جامعة جيلالي بونعامة-خميس مليانة

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة :علم المكتبات

تخصص: علم المكتبات والمعلومات

الموضوع

# دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية: "دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب"

رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات

من إعداد الطالبتين:

شلالي مليكة

تافزي نوال

الأستاذ المشرف :

أوقاسي عبد القادر

نوقشت أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

| | |
|---|---|
| أ.أوقاسي عبد القادر | (جامعة جيلالي بونعامة-خميس مليانة)مقررا |
| أ.مساعدية عبد الرزاق | (جامعة جيلالي بونعامة –حميس مليانة)رئيسا |
| أ.إفري جميلة | (جامعة جيلالي بونعامة-خميس مليانة)ممتحنا |

السنة الجامعية :2020/2019

# الإهداء

بسم الله والصلاة والسلام على سيدنا ورسولنا الكريم والحمد لله الذي أعانني بالعلم وزينني بالحلم وأكرمني بالتقوى والإرادة.

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى

من كابدت الآلام ومحن الحياة من أجلي ،إلى من زرعت في قلبي روح الإسرار على النجاح ،إلى موطن سعادتي ونجاحي" أمي أمي أمي " التي يعجز اللسان عن التعبير عنها حيث كل ما قلته قليل في حقها فهي الشمعة التي أضاءت دربي ،رحمها الله وأسكنها فسيح جنانه

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل إسمه بكل إفتخار أبي الغالي حفظه الله ورعاه لنا

إلى من وقف بجانبي ....وسهر الليالي معي....وساندي حيث كان معي طيلة مشواري الجامعي بمثابة صديق وأب وأخ ... إلى من تقاسم معي ثقل إنجاز هذه المذكرة....إلى زوجي الغالي حفظه الله ورعاه

إلى من نسيت حياتها من أجلنا وعلمتنا معنى الحياة وعملت كل مابوسعها لتغطية النقص الذي دخل حياتنا إلى أختي الحبية الحنونة" وهيبة"

إلى من عرفت معهم معنى الحياة والحب والوفاء إلى من أرى السعادة في أعينهم وأشاركهم كل لحظات حياتي ،أدامهم الله لي سندا وعونا إلى إخوتي رشيد... عبد الله ...نجية ...محمد ...مريم ...ياسين

إلى كتاكيت العائلة سناء...فراح ...سوسو...بهاء الدين ...عبد الله ...قمر ...مرام سيف الدين ...ملاك ...والكتكوت محمد ...منال ...محمد أصيل

وإلى أصهاري يوسف ....رضا وفقهم الله

وإلي صديقاتي حنان ... إيمان ...أمال ...شيما ...لبنا

إلى كل من حمله قلبي ولم يذكره

إلى من ظن أنني لم أصل إلى هذا المستوى لأنه زرع في قلبي روح التحديوالعزيمة

مليكة

# الإهداء

بداية أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى أروع خلق اللّه  سيدنا وحبيبنا محمد صلى الله عليه وسلم

الى من وضعت الجنة تحت أقدامها .....التي هزت سريري بيمينها .....و هزت العلو بيسارها .....إلىأعظم من في الوجود وأسمى معاني الحب والحنان .....إلي والدتي الحبيبة التي سهرت الليالي تدعو لي .....أطال الله في عمرها

الى والدي الحبيب .....الذي أفنى حياته في سبيل توفير حياة هادئة لي .....ووقف بجانبي و شجعني على مواصلة الدرب .....حفظه الله و رعاه ،وبارك الله في عمره

إلى من ساندني في تعبي .....ووقف إلى جانبي .....زوجي الغالي

إلى أختي الغالية سامية وأخواتي سمير ،عبد العزيز ،فايز

إلى صديقاتي لينا ،أمال ،كاميليا ،هجيرة

إلى بناتي خالتي حفظهم الله : مريم،أحلام ،هجيرة ، مونية

إلى من جعلهم الله إخوتي في الله..... و أحببتهم في الله .....زميلاتي في العمل و خاصة المديرة زرنيني حنان

والى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد

و إلى كل من أحبهم قلبي ونسيهم قلمي

نوال

# شكر و تقدير

الحمد لله الحي القيوم من قبل ومن بعد،له المنى و الفضل كله أن مكننا من إنجاز هذا البحث ،وأمدنا بالصحة و العافية و القوة في تحمل مشقة التعلم و الصبر على متطلبات البحث

لايسعنا إلا أن نتقدم بالشكر و التقدير إلى الأستاذ المشرف "**أوقاسي عبد القادر**"الذي أفاض على البحث مما أنعم الله عليه من العلم و المعرفة ،ولم يبخل علينا بجهده و وقته ،

كما نشكر و نقدر قسم العلوم الإنسانية بجامعة جيلالي بونعامة على ماقدمته من تسهيلات إدارية و أكاديمية لتعيننا على طلب العلم و التفوق ،وكذلك أساتذتنا الذين لم يبخلوا علينا بتقديم النصائح و التوجيهات القيمة

و مسك الختام ،الشكر والتقدير للجنة الأساتذةالأجلاءأعضاء لجنة المناقشة الذين لم يبخلوا بوقتهم وجهدهم في تقييم هذه المذكرة

والى جميع من أعاننا بجهده ووقته في انجاز و إتمام هذه المذكرة

## البطاقة الفهرسية :

شلالي ،مليكة
دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية :دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب /نوال تافزي ،شلالي مليكة ؛إشراف عبد القادر أوقاسي
.-الجزائر [د.ن]،2020.- ورقة:جداول،رسومات بيانية ؛30سم
بيبليوجرافيا ورقة : 110 .- ملاحق :؟-؟
مذكرة ماستر:علم المكتبات والمعلومات :جامعة خميس مليانة :2020
تافزي،نوال
أوقاسي،عبد القادر .إشراف

## الملخص :

هدفت الدراسة الى المساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية :دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية بجامعة سعد دحلب :البليدة ،وقد تحددت تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الخمسة :المورد البشري ،الأجهزة ،قواعد البيانات ،البرمجيات و المعدات. كما تحددت الميزة التنافسية بأربعة أبعاد :جودة الخدمات ،الإبداع ،التطور ، كفاءة العمليات .ولتحقيق الأهداف هذه الدراسة تم تطوير استبيان الكتروني لغرض جمع البيانات من أفراد العينة التي بلغ عددها 16 مفردة

إذن على المكتبات الجامعية التي تريد البقاء في مضمار المنافسة أن ترتقي بقدراتها التنظيمية وأساليب استعمالها لتكنولوجيا المعلومات في إطار متوازي بين الإستراتيجية التنافسية للمكتبة و إستراتيجية تبني تكنولوجيا المعلومات

## الكلمات الدالة :

تكنولوجيا المعلومات –الميزة التنافسية – المكتبات الجامعية

ملخص الفرنسية :

Cette étude précise le role de la technologie de l’information qui sert à renforcer la compétitive advantage entre les bibliothéques universitaire .

Lors de la partique sur terrain à l’université de Said Dahleb .on détermine les différentes dimensions de la technologie de l’information et la compétitive advantage .

La première base sur la ressource humaine .les moyens les bases de donnèes le matéreil et les logiciels tandis que la deuxiéme s’appuye sur la qalité des travaux fournis le devloppement la progression et la créativité.

On réalise un questionnaire électronique pour regrouper les différentes données de 16personnes à fin d’accomplir la tache.

La bibliothéqueniversitairedoit avoir des stratégies de développment de la technologie de l’information et la compétitive advantage pour progresser les mots clés :

-La technologie de l’information

-La compétitive advantage

## قائمة المختصرات :

ط :الطبعة

ص:الصفحة

ص-:من الصفحة إلى الصفحة

ع :عدد

مج:مجلد

د.ت:دون تاريخ

د.ن:دون نشر

د.م:دون مكان

قائمة المحتويات :

الإهداء .....أ-ب

الشكر .....ت

ملخص الدراسة.....ث-ج

قائمة المختصرات.....ح

قائمة المحتويات.....خ-س

قائمة الجداول.....ش

قائمة الأشكال.....ض

مقدمة عامة.....1

الفصل التمهيدي :الإطار المنهجي للدراسة

1. إشكاليةالدراسة.....2
2. فرضيات الدراسة .....2
3. أهمية الدراسة.....3
4. أسباب اختيار الموضوع .....3
5. أهدافالدراسة.....
6. الدراسات السابقة.....4
7. منهج الدراسة.....5
8. عينةالدراسة.....6
9. حدود الدراسة.....6
10. أدوات جمع البيانات .....6

11. مصطلحات الدراسة.....7
12. صعوبات الدراسة.....8

الفصل الأول : المكتبات الجامعية

تمهيد.....10

المبحث الأول : ماهية المكتبات الجامعية

المطلب الأول : تعريف المكتبات الجامعية.....10

المطلب الثاني : تاريخ نشأة المكتبات الجمعية.....10

المطلب الثالث :الهيكل التنظيمي للمكتبات الجامعية.....10

المبحث الثاني: أنواع وخدمات المكتبات الجامعية

المطلب الأول: أنواع المكتبات الجامعية.....12

1. المكتبة المركزية.....12
2. مكتبات الكليات.....12
3. مكتبة الأقسام.....12
4. مكتبات مخابر البحث و المخابر العلمية.....12

المطلب الثاني :خدمات المكتبات الجامعية

1. خدمة الإعارة.....13
2. خدمة المراجع.....13
3. الخدمات البيبليوغرافية .....13
4. خدمة الإحاطة الجارية .....13
5. خدمة الترجمة .....14

6. خدمة التصوير.....14
المطلب الثالث :أهداف المكتبات الجامعية .....14
المبحث الثالث :وظائف و المشكلات التي تواجه المكتبات الجامعية
المطلب الأول :وظائف المكتبات الجامعية.....16
أ/-الوظائف الإدارية .....16
ب/-الوظائف الفنية .....16
ج/-الوظائف العامة .....16
المطلب الثاني :مقومات المكتبات الجامعية .....17
المطلب الثالث :المشاكل والصعوبات التي تواجه المكتبات الجامعية.....17
خلاصة الفصل.....18
الفصل الثاني :تكنولوجيا المعلومات
تمهيد.....20
المبحث الأول :ماهية تكنولوجيا المعلومات .....21
المطلب الأول :تعريف تكنولوجيا المعلومات.....21
المطلب الثاني :مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات.....21
1/-مرحلة البحوث الأساسية .....21
2/-مرحلة التجارب التطبيقية .....21
3/-مرحلة التقادم أو الفناء .....21

المطلب الثالث:المكونات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات.....21

1- المكونات المادية .....22

2- المكونات التطبيقية.....23

3- شبكات الاتصال .....23

4- المكونات المعنوية .....23

المبحث الثاني :مجالات استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات

المطلب الأول :مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات .....24

أ/-القطاع المالي.....24

ب/-القطاع التعليمي.....24

ج/-القطاع الاقتصادي.....24

د/-القطاع الاجتماعي.....25

ه/-المجال الفني.....25

المطلب الثاني :وظائف تكنولوجيا المعلومات.....25

المطلب الثالث :خصائص تكنولوجيا المعلومات.....26

المبحث الثالث :متطلبات و معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

المطلب الأول :متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.....28

المطلب الثاني :معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات .....29

1- المعوقات الفنية.....29

2- المعوقات التقنية .....29

3- المعوقات الاقتصادية.....29

4- المعوقات الاجتماعية.....30
5- المعوقات التشريعية .....30
المطلب الثالث :أهمية تكنولوجيا المعلومات.....30
خلاصة الفصل .....31
الفصل الثالث :الميزة التنافسية
تمهيد.....33
المبحث الأول :ماهية الميزة التنافسية .....34
المطلب الأول :تعريف الميزة التنافسية.....34
المطلب الثاني :مراحل بناء وتطوير الميزة التنافسية.....34
1. الذكاء السبي.....35
2. الأداء المشترك.....35
3. الكفاءةالجديدة.....35
4. اكتساب صفة التميز.....35
المطلب الثالث :أسباب تنمية الميزة التنافسية .....35
1. ظهور تكنولوجيا جديدة .....36
2. ظهور حاجيات جديدة للمستهلك أو تغيرها.....36
3. تغيير تكاليف المداخلات أو درجة توافرها .....36
4. التغيير في القيود الحكومية .....36
المبحث الثاني :أنواع وأهداف الميزة التنافسية .....37
المطلب الأول :أنواع و محددات الميزة التنافسية.....37

1. ميزة التكلفة الأقل.....37
2. ميزة الجودة العالية .....37
المطلب الثاني :مصادر بناء الميزة التنافسية.....38
1. التفكير الاستراتيجي .....38
2. الإطار الوطني .....38
3. الموارد.....38
المطلب الثالث :العوامل المؤثرة على استمرار الميزة التنافسية .....40
1. عوائق التقليد.....40
2. قدرة المنافسين على محاكاة المزايا التنافسية.....41
3. ديناميكية الصناعة.....42
المبحث الثالث :خصائص و أهمية الميزة التنافسية.....42
المطلب الأول :خصائص الميزة التنافسية.....42
المطلب الثاني : أبعاد الميزة التنافسية.....42
المطلب الثالث :أهمية الميزة التنافسية.....42
خلاصة الفصل .....40
الفصل الرابع :الدراسة الميدانية .....46
تمهيد.....46
التعريف بجامعة سعد دحلب بالبليدة .....46
تعريف المكتبة الجامعية.....46
التخصصات الموجودة في جامعة سعد دحلب –البليدة-.....46

التعريف بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب –البليدة –.....47
المبنى .....47
تحليل أسئلة الاستبيان الالكتروني.....48
النتائج العامة للاستبيان الالكتروني .....74
النتائج العامة على ضوء الفرضيات .....75
الإقتراحات.....76
خاتمة.....78
قائمة المراجع.....80
قائمة الملاحق.....86

## قائمة الجداول:


| رقم الجدول | عناوين الجداول | الصفحة |
|---|---|---|
| 1 | الإستبيانات الموزعة والمسترجعة والمعتمدة | 49 |
| 2 | الجنس بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب | 49 |
| 3 | الشهادة المتحصل عليها بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب | 50 |
| 4 | المنصب الذي يشغله الموظف في المكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب | 51 |
| 5 | المهام التي يقوم بها الموظف بالمكتبة المركزية | 52 |
| 6 | طبيعة تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة المركزية | 54 |
| 7 | الأثر الناتج عن استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة المركزية | 55 |
| 8 | طبيعة مصادر المعلومات الالكترونية المتوفرة في المكتبة المركزية | 56 |
| 9 | اعتماد عملية الرقمنة في الرصيد الوثائقي بالمكتبة المركزية | 57 |
| 10 | الوثائق المرقمنة بالمكتبة المركزية | 58 |
| 11 | مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية | 59 |
| 12 | المتطلب الرئيسي في توظيف تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة المركزية | 61 |
| 13 | المكون الرئيسي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية | 62 |
| 14 | إثبات المكتبة المركزية وجودها بالمنافسة مع مكتبات أخرى | 63 |
| 15 | الموظفين الذين كانت إجابتهم بنعم | 64 |
| 16 | الميزة التنافسية بين المكتبات | 65 |
| 17 | اعتماد المكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب طرق معينة لتحقيق الميزة التنافسية | 66 |
| 18 | اقتصار تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية الداخلية في المكتبات الجامعية | 67 |
| 19 | الخدمات التي تقدمها الميزة التنافسية في إطار توحيد الأعمال و الجهود بين المكتبات | 69 |
| 20 | الميزة التنافسية للمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب | 70 |
| 21 | الأثر الناتج عن دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب | 72 |

## قائمة الأشكال :


| رقم الشكل | عناوين الأشكال | الصفحة |
|---|---|---|
| 2 | الجنس بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب | 50 |
| 3 | الشهادة المتحصل عليها | 51 |
| 4 | المنصب الذي يشغله الموظف في مكتبة سعددحلب | 52 |
| 5 | المهام التي يقوم بها الموظف | 53 |
| 6 | طبيعة تكنولوجيا المعلومات في المكتبة | 54 |
| 7 | الاثر الناتج عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية | 55 |
| 8 | طبيعة مصادر المعلومات الالكترونية المتوفرة | 57 |
| 9 | اعتماد عملية الرقمنة في الرصيد الوثائقي | 58 |
| 10 | الوثائق المرقمنة بالمكتبة المركزية | 59 |
| 11 | مجالات استخدام تكنولةجيا المعلومات في المكتبة المركزية | 60 |
| 12 | المتطلب الرئيسي في توظيف تكنولةجيا المعلومات | 61 |
| 13 | المكون الرئيسي لتطبيق تكنولةجا المعلومات | 62 |
| 14 | اثبات المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب وجودها مع مكتبات اخرى بالمنافسة | 63 |
| 15 | الموظفيين الذين كانت اجابتهم بنعم | 64 |
| 16 | الميزة التنافسية بين المكتبات | 65 |
| 17 | اعتماد المكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب طرق معينة لتحقيق الميزة التنافسية | 66 |
| 18 | اقتصار تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المكتبات الجامعية | 68 |
| 19 | الخدمات التي تقدمها الميزة النافسية في اطار توحيد الاعمال بين المكتبات | 69 |
| 20 | الميزة التنافسية بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب | 71 |
| 21 | الاثر الناتج عن دولا تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب | 72 |

# مقدمة

## مقدمة :

يمر العالم بموجات من التغيرات و التطورات المتسارعة في شتى مجالات الحياة :الاقتصادية ,الاجتماعية السياسية ،الثقافية والخدماتية ،ويعود ذلك إلى التقدم الهائل في وسائل الاتصالاتوتكنولوجيا المعلومات ،التي جعلت من العالم قرية واحدة يسهل عبرها اختراق الحدود السياسية والجغرافية للدول .الأمر الذي أدى أى تبادل قواعد المنافسة وتغيرها ،من خلال ماأفرزته التحديات العالمية الجديدة خاصة مع انتشار مفاهيم العولمة كل ذلك عزز من أهمية المعلومات التي أصبحت أحد الموارد الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في الحصول على الميزة التنافسية .حيث أصبح تطبيقها في عنصرا من العناصر النشاط التي تقوم عليه المؤسسات ومراكز المعلومات نظرا لما تقدمه هذه التكنولوجيا من معلومات دقيقة تساعد المكتبات ومراكز المعلومات في اتخاذ قراراتها بسرعة

اذ تمثل تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية ركيزة الأساسية تعتمد عليها في تقديم مختلف الخدمات بطريق آلية لذلك تلعب هذه التكنولوجيا دورا كبيرا في بيئة المكتبات المعاصرة انطلاقا من أهميتها وبفضل تكنولوجيا المعلومات ادخل عنصر جديد على المكتبات و مراكز المعلومات ألا وهو الميزة التنافسية أي خلق جو من التعاون و التبادل وكذلك التكتل المكتبي بين المكتبات الجامعية و ذلك من اجل الارتقاء في تقديم خدماتها و الظهور أكثر حداثة عن بقية المؤسسات من جهة و من جهة أخرى الحفاظ على القيمة العلمية الموجودة لديها

## نص الإشكالية:

تواجه المؤسسات الوثائقية والمكتبات منافسة شديدة علي المستوى الوطني و المحلي حيث تواجه هذه المؤسسات العديد من التحديات التي تحتمل عليها استعمال وسائل و اليات و استراتيجيات عصرية وحديثة لكي تتماشى مع الظواهر المستجدة التي أفرزتها العولمة نتيجة لذلك اتجهت اغلب المكتبات الجامعية الجزائرية إلى الاهتمام بتقديم أفضل الخدمات و بطريقة آلية و حديثة وذلك من اجل بلوغ مركز تنافسي افضل

باعتبار تكنولوجيا المعلومات إحدى الركائز الأساسية للمكتبات وخاصة المكتبات الجامعية حيث تسعى لامتلاك كل الوسائل الحديثة التي تعمل على تخزين واسترجاع المعلومات في اي وقت وأي مكان

