

The study concluded that organizational practices came at an average level on the issue of encouraging workers to accept technology and adopt electronic services in the libraries studied.

Keywords: Organizational readiness, E-services, university libraries, Constantine libraries

1. الإطار المنهجي للدراسة:

1.1. مقدمة الدراسة وإشكالياتها:

إن وجود ثغرات ملازمة لعروض الخدمات القائمة بالمكتبة كبطء تنفيذ الوظائف وتقديم الخدمات المكتبية وتكرار حدوث أخطاء في تطبيق العرض الخدماتي، وتأخر وصول التقارير والمعلومات للمستفيدين مما يؤدي إلى زيادة الشكاوى من العرض القائم، ناهيك عن التحديات التي تعرفها المكتبات المعاصرة جعلت منها تكثف من الاستثمار الفعال في التقنيات المتجددة لتكنولوجيا المعلومات والابتكارات المتطورة لشبكة الأنترنت من أجل تقوية جاهزيتها الإلكترونية وتدعيم ثقل التواجد والحضور الإلكتروني لها على



المتطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعيدي

خارطة الحياة الثانية، من خلال تدعيم باقة عروضها الخدمائية حيث عملت على تطوير فهارسها الإلكترونية المتاحة للجمهور على الخط المباشر، وعمدت إلى تخطيط وتصميم مواقع وبوابات إلكترونية لتكون بمثابة منصات لإطلاق عروضها الخدمائية، وزيادة تسخير مواقع التواصل الاجتماعي كقنوات تواصل تخلق بنية اجتماعية مفتوحة متفاعلة قادرة على الابتكار، ونافذة افتراضية يطلّ من خلالها أخصائي المعلومات على مفردات العالم المختلفة ويؤسس بواسطتها العلاقات مع مختلف الأطراف الفاعلة مع المكتبة بدءاً بالمستفيدين الحاليين والمحتملين ومجتمع الناشرين والموردين والباحثين والذين يتشاركون معه في بيئته الرقمية.

وتتجلى أهمية تبني إعادة هندسة عروض الخدمات الإلكترونية في الرفع مستوى العاملين وتبسيط أنظمة العمل وتحقيق المرونة واختيار طرق وأنظمة أكثر فاعلية، والتقليل من نسبة الشكاوى وتحقيق رضا المستفيدين من خلال رفع جودة الخدمة، ومن أجل ضمان نجاح التحول نحو عروض الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية لابد من توافر العديد من المتطلبات كالمطلبات المادية، البرمجية والمالية البناء النموذج لها الذي لا بد أن يركز على مواصفات ومعايير عالمية، كما أن المتطلبات التنظيمية والقانونية تعد من النقاط الحساسة التي يجب الانتباه إليها أثناء مرحلة إعادة هندسة الخدمات وتحويلها إلى النمط الإلكتروني، وعلى هذا الأساس أردنا من خلال هذه الدراسة قياس الجاهزية التنظيمية للمكتبات الجامعية لولاية قسنطينة لتبني عروض الخدمات الإلكترونية كمفهوم وكممارسة من خلال قياس توافر المتطلبات التنظيمية المتمثلة في القيادة الداعمة والتنقل السلس التدريجي المدروس، حسن إدارة التغيير والتوعية المكثفة لآليات وجدوى التحول، لإنجاح عروض الخدمات الإلكترونية، من خلال الاجابة على مجموعة من التساؤلات التي نوردها في ما يلي:



المطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

2.1. أسئلة الدراسة:

- هل الإدارة والقيادة بالمكتبات الجامعية لولاية قسنطينة تدعم وتغزز الانتقال إلى الخدمات الإلكترونية؟
- هل هناك خطة مدروسة من أجل الانتقال السلس التدريجي والمدرّوس نحو الخدمات الإلكترونية.
- هل البيئة التنظيمية والثقافة السائدة بالمكتبات الجامعية لولاية قسنطينة تساند وتدعم النجاح في عمليات التحول إلى الخدمات الإلكترونية؟
- هل تمت تهيئة الأرضية الثقافية والاجتماعية والمناخ التنظيمي حتى تستوعب القوى العاملة هذا التغيير من خلال التوعية المكثفة لآليات وجدوى التحول؟

3.1. أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية البيئة التنظيمية وجدوى تهيئة المتطلبات التنظيمية للتغيير بالمكتبات الجامعية حيث تلعب البيئة التنظيمية والثقافة السائدة دورا كبيرا في نجاح عمليات التحول إلى الخدمات الإلكترونية أين تسمح بزيادة نسبة قبوله من قبل العاملين والمستفيدين على حد سواء، إذ لا بد قبل البدء في أي حركة تطويرية من تهيئة الأرضية الثقافية والاجتماعية والمناخ التنظيمي حتى تستوعب القوى العاملة هذا التغيير وبالتالي تقوم بدعمه بدل التسبب في عرقلته ومقاومته؛ كما أن التحول إلى تقديم الخدمات الإلكترونية ليس وصفا جاهزة أو خبرة يمكن استردادها أو إدراجها داخل المكتبات الجامعية في أي وقت نشاء، بل هي عملية تحول شاملة في المفاهيم والقناعات والأساليب والمهارات والإجراءات، فهي عملية معقدة تتطلب الكثير من التأني والحذر حتى لا تبوء (عملية التحول) بالفشل.

4.1. أهداف الدراسة:



المطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

تهدف هذه الدراسة إلى قياس توافر المتطلبات التنظيمية (المتثلة في القيادة الداعمة والتنقل السلس التدريجي المدروس، حسن إدارة التغيير والتوعية المكثفة لآليات وجدوى التحول) الملائمة لإنجاح عروض الخدمات الإلكترونية، بالمكتبات الجامعية لولاية قسنطينة والوقوف على العناصر الضرورية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية بها كتمارسه أملتها المتغيرات الراهنة

5.1. منهج الدراسة:

من خلال دراستنا اعتمدنا على المنهج الوصفي القائم على تجميع البيانات عن الظاهرة المدروسة وتحليلها وقد وقع اختبارنا على هذا المنهج باعتباره أكثر مناهج البحث ملائمة لموضوع الدراسة حيث نسعى من خلالها إلى قياس توافر المتطلبات التنظيمية والبيئة التنظيمية الملائمة لإنجاح عروض الخدمات الإلكترونية.

6.1. مجتمع الدراسة وعينتها:

بما أن الدراسة الحالية تهدف إلى محاولة قياس جاهزية البنية التنظيمية بالمكتبات الجامعية المركزية لولاية قسنطينة للتحول إلى عروض الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية من وجهة نظر العاملين بها وهذا ما فرض علينا أن يكون المجتمع الأصلي مكونا من العاملين في المكتبات الجامعية المركزية بولاية قسنطينة وبما أن العينة هي نموذج يشمل جانبا من جوانب المجتمع الأصلي فقد تم اختيار عينة طبقية حسب الجامعات ثم حسب المكتبات داخل كل جامعة أين تم أخذ 50% من عدد العاملين في المكتبات الجامعية لكل جامعة ثم أخذ 50% من العاملين داخل كل مكتبة.