لذلك يمكن القول أن تكنولوجيا أصبحت إحدى الموضوعات المهمة والتي لها تأثير كبير علي المكتبات الجامعية

وعلى ضوء ماسبق ذكره نطرح الإشكالية التالية :

# الفصل التمهدي:

# الإطار المنهجي للدراسة

## الإشكالية العامة :

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية؟

## التساؤلات الفرعية :

1) التساؤل الأول :هل يمكن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية ؟
2) التساؤل الثاني :ماهي مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة الجامعية بجامعة سعد دحلب ؟
3) التساؤل الثالث :ماهو الأثر الناتج عن دور تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية في تعزيز الميزةالتنافسية بين المكتبات الجامعية ؟

## فرضيات الدراسة :

بهدف الإجابة على التساؤلات المطروحة يجدر بنا مناقشة بغض الفرضيات التي يمكن فحص مدى صحتها وقبولها و إمكانية تعميمها حيث يمكن صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

## الفرضية العامة :

ترتبط جودة الخدمات وتقديمها بطريق أليةو عصري ارتباطا وثيقا بإستعابها وتطبيقها السليم لتكنولوجيا المعلومات باعتماد المكتبات الجامعية على التكتل المكتبي و التعاون بين المكتبات من اجل تحقيق الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية

## الفرضيات الفرعية:

1/-الفرضية الأولى :يمكن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية من اجل توحيد العمل بين المكتبات

2/-الفرضية الثانية :تقوم المكتبة الجامعية بجامعة سعد دحلب بتقديم خدمات بطريقة الكترونية كخدمة الإعارةالآلية وتساعد هده التكنولوجيا في تحفيز العاملين في تحقيق الميزة التنافسية

3/-الفرضية الثالثة :الأثر الناتج عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية بجامعة سعد دحلب بوصول المكتبات إلى تحسين الخدمات المكتبية وجذب الرواد وكذلك تحقيق التنافسية للوصول الى العالمية

## أهمية الدراسة :

يكتسي موضوع دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية أهمية بالغة من حيث انه :

1. محاولة تسليط الضوء على المكانة التي تحتلها الميزة التنافسية باعتبارها تلعب دورا مهما في استمرارية المكتبات الجامعية و تطورها وكذلك تميزها بين المكتبات الأخرى
2. المكانة التي تحتلها تكنولوجيا المعلومات في هذا العصر إذ إنهاأصبحت تمثل عنصرا مهما تعتمد عليه المكتبات في تقديم خدماتها
3. تطور تكنولوجيا المعلومات وكذلك المكانة التي تحتلها المكتبات الجامعية و أهمية استخدامها لزيادة كفاءة و فعالية الميزة التنافسية

## أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية بجامعة سعد دحلب –البليدة – و بناءا على ذلك تم صياغة الأهداف التي يمكن إجمالها فيما يلي :

1. إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية وكيف انها اثرت على الميزة التنافسية بين المكتبات
2. التعرف على التطورالحاصل في الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية
3. دراسة و تحليل العلاقة الموجودة بين الميزة التنافسية و تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية
4. محاولة إثراء المكتبة ببحث جديد يخص تكنولوجيا المعلومات

## أسباب اختيار الموضوع :

### الأسباب الذاتية :

1. تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص

2. الاهتمام بالمواضيع الحديثة و الرغبة في البحث عاى هكذا مواضيع
3. الشعور بأهمية هذه المواضيع خاصة مع التوجهات الحديثة التي يشهدها عصرنا الحالي
4. الميول الشخصي للمواضيع ذات صلة بالميزة التنافسية و تكنولوجيا المعلومات

## الأسباب الموضوعية :

1. المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات وتدعيمها للقدرات التنافسية لهذه الأخيرة في ظل التغيرات السريعة و المستجدات الحديثة
2. الكشف عن مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات بالمكتبات الجامعية و الوقوف على مدى تأثير هذه التكنولوجيات على تحقيق التميز
3. تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تأثير على مختلف جوانب تقديم خدمات المكتبات الجامعية

## الدراسات السابقة:

اعتمدنا في إعداد هذه المذكرة على مجموعة من الرسائل الجامعية وهي كالتالي :

**الدراسة الأولى** : من إعداد :هناء عبداوي بعنوان :مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكتساب الميزة التنافسية :دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبليس .دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير. بسكرة .2016

**هدفت الدراسة الى** :مساهمة في تحديد تكنولوجيا المعلومات في اكتساب الميزة التنافسية بوجود دولر معنوي ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة والميزة التنافسية بالمؤسسة محل الدراسة كما يوجد دلالة إحصائية للميزة التنافسية بأبعادها المختلفة

**وخرجت الدراسة بالنتائج التالية** :إن اكتساب الميزة التنافسية من شأنه أن يحقق لها أسمىأهدافهاألا وهو تحقيق رضا العملاء و بالتالي البقاء و الاستثمار في السوق ، و أن تكنولوجيا المعلومات بالصورة المطلوبة لدى منظمات الأعمال يجعلها أكثر فاعلية و دقة في انجاز الأعمال و اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة

**الدراسة الثانية**: من إعداد بن بوزيد شهرزاد بعنوان:دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة :دراسة حالة شركة ذم م للخدمات العامة والتجارة ال دوداح .ماجستير في علوم التسيير.بومرداس.2012

**وهدفت الدراسة إلى** :إبراز دوراثر تكنولوجيا المعلومات سواء على المستوى الكلي أو الجزئي على الإنتاجية و كذلك الاستفادة من قدرة هذه التكنولوجيات و إدماجها و استغلالها لتحقيق أهداف التنافسية للمؤسسة ،كما لها أثر على مستوى الإبداع و جودة المنتجات

**وخرجت الدراسةبالاقتراحات التالية** :تعمل شركة دوداح على تحقيق الزيادة في مجالات نشاطها المختلفة من خلال إمكانياتها البشرية و المادية وكذلك ساهم الوعي قيادة الشركة بأهمية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات إلى السعي إلى تطوير إمكانياتها

**الدراسة الثالثة** : من إعداد :سرين عبد المجيد الناظر بعنوان :علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين في شركة جوال في الضفة الغربية .ماجستير في إدارةالأعمال بجامعة الخليل –الخليل .فلسطين.2011

**تهدف هذه الدراسة إلى** :التعرف على علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين بحث ان كلما ازداد استخدام تكنولوجيا المعلومات ازدادت الميزة التنافسية و العكس صحيح

**وخرجتالدراسة بالنتائج التالية** :أظهرت وجود علاقة طردية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين ،بحث كلما ازدادت تكنولوجيا المعلومات ازدادت جودة الخدمات

## منهج الدراسة :

عرف **أندريه لالاند**المنهج على انه :العمل حسب خطة متبعة [1]. كما عرفه **عبد العزيز شعبان خليفة** بأنه تلك الطريقة التي يستخدمها الباحث من أجل الوصول الى النتيجة المرغوب فيها [2]

ككل الدراسات في قسم العلوم الإنسانية فإن هذه الدراسة اعتمدت في جانبها النظري على ماتوفره الكتب ،الرسائل الجامعية ،المقالات الالكترونية المنشورة والمتاحة على المواقع من المادة العلمية اللازمة لتغطية الجانب النظري ،وبذلك إستنتاجية تهدف إلى توضيح دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية

[1] Lalande ,André.Vocabulaire technique et critique de la philosophie.Paris :Delta Beyrouth ,1996.p623.

[2] خليفة،شعبان عبد العزيز .محاورات في مناهج البحث في علم المكتبات و المعلومات .القاهرة :الدار المصرية اللبنانية .1996.ص 119

أما الجانب التطبيقي اعتمدنا على منهج وصفي تحليلي يعتمد على عينة محددة تنتمي الى مجتمع معروف يتمثل في إطارات المكتبة الجامعية بجامعة سعد دحلب –البليدة – و تحديدا الموظفين المكتبيين التابعين لمكتبة سعد دحلب

## عينة الدراسة :

العينة هي الجزء من مجتمع البحث التي تقع عليها الدراسة من اجل تعميم النتائج على مفردات البحث شريطة ان تكون العينة تحمل خصائص مجتمع البحث ،تأخذ العينة من مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية ،وهي تعتبر الجزء من الكل بمعنى أنه تأخذ مجموعة من الأفراد المجتمع على ان تكون ممثلة للمجتمع لتطبق عليها الدراسة [1].

تضمنت عينة الدراسة المكتبيين الموظفين بالمكتبة المركزية لجامعي سعد دحلب بالبليدة

## حدود الدراسة :

عند إجراءأي دراسة ميدانية لابد على الباحث أن يقوم بتحديد مجالات بالبحث التي تكون العناصر الأساسية للبحث و المتمثلة فيما يلي :

## الحدود الجغرافية :

هو الإطار الذي أجرينا فيه الدراسة الميدانية ،والذي تتوزع عليه عينتنا ،وقد تمركز هدا المجال على المكتبة المركزية جامعة سعد دحلب بالبليدة

**الحدود الزمنية** :وهو الوقت المستغرق الذي تم فيه تحديد العينة المراد البحث فيها ،وصولا إلى اختيار الأداة المناسبة لتطبيقها على هذه العينة المختارة ،ثم جمع البيانات و تحليلها ،وقد استغرق الوقت من أول يوم شهر ديسمبر 2019الى غاية نهاية شهر سبتمبر 2020

## أدوات جمع البيانات :

تختلف أدوات جمع البيانات باختلاف موضوع الدراسة فكل منهج له أدوات التي من شأنها أن تخدمه وتسمح للباحث بالحصول على معلومات كافية للإحاطة بالموضوع وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على :

[1] همشري عمر ،احمد.المكتبة ومهارات استخدامها .عمان:دار صفاء لنشر و التوزيع،2009.ص307

## الاستبيان الالكتروني:

هو أحد الطرق التي يمكن استخدامها لتوزيع الاستبيانات.تتميز الإستبيانات الإلكترونية والتي تكون غالبا منشورة على موقع ما بأنها طريقة سريعة جدا لعرض المعلومات لزائر أو المستهدف من الاستبيان و الحصول على إجابات منه في مدة قصيرة[1]

تضمن الاستبيان 17سؤالا وهي أسئلة متتالية ضمن ثلاثة محاور كالتالي :

**المحور الأول** :تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة الجامعية بجامعة سعد دحلب البليدة

**المحور الثاني** : الميزة التنافسية بالمكتبة الجامعية بجامعة سعد دحلب

**المحور الثالث**:دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بالمكتبة الجامعية بجامعة سعد دحلب بالبليدة

## ضبط المصطلحات :

**المكتبات الجامعية** : عرفها الكثير من المختصين في مجال المكتبات بأنها :مكتبة اة نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتدير الجامعة لمقابلة احتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس و الأبحاث و الخدمات [2]

**تكنولوجيا المعلومات**: هي استعمال التكنولوجية الحديثة للقيام بالتقاط ومعالجة وتخزين ،استرجاع و إيصال المعلومات سواء في الشكل معطيات رقمية وتخزينها و استرجاعها ،توزيعها ونقلها من مكان إلىأخر[3]

**التعاون بين المكتبات** :هو تسهيل خدمة الإعارة بين المكتبات المتعاونة ،حسب اتفاق يعقد بينها وهومسؤولية مشتركة وعمل متحد بغرض استخدام الموارد المتاحة أفضلاستخدام لزيادة الوصول إلىالإنتاج الفكري ولزيادة تقديم إمكانية تقديم الخدمات ولتحقيق أهدافها[4]

---

[1]حريري ،عبد الرحمان .مدونة البحث العلمي "الاستبيانات "ا.متاح على [الخط ] http://educad.me2020/9/10 .تم الاطلاع يوم 2020/9/10

[2]حسين،سعيد احمد.المكتبات و أثارها الثقافي و الاجتماعي ،التعليمي .القاهرة :دار الفكر العربي ،1991.ص23

[3]مراد ،رايس .اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة .رسالة ماجيستر في علوم التسيير . الجزائر .2006.ص28

[4]زايدي ،غنية .التكتلات المكتبية و خدمة الاعارة :الواقع والانجازات ضمن مشروع ميدا تومبيس بجامعة عبد الحق بن حمودي جيجل . ماجيستر في علم المكتبات .قسنطينة .2006.ص97

**التكتل المكتبي** :يعرفه قاموس المكتبات و المعلومات اودليس على انه :اتحاد مكتبات مستقلة أوأنظمة مكتبات أسس بموجب اتفاق رسمي : عادة بهدف التشارك في المصادر ،قد تكون محصورة في نطاق جغرافي محدد أو نوع محدد من المكتبات أو تخصص موضوعي [1]

**الميزة التنافسية** : عرف بورتر الميزة التنافسي على أنها :القيمة التي تخلقها المؤسسة لعملائها ،و التي تأخذ صورتين إما في شكل الأسعار اقل مقارنة مع المنافسين بمنافع متشابهة ،أو في شكل منتج متميز [2]

## صعوبات الدراسة :

- صعوبة الوصول إلى البيانات و المعلومات من المؤسسة محل الدراسة بسبب فيروس كورونا تعذر عليا زيارة المكتبة الجامعية بجامعة سعد دحلب بالبليدة
- صعوبة إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي بسبب قلة المعلومات التي تحصلنا عليها

[1]Joan ,M.Rritg.ODLISM :OnleineDictionary FOR library and Information Science Consortiun.(On line) .Observé le 10/09/2020. Disponible sur : www.Adc.clio.com/ODILIS/odlis

[2] M.PORTER.Lavantage concurrenteil comment devencer ses concurrents rt maintenir son avance .Dunod.paris.1999.p13

# الفصل الأول :

# المكتبات الجامعية

تمهيد :

تعتبر المكتبات الجامعية الشريان الرئيسي الذي يغذي برامج أهداف و أغراض الجامعة سواء عملية التدريس أو البحوث العلمية ،وهي بذلك ملزمة بمتابعة المناهج الدراسية الجامعية ومواكبة تطوراتها المتلاحقة وكذلك ملزمة بمتابعة برامج البحث العلمي حتى تتمكن من تنمية مجموعاتها في هذا الاتجاه ،وتسعى للسيطرة على مصادر المعرفة اللازمة ،ونشر المطبوعات للتبادل كبحوث الأساتذة و الرسائل الجامعية القيمة ،و كشوف محطات التجارب العلمية

## المبحث الأول : ماهية المكتبات الجامعية

### المطلب الأول:تعريف المكتبات الجامعية

تعرف المكتبات الجامعية بمفهوم العلمي الحديث بأنها إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا في مجال التعليم العالي ، ولا يقل هذا الدور في أهميته وضرورته عن أي دور أخر يمكن أن تقوم به أي مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي [1]

وفي تعريف أخر: تعتبر المكتبة الجامعية تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشآ وتمول وتدار من قبل الجامعات أو الكليات أو معاهد التعليم العالي المختلفة ، ذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية للمجتمع الأكاديمي المكون من طلبة و أساتذة و العاملين في المؤسسات الأكاديمية[2] .وهي تقدم مصادر معلومات تساند المناهج الدراسية وتساعد المجتمع الأكاديمي على انجاز الأبحاث و الدراسات ،كما توفر الرسائل الجامعية المناقشة بالجامعة حتى يستفيد منها المجتمع الجامعي [3]

و يعرفها أحمد حسن السعيد بأنها :تلك المكتبة الملحقة بالجامعة وظيفتها الأساسية هي تقديم المواد المكتبية ،من أجل البحث والدراسة ، وهي الشريان الأساسي الذي يوفر البرامج ومواد المعرفة المختلفة[4]

### المطلب الثاني :تاريخ نشأة المكتبات الجامعية

لقد أكد جيلفاردفي كتابه عن المكتبات الجامعية على أن دور المكتبة الأساسي هو التعليم و أنه لاينبغي أن تكون المكتبة مجرد مخازن للكت بل عليها أن تكون ديناميكية للتعليم وقد حدد جيلفارد ثلاث مراحل لتطور المكتبات وهي :

---

[1] إبراهيم ،مبروك السعيد .المكتبة الجامعية ص25وتحديات مجتمع المعلومات . مصر:دار الوفاء ،2009.ص11

[2] أسيد،البشار.دراسات في المكتبات و المعلومات .مصر:جامعة الإسكندرية ،2002.

[3] الدباش،ربا أحمد عبد الرحمان .المرجع في علم المكتبات و المعلومات .عمان :دار الدجلة ،2008.ص71

[4] سعيد ، أحمد حسن .المكتبات و أثرها الثقافي و الاجتماعي و التعليمي . القاهرة :دار الفكر العربي ،[د.ن].ص23

1/-مرحلة التخزين :وقد انحصرت وظيفة أمناء المكتبات في هذه المرحلة في المحافظة على هذه المجموعات لا على استخدامها

2/-مرحلة التنظيم :المعايير التي تحكم هذه المرحلة أكثر استخدام ممكن لمواد المكتبة بواسطة اكبر عدد من القراء

3/-الاهتمام بالوظائف التعليمية : المقصود هنا إيجاد نوع معين من التعليم الايجابي الذي تقوم به المكتبة لروادها ومستخدميها للبحث،يحقق أكبر إفادة ممكنة من مقتنياتها وخدماتها [1]

## المطلب الثالث :الهيكل التنظيمي للمكتبات الجامعية

يتميز عادة الهيكل التنظيمي في المكتبات الجامعية بشكل هرمي فيكون محافظ المكتبة على رأسه لكونه المسؤول الأول عن التسيير و التخطيط و المتابعة للعمل بمختلف مصالح المكتبة ،و يليه رؤساء الأقسام التي يرأسوها كقسم التزويد ،الجرد ،التسجيل وقسم الأعمال الفنية و الإدارة و الأمانة ،و توجد في كل قسم من هذه الأقسام فئات أخرى من الموظفين ،وهكذا نلاحظ أن أسلوب الهيكل التنظيمي وإن كان البعض يعتبره تقليديا ولم يعد يتماشى مع تطور العمل المكتبي لأنه يجعل كل قسم أو مصلحة منغلقة أو معزولة عن سائر الأقسام الأخرى

وهو يتماشى مع مبدأ التنسيق و التكامل و التداخل أحيانا في إنجاز أعمال المكتبة و تقديم الخدمات

ويعد الهيكل التنظيمي أو خريطة التنظيم الوسيلة الأكثر استعمالا لتحديد الشكل الإداري العام في المكتبة الجامعية ،فهي تبين المصالح و الوحدات وفروعها ،وتحدد وظائف ومهام كل منها تبين السلطة و تطبيقها بين المصالح و الأفراد من القمة إلى القاعدة .

وللهيكل التنظيمي في الكشف عن الخلل أو الضعف في تأدية الوظائف على المستوى مصالح المكتبة الجامعية ،وهو مايتيح إمكانية التصحيح و التقويم من طرف الإدارة ،ويستخدم عدة أشكال هندسية لرسم الهيكل التنظيمي ،فمنها مستطيلة الشكل و مربعة الشكل و دائرية ،وتلك الهياكل الرأسية من الأعلى إلى الأسفل و يستعملهذا النوع عادة لتحديد مستويات السلطة و الربط بين الأقسام من القمة إلى القاعدة .[2]

[1] عبد الهادي ،احمد فتحي .المكتبات الجامعية :دراسات الأكاديمية و الشاملة .القاهرة :مكتبة غريب ،1992.ص22

[2] ماضي ،وديعة .دور إختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبة الجامعية .رسالة ماجستير في علم المكتبات .قسنطينة:جامعة المنتوري ،2006.ص156

## المبحث الثاني: أنواع و خدمات المكتبات الجامعية

### المطلب الأول: أنواع المكتبات الجامعية

يميز الباحثين في هذا المجال بين عدة أنواع للمكتبات الجامعية ومن بينها:

1. **المكتبة المركزية** : وهي أكبر وأهم المكتبات الجامعية ، بالرغم من وجود مكتبة بكل كلية من كليات الجامعة ،فإن وجود مكتبة مركزية بالجامعة ينطوي تحتها جميع مكتبات الكليات و المعاهد التابعة للجامعة يعد أساسا للتنظيم السليم للخدمات المكتبية ،إذ تقوم هذه المكتبة بعمليات التنسيق و التكامل بين المكتبات ،كما تقوم بتوفير أساليب و إجراءات التعاون بين هذه المكتبات ،وقد تحتوي على المواد المكتبية التي لايمكن توفيرها في مكتبات أخرى تابعة لها [1]
2. **مكتبات الكليات** : وهي المؤسسات التي تقوم داخل كليات الجامعية ،وتتوجه بمجموعاتهاوخدماتها للطلبة و الأساتذة و الموظفين و العاملين في الكلية ،وتكون كل مكتبة منها متخصصة بتخصص الطلبة و الأساتذة في كل كلية ، كما تتولى مهمة الإشراف على مكتبات الأقسام التابعة لها ،وقد تطورت وظيفة هذه المكتبة بحيث أصبحت تركز اهتمامها على تشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة ، وكذا اختيار وتقديم الأوعية و تدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة والفهارس و المراجع وكذلك إعداد البحوث [2]
3. **مكتبات الأقسام** :تعد مكتبة الأقسام من المصادر العلمية الأكاديمية ،ولقد عرفها البعض بأنها مجموعة من الكتب و المراجع وغيرها من المواد الأخرى المرتبطة بقسم علمي معين يشكل جزءا من كلية أو الجامعة ويستهدف هذا النوع من المكتبات تقديم الخدمة المكتبية لأعضاء التدريس بالإضافة إلى الطلاب الذين يدرسهم هؤلاء الأساتذة في مادة تخصصهم[3]
4. **مكتبات مخابر البحث و المخابر العلمية** :مكتبات مخابر البحث هي مكتبات تابعة لمكتبات مخابر البحث الجامعية ، وتقع ضمن مقر المخبر في شكل مكتبات صغيرة الحجم غالبا ،منظمة بطريقة بسيطة وهي مكتبات جد متخصصة في نفس مجال تخص المخبر ، تكون في خدمة أعضاء المخبر ، و ميزانيتها من ميزانية المخبر ،وهي أشبه بمركز توثيق ،تضم مطبوعات قانونية ومنشورات المخبر و المؤلفات أعضاء المخبر من رسائل ماجستيرو دكتوراه ، إضافة إلى مصادر المعلومات المختلفة تهم أعضاء المخبر

---

[1] العريجي ،جمال توفيق .أنواع المكتبات الحديثة .عمان :الأكاديميون للنشر و التوزيع ،2004.ص89

[2] مختار ،وائل إسماعيل .إدارة وتنظيم المكتبات و مراكز المعلومات .عمان :دار المسيرة ،2009.ص250

[3] السعيد ،مبروك .الدور الثقافي في المكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصال وثورة المعلومات.عمان :دار الوراق،2014.ص208

أما مكتبات المخابر العلمية فهي مكتبات في شكل خزائن داخل المخابرالعلمية ،تضم موضوعات وكتب مرجعية و مراجع جد متخصصة تطبيقية ،تعين الطلبة في إجراء التجارب و البحوث العلمية التي هي جزء من المقررات الدراسية ، وهذا حتى تكون دائما تحت الطلب حيث يحتاج الطلاب إلى العودة إليها عند الحاجة [1]

## المطلب الثاني :خدمات المكتبات الجامعية

إن الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية متعددة ومتنوعة بتعدد المصادر وتخدم مختلف المستويات البحث العلمي أهمها مايلي :

1) **خدمة الإعارة** : هي عملية تسجيل المصادر التي يختارها المستفيد و السماح له بإخراجها من المكتبة لمدة زمنية محددة [2]
2) **خدمة المراجع** :إن الخدمة المرجعية تشمل كلا من عملية التعريف بمكان أو مادة معينة بالمكتبة إلى التعريف بالمعلومات العلمية المحددة في مرجع معين ،فإن هدف خدمة المراجع هو معاونة المستفيدين على اختلاف مستوياتهم في الحصول على الإنتاجالفكري أو المعلومات التي يريدها عن طريق الإرشاد أو توضيح وبذلك يصبح أخصائي المراجع وسيطا بين القارئ و الكتاب
3) **الخدمات البيبليوغرافية** :حيث قد يكلف الأساتذة طلابه بإعداد بحث في نقطة معينة من نقاط المقرر الدراسي ،وهنا يأتي دور المكتبة ،ويتمثل هذا الدور في تقديم المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في كتابة البحث ،حيث يقوم قسم الفهرسة بإعداد قوائم ببليوغرافية بالمواد التي توفر في المكتبة في موضوع معين أو شخص معين[3]
4) **خدمة الإحاطة الجارية** :هي محاولة تقديم إعلان سريع بالمعلومات الجديدة لإحاطة المستفيد المتوقع ،بغية وجود هذه المعلومات .فالإحاطة الجارية تعمل على جعل المستفيد على علم دائمبالجديد من خلال إحاطته علما بظهور أوعية معلومات جديدة فيما يتعلق بموضوع بحثه[4]

---

[1] بن جميل عاشور ،محمد صالح .المكتبات الجامعية بالمملكة العربية .السعودية :دار المريخ،1992.ص101

[2] بن عبد الله ، إبراهيم.المكتبة والبحث للصف الأول الثانوي .الرياض:وزارة التعليم و التربية .[د.ن].ص37

[3] غادة موسى ،عبد المنعم .المكتبات و مرافق المعلومات النوعية:ماهيتها ،إدارتها ،خدماتها ،تسويقها.الإسكندرية:دار الهدى للمطبوعات ،[د.ن].ص208-209

[4] البنداري ،دسوقي إبراهيم.البث الانتقائي للمعلومات . الإسكندرية :دار الثقافة العلمية ،2003.ص18

5) **خدمة الترجمة** :تعتبر الحواجز اللغوية من أكبر معوقات تبادل مصادر المعلومات ونشرها و يمكن للمكتبات الجامعية أن تساهم في حل هذه المشكلة من خلال تقديم خدمة الترجمة لبعض المصادر ذات الأهمية لعدد كبير من المستفيدين [1]

6) خدمة التصوير :تتوافر الخدمة في معظم المكتبات لإتاحة تصوير بعض المصادر المعلومات ،وخاصة تلك التي لا تعار كمقالات و الدوريات ، والكتب المرجعية [2]

بعد هذا العرض السابق المتعلق بالخدمات المكتبية ،فإن المكتبة تتعامل مع هذه الخدمات تصنيف وتنمية المجموعات وغيرها من الخدمات التي تتعلق بالجمهور المستفيدين .[3]

## المطلب الثالث :أهداف المكتبة الجامعية

تستمد المكتبة الجامعية أهدافها من أهداف الجامعة باعتبارها وجدت أصلا لخدمة أهداف الجامعة وتتمثل هذه الأهداف فيمايلي :

1. دعم وتطوير وخدمة المناهج الدراسية بالجامعة ،من خلال توفير رصيد شامل ومتوازن وحديث من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالمناهج الدراسية ، و الأكاديمية ، والبحوث العلمية بالجامعة ،خدمة الأهداف التعليمية للجامعة خاصة في ظل تأكيد الجامعات على التعليم الذاتي المستمر للطلبة وضرورة اعتماده على ماتوفره المكتبة من مصادر معلومات حديثة في هذا المجال [4]
2. توفر المعلومات ومصادر البحث و المعرفة التي يحتاجها الطلاب و الأساتذة و الباحثون بمختلف التخصصات بالجامعة ، وتنظيمها بفضل الفهرسة و التصنيف والتكشيف و الاستخلاص ، و إعداد البيبليوغرافيات والفهارس ومختلف أدوات البحث التي تساعد للوصول إلى مصادر المعلومات [5]
3. إعداد كفاءات بشرية وقوى عاملة مؤهلة لتحقيق التنمية من خلال تدريب العاملين في المكتبة وعقد دورات تدريبية ،ورفع المستوى المهني للمتخصصين بما يساهم تطوير المكتبات
4. تعليم الطلبة على استخدام المكتبة ومساعدتهم في الوصول إلى المعلومات المطلوبة بطريقة فعالة [6]

---

[1] البنداري ،دسوقي إبراهيم .مرجع سابق .ص19.

[2] بن عبد الله ،إبراهيم.المرجع السابق .ص 38

[3] بدير ، جمال .المدخل لدراسة عم المكتبات ومراكز المعلومات .عمان :دار الجامد،2008.ص138

[4] همشري ،أحمد عمر.المكتبة ومهارات استخدامها .عمان :دار الصفاء،2009.ص68

[5] العلي ،أحمد عبد الله .مدخل إلى علم المكتبات و المعلومات . القاهرة :دار الكتاب الحديث،2001.ص66

[6] قنديلجي ،عامر إبراهيم.الإجراءات المكتبية .بغداد:وزارة التعليم العالي و البحث العلمي ،1980.ص43

5. خدمة احتياجات البحث و التنمية
6. تشجيع على نشر البحوث و الدراسات
7. -تبادل المطبوعات الجامعية مع الجامعات و المؤسسات العلمية بداخل والخارج[1]
8. بناء وتنمية المجموعات بما يتضمن توفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في البحث و الدراسة والتعليم[2]

[1] أبو عمر ، أحمد.مصادر المعلومات في المكتبات ومراكز التوثيق.الرياض:دار المريخ،1980.ص57

[2] لعرج ،فتيحة .إستراتيجة تسويق الخدمات في بيئة المكتبات الجامعية .ماجستير علم المكتبات ،2008.ص44

## المبحث الثالث: وظائف و المشكلات التي تواجه المكتبات الجامعية

### المطلب الأول: وظائف المكتبات الجامعية

#### أ/- الوظائف الإدارية: وتتمثل فيمايلي :

-تخطيط نمو المكتبة و رسم سياستها و المشاركة في وضع اللوائح و القوانين التي من شأنها العمل على تسير العمل بالمكتبة و متابعة تنفيذه

-الاتصالبالمسولين بالجامعة لإعداد الميزانية المكتبة و المشاركة في توزيعها

-اختيار العاملين بالمكتبة و تدريبهم و الإسراف عليهم و متابعة أعمالهم

#### ب/-الوظائف الفنية:تتمثل في :

-بناء وتنمية المجموعة المكتبية و مصادر لها يضمن توفير المقتنيات الأساسية لقيام الجامعة بمهامها

-تقديم الخدمة المكتبية للدارسين و الباحثين، و تسيير سبل الإفادة من مصادر المعلومات

-توفير مختلف مصادر المعلومات التي تساهم في دعم البرامج الدراسية و البحثية في الجامعة[1]

#### ج/-وظائف عامة أخرى:

-تزويد المكتبة بمصادر المعلومات المختلفة

-الإعداد الفني لهذه المصادر

-إعداد البيبليوغرافيات

-إتاحة المجموعات المكتبية للاستخدام

-إدارة وتنسيق العمل بالمكتبة[2]

[1] عليوي ،محمد عوده.المالكي ،مجيل لازم .المكتبات النوعية .القاهرة:الوراق،[د.ن].ص56

[2] نفس المرجع .ص157-158

## المطلب الثاني:مقومات المكتبات الجامعية

لكي تحقق المكتبة الجامعية أهدافها و وظائفها على أفضل وجه لابد من توافر بعض المقومات الأساسية وهي :

-موقع متوسط ومناسب من مختلف النواحي

-مبنى مصمم من النواحي الجمالية والعملية و الوظيفية ، ويأخذ بالحسبان تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ،متطلباتها لتكون مكتبة مؤهلة علميا وفنيا للعمل بها

-جمهور أو مجتمع من المستفيدين

-إدارة فعالة تعمل على التنسيق بين الموارد المادية والبشرية و التكنولوجية المتوافرة بغرض تحقيق أهداف الجامعة

-مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تنمية العلاقات الإنسانية بين العاملين وتحقيق الرفاهية النفسية والمادية لهم بغرض تحقيق أهداف العاملين [1]

## المطلب الثالث :المشكلات والصعوبات التي تواجهها المكتبات الجامعية

1) عدم وضوح و العلاقات بين المكتبة الجامعية ومكتبات الكليات
2) لابد من وجود تنظيم لإدارة المكتبات الجامعية
3) قلة الميزانية المتاحة للمكتبات سواء في ميزانية الجامعة أو رسوم الطلاب لمواجهة الارتفاع المستمر في أسعار المطبوعات وكثرة الأوعية
4) تعاني معظم المكتبات الجامعية في الدول النامية من ضيق مبانيها وقلةأثاثها لذلك وجب مراعاة التوسعات التي قد تحدث[2]
5) الاتجاهات السلبية لبعض الطلبة و أعضاء التدريس فيما يتعلق بمجموعاتها وخدماتها و العاملين فيها
6) الزيادة غي مخططة في عدد الطلبة المقبولين في الجامعة والبرامج الأكاديمية والبحثية،مما يعني زيادة الضغوط عليها ،وبالتالي زيادة المتطلبات اللازمة لمواجهة هذه الزيادة
7) ضعف الميزانيات المخصصة لها
8) تمييز الأكاديميين في الجامعة عن زملائهم الإداريين و العاملين في المكتبات الجامعية في مجال الرواتب وفرص الترقية و البعثات وغيرها [1]

[1] همشري ،عمر أحمد.مرجع السابق.ص208

[2] همشري ،عمر أحمد .مرجع سابق .ص39

## خلاصة الفصل :

وفي الأخير يمكن القول إن المكتبات الجامعية ترتبط ارتباطا وثيقا بالبحث العلمي ،حيث أن وظيفتها الأساسية هي خدمة البحث العلمي ونخبة المجتمع من باحثين وطلبة و أساتذة ،كما أن البحث العلمي يعتمد اعتمادا كبيرا على ماتقدمه هذه المكتبات من خدمات ومعلومات ،فهما يكملان بعضهما البعض وكل واحد منهما يخدم الأخر

[1]بدر، احمد ،عبد الهادي ،محمد فتحي.مرجع السابق .ص26

# الفصل الثاني:

# تكنولوجيا المعلومات

تمهيد:

إنَ تكنولوجيا المعلومات ظهرت لتلبية الحاجة الماسة إليها ،نتيجة ثورة المعلومات وتفجرها ،والتي تتضمن الكم الهائل من المعلومات ،وزيادة مصادرها و أنواعها ،و الجهات المستخدمة لها ،وبالتالي استحالة القدرة على معرفة جميع المعلومات و الإطلاع عليها ،و إستعابها وتذكرها ،وهو الأمر الذي أدى إلى عجز الوسائل التقليدية عن تلبية الاحتياجات من المعلومات ومعالجتها ،وتخزينها،و استرجاعها ،وخاصة في ظل تطور جوانب الحياة وتعقدها ،والذي أدى إلى الحاجة إلى المعلومات بدرجة كبيرة وفي كافة المجالات ،و بالشكل الذي تبرز معه الحاجة إلى تجميع كم ضخم من المعلومات من مصادر متنوعة ومبعثرة ،ولتلبية الحاجة المتزايدة للمعلومات ،و استخدامها في تطوير النشاطات الاقتصادية ،التجارية ،المالية ،الأعمال ،الخدمات وغيرها من النشاطات و المجالات المختلفة كافة ،وبما يساهم في اتخاذ القرارات الصائبة و المناسبة .وقد استخدم الحاسوب كتقنية متطورة وجديدة في تكثيف المعلومات الأكثر تفصيلا و الأكثر دقة ،والتي تبرز الحاجة إليها بدرجة أكبر ،ومعالجة هذه المعلومات،تخزينها ،تجهيزها ،استرجاعها ،وتوزيعها على عدد أكبر من المستفدين

ويأتي هذا الفصل لتسليط الضوء على دور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تكوين البنية التحتية لدعم الميزة التنافسية للمؤسسة الوثائقية من خلال المباحث التالية :

المبحث الأول :ماهية تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني:مجالات تطبيق و استخدام تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثالث :متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات ومعوقاتها

الفصل الثاني : تكنولوجيا المعلومات

## المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات

**المطلب الأول :تعريف تكنولوجيا المعلومات** عرف ردينة عثمان يوسف التكنولوجيا على أنها :التطبيق المنظم للمعرفة و الخبرات المكتسبة في عرف نجم عبد الله المهام العملية لحياة الإنسان وتمثل مجموعة من الوسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العملية أي تمثل مركب قوام المعدات و المعرفة [1]

عرف نجم عبد الله،و الآخرون المعلومات :على أنها عبارة عن بيانات تتم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها ،وبالتالي فالمعلومات لها معنى وتؤثر في ردود أفعال وسلوك من يستقبلها [2]

عرف محمد الصرفي تكنولوجيا المعلومات :على أنها معالجة ،تخزين وبث المعلومات مصورة ،أو رقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني و الاتصالات السلكية و اللاسلكية ومبنى على أساس الإلكترونيات الدقيقة [3]

عرف معالي فهمي خيضر تكنولوجيا المعلومات :على أنهاجميع أنواع التكنولوجيات المستخدمة في تشغيل ،نقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني ،وتشمل تكنولوجية الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط و أجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات [4]

المطلب الثاني:مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

مرت تكنولوجيا المعلومات بثلاث مراحل في دورة تطورها تتمثل في :

1/- مرحلة البحوث الأساسية:حيث ينشط العلماء و المختصين في هذه المرحلة للعمل على إجراء التجارب الأولية عن طريق المختبرات العملية سعيا للوصول إلى ابتكار نوع جديد من تكنولوجيا المعلومات

2/- مرحلة التجارب التطبيقية:وهذه المرحلة تعقب المرحلة الأولى حيث يمكن تطبيق التكنولوجيا المختبرة في العمليات الإنتاجية الكبيرة

[1] ردينة عثمان يوسف ،محمود جاسم الصميدعي .تكنولوجيا التسويق .الأردن:دار المناهج.2004.ص17

[2] نجم عبد الله والأخرون .نظم المعلومات الإدارية .الأردن :دار وائل للنشر والتوزيع .2005.ص43

[3] محمد ،الصرفي .إدارة تكنولوجيا المعلومات.الإسكندرية:دار الفكر لنشر والتوزيع .2009.ص54

[4] معالي فهمي خيضر.نظم المعلومات مدخل لتحقيق ميزة تنافسية .مصر:دار الجامعة .2002.ص253

3/-مرحلة التقادم أو الفناء :حيث تصاب تكنولوجيا المعلومات في هذه المرحلة الأخيرة بالانحدار في مستوى جودتها و نوعيتها وبالانخفاض في حجم الطلب عنها [1]

وترى إيمان فاضل ألسمرائي أن تكنولوجيا المعلومات مرت بالمراحل التالية الخمسة التالية:

1. مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى :وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها مثل الكتابة المسمارية ،السومرية ،ثم الكتابة التصويرية .وحتى ظهور الحروب التي عملت على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية
2. مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثانية :والتي تشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة و تطورها ،و التي ساعدت على نشر المعلومات عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرهاعبر المواقع الجغرافية أكثر اتساعا
3. ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة :وتتمثل بظهور مختلف أنواع و أشكال مصادر المعلومات المسموعة ،و المرئية ،الهاتف ،المذياع،التلفاز ،الأقراص ،الأشرطة الصوتية ،و اللاسلكية إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية
4. ثورة المعلومات و الاتصالات الرابعة :وتتمثل باختراع الحاسوب وتطور مراحله وأجياله المختلفة مع كافة مميزاته وفوائده وآثاره الإيجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل الاتصالارتبطت بالحواسيب

5/-ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة :تتمثل في الربط بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات التي حققت إمكانية تناقل كميات هائلة من البيانات والمعلومات عبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة وبغض النظر عن المكان و الزمان [2]