7.1. أساليب تجميع البيانات:

حاولنا من خلال الدراسة تصميم أداة استبانة تستوعب كافة المتغيرات ذات العلاقة بموضوع الدراسة وترجم الإشكالية المتبناة عن طريق صياغة عبارات يعطي



المتطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية----- د. سليمة سعدي

المستجوب رأيه حولها بالمعارضة الشديدة أو المعارضة أو الحياد إلى غاية الموافقة أو الموافقة الشديدة، ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وفي ما يلي ذكر لأهم الأساليب الإحصائية التي تم اعتمادها:

■ ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي تم حساب المدى (5-1=4) ثم تقسيمه على عدد الخلايا مقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (4/5=0.80) وبعد ذلك إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي واحد وهذا لتحديد الحد الأعلى للخلايا وهكذا حصلنا على النتائج الممثلة في الجدول التالي:

الجدول رقم 01 بيان درجة كل مستوى من مستويات الإجابة حسب مقياس ليكرت الخماسي

المتوسط الحسابي	التقرير في الاستبانة	التقرير في التعليق على النتائج
من 4.2 إلى 5	أوافق بشدة	كبيرة جدا
من 3.4 إلى 4.19	أوافق	كبيرة
من 2.6 إلى 3.39	محايد	متوسطة
من 1.8 إلى 2.59	معارض	ضعيفة
من 1 إلى 1.79	معارض بشدة	ضعيفة جدا

■ تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على بعض المتغيرات الوظيفية لأفراد العينة .

■ المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابة أفراد العينة عن عبارات المحاور.



المتطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

■ حساب الانحراف المعياري للتعرف على تشتت أو تركز إجابات الباحثين حول العبارات المشككة لمحاو الاستبانة.

2. الجانب النظري وأدب الموضوع:

2.1. الحدود المفاهيمية لعروض الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية:

إن الهلامية التي تحيط بمفهوم الخدمة بشكل عام جعلت من صياغة مفهوم شامل وواضح لمصطلح عروض الخدمات الإلكترونية عملية صعبة ومعقدة حيث يصعب تحديد بدايتها أو نهايتها بصورة قاطعة، شأنها شأن الكثير من المفاهيم الحديثة لم تخضع للتعريف الدقيق والمتفق عليه، كما أن مفهوم مصطلح "إلكتروني" هو مفهوم حديث نوعاً ما، وقد عرف مجمع اللغة العربية كلمة إلكتروني ELECTRONIC بأنها "صفة لكل ما يمت إلى الأدوات والأجهزة الإلكترونية والأنظمة التي تستخدمها، ويشمل الأدوات التي تعمل عمل الصمامات كالمضخات المغناطيسية والترانزستورات"¹ كما يدرج قاموس أكسفورد للكلمات الجديدة كلمة ELECTRONIC كصفة ذات صلة بالأنشطة أو العمليات التي يتم توصيلها أو تمكينها من خلال استخدام الكمبيوتر ويكون ذلك غالباً عن طريق شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية².

¹ - كرار، عبد الرحمن الشريف محمد. المعايير القياسية لبناء نظم التعليم الإلكتروني. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي (Arab Journal for Quality Assurance in Higher Education). مج.5 . ع.9، 2012. ص.123.

² - The Mount Saint University Vincent. Electronic Resources. Available on line at:
http://www.msvu.ca/en/home/library/aboutthelibrary/policiesprocedures/colle
ctionpolicy/electronicresources.aspx.



المتطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

أما مصطلح الخدمات الإلكترونية فيعرف بأنه "الخدمات المنتجة و/أو المقدمة و/أو المستهلكة باستخدام التسهيلات المبتكرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومختلف الأنظمة والبرامج الإلكترونية بحيث يمكن الوصول إليها عبر مجموعة واسعة من الأجهزة عن طريق شبكات المعلومات الثابتة والمتنقلة"¹، ويتبين من خلال التعريف السابق أن الخدمات الإلكترونية تشمل باقة متنوعة من الخدمات التي تدخل التكنولوجيا سواء في إنتاجها أو تقديمها أو في استهلاكها فالتعريف السابق يعرج على المراحل التي يمكن أن تدخل التكنولوجيا في تشكيلها أو إعادة تشكيلها فقد تدخل التقنية في مرحلة إنتاج وتصميم الخدمة أو في مرحلة البث والتقديم كما يمكن أن تدخل التقنية بشكل واسع على مستوى الاستهلاك، والأمر الأكثر شيوعاً في الوقت الحاضر هو خضوع أغلب الخدمات الإلكترونية إلى تأثير التقنية على مستوى كافة مراحل حياتها (الإنتاج، البث والتوزيع، الاستهلاك)، كما يعرج التعريف على أنواع الشبكات التي تقدم من خلالها الخدمة سواء كانت ثابتة أو المتنقلة.

كما تعرف شركة (HP²) الخدمات الإلكترونية بأنها "خدمات نموذجية، ذكية، تعمل على تسهيل تنفيذ الأعمال، وتحقيق المهام، أو إجراء المعاملات بشكل إلكتروني"¹،

¹ - Ada Scupola. The Role of E-Services in the Library Virtualization Process: Encyclopedia of Information Science and Technology, Second Edition. Available on line at: <https://www.igi-global.com/chapter/role-services-library-virtualization-process/14067>

² - شركة HP هوليت- باكارد بالإنجليزية (The Hewlett-Packard Company)، معروفة أيضاً بالعلامة التجارية HP الخاصة، هي شركة أمريكية متخصصة في مجال الحاسوب، تأسست الشركة على يد ويليام هوليت ودافيد باكارد وهما مهندسا كهرباء تخرجا من جامعة ستانفورد عام 1935.



المطلوبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

حيث ينظر إلى الخدمات الإلكترونية باعتبارها تطبيقات قائمة على الإنترنت تلي احتياجات العملاء من خلال الجمع بين الموارد المتخصصة الموزعة بسهولة لتمكين المعاملات المعقدة (في كثير من الأحيان في الوقت الحقيقي) من أمثلة الخدمات الإلكترونية إدارة سلسلة الإمداد، وإدارة علاقات العملاء، والحاسبة، وتجهيز الطلبات، وإدارة الموارد، والخدمات الأخرى التي يتم تسليمها إلكترونياً من خلال شبكة الإنترنت².

وتشير Terezia Kvasnicova³ وآخرون أن التعريفات المتاحة تستند على فكرة رئيسية واحدة وهي اعتماد الخدمات الإلكترونية على شبكة الإنترنت أو غيرها من الشبكات الإلكترونية وتقر غالبية التعاريف أن الخدمات الإلكترونية قد تختلف في جوهرها وأهدافها وأشكالها، لكن الجميع يتفقون على دور التكنولوجيا في عمليات إتاحة ونقل هذه الخدمات.