## المطلب الثالث :المكونات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات

1/- المكونات المادية :تشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها و تداولها واستقبالها .كما أنها تتضمن الحاسب الآلي ،اللوحة الأساسية و الشاشة وغيرها لتحسين ذاكرة الحاسوب وقدرتها على معالجة البيانات.وتتمثل المكونات المادية في :وسائل الإدخال ،وحدة المعالجة المركزية ،وسائل التخزين ،وسائل الإخراج ،وسائل الإتصال [3]

[1] العسافين، موسى .تكنولوجيا المعلومات.مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . مجلد12.ع2. 2006 ص272

[2] السمرائي ،إيمان فاضل .نظم المعلومات الإدارية .عمان.صفاء للنشر والتوزيع .2004.ص118

[3] الشكراوي ،أمهر .تكنولوجيا المعلومات في منظمة الأعمال .عمان :دار الورق .2010.ص19

تكنولوجيا الإتصال :تتمثل في التقنيات الحديثة كالأقمار الصناعية ،هاتف ،شبكات .....مهمتها نقل المعلومات وتبادلها والإعلام عنها [1]

2/- المكونات التطبيقية :تقوم بتوظيف إمكانيات الحاسوب لتنفيذ المهام التي يحتاجها المستخدم [2]

3/-شبكات الإتصال :

1) شبكات الانترنت :هي الشبكة الخاصة بالمؤسسة التي تستخدم تكنولوجيا الانترنت ويقتصر التعامل بها على موظفي المؤسسة فقط،لايمكن لغيرهم الدخول إلى مواقع الشبكة
2) الشبكة المحلية:هي شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة مزودة بمجموعة من البرامج المتصلة بها كوابل
3) الشبكة الواسعة :هي نفسها المحلية مع وجود اختلافين هما المسافة التي قد تكون بعشرات المئات وكذلك وجود أجهزة خاصة تقوم بمهمة تنظيم عملية الإتصال كنقاط مركزية في الشبكات الواسعة

4/- المكونات المعنوية :تتمثل في الأفراد ويمكن تصنيفهم إلى :

_المختصين :المبرمجين ،مختصين في تشغيل الأجهزة وصيانتها

_مديرو النظام :هم موظفين المستخدمين لأنظمة المعلومات من محاسبين ،مدراء

_عاملون بالمؤسسة :هم جميع الأفراد المؤسسة المستعملون لتكنولوجيا المعلومات [3]

[1] غريب ،عبد السميع.الإتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر.الإسكندرية :مؤسسة شباب الجامعة .2006.ص12

[2] الكسابة ،وصفي .تحسين فاعلية الأداء المؤسسة من خلال تكنولوجيا المعلومات .عمان:دار البازوري .2011.ص37

[3] إبن العون ،الطيب .اثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العامل في المؤسسة الجزائرية .مذكرة ماجستر تسسير.جامعة العهد الحاج لخضر.باتنة.الجزائر.2008.ص82

## المبحث الثاني :مجالات استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات

### المطلب الأول: مجالات تطبيق و استخدام تكنولوجيا المعلومات

1/-مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

أ/-القطاع المالي: وذلك من خلال:

_تحويل الأموال الإلكترونية

_نظم المعلومات أسواق الأوراق المالية

_توفير الدعم المالي المطلوب بإدخال تكنولوجيا المعلومات

ب/-القطاع التعليمي:وذلك من خلال:

_برمجيات مساندة التعليم والتعلم

_نظم المعلومات التربوية [1]

ج/-القطاع الاقتصادي :وذلك من أجل :

-تطوير أعمال البنوك

_تعظيم على إستشمار وتحليل المخاطر

_إتاحة الفرص لترقية وتنمية الكفاءات

د/-القطاع الإجتماعي :يمكن تطبيقها اجتماعيا في :

_تأمين ثقافة اجتماعية

_توحيد الفريق و تدعيم روح المعاونة و المساعدة

_دعم تنمية مهارات العاملين و السعي لتوفير الأفكار الجديدة

[1] رايس ،مراد. أثرتكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة .رسالة ماجستر في علوم التسيير .فرع إدارة الأعمال .جامعة الجزائر .2006.ص31

هـ/-المجال الفني:من خلال العمل على السيطرة الحاسب الآلي على كافة العمليات المنظمة مما يستلزم نوعية حديثة و التحكم في أصول وتطبيقات الحاسب[1]

_ضرورة توفير قدرات فنية لدى العاملين لاستخدام وتشغيل الحاسب الآلي لماتبعة ما سيحدث في هذا الصدد[2]

## 2/- مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات في إدارة المكتبات

أهم مجالات التي استخدمت فيها تكنولوجيا المعلومات في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات متمثلة في :

1) الفهرسة
2) ضبط الدوريات
3) الإعارة عن طريق الحاسب الآلي
4) التزويد و الاختيار
5) استخدامالحاسوب في معالجة الكلمات
6) الإحاطة الجارية
7) لبث الانتقائي للمعلومات
8) الخدمات المكتبية
9) استخدام الحاسب الإلكتروني في الاستخلاص[3]

لقد أحرزت النظم الآلية تقدما ملحوظا في السيطرة على عمليات الإعارة و التسجيل وتعتبر عملية طلب الكتب و التزويد جزءا من نشاط المكتبي المتميز حيث توفر تكنولوجيا المعلومات الكثير من الأعمال الروتينيةو التركيب البيبليوغرافي في التسجيلات[4]

## المطلب الثاني:وظائف تكنولوجيا المعلومات

وحدة المكتبات في تكنولوجيا المعلومات فعالية لإنجاز الوظائف الفنية المتمثلة فيما يلي :

1) تنميةالمجموعات باقتناء الوثائق المطلوبة :حيث يلعب الحاسوب و البرمجيات و أدوات الاتصال دورا هاما في تحفيز الطلبات ،و تحويلها إلى الناشرين ،و توجيه رسائل تذكير عند التأخر في الوصول إلى الوثائق

[1] مراد ، رايس .مرجع سابق.ص31

[2]العاني ، يوسف.تكنولوجيا المعلومات .متاح على الخط /Rtm/http/www titmag.تم الاطلاع يوم 2019/12/02

[3]الطاني،حسن جعفر .تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها .عمان :دار المستقبل للنشر والتوزيع .2013.ص164

[4]محمد الهادي،محمد .تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مراكز المعلومات والتوثيق .مجلة المكتبات والمعلومات العربية .1998.ص43_44

2) الوصف المقنن لأوعية المعلومات :باستغلال بيانات الوثائق الموجودة بملفات المقتنيات و استغلال البيانات التي تتحصل عليها العمليات الأخرى كالتصنيف
3) التصنيف التلقائي للوثائق من خلال بيانات الفهرسة :حيث تعطي الوثائق أرقام التصنيف التي تتوافق مع النظام المعتمد
4) إصدار البطاقات لتحديث الفهارس البطاقية :وذلك فور إدخال قيد الوثيقة الجديدة إلى قاعدة المعلومات
5) ضبط الدوريات :وذلك بالتحكم في الاشتراكات الدوريات ،و دفع الفواتير لناشرين ،و المطالبة بالأعداد الناقصة [1]
6) التحكم الجيد في إعارة الكتب و الوثائق :وذلك بإنشاء ملف للمستعملين ،ومتابعة عمليات الإعارة وفق المقاييس المحددة ببرامج الإعارة ،وتسيير الوثائق بأنواعها
7) إعداد كشافات الآلية للوثائق بمختلف أنواعها ووضعها في متناول المستفيدين :لكي تكون من الأدوات الهامة التي تساعدهم في الوصول إلى المعلومات والوثائق التي تخدم بحوثهم و إهتماهم[2]

## المطلب الثالث:خصائص تكنولوجيا المعلومات

1. تقليص الوقت:فالتكنولوجية تجعل كل الأماكن إلكترونيا متجاورة
2. تقليص المكان :تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة
3. إقتسام المهام الفكرية مع الآلة :نتيجة حدوث التفاعل و الحوار بين الباحث و النظام
4. الذكاء الإصطناعي :يسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى
5. التفاعلية :أن تستعمل تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يكون المستقبل و المرسل في نفس الوقت
6. التلازمية :إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم
7. اللامركزية:هي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات
8. قابلية التوصيل :تعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية متنوعة الصنع
9. قابلية التحويل :وذلك عن طريق نقل المعلومات من وسيط لآخر

[1] بن السبتي ،عبد المالك .تكنولوجيا المعلومات بين الرغبة في التغيير و الصعوبات.مجلة.RIST10.ع14.2004.ص10

[2] مهوب ،سماح.أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات على الأداء التجاري و المالي .أطروحة لنيل شهادة دكتوراه .قسنطينة .2013-2014.ص7

10. اللاجمهورية :إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل من توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة [1]
11. الشيوع والإنتشار :وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع وتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم
12. العالمية و الكونية:وهي المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة و معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم [2]

[1] محمد الهادي ،محمد.نحو تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر .أبحاث المؤتمر العلمي الثاني لتنظيم المعلومات .13-15 ديسمبر 1994.مكتبة الأكاديمية .القاهرة .ص155

[2] رايس ،مراد.المرجع السابق .ص 30

## المبحث الثالث :متطلبات ومعوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

### المطلب الأول :متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

#### 1/-متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتحدياتها :

أ/-متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات :تتمثل مكوناتها في الحاسوب ومكوناته ،البرمجيات ،الأفراد، الإجراءات ،البيانات[1]

#### 2/-تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات :تتمثل هذه التحديات في :

1) فقدان سيطرة الإدارة على النظم:حيث تشير التجارب و التطبيقات الميدانية تنامي و تعقد الصعوبات المتعلقة أو الناتجة عن إدارة تكنولوجيا نظم المعلومات في البيئة الموزعة
2) متطلبات التغيير التنظيمي :حيث تعتبر الحوسبة الشاملة الفرصة لإعادة هندسة المؤسسة لتصبح بمثابة وحدة فاعلة ،لكن مثل هذا العمل يخلق العديد من المشكلات في حالة عدم معالجة بعض القضايا التنظيمية
3) التكاليف الضمنية لحوسبة المشروع :لقد أدركت المؤسسة التكاليف التي تتوقعها من عملية الحوسبة التي لم تتحقق بسبب التكاليف الضمنية
4) تكامل عملية النهاية للنهاية :مع التطبيقات يعد في غاية الصعوبة و العجز العديد في المؤسسات عن بلوغه
5) التوسع الاعتمادية و الأمن :حيث ينبغي على المؤسسات أن تكون قادرة على تكوين بنية تحتية متجددة لتكنولوجيا المعلومات،تكون فاعلة و ذو طاقة إستعابية لبث جميع أنواع البيانات الناتجة عن عملياتها . أمّا الاعتمادية فتعني أن على المؤسسة البحث عن بنية خاصة بها [2]

#### 3/- مواجهة تحديات الإدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات :

1) إدارة التتغيير :للحصول على أكبر عائد من التكنولوجيا الجديدة ،ينبغي على المؤسسات أن تخطط بشكل دقيق لتغيير.

---

[1] الشراكة،عواد عدنان .دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية .عمان :دار البازوري للنشر والتوزيع .2011.ص169-170.

[2] العلاق ،بشير.تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطبيقاتها في مجال التجارة .القاهرة :منشورات العربية للتنمية الإدارية .2007.ص138-140.

2) التعليم والتدريب :باستطاعة المؤسسة إنتاج نظام أو برنامج تدرب لمساعدة المستخدمين على تجاوز المشكلات الناتجة عن افتقار لدعم و الفهم الإداري لعام الشبكات
3) ضوابط لإدارة البيانات :يصبح دور الإدارة البيانات أكثر أهمية عندما تكون الشبكات مرتبطة بتطبيقات مختلفة ،و مجالات عمل متنوعة
4) التخطيط لتكامل الإدارة و الإرتباطية :ينبغي أن تكون نظرة الإدارة العليا للهيكل التنظيمي البنائي للمعلومات و البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات إستراتيجية بعيدة المدى و التأكد من الهيكل التنظيمي البنائي للمعلومات و البنية التحية يدعمان بشكل كامل مستوى تكامل العملية و المعلومات و بما يحقق الحاجات المالية و المستقبيلة [1]

## المطلب الثاني :معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات

### 1/- المعوقات الفنية :

_صعوبة الإدخال و الاسترجاع الإلكتروني بسهولة ووضوح لبعض الأشكال و الرسومات

_عدم تواجد مقاييس و معايير موحدة التي تقيس عملية التحول الآلي للمعلومات عند نقلها و استرجاعها إلكترونيا[2]

### 2/- المعوقات الفنية:

_عدم توفر البيئة التحتية المناسبة التي تضمن تقديم الخدمات المعلوماتية بشكل جيد

_صعوبة اختيار الأجهزة المناسبة نظرا لتعدد الكبير في الأنواع والنظم المختلفة

_وجود تكنولوجيا مقلدة في الأسواق مما يجعل منها نوعية رديئة[3]

### 3/- المعوقات الاقتصادية :

-اللجوء إلى استخدام الكوادر الأجنبية و الاعتماد عليها في بعض الدول المختلفة

_ندرة الكوادر الفنية المتخصصة في مجال المعلوماتية

_إستراد تكنولوجيا المعلومات دون الإلمام ببرامجها وتطبيقاتها مما يولد التخوف نحوها

---

[1] العلاق ،بشير .المرجع السابق .ص140-143

[2] محمد الهادي ،محمد.تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها .القاهرة :دار الشروق .1989.ص45

[3] عصام الدين محمد علي .تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية .ملتقى دولي :سوريا.15-17مارس ص11-12

## 4/_المعوقات الاجتماعية :

_الفجوة الكبيرة الفاصلة بين العاملين في مجال المعلومات وحذه التكنولوجيات

_زيادة نسبة الأمية في الدول المتخلفة

_عدم إدخال تكنولوجيا المعلومات في الحياة العملية بمجرد أنها باهظة الثمن

## 5/-المعوقات التشريعية :

_فرض الرسم الجمركية على التكنولوجيا المستوردة مما جعل المستعمل يعجز على الحصول عليها

_كما أن الكثير من الدول تسن تشريعات مختلفة لحد من التدفق السلس للبيانات[1]

## المطلب الثالث :أهمية تكنولوجيا المعلومات

يمكن حصر أهمية تكنولوجيا المعلومات في النقاط التالية :

_لقد أثرت التكنولوجيا الحديثة على البية الاقتصادية ،حيث سهلت الانترنت الاتصال بين جميع الأطراف حيث تحويل المعلومات بين البائع و المستهلك و تشريعها و تحديدها وخاصة في البنوك و المؤسسات المالية

_سهولة وسرعة الحصول على المعلومات وبتكلفة منخفضة وفي أقل وقت ممكن

_تعمل تكنولوجيا المعلومات على تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها من أجل إشباع رغبة المتلقي و البحث عن المعارف الجديدة [2]

_تكوين علاقات جيدة مع العملاء فقد أصبح التواصل المستمر مع العملاء أمرا ضروريا بحيث يوفر معلومات تفصيلية أكثر.

_فهم وإستعاب وتكوين حاجات العملاء بحيث توفر تكنولوجيا الحاسوب و الاتصالات السلكية واللاسلكية شبكة إلكترونية وطنية وعالمية أوالخدمة الهاتفية مع موقع مركزي لخدمة العملاء و تزويدهم بالمعلومات و تقديم الخدمات المختلفة وإيجاد الحلول لمشاكلهم .

[1] محمد الهادي،محمد .المرجع السابق .ص46

[2] مجي، محمد سعد .ظاهرة العولمة .القاهرة مكتبة الإشباع الفنية .[د.ت].ص30

_تأمين حلقة وصل و اتصال بين قواعد المعلومات المتخصصة مما يؤدي إلى تكامل النشاطات السياسية المتعلقة بخدمة العميل

_تتيح للبنوك فرص هائلة لتقديم خدماتها عبر الويب [1]

## خلاصة الفصل :

لقد أدى التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات بأشكالها المختلفة إلى جعل عملية نقل وتبادل المعلومات و الخبرة من أي مكان في العالم إلى مكان آخر عملية سهلة تتم بسرعة و فعالية حيث أصبحت التكنولوجيا الجيدة وسيلة هامة لتخفيض التكاليف و زيادة السرعة في المعالجة و تحسين الجودة في أنشطة المؤسسة و خاصة في ترشيد القرارات،إذا تستخدم التكنولوجيا الحديثة للمعلومات على جميع المعلومات و تخزينها في قواعد البيانات عن طريق وسائل إلكترونية خاصة بالمؤسسة

[1] حريدي ،إنصاف .دور تكنولوجيا و الاتصال الحديثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية .مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر .تخصص تسويق بنكي .كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير .جامعة 08 ماي 1945 .2016.ص21

# الفصل الثالث:

# الميزةالتنافسية

**تمهيد:**

يعيش العالم اليوم مرحلة جديدة تغيرت فيها أمور كثيرة عما كان سائدا في السنوات القليلة الماضية ،وبالإضافة إلى التغيرات على الصعيد الوثائقي نشأت مؤسسات وثائقية جديدة تعمل على تلبية إحتياجات المستفدين سواء كان طلبة أو باحثين ،أو أساتذة .

ولقد أثرت هذه التغيرات الحاصلة على معظم المؤسسات الوثائقية سواء تلك المصنفة ضمن الدول المتقدمة أو الدول النامية وإن كانت بدرجات متفاوتة ،وبغية مواجهة هذه التحولات الديناميكية أصبح من الضروري إنتهاج سبيل التنافسية وتحقيق مزايا تنافسية من طرف المؤسسة من أجل ضمان والبقاء والإستمرارية

و يأتي هذا الفصل لتسليط الضوء على الدور الذي تلعبه الميزة التنافسية تحقيق الدعم والمنافسة للمؤسسات الوثائقية من خلال الباحث التالية :

المبحث الأول : ماهية الميزة التنافسية

المبحث الثاني : أنواع ومصادر بناء الميزة التنافسية

المبحث الثالث :خصائص و أهمية الميزة التنافسية

## المبحث الأول: ماهية الميزة التنافسية

### المطلب الأول:تعريف الميزة التنافسية

نظرا لتطور التاريخي للميزة التنافسية يبدو من الصعب تحديد وضبط مفهوم محدد لها,وبالتالي سنتطرق لبعض التعاريفالتي أشارإليها بعض الباحثين في مجال إدارةالأعمال وهي:

**تعرف الميزة التنافسية بأنها:**[1] عبارة التقنية أو المورد المتميزالذي يتيح للمؤسسة إنتاج قيم ومنافع للعملاءتزيد عما يقدمه لهم'ويؤكد تميزها واختلافها عن هؤلاءالمنافسين الآخرون.

**ويعرفهابورترporter, m:**على أنهاتنشا بمجرد توصيل المؤسسة الى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملةمن قبل المنافسين,حيث يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانيا وبمعنى أخر مجرد إحداث عملية إبداع بمفهومه الواسع[2] وتعرف أيضا على أنها العملية التي يكافح فيها كيان للتفوق على الأخر,وهذا الكيان يمكن أن يكون شخصا أو مؤسسة أو دولة والهدف هو الفوز ولكي تكون المنضمة منافسة ينبغي عليها أن توفر عدة عوامل مثل:القدرة والرغبة في الفوز والولاء أو الالتزام وتوفر الموارد المحددة[3]

**ويعرفها فهاي(fahey) بأنها:**شيء يميز المؤسسة أو منتجاتها تميزا ايجابيا عن منافسيها في أنظار زبائنها أو المستخدمين النهائيين لمنتجاتها [4].

### المطلب الثاني:مراحل بناء وتطوير الميزة التنافسية.

تمرالميزة التنافسية بعدة مراحل يحددها يحددها " تيونياك وستيفان"(tyonoisk/stefanie') وتتمثل في الخطوات التالية:[5]

---

[1] السلمي ،علي .إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية . القاهرة:دار غريب ،[د.ت].ص25

[2] سملالي ، يحضية .اثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية والتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية .أطروحة دكتوراه . كلية العلوم الاقتصادية. جامعة قسنطينة ، 2014 .ص7.

[3] الحوري،فالح .استراتيجيهتكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية . رسالة ماجستير.كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا .جامعة عمان العربية ، 2004 .ص 62.

[4] الزعبي ،حسن علي ،نظام المعلومات الإستراتيجية ،مدخل استراتيجي .عمان :دار وائل،2005.ص138

[5] موساوي زهية ،خديجة خالدي.نظرية الموارد والتجديد في التحليل الاستراتيجي للمنظمات .المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات .جامعة ورقلة ،8/9/مارس 2005،ص96.

1. **الذكاء السببي**:ويعكس تحكم المؤسسة في العلاقات مابين الأسباب والنتائج خاصة فهمهم للعلاقات مابين عوامل الإنتاج ،التنسيق فيما بينها والنتائج المنتظرة من استغلالها مما يفرض على الإدارة مايلي:

- ✓ معرفة جيدة للوضعية المالية للمؤسسة من خلال المؤشرات الكمية كهرم العمال .
- ✓ مشتريات التكوين ،مستوى الأجور ومقارنة ذالك مع المنافس، وكذا المؤشرات النوعية (الكيفية)لمواردها من خلال أنظمة التقييم والموازنات من اجل وضع سجل لكفأت المؤسسة .
- ✓ توقع الأعمال المستقبلية وهو عنصر أساسي ،ويفترض أن النظرة الإستراتيجية واضحة بما يمكن من ترجمة هذه التوجهات إلى احتياجات المنظمة

2. **الأداء المشترك**:بعد تحقيق المجموعة لدرجة معينة من الاستيعاب يتم ترجمة كل فكرة مبدعة إلى عملية لتحقيق الربع ،فالمجموعة الكفأة تطور إجرآت لتخفيض التكاليف يفرض استغلال أمثل لقدراتها،التنسيق والتبادلات ويتحدد ذالك من خلال :

- ✓ معرفة كيفية التعبئة،فامتلاك المعارف غير كافي حتى تكون قادرة على تشغيلها بالطريقة المناسبة وفي الظروف الملائمة.
- ✓ معرفة كيفية التنسيق ،أي معرفة كيفية انتقاء العناصر الأساسية في دفتر الموارد وكيفية تنظيمها واستعمالها لتحقيق نشاط فعال ..

3. **الكفاءة الجديدة** :على إعتبار أن الكفاءة هي تنسيق متميز مابين موارد خاصة تسمح للمنظمة بتحقيق أهدافها فإن العمليات التي تشير إلى انخفاض الفارق مابين الأهداف والأداء هي إشارة إلى تطوير المجموعة لكفاءة جديدة تكون ذات غاية ،حيث يتم تشغيل معارض مختلفة قصد تحقيق هدف محدد أو تنفيذ نشاط معين .

4. **إكتساب صفة التمييز**: إن الكفاءة عبارة عن ميزة كامنة تترجم إلى ميزة تنافسية تتم تعبئتها في نشاط معين وبالتالي تصبح كفاءة رئيسية من خلال إكتسابها لمعايير الميزة التنافسية ،وبالتالي فإن إكتساب صفة التميز هو محصلة مجموعة أعمال تقوم بها المنظمة وتحقق من خلالها الرضا لمتخلف الأطراف داخليا وخارجيا ، والأفضلية في تخصيص الموارد كذالك [1]-

## المطلب الثالث:أسباب تنمية الميزة التنافسية

- تقوم المؤسسات لتنمية المزايا التنافسية الجديدة من خلال إكتشاف سبل جديدة وأفضل للمنافسة ،فمن أهم الأسباب التي تؤدي بالمؤسسة إلى تطوير ميزاتها التنافسية نجد مايلي:[2]

[1] لحول ،سامية .التسويق والمزايا التنافسية .رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه .جامعة الحاج لخضر.باتنة ،2008.ص .94.

[2] مرسي ،خليل نبيل .الميزة التنافسية في مجال الأعمال . القاهرة :الدار الجامعية ،1996.ص 100.

1. **ظهور تكنولوجيات جديدة** :يمكن للتغير التكنولوجي أن يحدث فرصا جديدة في عدة مجالات "تصميم المنتج،التسويق الإلكتروني والخدمات مابعد البيع وغيرها ".
2. **ظهور حاجيات جديدة للمستهلك أوتغيرها** : عندما يقومون الزبائن بتنمية حاجيات جديدة لديهم أو تغيير أولوياتهم،ففي هذه الحالة يحدث تعديل في الميزة التنافسية أو تنمية ميزة جديدة. [1]
3. **تغيير تكاليف المداخلات أو درجة توافرها** :إن الميزة التنافسية تتغير بتغير جوهري في التكاليف المطلقة أو النسبية للمداخلات مثل العمالة،المادة الأولية ،الطاقة،وسائل الإنتاج[2]
4. **التغيير في القيود الحكومية**:وتمثلت هذه التغيرات في طبيعة القيود الحكومية حول مواصفات المنتج ،حماية[3]البيئة من التلوث ،قيود الدخول إلى الأسواق وغيرها

[1] زغدار ،أحمد.المنافسة والتنافسية والبدائل الإستراتيجية .الجزائر :دار جرير للنشر والتوزيع. 2011. ص 31.

[2]الغالي ،طاهر محسن منصور ،وائل محمد ،صبحي إدريس.الإدارةالإستراتيجية منظور منهجي متكامل.عمان:دار وائل ،2007.ص310.

[3] زغدار ،احمد .مرجع نفسه.ص40

## -المبحث الثاني:أنواع و مصادر الميزة التنافسية

### المطلب الأول:أنواع ومحددات الميزة التنافسية .

#### 1)-أنواع الميزة التنافسية

-إن وجود ميزة تنافسية يعمل على إيجاد وضعية تنافسية متفوقة للمنظمة على منافسيها وذالك من خلال تكاليفها المنخفضة،أو من خلال تميز منتجاتها عن منافسيها.وعليه يمكن أن نفرق بين نوعين رئيسيين تتحقق بإحداهما الميزة التنافسية وهما:[1]

1. **ميزة التكلفة الأقل**: معناه تكون في حالة قدرة المؤسسة على تقديم منتجات بأقل تكلفة وبسعر اقل مقارنة مع منافسيها.[2] مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق عوائد اكبر .[3]وتعتبر عملية خفض التكاليف احد المقومات الأساسية لزيادة القدرة التنافسية للمنتج واستمرار تزايد هذه القدرة حيث أن تخفيض التكاليف ينجم عنه خفض الأسعار إلى المدى الذي يتعدى فدرة المنافسين[4]
2. **ميزة الجودة العالية**:تحصل هذه الميزة بتفوق المؤسسة على المنافسين وتقديم منتج متميز،وعالي الجودة ،وله قيمة كبيرة في نظر المستهلك [5]

#### 2)-محددات الميزة التنافسية:تتحدد الميزة التنافسية للمؤسسة من خلال متغيرين هامين هما:[6]

1. **حجم الميزة التنافسية** : كلما كانت الميزة التنافسية اكبر كلما تطلبت جهودا أكبر من المؤسسات المنافسة للتغلب عليها أو تحديد أثرها ،فاللميزة التنافسية دورة حياة تبدأ بمرحلة التقديم ، ثم تعقبها مرحلة التبني من قبل المؤسسات المنافسة ،ثم مرحلة الركود في حالة قيام المؤسسات المنافسة بتقليد ومحاكاة الميزة التنافسية وأخيرا مرحلة الضرورة أي الحاجة إلى تقديم تكنولوجي جديد لتخفيض التكلفة أو تدعيم ميزة المنتج .

---

[1]مرسي،خليل نبيل .الميزة التنافسية في مجال الأعمال .القاهرة:مركز الإسكندرية للكتاب ، 1998.ص 84.

[2]هلالي ،الوليد .الأسس العامة لبناء المزايا التنافسية ودورها في خلق القيمة .مذكرة ماجستير ،جامعة المسيلة، 2009 .ص26،27.

[3]حريق، خديجة ،إستراتيجية التدريب .في ظل إدارة الجودة الشاملة من أجل تحقيق الميزة التنافسية .مذكرة ماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية والتسيير .تخصص تسير . تلمسان ص126.

[4]سعيد، ياسين عامر .الإدارة وتحديات التغير .القاهرة:مركز وابد سرفيس ، [د.ت].ص 541.

[5]يحضية ،سملالي .إدارة الجودة الشاملة :مدخل لتطوير الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية . الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الإقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد ،جامعة ورقلة .2003 .ص 173.

[6]مرسي ،خليل نبيل .المرجع السابق.ص85.

حيث نستنتج أنه مثلما هوا الحال بالنسبة لدورة حياة المنتج الجديد فإن للميزة التنافسية دورة حيات على نفس القرار

2. نطاق التنافس : يعبر النطاق عن مدى اتساع أنشطة وعمليات المؤسسات بفرض تحقيق مزايا تنافسية .

فنطاق النشاط على مدى واسع يمكن أن يحقق وفرات في التكلفة عن المؤسسات المنافسة ومن جانب آخر يمكن للنطاق الضيق تحقيق ميزة تنافسية من خلال التركيز على قطاع سوق معين وخدمته بأقل تكلفة أو تقديم منتج مميز له .[1]

## المطلب الثاني :مصادر بناء الميزة التنافسية .

-إن الخصائص والصفات التي تتميز بهما المؤسسة عن منافسيها ذات طبيعة متغيرة ونسبية وتمس الأنشطة التي تقوم بها ،كالمنتوج والخدمات بأنواعها (الأساسية والمكملة ) وكيفية الإنتاج والتنظيم،والأنشطة التسويقية وغيرها .وإن هذا التفوق النسبي ناتج عن عدة عوامل أو مصادر مختلفة ،وقد نجد عدة مؤلفين قاموا بتحديد مصادرها وهذه المصادر هي:[2]

1. التفكير الإستراتيجي: حيث تستند المؤسسة على إستراتيجية معينة للتنافس بهدف تحقيق أسبقية على منافسيها من خلال الحيازة على ميزة أو مزايا تنافسية .
2. الإطار الوطني : يعتبر كمنشأ لتحقيق المزايا التنافسية ، بحيث تملك الدولة عوامل الإنتاج الضرورية للصناعة والتي بدورها تتيح لها القدرة على الحيازة على المزايا التنافسية .
3. الموارد : يتطلب تجسيد إستراتيجية الموارد والكفآت الضرورية لذلك ، بحيث أن حيازة هذه الأخيرةبالجودة المطلوبة وحسن إستغلالها يضمن لنا وبشكل كبير نجاح الإستراتيجية وحتى يكتسب المورد قدرته على تحقيق ميزة تنافسية ،حددت مجموعة من الشروط الواجب توفرها فيه وهي :[3]

-أن يتميز بالندرة ،أن يكون صعب التقليد ، أن يكون ذو قيمة بحيث يسمح للمؤسسة بإقتباس الفرص وتجنب تهديدات المحيط .

---

[1] المرجع السابق .ص 100.

[2] حريق، خديجة .إستراتيجية التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة من أجل تحقيق الميزة التنافسية .مذكرة ماجستير .كلية العلوم الإقتصادية و التسير .تخصص تسير .تلمسان .ص126.

[3] موساوي ،زهية ، خالدي ،خديجة . الإدارة الفعالة للمعرفة ،مصدر لتحقيق التنافسية في ظل المحيط الإقتصادي الجديد.ورقة بحث مقدمة في إطار المؤتمر العلمي الخامس .جامعة الزيتونة الأردنية . 25/23 أفريل 2005.ص13.

-أما حسب (Jean Jacques lambin) الذي اعتبر مصادر الميزة التنافسية إما أن تكون داخلية أو خارجية[1]

1) **الميزة التنافسية الخارجية**: هي التي تعتمد على الصفات المميزة للمنتوج وتمثل قيمة لدى المشتري سواءا بتخفيض تكاليف الإستعمال أو برفع كفاءة الإستعمال
2) **الميزة التنافسية الداخلية** : تعتمد على تفوق المؤسسة بالتحكم في تكاليف التصنيع والإدارة أو تسير المنتوج الذي يعطي للمنتج قيمة وذالك من خلال سعر التكلفة المنخفضة عن المنافسين .

وهناك مصادر أخرى وهي:

1. تخفيض التكاليف بأداء وظائفها (المؤسسة) بكفاءة أفضل من منافسيها .
2. التميز في المنتج أو الخدمة المقدمة من حيث الإبداع والجودة والخدمات المرفقة [2]
3. الإبداع : إن الإنحدار المتزايد في عدد المؤسسات والذي صاحبه إنفجار تنافسي على المستوى الوطني والعالمي أدى إلى تصاعد إهتمام المؤسسات بالإبداع والتركيز عليه إلى درجة إعتباره الحد الأدنى من الأسبقيات التنافسية مثل شركة (Britch Airwary) التي استخدمت درجة رابعة في الطائرة أسمتها المسافر العالمي الجديد [3]
4. الجودة المتفوقة:إن المنتجات ذات الجودة هي السلع أو الخدمات التي يمكن الإعتماد عليها والثقة بها لإنجاز الوظائف المصممة لأدائها ،ويعتبر تأثير الجودة العالية للمنتجات في المزايا التنافسية تأثيرا مضاعفا من خلال :

-إن توفر منتجات عالية يزيد من قيمة هذه المنتجات في أعين المستهلكين الذي يؤدي بدوره إلى السماح للمنظمة بعرض سعر عالي لمنتجاتها .

---

[1]كريالي، بغداد .تنافسية المؤسسات الوطنية في ظل التحولات الاقتصادية .متاح [غلى الخط]ص5..dok.83/83/mang/libray/open/edu.ust.w.w.w .تم الاطلاع يوم 2020/9/10

[2]زبيري ، رابح.دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة ، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الإقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد .كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير .جامعة الجزائر ،2003م .ص35.

[3]نوري ،منير .مداخلة بعنوان : إدارة العلاقة مع الزبائن كأداة لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال المتطلبات والتوصيات .doc 70/...../wp.content/ecofaculty/.ecu.etu.je/.eco .تم الاطلاع يوم2020/2/11

- التأثير الثاني للجودة العالية يصدر عن الكفاءة العالية والتكاليف المنخفضة بفضل إختصار عامل الوقت الذي يؤدي إلى إنتاجية أعلى للعامل وتكاليف اقل للوحدة .[1]

- **المطلب الثالث** : العوامل المؤثرة على استمرار الميزة التنافسية .

عادة ما يتأثر إستمرار المزايا التنافسية للمؤسسة بالعوامل والخصائص التي تميز البيئة التي تعمل في إطارها المؤسسة وأهميتها :

1) **عوائق التقليد** : عندما تستحوذ المؤسسة على ميزة تنافسية سوف تحقق أرباحا معتبرة ،وذالك من شأنه أن يبعث بإشارات للمنافسين يفيد أن المؤسسة تمتلك بعضا من الكفاءات المتميزة التي تعطي لها النجاح ،وطبيعي أن يحاول منافسوها التعرف على هذه الكفاءات ومحاولة تقليدها ،ومن هنا يمكن القول أنه كلما نجح المنافسون في تقليد كفاءات المؤسسة المتميزة التي يمكن للمنافسون تقليدها وهي تللك التي ترتكز على إمتلاك الموارد المادية بسبب سهولة الحصول عليها من أسواق التوريد، أما الكفاءات المتميزة المرتكزة على الموارد المعنوية فهي أكثر صعوبة من حيث المحاكات لأنها تكون غالبا غير مرئية ولا يستطيع المنافسون إدارة مغراها .
2) **قدرة المنافسين على محاكات المزايا التنافسية للمؤسسة الذي يتجسد في أولوية الإلتزامات الإستراتيجية للمنافسين** :فعند إعلان المؤسسة إلتزاما طويلا حيال طريقة معينة لأداء العمل ،يؤدي ذالك إلى بطئ محاكاة مزايا التنافسية وبالتالي إتسامها بالإستمرار نسبيا .
3) **ديناميكية الصناعة** : تعتبر البيئة الصناعية الديناميكية من البيئات سريعة التغيير التي تستحوذ على معدلات عالية من تجديد المنتجات وعلى مدار الوقت ،فالأمر الذي يؤدي إلى قصر دورة حياة المنتجات وعليه من الممكن أن تكون المزايا التنافسية مؤقتة

-إن ديمومة الميزة التنافسية ليست دائما مضمونة ،لهذا من الضروري دوما معرفة مصادرها والبقاء على حذر مستمر ،كما يجب أن يتولى المستهلك بنفسه تقيمها ،فالميزة التي لايقدرها المستهلك لن ينتج عنها زيادة في المبيعات والربحية،إضافة إلى ضرورة توافر الموارد والإمكانيات التي تمكن من تقديم ميزة

[1] الحوري ،فالح عبد القادر .استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية ،أطروحة دكتوراه .تخصص إدارة أعمال .جامعة عمان .2004 .ص72

تنافسية دائما للمستهلكين .فعلى الرغم من أن ميزة معينة قد تكون مرغوبة إلا انه لا يمكن تحويل تلك الميزة إلى ميزة تنافسية دائما إلا إذا توافرلدى المؤسسة على القدرات المناسبة لذلك [1]

[1]مصطفى ،محمد محمود .التسويق الإستراتيجي للخدمات .عمان :دار المناهج للنشر والتوزيع ،2003.ص81-38

## المبحث الثالث : أبعاد وأهمية الميزة التنافسية

### المطلب الأول :أبعاد الميزة التنافسية :

يرتبط تحقيق الميزة التنافسية ببعدين أساسيين هما :القيمة المدركة لدي الزبون ،وقدرة المنظمة على تحقيق التميز .

1) **القيمة المدركة لدى الزبون** :يمكن للمنظمات إستغلال إمكانياتها المختلفة في تحسين القيمة التي يدركها الزبون للسلع والخدمات التي تقدمها تللك المنظمات ،مما يساهم في بناء الميزة التنافسية أي الوصول إلى إدراك الزبائن أنهم يحصلون من جراء تعاملهم مع المنظمة على قيمة أعلى من منافسيها .
2) **التميز** : يمكن تحقيق الميزة التنافسية من خلال عرض سلعة أو خدمة لا يستطيع المنافسون تقليدها بسرعة أو وضع نسخة منها [1]

### المطلب الثاني:خصائص الميزة التنافسية.

-تبنى على إختلاف وليس على تشابه (التجديد والإبداع ).

-عادة ماتكون مركزة جغرافيا .

-أن تكون دائمة بمعنى إستمراريتها .

-أن تكون حاسمة بمعنى إعطاء الأسبقية والتفوق على المنافس .[2]

-تشتق من رغبات وحاجيات المنافس .

-تنعكس في كفاءة أداء المؤسسة في أنشطتها أو في ماتقدم للعملاء أو كليهما.[3]

-أن تكون مرنة بمعنى يمكن إحلال ميزات تنافسية بأخرى بسهولة ويسر وفق إعتبارات التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية أو تطور قدرات وكفاءة المؤسسة من جهة أخرى .[1]

---

[1]نجم ،عبود نجم .إدارة العمليات :النظم والأساليب والإتجاهات االحديثة .عمان: معهد الإدارة العامة،2001.ص 27.

[2]صولح سماح ،ربيع مسعود .دور تطوير الكفاءات في بناء الميزة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية .ورقة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول تسيير المؤسسات ،المؤسسة الإقتصادية الجزائرية والإبتكار في ظل الألفية الثالثة ،كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير .جامعة 08 ماي 1945 .قالمة .16/ 17نوفمبر 2008.ص ص 127-126.