أما في مجال المكتبات والمعلومات فإن مفهوم الخدمة الإلكترونية يمثل تطبيقاً رئيسياً لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أقسام المكتبات المختلفة، ومع

¹ - Margaret Rouse. e-services (electronic services). Available online at: <http://searchcio.techtarget.com/definition/e-services>.(2017/05/14)

² - Scupola, A., Henten, A., & Nicolajsen, H. W. E-services: Characteristics, Scope and Conceptual Strengths. International Journal of e-Services and Mobile Applications, 1(3), 2009 ..p.p1-16

³ -Terezia Kvasnicova, Iveta Kremenova, Juraj Fabus.From an Analysis of e-services Definitions and Classifications to the Proposal of New e-service Classification.Procedia Economics and Finance.Volume 39, 2016, Pages 192-196. Available online at: <https://ac.els-cdn.com/S2212567116302829/1-s2.0-S2212567116302829>.(2017/11/12).



المطلوبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

ذلك من الصعب تقديم تعريف دقيق لها، وعلى الرغم من التباين في التعريفات التي استخدمها الباحثون لوصف الخدمة الإلكترونية إلا أنهم جميعاً متفقون على دور التكنولوجيا في تسهيل توفير هذا النوع من الخدمات، فقد عرفها (Rowley 2006) بأنها: "كافة الأعمال أو الجهود أو الأداء الذي يتم توفيره من خلال تقنية المعلومات"¹. أما الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات فإنها تعرف خدمات المعلومات الإلكترونية بأنها: "بأنها مجموعة النشاطات التي تتيح للمستخدمين الدخول لقواعد البيانات أو الملفات الأرشيفية أو المؤتمرات أو مجموعات المناقشة خلال الاتصال التلفوني أو الربط المباشر بالشبكة"²، كما تعرف بأنها كل نشاط أو مجموع النشاطات تعمل على إقامة العلاقة بين مورد الخدمة (المكتبة) والمستخدم من الخدمة خلال قناة إلكترونية³، ويشير التعريف إلى العناصر الثلاثة المشكلة للخدمة الإلكترونية وهي مقدم الخدمة ومستقبل الخدمة وقنوات تقديم الخدمات⁴.

¹ - Milind B. Anasane ,Dipak P.Gorde The Impact of Electronic Library Services on Librarie International Journal of Advanced Research in Computer Science Volume 3, No. 3, May-June 2012. Available Online at www.ijarcs.info

² - الشامي، أحمد محمد؛ سيد، حسيب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات=Arabic Encyclopedia of library information and computer terms: إنجليزي - عربي .ج.2. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001 ص. 1711

³ - Hamed Taherdoost ; ShamsulSahibuddin.. A Review Paper on e-service; Technology Concepts.8th Internationnal conférence interdisciplinirity in engineering 9/10/2014.Tirgu-mures, Romania. ScienceDirect.Available on line at: www.sciencedirect.com

⁴ - Rowley, Jennifer . An analysis of the e-service literature: towards a research agenda. Internet Research, 2006. 16 (3), 339-359



المتطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

هذا ويعتبر معجم علوم المكتبات والمعلومات والخدمات المتاحة عن بعد مرادفاً لخدمات المعلومات الإلكترونية ويعرفها بأنها اتصال يتم عن بعد، من خلال أنظمة للحاسبات الآلية أو أجهزة أخرى غالباً باستخدام شبكة للمعلومات، وهو إجراء قد يتطلب إدخال اسم المستخدم وكلمة السر أو المرور الخاصة بالشخص على الشبكة، وتوافر التجهيزات والبرامج اللازمة لإتمام العملية¹.

وتعد خدمات المعلومات الإلكترونية التي تم تطويرها من قبل المكتبات مؤخرًا واحدة من أسرع الخدمات نموًا وابتكارًا وتدل على منظومة متكاملة من الخبراء والوسطاء والمصادر التي يقدمها لسد حاجة المستفيد في البيئة التشابكية على الخط المباشر، وتقدم خدمات المعلومات من قبل المكتبات يساعد على زياد الإتاحة لخدمة المكتبة بشكل لا يعتمد في الأساس على الزيارة المادية للمكتبة، مما يعنى مساعدة المستفيد في عدم ضرورة وجوده الفعلي بالمكتبة للحصول على الخدمة المطلوبة².

2.2. المحاور الأساسية لعروض الخدمات الإلكترونية:

وذكر عماد عبد الحليم المحاور الأساسية لعروض الخدمات الإلكترونية على النحو الآتي³:

¹ - عبد المعطي، ياسر يوسف، لشر، تريسا. معجم علوم المكتبات والمعلومات: إنجليزي عربي. جامعة الكويت: مجلس النشر العلمي. 2003. ص. 315

² - الكوير، شارلز. ترجمة أمجد عبد الهادي الجوهري. الإحصاءات والقياسات ومعايير الجودة لتقييم الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات: إرشادات وإجراءات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2010م -ص1313.

³ - عبد الحليم، عماد. المكتبات الرقمية ثورة في عصر المعلومات، عماد عبد الحليم، المعلوماتية، ع26، متاح على الموقع: <http://informatics.gov.sa/details.php?id=299>، (زيارة بتاريخ 2018/04/05)



المتطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية----- د. سليمة سعدي

- تضم خدمات الأوعية الرقمية وخدمات إرشادية للأوعية الورقية .
- إنشاء شبكة الكترونية تغطي احتياجات المكتبة وبها خادم شبكة عالي الأداء.
- تحديد أوعية المعلومات الرقمية المقترح التزود بها .
- تحويل عمليات التزويد (الكتب والدوريات) من الأسلوب اليدوي إلى الآلي لتتم المخاطبة الفورية مع الناشرين من خلال الشبكات الالكترونية .
- إعداد فهرس آلي للاتصال المباشر يحتوي على جميع مقتنيات المكتبة التقليدية وغير التقليدية .
- الإجراءات التنظيمية التي تكفل استخدام الباحثين والدارسين للعرض بصورة فاعلة.
- الإجراءات التنظيمية التي تتيح للمؤسسات البحثية استخدام العرض الخدماتي.
- دراسة حاجة المستفيدين وتلبية طلباتهم وفق كثافة الإقبال على الخدمات الإلكترونية .
- الاهتمام بحقوق الطبع .
- الاهتمام بتثبيت برامج متخصصة في حماية النظام من الفيروسات والاستخدام غير المرخص .
- التحكم في إدارة المجموعات الرقمية بحكمة واقتدار .
- الربط الشبكي بين النظام والمكتبات ومراكز المعلومات ذات العلاقة في الداخل والخارج .
- الاهتمام بتدريب القوى العاملة للنهوض بقدراتهم الفنية، ومتابعة تقدم مستوى أدائهم .



المطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

- جدول أسعار تقديم الخدمة بعد دراسة الخيارات والبدائل الأكثر مناسبة للمكتبة والمستفيدين .

- تحليل الاستطلاعات الدورية لآراء المستفيدين فيما يختص بنوع وأسلوب تقديمها من واقع إعداد استبيانات تعد خصيصا لهذا الغرض .

3.2. المتطلبات التنظيمية لنجاح تطوير عروض خدمات إلكترونية:

هناك العديد من المتطلبات التنظيمية التي تؤثر وتتأثر عند تطبيق الخدمات الإلكترونية وهي:

1.3.2. بناء رؤية إلكترونية E-Vision:

إن توفر رؤية عن المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات والخدمات الإلكترونية وأهميتها والجدوى منها يساعد في تصور مكانتها المستقبلية وهذه الرؤية يجب أن تهتم بكل ما يخص تنمية الموارد البشرية وطرق وأساليب تقديمها لمنتجات وعلاقتها ببيئتها المحيطة ويجب أن تتضمن الرؤية اعتماد المنظمة على استراتيجية واضحة للتغلب على العوائق التي تعترض عملية التغيير¹.

2.3.2. القيادة الداعمة للخدمات الإلكترونية:

إن وجود قيادة إدارية حكيمة وعلى مستوى جيد من الكفاءة يساعد وبشكل أساسي في دفع عجلة التطوير في المكتبات ويساهم في إدخال الوسائل التقنية الحديثة، حيث أن قيادة قاطرة التحول من الإدارة التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية تكون بيد المدير القائد الذي يقوم بتحديد السياسات وتوضيح الأهداف وتحديد الموارد المالية والمادية الضرورية بالاستعانة بفريق عمل، كما أنه يسهر على الوقوف على معدلات

¹ - المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. المرجع السابق. ص. 244.



المتطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

التقدم في إدراج هذه التقنيات ويقف عند العراقيل والمشاكل التي تحول دون الانتقال الفاعل والفعال ويحاول إيجاد حلول لها.

3.3.2. تطوير البناء التنظيمي:

من العوامل المهمة والأساسية في تسهيل استخدام التقنية بشكل مستمر وفعال والانتقال إلى الخدمات الإلكترونية هي الاهتمام بالبناء التنظيمي المناسب من حيث أن وضوح أهداف المكتبة ووجود تقسيمات إدارية محددة بخارطة تنظيمية معتمدة ومعلنة ومناسبة للعمل الإداري وتحديد مهام تلك الوحدات والأقسام والمصالح وارتباطاتها وعلاقتها الرأسية والأفقية وتحديد الوظائف وأوصافها بكل دقة ووضوح، عوامل مهمة وأساسية تسهل استخدام التقنية بشكل مستمر وفعال¹.

4.3.2. تطوير إجراءات العمل بشكل سلس:

إن وجود تنظيم إداري على مستوى جيد من الكفاءة يساعد وبشكل أساسي في إدخال وسائل التقنية والانتقال إلى الخدمات الإلكترونية، وحيث إن إجراءات وأساليب العمل المعمول بها في المكتبة هي من العناصر الأساسية والمهمة بما تمثله من تحديد للمراحل والخطوات التي يمر بها إنجاز أو تقديم خدمة ما وبالتالي فإن ما يتداول بين القائمين بالعمل أو المستفيدين من تقديم الخدمة من أن هناك إجراءات معقدة أو إجراءات سهلة ومبسطة يعكس مدى اهتمام القائمين على المكتبة بإجراءات وأساليب العمل فيها، وبما أن التقنية المستخدمة أو التي تسعى أي مكتبة لإدخالها هي لتحقيق

¹ - الصقال، أحمد هاشم، محمد حسين مهدي سعدي. دور الرقابة الإلكترونية في الحد من الفساد.

المرجع السابق. ص. 25.



المطلوبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

أهدافها بكفاءة وسرعة ودقة وبأقل جهد وتكاليف، فإن ذلك يعكس مدى الارتباط الوثيق بين إجراءات العمل وأهمية استخدام التقنية الحديثة بكافة أشكالها¹.

5.3.2. الثقافة التنظيمية الداعمة:

يمكن تعريف المكتبة على أنها ذلك التكوين الاجتماعي السلوكي الذي يسعى إلى تحقيق مناخ تنظيمي متماسك يتوفر فيه الهيكل التنظيمي المشجع على المشاركة في الأهداف والقرارات، ومن خلال التعريف أعلاه يتضح أن التخلف التنظيمي لا يكمن فقط في العناصر المادية في التنظيم كالمباني والآلات والوسائل التقنية ولكنه قد يكون في العناصر الاجتماعية والسيكولوجية أي الثقافة التنظيمية والتي تعرف على أنها منظومة المعاني والرموز والمعتقدات، والطقوس والممارسات التي تتطور وتستقر مع مرور الزمن وتصبح سمة خاصة للتنظيم بالمكتبة، بحيث تخلق فهما عاما بين أعضاء المكتبة حول خصائصها والسلوك المتوقع من الموظفين² وعليه فإن السعي للوصول إلى عرض خدماتي عصري وفعال متماسك يتطلب بناء الثقافة التنظيمية الملائمة لإنجاز العمل الإلكتروني كما أن وضوح الأهداف لكل العاملين في المكتبة أمر ضروري حيث يساعد على:³

- توحيد الجهود الجماعية لتنفيذ الأهداف.
- تساعد الثقافة التنظيمية على إدارة المكتبة في القيام بشكل واضح بالشكل المطلوب.

- تنسيق العمل بين الأقسام والأقسام بشكل واضح ومحدد.

¹ - السبيل، عبدالله بن محمد. المتطلبات التنظيمية لبناء الإدارة الإلكترونية. عنوان الموقع: <http://faculty.ksu.edu.sa/alhomod/sfile/Egovernment05.PDF> (2012/02/11).

² - القريوتي، محمد قاسم. نظرية المنظمة والتنظيم. عمان: دار وائل، 2008. ص. 373.

³ - الصقال، أحمد هاشم. المرجع السابق. ص. 18.



المطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

إن مشروع الخدمات الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق، فتقديم الخدمات متعلق ببيئة المكتبة تؤثر وتتأثر بكافة العناصر المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، إذ يشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول للخدمات الإلكترونية وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية مع الاستعانة بوسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات الخاصة بنشر فوائد تطبيق الخدمات الإلكترونية وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات في مختلف المستويات التعليمية (نشر الثقافة التكنولوجية) مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الخدمات الإلكترونية.

كما تدعم مساعي التحول إلى الخدمات الإلكترونية وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الإلكترونية عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول.¹

3. الجانب الميداني للدراسة

1.1. القيادة الداعمة للتحول الإلكتروني:

كما سبق الإشارة إليه في كون وجود قيادة إدارية الداعمة والمساندة للتحول إلى الخدمات الإلكترونية يعد عامل أساسي ومحوري في دفع عجلة التطوير في المكتبات ويساهم في إدخال الوسائل التقنية الحديثة، حيث أن قيادة قاطرة التحول من الإدارة التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية تكون بيد المدير القائد الذي يقوم بتحديد السياسات

¹ - عبد الكريم، عاشور . دور الخدمات الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر. ماجستير، علوم سياسية، قسنطينة /2010. ص. 25.



المتطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

وتوضيح الأهداف وتحديد الموارد المالية والمادية الضرورية بالاستعانة بفريق عمل، كما أنه يسهر على الوقوف على معدلات التقدم في إدراج هذه التقنيات ويقف عند العراقيل والمشاكل التي تحول دون الانتقال الفاعل والفعال ويجاول إيجاد حلول لها، وبما أن التقنية المستخدمة أو التي تسعى أي المكتبة لإدخالها هي لتحقيق أهدافها بكفاءة وسرعة ودقة وبأقل جهد وتكاليف، فإن نجاح ذلك يرتبط بشكل كبير بمدى تدعيم الإدارة وتشجيعها للعاملين من أجل الاستخدام الأمثل والواسع لهذه التقنيات ومن أجل معرفة مدى تشجيع قيادات المكتبات المدروسة للقوى البشرية العاملة تحت مسؤوليتهم لتبني التقنية كانت الإجابة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 2: المتوسط الحسابي لمؤشر دعم القيادة للتحويل نحو الخدمات الإلكترونية .

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1. تدعم إدارة المكتبة استخدام واستغلال التقنيات الحديثة والخدمات الإلكترونية.	3.43	0.95
2. يتم تشجيع الموظفين على تقبل التقنية وتبني توجه الخدمات الإلكترونية.	2.67	1.11

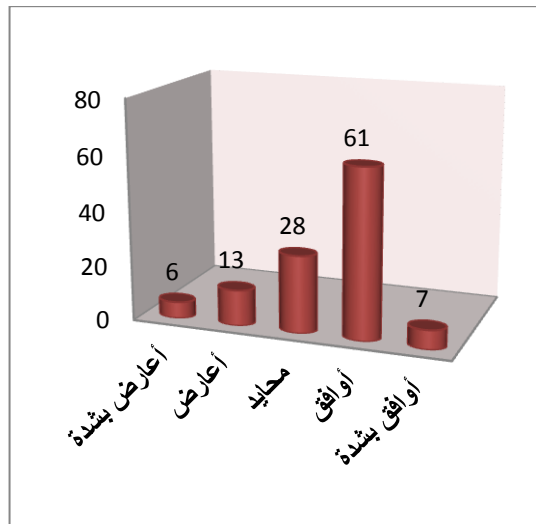
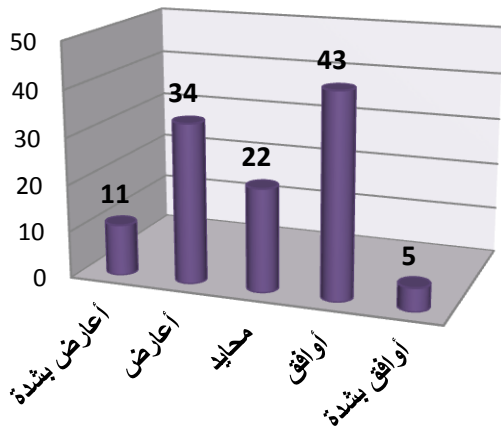
من تحليل نتائج الجدول السابق ومن خلال قيمة المتوسط الحسابي لعبارة "تدعم إدارة المكتبة استخدام واستغلال التقنيات الحديثة والخدمات الإلكترونية" الواقعة في المجال [3.4-4.2] يتضح موافقة حسنة للعينة حول مسألة تدعيم إدارات المكتبات المدروسة وقيادتها لمسعى إدراج التقنيات الحديثة لتسيير الوظائف المكتبية وتقديم الخدمات الإلكترونية أين بادرت أغلب هذه المكتبات بتوفير المتطلبات الضرورية لأتممة العمليات المكتبية كل حسب الإمكانيات المتوفرة وإتاحة مخرجات على شكل خدمات إلكترونية



المتطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

كالفهرس الإلكتروني وخدمات الإحاطة الجارية من خلال المواقع الإلكترونية لبعض المكتبات، كما سعت بعض المكتبات إلى اقتناء الأجهزة والبرمجيات الضرورية لرقمنة بعض الأرصدة ذات الطابع الخاص كالأطروحات والمخطوطات وإتاحتها داخليا للمنتسبين إليها من طلبة وباحثين من أجل توفير مصادر المعرفة لدفع عجلة البحث العلمي، غير أن العبارة "يتم تشجيع الموظفين على تقبل التقنية وتبني توجه الإدارة الإلكترونية" نالت نسبة موافقة ضعيفة وهو ما يعبر عنه قيمة المتوسط الحسابي البالغة 2.97 والواقعة في المجال [2.6-3.4] وهو ما يترجم قلة اهتمام الإدارة بالعنصر البشري ومحاولة تشجيعهم على تقبل التقنية واستغلالها الاستغلال الأمثل فهي تولي أهمية للعناصر المادية والتكنولوجية على حساب العناصر البشرية التي تعد حجر الزاوية في الإدارة المعاصرة التي تركز على رأس المال الفكري وتنميته باعتباره الثروة الحقيقية لأي حركة تغييرية.

والمدرجين التاليين يمثلان النتائج السابقة بشكل جلي وواضح





المطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

الشكل رقم 1: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر تدعيم إدارة المكتبة لاستخدام التقنيات الحديثة والخدمات الإلكترونية
الشكل رقم 2: تمثيل بياني لتكرارات مؤشر تشجيع الموظفين على تقبل التقنية الإلكترونية

2.3. التحول التدريجي للعمل الإلكتروني بالمكتبات الجامعية لولاية قسنطينة:

إن السلاسة في عمليات التغيير بالمكتبات الجامعية تلعب دورا كبيرا في نجاح عمليات التحول إلى الخدمات الإلكترونية حيث تسمح بزيادة نسبة قبوله من قبل العاملين والمستفيدين على حد سواء، إذ لا بد قبل البدء في أي حركة تطويرية من تهيئة الأرضية الثقافية والاجتماعية والمناخ التنظيمي حتى تستوعب القوى العاملة هذا التغيير وبالتالي تقوم بدعمه بدل التسبب في عرقلته ومقاومته؛ كما أن التحول إلى عروض خدمات إلكترونية ليس وصفة جاهزة أو خبرة يمكن استيرادها أو إدراجها داخل المكتبات الجامعية في أي وقت نشاء، بل هي عملية تحول شاملة في المفاهيم والقناعات والأساليب والمهارات والإجراءات، فهي عملية معقدة تتطلب الكثير من التأني والحذر حتى لا تبوء (عملية التحول) بالفشل، ومن أجل معرفة كيفية إدراج التقنيات الإلكترونية بالمكتبات المدروسة كانت الإجابة كما يلي:

الجدول رقم 3: المتوسط الحسابي لمؤشر التحول التدريجي للعمل الإلكتروني

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
3. هناك سلاسة في عملية تحول المكتبة إلى الخدمات الإلكترونية.	3.01	1.02
4. تقوم إدارة المكتبة بإدخال النظام الآلي إلى المصالح بالتدرج.	2.93	0.95



المتطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

من خلال تحليل النتائج المتوصل إليها والمدونة في الجدول السابق يتبين موافقة متوسطة حول قضية السلاسة والتدرج في عمليات إدراج التقنيات الحديثة في المكتبات محل الدراسة وهو ما تعبر عنه قيمة المتوسط الحسابي الواقعة في المجال [2.6-3.4]، أي إن العينة ترى إن عمليات التحول الإلكتروني التي تمت بمكثباتها لم تتم بالشكل الذي تراه مناسب بل تتم بشكل فجائي ودون سابق إشعار أو أخذ موافقة العاملين أو إشراكهم في أخذ القرار؛ وهذه النتائج متعارضة مع رأي المسؤولين من خلال المقابلة حيث أكدوا عدم وجود مشروع مهيكّل ومدرّوس للانتقال الجذري من الخدمات التقليدية إلى الإلكترونيّة بل إن إدراج التقنيات يكون بشكل عشوائي ودون تخطيط مسبق، مع أن إدراج التقنيات يتم بشكل تدريجي أين تم البدء بحوسبة بعض العمليات فقط مصالّح الفهرسة وإعداد الفهارس في بادئ الأمر ومن ثم إدراج الفهرس الإلكتروني المتاح محليا بالتوازي مع الفهارس الورقية المحزومة أو البطاقية، وما زال الوضع على هذا الحال بالنسبة لأغلبية المكتبات المدروسة بينما تقدم إدراج النظم الآلية ليشمل مصالّح الدوريات والأطروحات والمخطوطات في بعض المكتبات على غرار المكتبة المركزية ومكتبة أحمد عروة التي شرع في تنفيذ مشروع لرقمنة الرسائل والأطروحات الجامعية بشكل تدريجي حيث تم تشكيل للرقمنة في بادئ الأمر سرعان ما تحولت إلى مصلحة مستقلة بذاتها تسهر على متابعة تقدم المشروع، وكما سبق الإشارة إليه وبعد النجاح الكبير الذي حققته المواقع أو البوابات الإلكترونيّة في التعريف بالمكتبات سارعت بعض المكتبات بولاية قسنطينة إلى تصميم مواقع تعريفية لها ويعمل مصمموها على تطويرها يوما بعد يوم وإضافة خدمات جديدة.

3.3 إدارة التغيير نحو الخدمات الإلكترونيّة بالمكتبات الجامعية لولاية قسنطينة:



المطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

إن توجه العاملين نحو أي حركة تغييرية بالمكتبات الجامعية أو بأي مؤسسة أخرى خدمية كانت أم ربحية ينحصر في ثلاث مواقف الحماس الزائد والتأييد المطلق أو المعارضة الشديدة حيال التغيير وهناك فئة ثالثة تلتزم الحياد وهي فئة لا تسبب أي قلق للإدارة، وعلى المدير الواعي الإلمام بهذه المواقف والعمل على توحيدها وتشجيعها في الاتجاه الإيجابي لتقبل التغيير والتطوير وأن يعمل على وضع الخطط والطرق لقيادة التغيير في الاتجاه الذي يخدم مصلحة المكتبة ويحقق غايتها؛ إن إدارة التغيير الإلكتروني من أصعب الأمور في ظل الظروف السائدة في مكتباتنا بالنظر إلى عقليات القوى البشرية المؤيدة في غالبيتها إلى الطرق التقليدية والخوف من التغيير في العمل، وعلى هذا الأساس لابد للمسؤولين من توضيح وشرح أهمية وجدوى الانتقال إلى الخدمات الإلكترونية، تحضير الموظفين نفسياً ومعنوياً وبشكل تدريجي للتغيير الجدول التالي يوضح مقدار الأهمية التي يوليها المسؤولون عن المكتبات محل الدراسة للموضوع من وجهة نظر الموظفين:

الجدول رقم 4: المتوسط الحسابي لمؤشر إدارة التغيير نحو الخدمات الإلكترونية

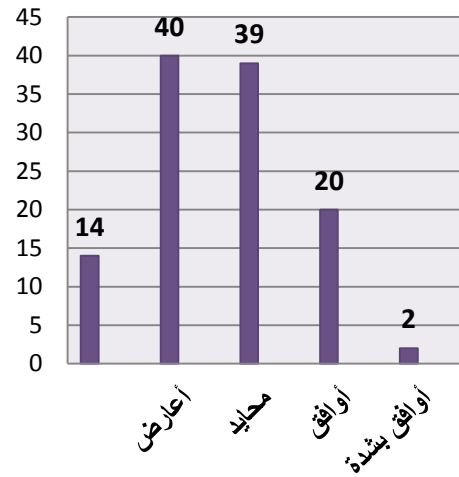
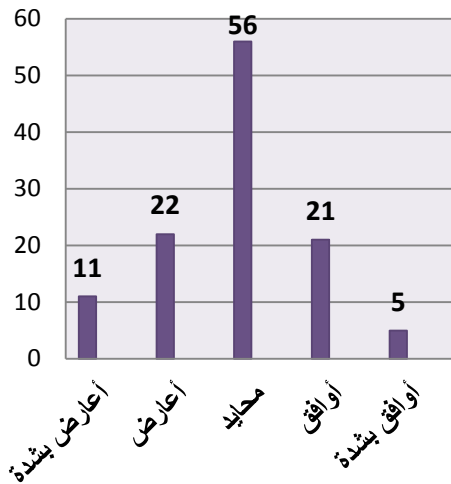
العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
5. تم توضيح وشرح أهمية وجدوى الانتقال إلى الخدمات الإلكترونية	2.99	0.96
6. تم تحضير الموظفين نفسياً ومعنوياً وبشكل تدريجي للتغيير ولتقبل التوجه إلى العمل والخدمات الإلكترونية	2.88	0.91

من خلال قيمتي المتوسط الحسابي للعبارتين في الجدول رقم 35 المنتميتين إلى المجال [2.6-3.4] يتبين موافقة متوسطة على العبارتين "تم توضيح وشرح أهمية وجدوى



المطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

الانتقال إلى الخدمات الإلكترونية" و"تم تحضير الموظفين نفسيا ومعنويا بشكل تدريجي للتغيير ولتقبل التوجه إلى العمل الإلكتروني" أي أن العينة شبه مجموعة على أن الإدارة لم تولى أي اهتمام للعنصر البشري وإقناعه بالتغيير إلى المعاملات الإلكترونية على الرغم من أهمية هذه الخطوة من أجل كسب تقبل العاملين ومن تم كسب تعاونهم وتأييدهم لأي مشروع أو خطوة نحو التطوير وقيمة الانحراف المعياري تمثل الإجماع على الرأي المعرب عنه.