[3]جمعة ،مروان درويش .تحليل جودة الخدمات المصرفية الإسلامية :دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية في فلسطين .المؤتمر العلمي الدولي الثالث ،الجودة والتميز في منظمات الأعمال .جامعة سكيكدة ، 2007 .ص 04.

-إمكانية الدفاع عنها أي يصعب على المنافس تقليدها أو إلغاؤها .

-أن يكون أثرها ملموسا وملحوظا[2].

-تقدم قاعدة للتحسينات اللاحقة وتقدم التوجيه والتحفيز لكل المنظمة .[3]

-تتبع من داخل المنظمة وتقدم قيمة لها .

-أن يتناسب إستخدام هذه الميزات التنافسية مع الأهداف والنتائج التي تريد المؤسسة تحقيقها في البعدين القصير والبعيد .[4]

## المطلب الثالث : أهمية الميزة التنافسية .

يمثل إمتلاك الميزة التنافسية هدفا إستراتيجيا تسعى جميع المؤسسات بإختلاف أنواعها لتحقيقه في ظل التحديات التنافسية الشديدة للمناخ الإقتصادي الحالي ،إذ ينظر للميزة على أنها قدرة المؤسسة على تحقيق حاجيات المستهلك مثل الجودة العالية ،السعر المنخفض .وبالتالي فهي إستثمار لمجموعة الأصول المادية والبشرية والتكنولوجية بهدف إنتاج قيمة للعملاء تلبي إحتياجاتهم .[5]

---

[1] سحنون ،جمال الدين ،حمدي ،معمر .تحليل التنافسية على مستوى القطاع الصناعي ،الملتقى الدولي الرابع حول :المنافسة والإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج القطاع المحروقات في الدول العربية من تنظيم .جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف بالتعاون مع مخبر العولمة واقتصاديات شمال إفريقيا ،يومي 08/09 نوفمبر 2010ص:3نقلا Alain Beinaymé,Les Nouvelles Approches de la concurrence عن: 70: p ,2002,pariy,economica,

[2]نجم ،عبود نجم .المرجع السابق .ص27.

[3]داسي ،وهيبة حسين .إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميوة التنافسية .رسالة ماجستيير .كلية الإقتصاد جامعة دمشق ،2007م .ص 81.

[4] الغالي،طاهر محسن منصور ،وائل محمد صبحي ،إدريس .المرجع السابق. ص 309.

[5] بوران، سمية .دور إدارة المعرفة في تحسين الميزة التنافسية .مذكرة ماجستير .كلية العلوم الإقتصادية .تلمسان ،2011 ،ص 77.

## خلاصة الفصل :

من خلال ماتم عرضه في هذا الفصل يمكن الوصول إلى أن الميزة التنافسية ماهي إلا إجتهاد وبحث متواصل تتمكن من خلاله المؤسسة من تحويل الإمكانيات المتوفرة لديها إلى عنصر أو عناصر تميزها عن منافسيها في السوق ،ومن أجل ذلك لابد على صانعي القرار في هذا المجال الإهتمام بكل الجوانب المتعلقة بالميزة التنافسية من أنواع ، مؤشرات ، وكذالك محددات الميزة التنافسية ،مصادرها .....إلخ حتى يتسنى لهم بلوغ الأهداف المسطرة على المدى الطويل والقصير.

# الفصل الرابع:

# الدراسةالميدانية

تمهيد:

يعتبر الجانب التطبيقي في أي دراسة بمثابة تكملة إلى ما تم التطرق أليه في الجانب النظري وذلك لتحقق من الفرضيات البحث و الوصول إلىإجابة نهائية و دقيقة للأسئلة المطروحة . وسنحاول في هذا الفصل معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب بالبليدة ،بحيث سنتطرق إلى التعريف بالجامعة و المكتبة التي أجرينا فيها الدراسة من مبنى و تجهيزات ،بالإضافة إلى تحليل أسئلة الاستبيان الالكتروني الموزع و التوصل الى النتائج العامة و نتائج الفرضيات ،وتقديم مقترحات .

## 1-التعريف بجامعة سعد دحلب بالبليدة :

تأسست جامعة سعد دحلب – البليدة – في 20 يوليو1977 على شكل مركز جامعي ،رغم ذلك لم تفتح أبوابها لطلبة إلا بعد ذلك بأربع سنوات أي 08 أيلول 1981. تحولت إلى جامعة في 01 اغسطس 1989. وفي عام 2013وتبعا للمرسوم التنفيذي 13-162 المؤرخ في 15 أبريل 2013 تم تقسيم جامعة البليدة إلى جامعتين مستقلتين :جامعة البليدة 1 ،و جامعة البليدة[1]

## 2- تعريف المكتبة الجامعية :

هي المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس و يمول من قبل الجامعة لتلبية احتياجات الطلبة و أعضاء هيئة التدريس و الكليات أو الأقسام بالمعلومات وتلبية احتياجات البحث العلمي و المناهج الدراسية [2]

## 3- التخصصات الموجودة في جامعة سعد دحلب – البليدة :

تتوفر على العديد من التخصصات مما يجعلها تستقطب على عدد من الحائزين على شهادة البكالوريا من داخل وخارج الولاية و حتى الدول الإفريقية .هذا مايضعها أمام تحدي مواكبة التطورات التكنولوجية العلمية .وتضم الجامعة 04 كليات و03معاهد وهي :

- ✓ كلية العلوم
- ✓ كلية التكنولوجيا
- ✓ كلية الطب
- ✓ كلية العلوم الطبيعية و الحياة

[1] موقع MTAPOST: جامعة البليدة –سعد دحلب الجزائر .تم الإطلاع يوم 2020/08/20.

[2] عليوي ،محمد عودة ،المالكي ،مجبل لازم .المكتبات النوعية:الوطنية –الجامعية –المتخصصة –العامة .عمان :مؤسسة الوراق ،2001.ص31

- ✓ معهدالهندسة المعمارية
- ✓ معهد الطيران و دراسات الفضاء
- ✓ معهد الهندسة المعمارية و العمران [1]

ومن أهداف المكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب :

إقتناء جميع المصادر و المراجع و الدوريات ومصادر المعلومات الالكترونية التي تفيد الجميع التخصصات الموجودة ،بصورة هادفة خدمة المناهج الدراسية و الثقافية العامة و البحث العلمي بمختلف الوسائل سواء عن طريق الشراء أو الاشتراك أو الهبات [2]

## التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب :

تحتوي الجامعة على مكتبة مركزية كبرى في وسط الجزء الجنوبي إضافة إلى مكتبات صغرى خاصة بكل كلية وهي مكتبة معهد الهندسة المعمارية ،مكتبة كلية الطب ،مكتبة كلية العلوم الطبيعية ،مكتبة قسم العلوم الفلاحة .حيث يحدها شمالا مبنى الإدارة المركزية للجامعة ،ومطعم الجامعة [3]

## المبنى:

تندرج المكتبة المركزية تحت قائمة المباني التي تتكون منها جامعة البليدة1 ،تتكون المكتبة من طابقين أساسيين يتوسطهما فراغ داخلي ذو فتحة علوية ،طابق أرضي مخصص لقسم الإدارة ، قسم الخدمات ،قاعات لعقد المؤتمرات وللعرض ،و طابق الأول يحوي قسم تسجيل الطلبة ، محل لبيع الكتب و مكتبتين مخصصتين للقراءة و الدراسة ، المكتبة الأولى مخصصة لطلاب الفرع الأدبي "اللغات والآداب" ،أما المكتبة الأخرى فهي مخصصة لطلاب الفرع العلمي "العلوم و التكنولوجيا [4]

[1] http://www.unv-Blida.com.تم الاطلاع يوم 2020/05/25

[2] نفس المرجع

[3] Archindz.plan de masse de univ saad Dahleb en DWG(en ligne).page consultée le 5/6/2020.disponible sur internet http://archindz.dlogspot.com/2016/11/plan-de-masse -de-univ-saad-Dahleb- en dwg.html?m=1

[4] . اموقعMTA postجامعة البليدة –سعد دحلب الجزائر .تم الاطلاع يوم 2020/8/20

تمهيد:

قبل أننتطرقإلى تحليل أسئلة الاستبيان الالكتروني و تفسيره إذ نذكر أننا اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي و التي كانت تهدف إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب بالبليدة ، و للإجابة عن الأسئلة التي تم طرحها و المتمثلة في :

س1:كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية بجامعة سعد دحلب بالبليدة ؟

س2: هل يمكن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية؟

س3:ماهي مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة المركزية الجامعية بجامعة سعد دحلب بالبليدة ؟

س4: ماهو الاثر الناتج عن دولر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية ؟

ف1:ترتبط جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة بطريقة ألية و عصرية ارتباطا وثيقا بإستعابها و تطبيقاها لتكنولوجيا المعلومات بإعتماد المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب على التكتل المكتبي و التعاون بين المكتبات من اجل تحقيق الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية

ف2:يمكن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية من اجل توحيد العمل بين المكتبات

ف3:تقوم المكتبة المركزية الجامعية لجامعة سعد دحلب بتقديم الخدمات المكتبية بطريقة آلية كخدمة الإعارةالآلية و تساعد هذه التكنولوجيا على تحفيز العاملين في تحقيق الميزة التنافسية

ف4:الأثر النتاج عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب بوصول المكتبة إلى تحسين الخدمات المكتبية المقدمة ،وجذب الرواد ،وكذلك تحقيق التنافسية بين المكتبات للوصول إلى العالمية

ولتحقق من صحة الفرضيات البحث و الحصول على المعلومات الأزمة حول الظاهرة المدروسة ،اعتمدنا على وسيلة الاستبيان الالكتروني لجمع البيانات ، وقد تشكلت عينة الدراسة من موظفي المكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب بالبليدة ،و قد توزع الاستبيان الالكتروني ، وقد تم توزيع الاستبيان الالكتروني على 44 مكتبيا ،إلاأن 16 مكتبيأجاب على الاستبيان ، و28 استبيان لم يتم الإجابةعنه من قبل الموظفين المكتبيين .

وعند تفريغ الاستبيان الإكتروني تم جمع الجدوال في تسلسل رقمي من 1الى 20

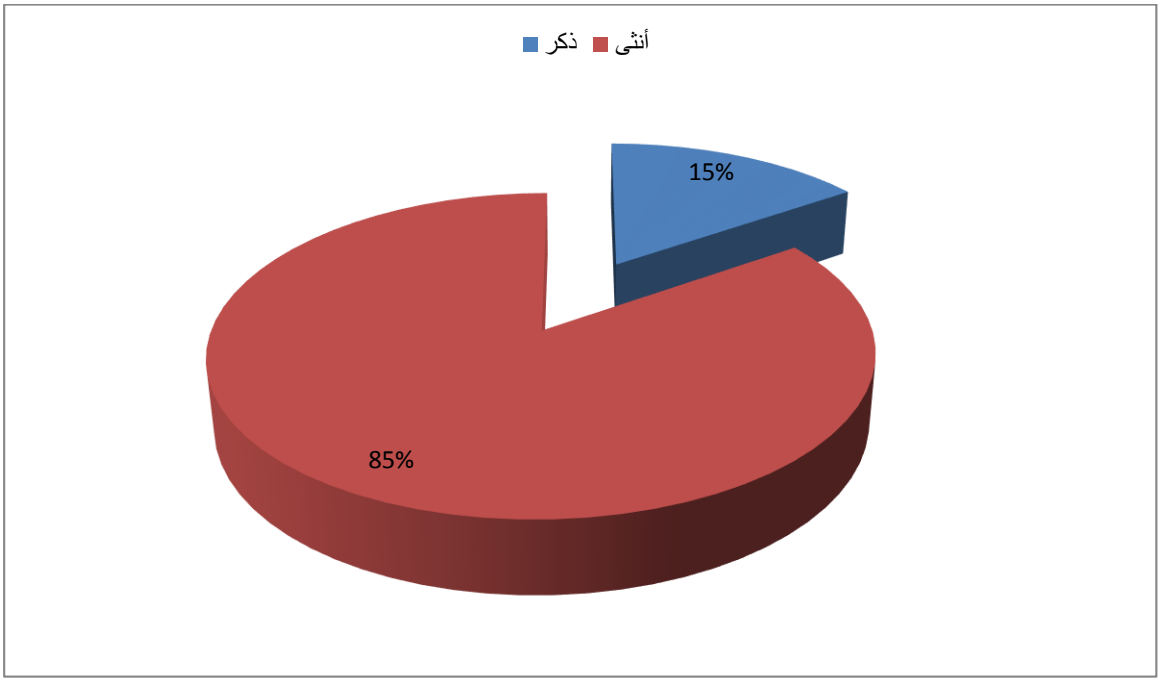
| الإستبيانات الالكترونية | موظفي المكتبة | النسبة % |
|---|---|---|
| الموزعة | 44 | 100 |
| المسترجعة | 28 | 63.6 |
| المعتمدة | 16 | 36.3 |

الجدول رقم رقم 01: الإستبيانات الموزعة والمسترجعة والمعتمدة

## 1-الجنس بالمكتبة المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

| الإحتمالات | التكرار | النسبة % |
|---|---|---|
| ذكر | 2 | %15,4 |
| أنثى | 11 | %84,6 |
| المجموع | 13 | %100 |

جدول رقم 02:الجنس بالمكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب



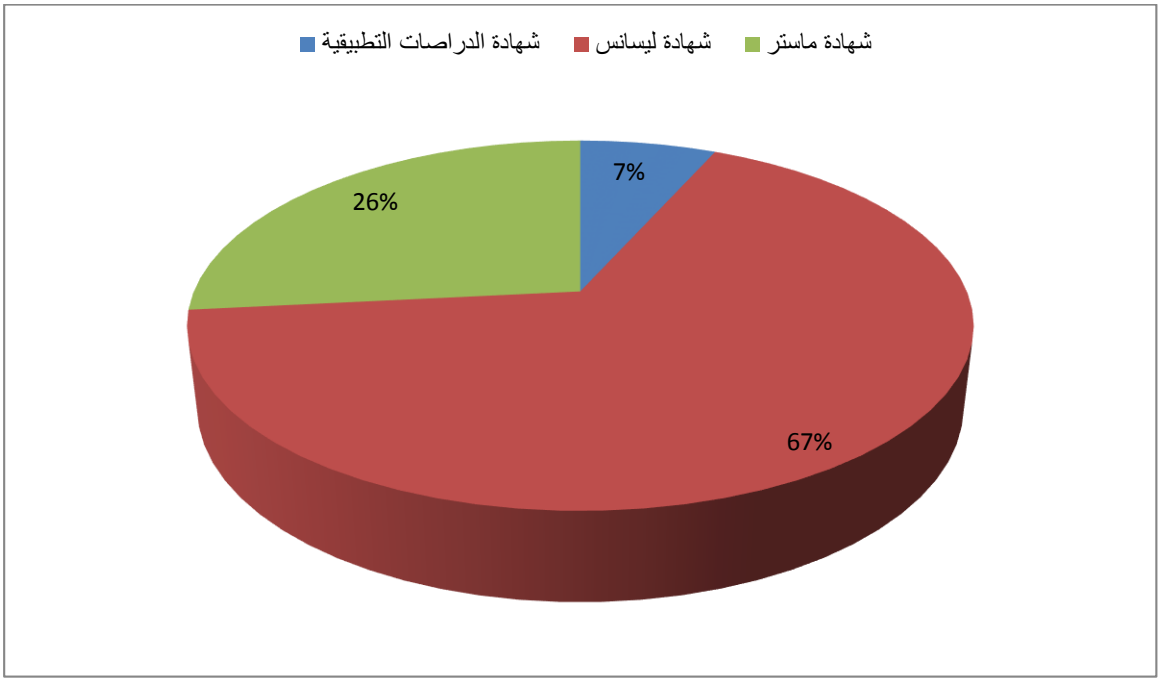

شكل رقم 02:الجنس بالمكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

يمثل الجدول رقم (02) والدائرة النسبية رقم (02) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس ، ويتضح من خلال نتائجه ان نسبة الاناث 84.6%ونسبة الذكور 15.4 %ونلاحظ من نتائج الاستبيان الالكتروني ان عدد الاناث اكبر من عدد الذكور و هذا راجع الى ان الدكور ملزمون بالخدمة العسكرية بعد التخرج من الجامعة

2- الشهادة المتحصل عليها بالمكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

| الإحتمالات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| الحاصلين شهادة الدراسات التطبيقية الجامعية | 1 | %6.7 |
| شهادة ليسانس | 10 | %66.7 |
| شهادة ماستر | 4 | %26.6 |
| المجموع | 15 | %100 |

جدول رقم 03:الشهادة المتحصل عليها بالمكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب




شكل رقم03 :يمثل الشهادة المتحصل عليها بالمكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

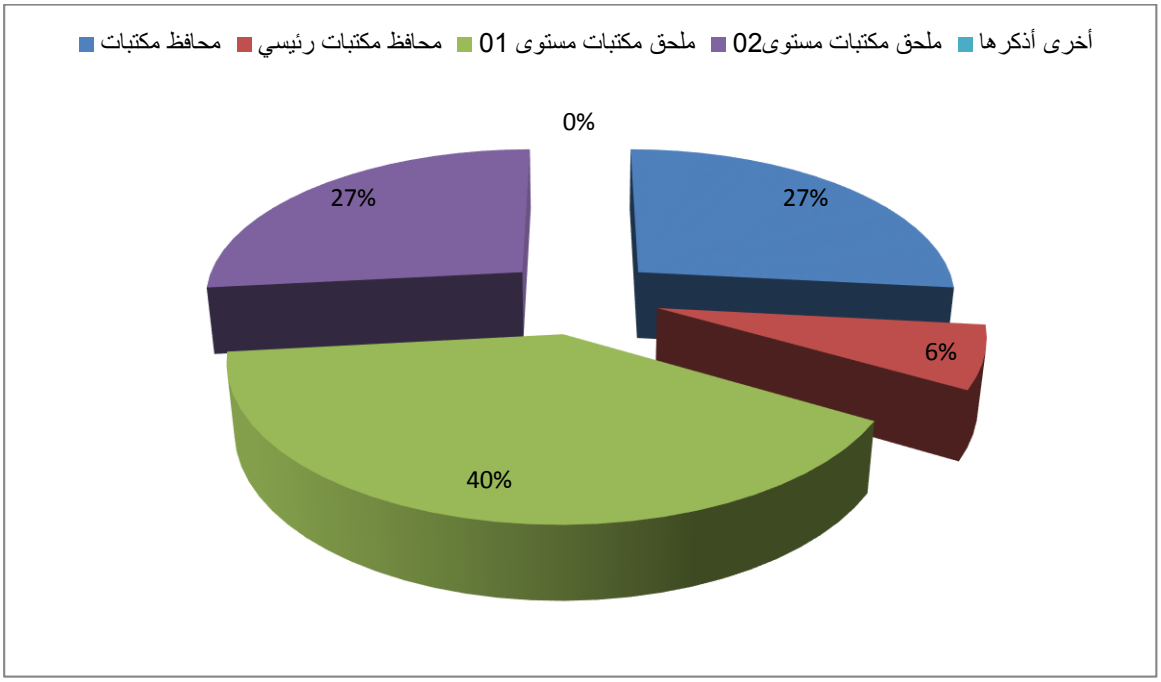
نلاحظ من خلال الجدول رقم (03)و الدائرة النسبية رقم (03) إن المكتبين بالمكتبة الجامعية بجامعة سعد دحلب أغلبيتهم متحصلين على شهادة في علم المكتبات لانالتوظيف بالمكتبة اعتمد على الشهادة حيث نجد أعلى نسبة66.6%الحاصلين على شهادة ليسانس

و25حاصليت على شهادة ماستر ونسبة26.6 %بالنسة للمتحصلين على شهادة الدراسات التطبيقيةالجامعية.

## 3- المنصب الذي تشغله المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

| الإحتمالات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| محافظ مكتبات | 4 | 26.7 |
| محافظ مكتبات رئيسي | 1 | 6.6 |
| ملحق مكتبات مستوى 01 | 6 | 40 |
| ملحق مكتبات مستوى 02 | 4 | 26.7 |
| أخرى أذكرها | 0 | 0 |
| المجموع | 15 | 100 |

**جدول رقم 04:** يمثل المنصب الذي تشغله المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب



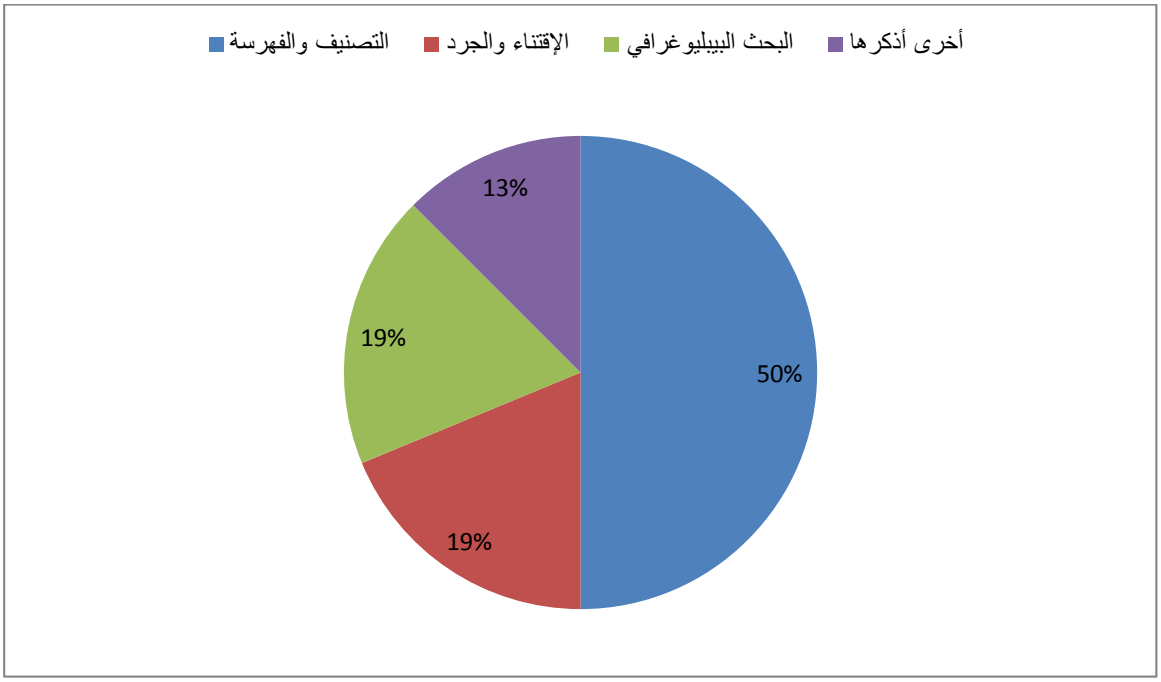

شكل رقم 04:المنصب الذي تشغلة المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه والدائرة النسبية رقم (04) أن رتبة الموظفين بالمكتبة الجامعية لجامعة سعد دحلب متنوعة ،بحيث نجد ملحق مكتبات مستوى 1 بنسبة 40% وهذا راجع إلى حصولهم على شهادة ليسانس أو الشهادة المعترف بها ،في حين نجد ملحق مكتبات مستوى 2 بنسبة 26.7%وهذا راجع إلى شروط التوظيف المعمول بها في القانون الأساسي لموظفي سلك المكتبات الجامعية والتي تكون من خلال الاختبارات للمترشحين الحائزين ليسانس التعليم العالي في علم المكتبات ،ونجد أيضا نسبة 26.7%بالمئة محافظ مكتبات وهذا راجع إلى حصولهم بعد التوظيف على شهادة ماستر ،بينما نجد نسبة % 6.6محافظ مكتبات رئيسي

## 4- المهام التي تقوم بها المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب حاليا

| الإحتمالات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| التصنيف والفهرسة | 8 | 50 |
| الإقتناء والجرد | 3 | 18.75 |
| البحث البيبليوغرافي | 3 | 18.75 |
| أخرى أذكرها | 2 | 12.5 |
| المجموع | 16 | 100 |

**جدول رق05 :** المهام التي تقوم بها المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب




**شكل رقم05:**المهام التي تقوم بها المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

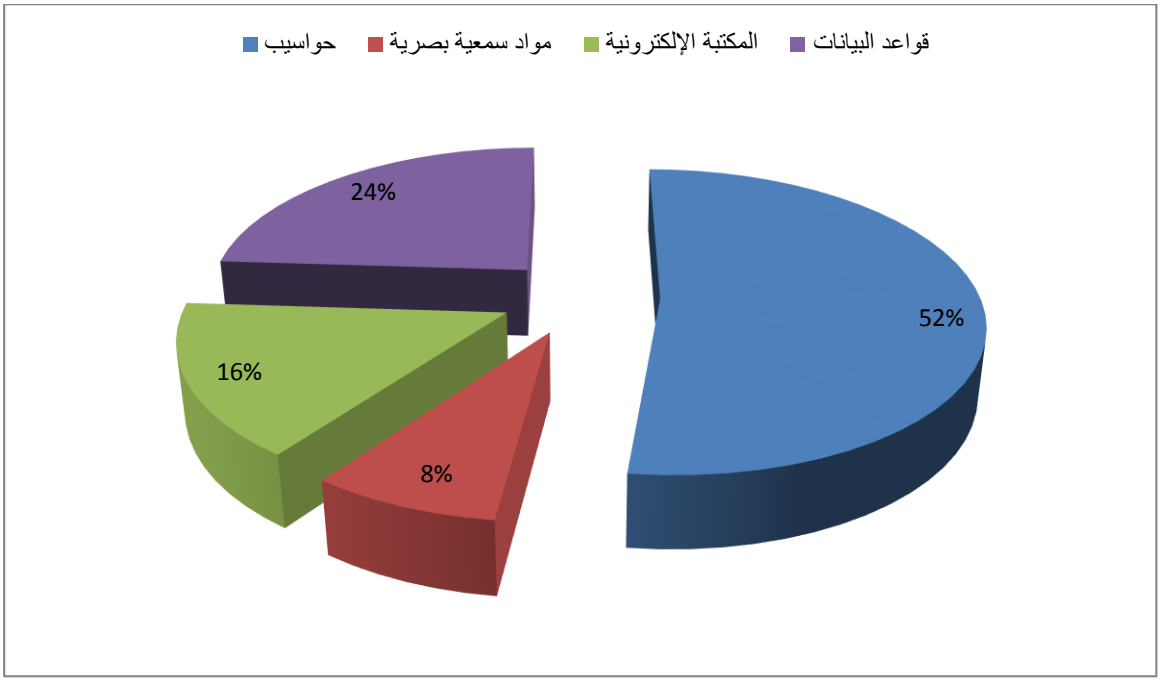
نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) و الدائرة النسبية رقم (05) ان نسبة50%من الموظفين يقومون بعملية التصنيف و الفهرسة وهذا راجع الى ان هذة المصلحة تتطلب عدد كبير من الموظفين وكذلك الخبرة في مجال التعامل مع برمجية الوثائقية الخاصة بها ،أما الإقتناء و الجرد بنسبة 18.75 % ,وهذا راجع الى اختيار افراد لهم القدرة في تعامل مع الموردين واقتناء أفضل طبعات الكتب العلمية لتحسين الأداء البيداغوجي ،وبنفس نسبة 18.75%من الموظفين في مصلحة البحث البيبليوغرافي من أجل مساعدة الطلبة و الأساتذة في عملية البحث و إعداد بحوثهم ،أما مصلحة الإعارة كانت بنسبة 6.3حيث يقوم الموظفين بمساعدة المستفدين في عملية الإعارة سواء كانت كتب أو قواميس أو دوريات و تلبية احتياجاتهم للقيام ببحوثهم بطريقة صحيحة ،أما البعض فكانت إجابتهم مختلفة ولم تذكر في أسئلة الإستبيان ألا وهي الترميم والتجليد بنسبة 12.5%وذلك بتوفير الإمكانيات المادية لتصليح الكتب التالفة و الممزقة من خلال تصنيف سياسة الحفظ

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية الجامعية لجامعة سعد دحلب "البليدة"

## 1-طبيعة تكنولوجيا المعلومات المعتمدة مكتبتكم

| الإحتمالات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| حواسيب | 13 | 52 |
| مواد سمعية بصرية | 2 | 8 |
| المكتبة الإلكترونية | 4 | 16 |
| قواعد البيانات | 6 | 24 |
| المجموع | 25 | 100 |

جدول رقم 06 : طبيعة تكنولوجيا المعلومات المعتمدة في مكتبتهم




**شكل رقم 06:** طبيعة تكنولوجيا المعلومات في مكتبتكم

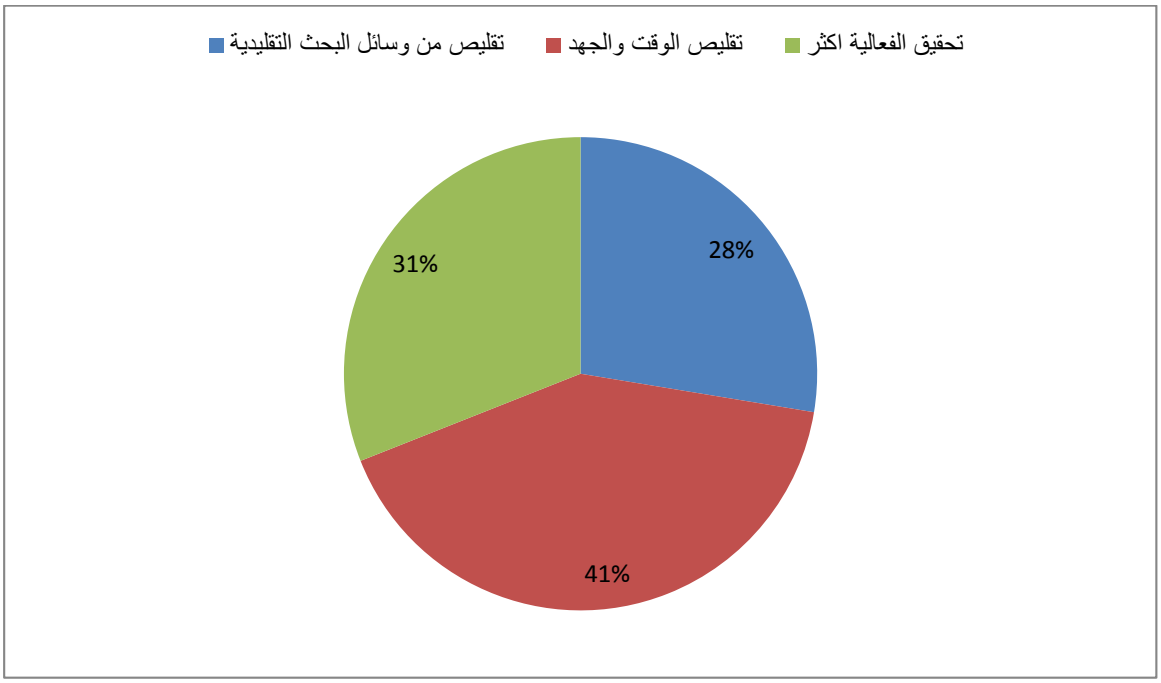
يمثل الجدول رقم 06 و الدائرة النسبية رقم 06 ان طبيعة تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب بنسبة % 24قواعد بيانات وهذا دليل على ان المكتبة تعتمد عليها بنسبة كبيرة تخزين البيانات و معالجتها وتحليل النظم و تصميمها والتحكم فيها و بنسبة 52 %حواسيب حيث ان المكتبة توفر نسبة كافية من الحواسيب ومعدات لجمع المعلومات ومعالجة وتقديم المعلومات ونشرها

وتسهل العمل على الموظفين بإختصار الوقت والجهد ثم تليها نسبة 16%المكتبة الالكترونية حيث تقدم المكتبةالمركزية كما هائلا من المعلومات في شكل الكتروني و القدرة على الحصول على اي كتبت من المكتبة في اي وقت وكذلك الحصول عليها في شكل الكتروني ونسبة 8% من مواد سمعية بصرية هذه النسبة ضئيلة جدا تعمتد بحيث ان الاقبال الطلبة على هذه المواد نادرا لانه لا يلبي احتياجاتهم لانه

## 2-الأثر الناتج عن إستخدام تكنولوجيا المعلومات .

| الإحتمالات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| تقليص من وسائل البحث التقليدية | 8 | 27.6 |
| تقليص الوقت والجهد | 12 | 41.4 |
| تحقيق الفعالية أكثر | 9 | 31 |
| المجموع | 29 | 100 |

**جدول رقم07 :** الأثر الناتج عن تكنولوجيا المعلومات




شكل رقم 07 : الأثر الناتج عن إستخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

يمثل الجدول رقم07 الاثر الناتج عن استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة المركزية بجامعة سعددحلب نسبة 41.4%من الموظفين كانت اجابتهم تقليص الوقت والجهد بإعتبار ان هذه

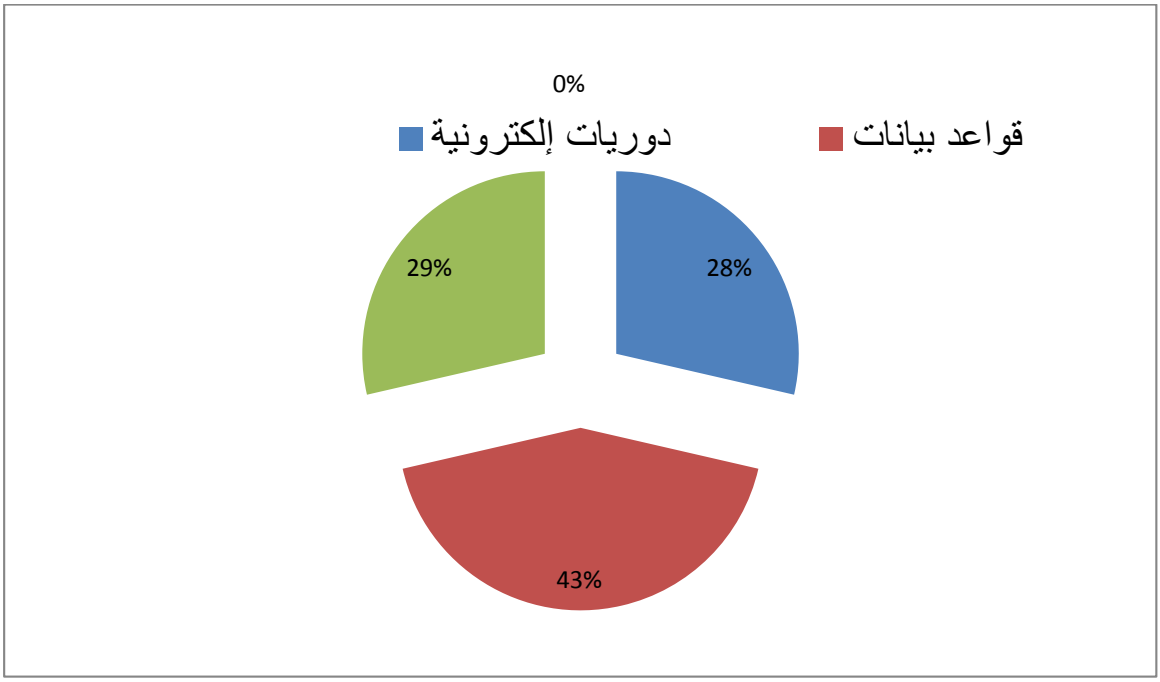
التكنولوجيا تساعد المكتبي على القيام بأعماله في وقت قصير دون أي جهد او تعب ثم تليها نسبة 31 %تحقيق الفعاليةأكثر

ونسبة 27.6%التقليص من الوسائل البحث التقليدية حيث ان الموظفين يعتمدون على الحواسيب و البرمجيات في تخزين المعلومات وجمعها ووتقديم المعلومات اللازمة .

## 3-طبيعة مصادر المعلومات الإلكترونية المتوفرة في المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

| الإحتمالات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| دوريات إلكترونية | 6 | 28.6 |
| قواعد بيانات | 9 | 42.8 |
| مواقع الويب | 6 | 28.6 |
| أخرى أذكرها | 0 | 0 |
| المجموع | 21 | 100 |

**جدول رقم08 :** طبيعة مصادر المعلومات الإلكترونية المتوفرة في المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب



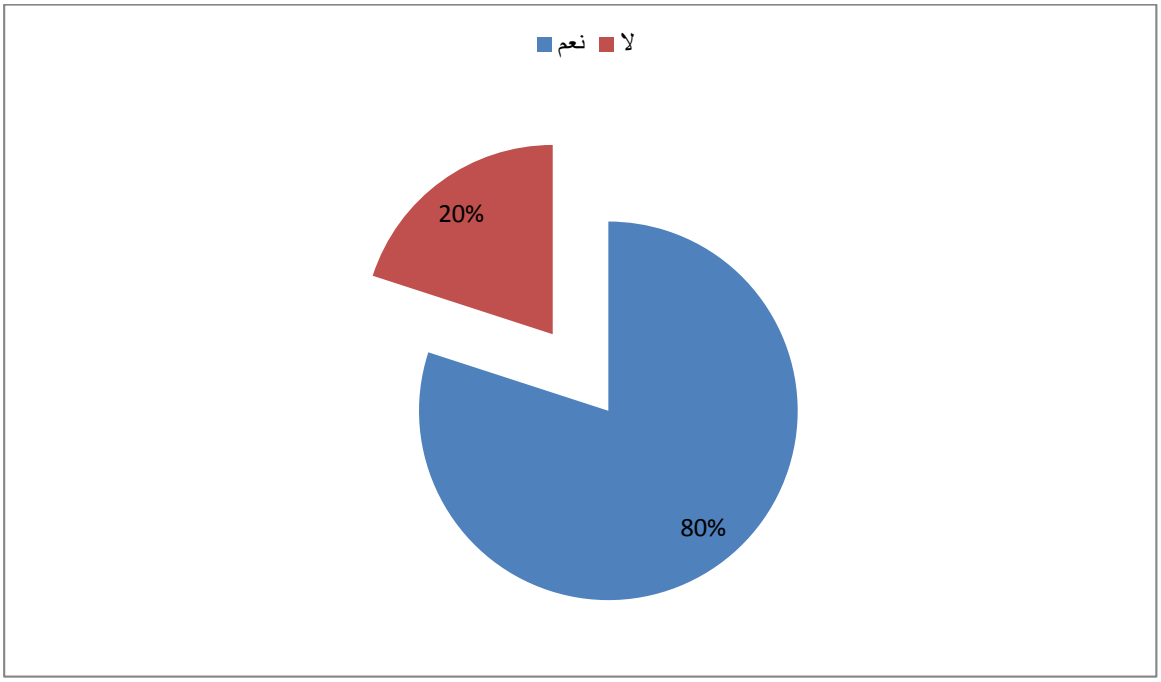

**شكل رقم 08** : طبيعة مصادر المعلومات الإلكترونية المتوفرة في المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

يمثل الجدول رقم 08 طبيعة مصادر المعلومات الالكترونية المتوفرة في المكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب بنسبة42.%8قواعد البيانات يعتمد الموظفين على قواعد البيانات في تخزين المعلومات وتخزينها وذلك بتوفير مجموعة من الادوات والعمليات وتليها نسبة % 28.6دوريات الالكترونية حيث تقوم المكتبة بنشر دوريات الكترونية عبر الموقع الخاص بها تشمل قطاعات من مصادر المعلومات و الموضوعات المختلفة التي تساعد الطلبة و الباحثين في القيام ببحوثهم ثم نسبة 28.6%مواقع الويب للمكتبة موقع خاص بها يساعد الباحثين والطلبة على الدخول الى الموقع نواالاطلاع على ماهو جديد وكذلك الخاص بالاطروحات .