الشكل رقم 4: تمثيل بياني لتكرارات تحضير الموظفين نفسيا لتقبل التوجه إلى الخدمات الإلكترونية

الشكل رقم 3: تمثيل بياني لتكرارات شرح أهمية الانتقال إلى الخدمات الإلكترونية.

4.3. التوعية المكثفة لآليات وجدوى التحول للخدمات الإلكترونية:

إن الانتقال إلى الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية كضرورة وخطوة مرحلية اقتضتها المعطيات والمتغيرات الراهنة يرافقه (الانتقال) عادة الرؤية الضبابية وعدم



المتطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعيدي

الاستيعاب الكامل لمفهوم الخدمات الإلكترونية وأهدافها ومجالات تطبيقها والإجراءات المتبعة للتحويل الإلكتروني لدى العاملين مما يؤدي إلى عرقلة مجريات العمل، وهذه الوضعية تستوجب إرفاق عملية التحويل التدريجي والمدرّوس وإدراج التقنيات وتحويل المكنية إلى منظمة قوامها العمل الإلكتروني وأساسها الخدمات الرقمية بحملة إعلامية توعوية واسعة وسط العاملين بالمكتبة ومن تم المستفيدين منها، أين يعمل المسؤولون على استمالة الموظفين ونشر الوعي حول جدوى إدراج التقنية وإيجابياتها والمكاسب التي تحققها بالقضاء على سلبات العمل التقليدي ومشاكله؛ كما يسعى المسؤولون لشرح آليات التحويل وتطبيق الخدمات الإلكترونية ومجالاتها، وهناك العديد من الطرق والسبل لنشر التوعية الإلكترونية أهمها الأدلة الشارحة لطرق العمل الإلكتروني نشر الشعارات والصور والملصقات التوضيحية عقد الندوات والمحاضرات بالاستعانة بمتخصصين في المجال، إضافة إلى الدورات التكوينية حول الأنظمة الآلية والبرمجيات والتقنيات والمعدات التي يقوم عليها العمل الإلكتروني إن هذه الميكانزمات من شأنها أن تغير نظرة الموظف في الاتجاه الإيجابي نحو تقبل الأمور التي تعرض عليه من ثم ضمان تعاونه الكامل في مسيرة التطوير؛ ومن أجل معرفة لجوء المسؤولين عن المكتبات الجامعية إلى مسألة التوعية قبل إدخال أي تقنية أو عملية تغييرية كانت الإجابة كما يلي:

الجدول رقم5: المتوسط الحسابي لمؤشر التوعية المكثفة لآليات وجدوى التحويل

الإلكتروني

العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
7. هناك أدلة تشرح العمل على الأنظمة الآلية وتقديم الخدمات الإلكترونية	2.58	0.91
8. تتم الإدارة بنشر شعارات وصور	2.49	0.89



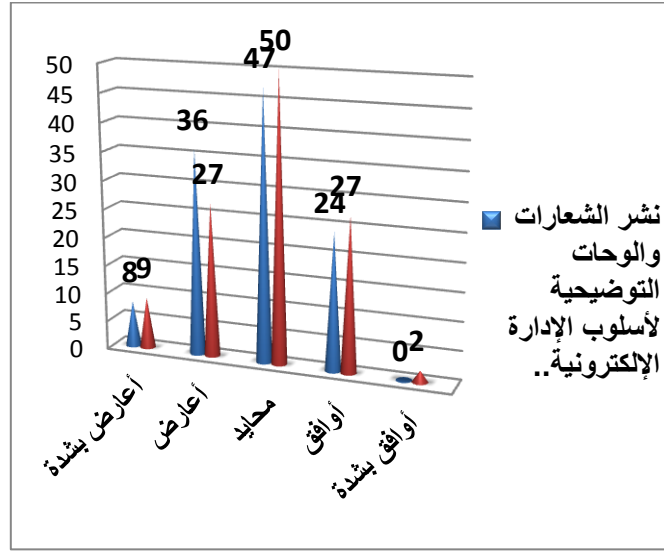
المتطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

		ولوحات توضح تنبها لأسلوب الخدمات الإلكترونية
--	--	--

من خلال تحليل نتائج الجدول السابق ومن خلال قيمتي المتوسط الحسابي للعبارتين الواقعة في المجال [1.8-2.6] يتبين ضعف موافقة العينة على وجود توعية حول جدوى إدراج التقنية وإيجابياتها والمكاسب التي تحققها، إضافة إلى الانعدام شبه التام لطرق إرساء ثقافة إلكترونية لدى العاملين وقلّة استعمال الشعارات والصور اللوحات الإشهارية التي من شأنها تدعيم التوجه الإلكتروني واستمالة العاملين لتقبل التغيير من أجل تدعيمه ومساندته، مع التأكيد على قلة الأدلة الشارحة لطريقة العمل من خلال النظم الآلية في ظل غياب خلايا للإعلام الآلي لمرافقة التحول الإلكتروني، وقد توصلنا من خلال الزيارات الميدانية والمقابلات غير الرسمية مع بعض الموظفين على أن الدليل الوحيد المتوفر هو الدليل المرفق ببرمجية السنجاب وان الطريقة الأساسية لتجاوز بعض الصعوبات هي الإفادة من الموظفين الأكثر خبرة في التعامل مع التقنيات والتعلم عن طريق التجريب والمحاولة والخطأ، وشكل المدرجين التكرارين التاليين يوضحان النتائج التالية بصورة أفضل. مملهما الواضح نحو اليسار وهي دلالة على المعارضة والمعارضة الشديدة.



المتطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعيدي



الشكل رقم 5: تمثيل بياني لتكرارات التوعية المكثفة لآليات وجدوى التحول للخدمات الإلكترونية
4. نتائج الدراسة:

- توصلنا من خلال الدراسة الحالية والتي تحاول قياس ملائمة الممارسات التنظيمية بيئة المكتبات الجامعية محل الدراسة لتوجه الخدمات الإلكترونية إلى النتائج التالية:
1. ممارسات التنظيمية المتوسطة حول مسألة تشجيع العاملين لتقبل التقنية وتبني الخدمات الإلكترونية في المكتبات المدروسة .
 2. الإجماع على ضعف اهتمام الإدارة بإقناعه العنصر البشري بالتغيير إلى الخدمات الإلكترونية على الرغم من أهمية هذه الخطوة من أجل كسب تقبل العاملين ومن تم كسب تعاونهم وتأييدهم لأي مشروع أو خطوة نحو التطوير.
 3. عدم اهتمام الإدارة بنشر شعارات وصور ولوحات توضح تبنيها لأسلوب الخدمات الإلكترونية.



المطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

4. تبين النتائج ضعف وجود توعية حول جدوى إدراج التقنية وإيجابياتها الخدمات الإلكترونية والمكاسب التي تحققها.

5. إضافة إلى الانعدام شبه التام لطرق إرساء ثقافة إلكترونية لدى العاملين وقلة استعمال الشعارات والصور اللوحات الإشهارية التي من شأنها تدعيم التوجه لعروض الخدمات الإلكتروني واستمالة العاملين لتقبل التغيير من أجل تدعيمه ومساندته، والجدول التالي يلخص لكل النتائج المتوصل إليها:



المتطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

5. الخاتمة

إن وجود وتوفير المتطلبات التنظيمية المساندة للتحويل الرقمي والمتمثلة في قيادة إدارية الداعمة للتحويل إلى الخدمات الإلكترونية يعد عامل أساسي ومحوري في دفع

الجدول رقم 6: المتطلبات التنظيمية المساندة في تسهيل تقديم الخدمات الإلكترونية.			
متوسطة	0.95	3.43	تدعم إدارة المكتبة استخدام واستغلال التقنيات الحديثة.
ضعيفة	1.11	2.65	يتم تشجيع الموظفين على تقبل التقنية وتبني توجه الخدمات الإلكترونية
متوسطة	1.02	3.01	هناك سلاسة في عملية تحويل المكتبة إلى الخدمات الإلكترونية
ضعيفة	0.95	2.93	تقوم إدارة المكتبة بإدخال النظام الآلي إلى المصالح بالتدرج.
ضعيفة	0.96	2.99	تم توضيح وشرح أهمية وجدوى الانتقال إلى واساليب تقديم الخدمات الإلكترونية.
ضعيفة	0.91	2.88	تم تحضير الموظفين نفسيا ومعنويا بشكل تدريجي للتغيير ولتقبل التوجه إلى تقديم الخدمات الإلكترونية.
ضعيفة	0.91	2.58	هناك أدلة تشرح العمل على الأنظمة الآلية واساليب تقديم الخدمات الإلكترونية.
ضعيفة	0.89	2.39	تتم الإدارة بنشر شعارات وصور ولوحات توضح تبنيها لأسلوب الخدمات الإلكترونية.
ضعيفة	0.96	2.57	806
	المتوسط	المتوسط	
	الانحرافات	المعياري	



المتطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

عجلة التطوير في المكتبات ويساهم في إدخال الوسائل التقنية الحديثة، حيث أن قيادة قاطرة التحول من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية تكون بيد فرق عمل يقوم بتحديد السياسات ووضع الاستراتيجيات وتحويل الخطط إلى إجراءات ترفع من جودة الخدمات، وبما أن التقنية التي تسعى أي المكتبة لإدخالها هي لتحقيق أهدافها بكفاءة وسرعة ودقة وبأقل جهد وتكاليف، فإن نجاح ذلك يرتبط بشكل كبير بمدى تدعيم الإدارة وتشجيعها للعاملين من أجل الاستخدام الأمثل والواسع لهذه التقنيات.

6. قائمة المراجع:

1. الكوير، شارلز. ترجمة أجمد عبد الهادي الجوهري. الإحصاءات والقياسات ومعايير الجودة لتقييم الخدمات المرجعية الرقمية بالمكتبات: إرشادات وإجراءات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2010م-ص1313.
2. السيل، عبدالله بن محمد. المتطلبات التنظيمية لبناء الإدارة الإلكترونية. عنوان الموقع:
<http://faculty.ksu.edu.sa/alhomod/sfile/Egovernment05.PDF>
(2012/02/11)
3. الشامى، أحمد محمد؛ سيد، حسيب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات = Arabic Encyclopedia of library information and computer terms: إنجليزي - عربي. ج.2. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001 ص. 1711
4. عبد الحليم، عماد. المكتبات الرقمية ثورة في عصر المعلومات، عماد عبد الحليم، المعلوماتية، ع26، متاح على الموقع:
<http://informatics.gov.sa/details.php?id=299>، (زيارة بتاريخ 05 / 2018)



المتطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

5. عبد الكريم، عاشور . دور الخدمات الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر. ماجستير، علوم سياسية، قسنطينة /2010.. ص. 25.

6. عبد المعطي، ياسر يوسف، لشر، تريسا. معجم علوم المكتبات والمعلومات: إنجليزي عربي . جامعة الكويت: مجلس النشر العلمي. 2003. ص. 315

7. القريوتي، محمد قاسم. نظرية المنظمة والتنظيم. عمان: دار وائل، 2008. ص.373.

8. كرار، عبد الرحمن الشريف محمد. المعايير القياسية لبناء نظم التعليم الإلكتروني.

المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي (Arab Journal for Quality Assurance in Higher Education). مج.5 . ع.9، 2012. ص.123.

9. The Mount Saint University Vincent. Electronic Resources. Available on line at:

<http://www.msvu.ca/en/home/library/aboutthelibrary/policies-procedures/collectionpolicy/electronicresources.aspx>.

10. Terezia Kvasnicova ، Iveta Kremenova ، Juraj Fabus. From an Analysis of e-services Definitions and Classifications to the Proposal of New e-service Classification. Procedia Economics and Finance. Volume 39, 2016, Pages 192-196. Available online at:

[https://ac.els-cdn.com/S2212567116302829/1-s2.0-S2212567116302829.\(2017/11/12\)](https://ac.els-cdn.com/S2212567116302829/1-s2.0-S2212567116302829.(2017/11/12)).

11. Ada Scupola. The Role of E-Services in the Library Virtualization Process: Encyclopedia of Information Science and Technology, Second Edition. Available on line at:

<https://www.igi-global.com/chapter/role-services-library-virtualization-process/14067>



المتطلبات التنظيمية لنجاح عروض الخدمات الإلكترونية ----- د. سليمة سعدي

12. Scupola, A. Henten, A. & Nicolajsen, H. W. E-services: Characteristics, Scope and Conceptual Strengths. International Journal of e-Services and Mobile Applications, 1(3), 2009 . p.p1-16
13. Margaret Rouse . e-services (electronic services). Available online at:
<http://searchcio.techtarget.com/definition/e-services>
(2017/05/14)
14. Milind B. Anasane ،Dipak P.Gorde The Impact of Electronic Library Services on Librarie International Journal of Advanced Research in Computer Science Volume 3, No. 3, May-June 2012. Available Online at www.ijarcs.info
15. Hamed Taherdoost ; ShamsulSahibuddin.. A Review Paper on e-service; Technology Concepts.8th International conférence interdisciplinirity in engineering 9/10/2014.Tirgu-mures, Romania. ScienceDirect. Available on line at:
www.sciencedirect.com
1. Rowley, Jennifer . An analysis of the e-service literature: towards a research agenda. Internet Research, 2006. 16 (3), 339-359
16. Buchanan, S. McMenemy. Towards a public library service. Taxonomy-Library Review, 2001. Tom. 58. vol . 09. p42.