## 1-4-إعتماد عملية الرقمنة في الرصيد الثائقي بالمكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

| الإحتملات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| نعم | 12 | 80 |
| لا | 3 | 20 |
| المجموع | 15 | 100 |

**جدول رقم09** : إعتماد عملية الرقمنة في الرصيد الوثائقي بالمكتبة الملركزية لجامعة سعد دحلب



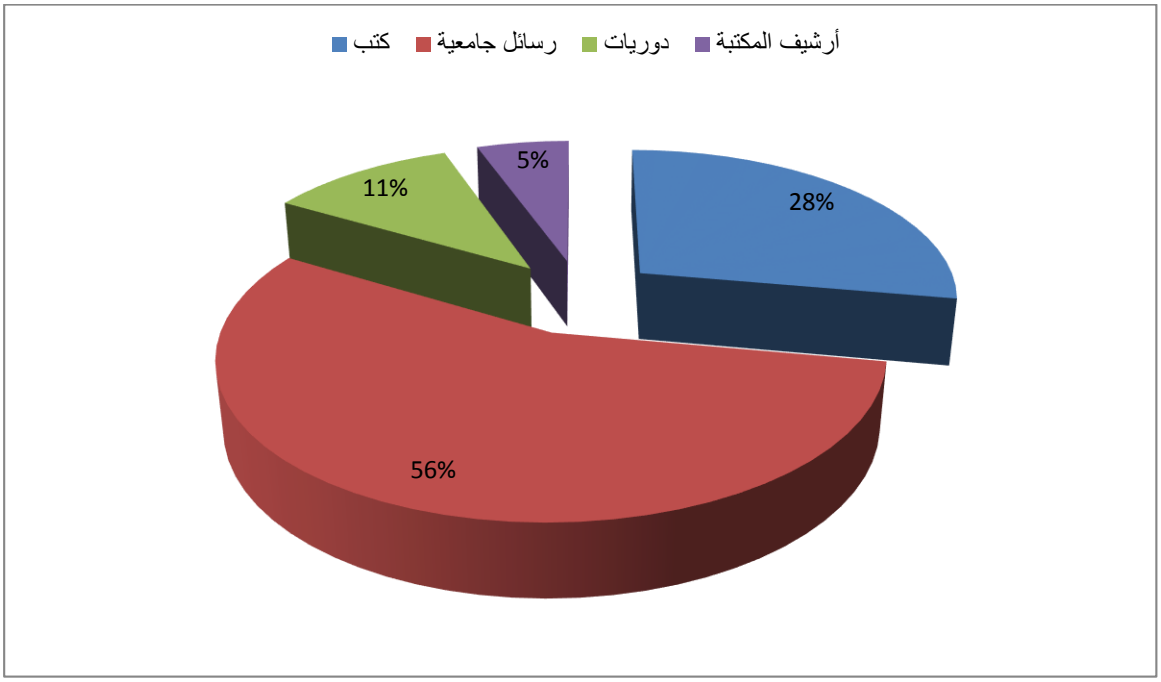

**شكل رقم 09 :**إعتماد عملية الرقمنة في الرصيد الوثائقي بالمكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

يمثل الجدول رقم 09 اعتماد المكتبة عملية الرقمنة في الرصيد الوثائقي معظم الموظفين كانت اجابتهم نعم بنسبة 80%ونسبة 20%كانت اجابتهم لا

## 2-4-الوثائق المرقمنة بالمكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

| الإحتمالات | التكرار | النسبة % |
|---|---|---|
| كتب | 5 | 27,8 |
| رسائل جامعية | 10 | 55,6 |
| دوريات | 2 | 11,1 |
| أرشيف المكتبة | 1 | 5,5 |
| المجموع | 18 | 100 |

**جدول رقم10** :الوثائق المرقمنة بالمكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب



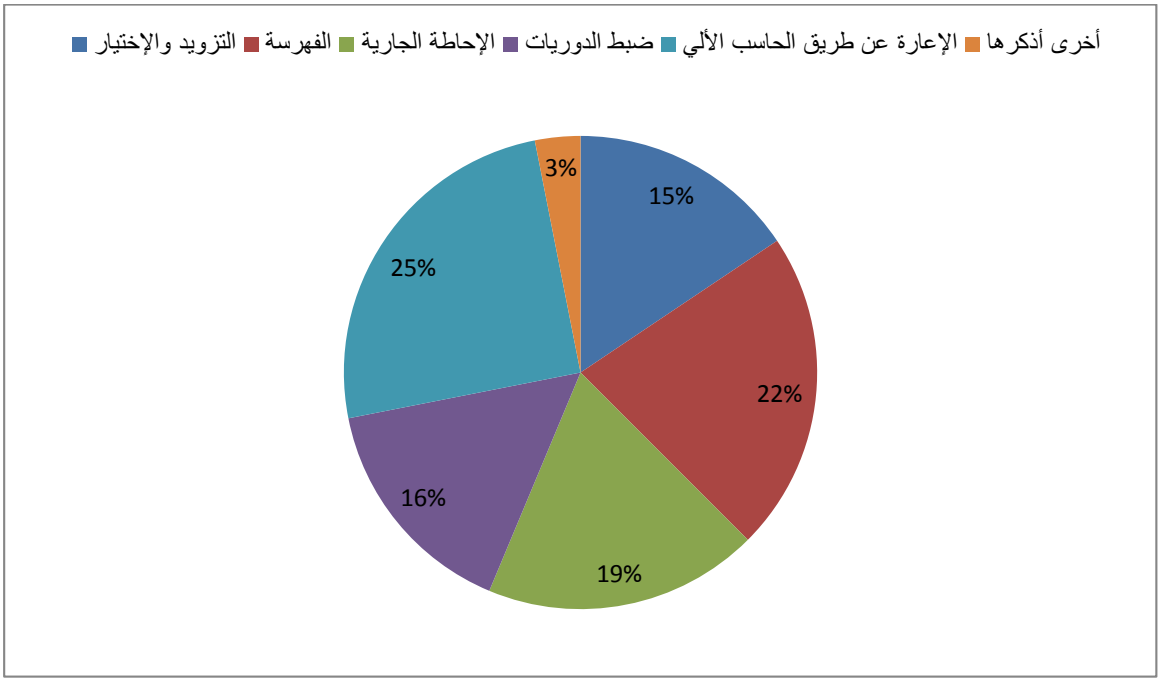

**شكل رقم10** :الوثائق المرقمنة بالمكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

حيث نجد نسبة 55.6%رسائل جامعية اي المكتبة سعد دحلب برقمنة المذكرات التخرج التي في بداية يقدمها الطالب المتخرج في قرص مغضوط ثم يقوم الموظف بمصلحة الاطروحات بتحويلها الى موقع المكتبة الخاص بالاطروحات حيت يمكن الاطاع عليها ثم نسبة 27.8%كتب ان المكتبة قامت برقمنة بعض الكتب المهمة ونسبة11.%دوريات المتاحة على الموقع الخاصبالمكتبة ونسبة 5.5%ارشيف المكتبة مرقمن

## 5- مجالات إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

| الإحتمالات | التكرار | النسبة % |
|---|---|---|
| التزويد والإختيار | 5 | 15,6 |
| الفهرسة | 7 | 21,9 |
| الإحاطة الجارية والبث الإنتقائي للمعلومات | 6 | 18,8 |
| ضبط الدوريات | 5 | 15,6 |
| الإعارة عن طريق الحاسب الألي | 8 | 25 |
| أخرى أذكرها | 1 | 3,1 |
| المجموع | 32 | 100 |

**جدول رقم11:** مجلات إستخدام تكنولوجيا المعلوات في المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب



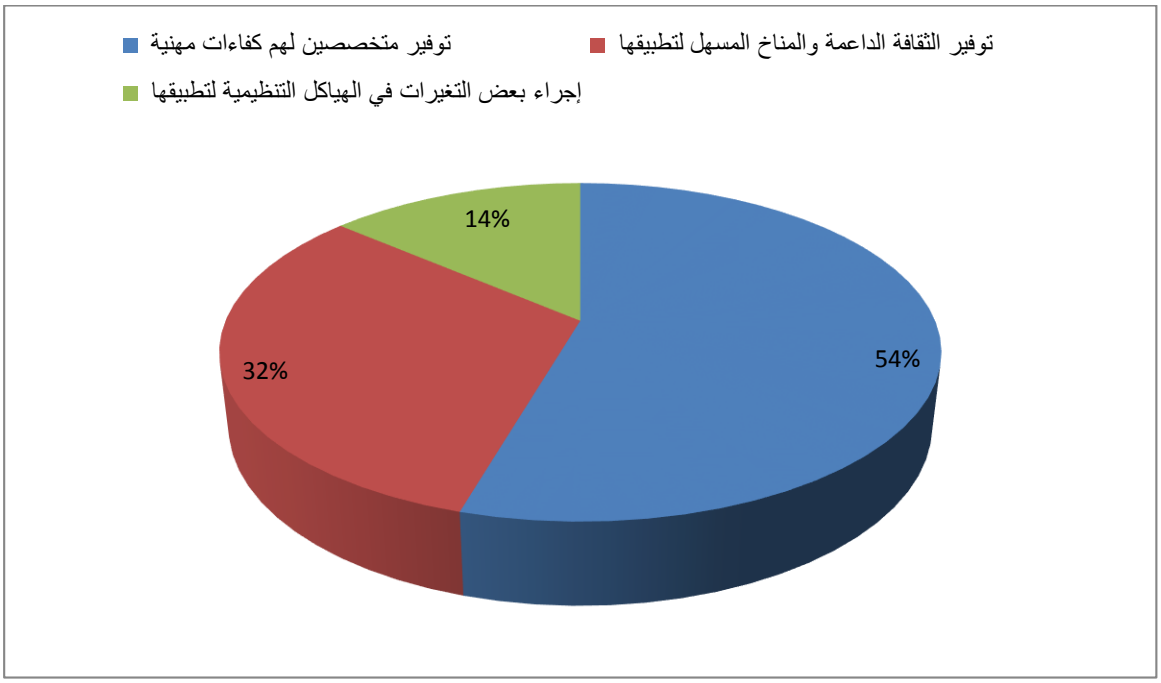

**شكل رقم11:** مجالات إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

يمثل الجدول رقم11 الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب بطريقة آلية بنسبة 25%الاعارة عن طريق الحاسب الالي توفر المكتبة خدمة الإعارةالآلية سواء الإعارة الداخلية او الخارجية للاستفادة منها او الاعارة بين المكتبات وتتم للمصادر المطلوبة و التي لاتملكها المكتبة ،ثم نسبة 21.9%خدمة الفهرسة تقدم المكتبة خدمات الية واسعة تخدم مجتمع المستفدين وتكون نتائجه النهائية عبارة عن وسائل او ادوات بحث –فهارس –الية- وتقديم قوائم ببليوغرافية الية ،نسبة 18.8%الاحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات تقدم المكتبة المكتبة هذه الجدمة بطريقة الية وذلك باستعراض الوثائق اليا والمصادر المتوافرة حديثا في المكتبة ،واختيار المواد ذات صلة بإحتياجات الباحث او المستفيد ثم اشعار المستفدين واعلامهم بهذه المواد ،ثم نسبة3.1%خدمة التزويد والاختيار من اجل تزويد المستفدين بالمعلومات سواء عن طريق الشراء او التبادل او الايداع والاشتراك ،وبنفس النسبة 15.6%خدمة ضبط الدوريات يقوم الموظفين في هذه المصلحة بكافة العمليات المكتبية التي تقوم بها بها اقسام التزويد والفهرسة و الاعارة ولكن للدوريات بطريقة الكترونية فقط .

## 6- المتطلب الرئيسي في توظيف تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

| الإحتمالات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| توفير متخصصين لهم كفاءات مهنية | 12 | 54,5 |
| توفير الثقافة الداعمة والمناخ السهل لتطبيقتكنولوجيا المعلومات | 7 | 31,8 |
| إجراء بعض التغيرات في الهياكل التنظيمية للمكتبات | 3 | 13,7 |
| المجموع | | 100 |

**جدول رقم12** :المتطلب الرئيسي في توظيف تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب




**شكل رقم12** : المتطلب الرئيسي في توظيف تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

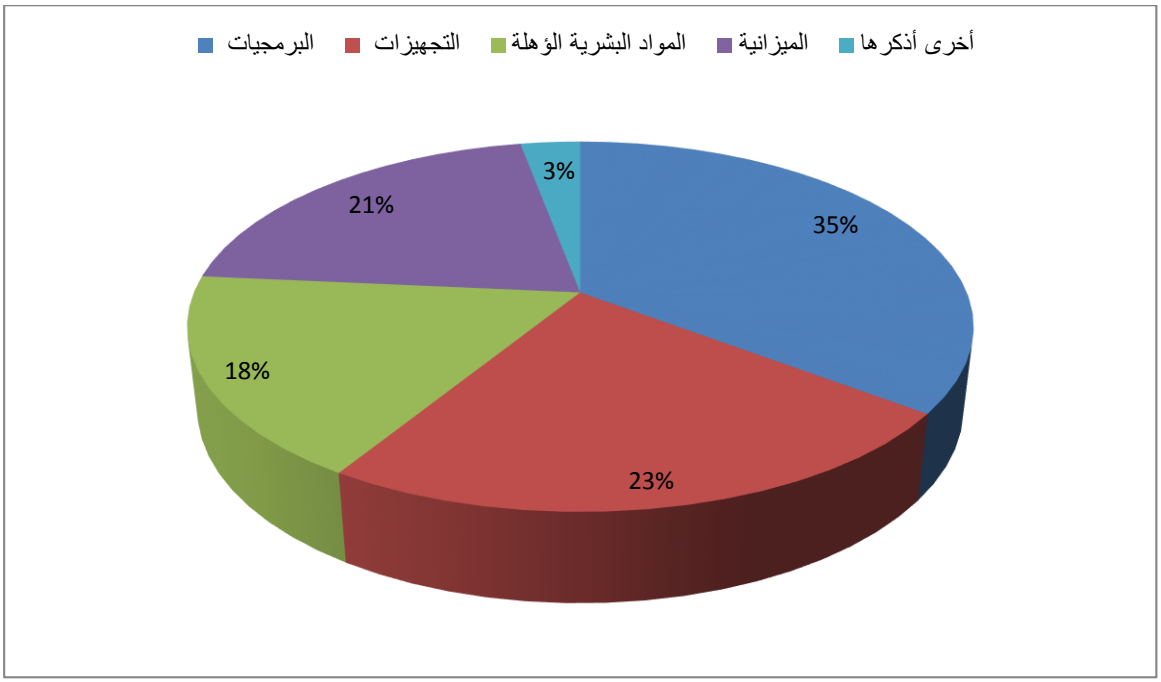
يمثل الجدول رقم 12المتطلب الرئيسي في توظيف تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب –البليدة – نسبة54.%5توفير المتخصصين لهم كفاءات مهنية حيث تعتمد المكتبة على متخصصين في مجال الاعلام الالي ولهم خبرة واسعة في تكنولوجيا المعلومات و القدرة على التعامل مع البرمجيات المتطورة إتقان أكثر من ثلاث لغات ثم تليها نسبة 31.8%توفيرالثقافة الداعمة و المناخ المسهل لتطبيق تكنولوجيا المعلومات توفر المكتبة المركزية إمكانيات مادية كافية تساعد على تطبيق تكنولوجيا المعلومات و أيضا المكتبة لها القدرة على دعم هذه التكنولوجيا من اجل جذب الرواد ثم

نسبة 13,7%إجراء بعض التغيرات في الهياكل التنظيمية للمكتبة حيث ان المكتبة قامت ببغض التغيرات ساعدت في دعم ثقافة التطور و مواكبة التغيرات الراهنة .

## 7- المكون الرئيسي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

| الإحتمالات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| البرمجيات | 12 | 35,3 |
| التجهيزات | 8 | 23,52 |
| المواد البشرية المؤهلة | 6 | 17,64 |
| الميزانية | 7 | 20,6 |
| أخرى أذكرها | 1 | 2,94 |
| المجموع | 34 | 100 |

**جدول رقم13** :المكون الرئيسي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب




**شكل رقم13:** المكون الرئيسي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

يمثل الجدول رقم 13المكون الرئيسي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب –البليدة – نجد بنسبة 35.3%البرمجيات إن المكتبة تعتمد المكتبة على برمجيات متطورة

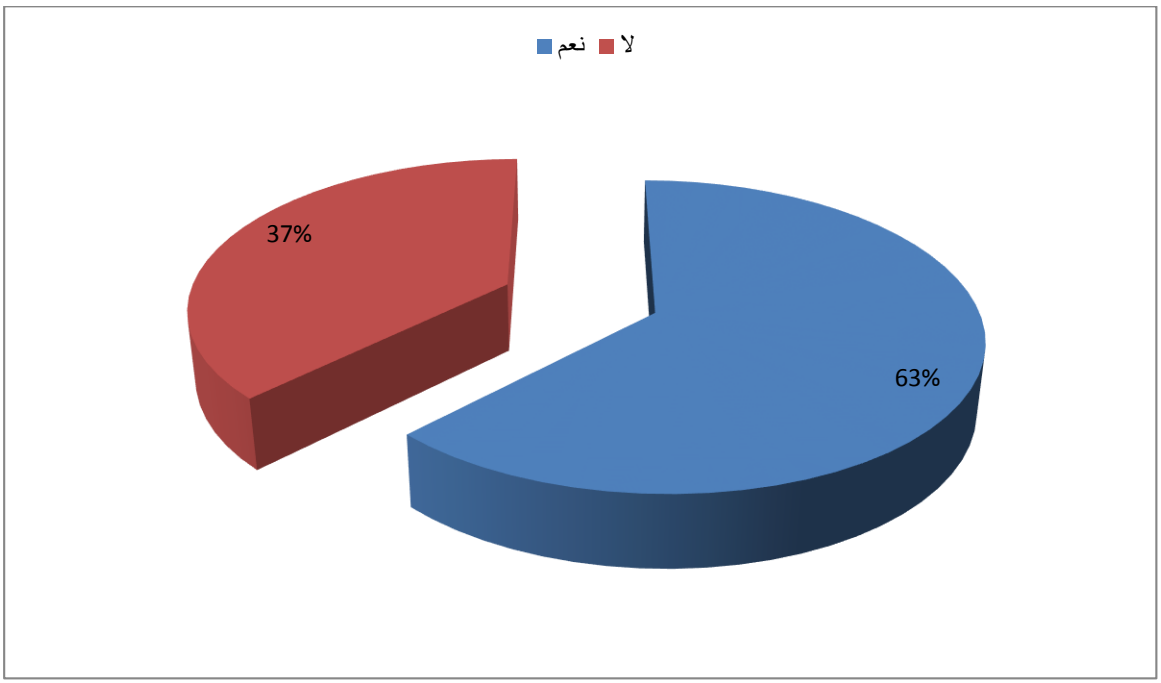
تساعد على التكتل و التعاون مع مكتبات أخرى ثم نسبة 23.52%التجهيزات توفر المكتبة حواسيب ومعدات وكذلك برمجيات وانترنت وكل المستلزمات اللازمة مع توفي المناخ المناسب الذي يساعد على العمل ثم نسبة 20.6%الميزانية توفر جامعة سعد دحلب ميزانية كبيرة للمكتبة يكون جزء منها يخص ميزانية التجهيزات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات ونسبة% 17.64الموارد البشرية المؤهلة توفر المكتبة متخصصين في مجال الاعلام الالي ولهم خبرة كبير في التعامل مع التطورات التكنولوجية .

## المحور الثاني : الميزة التنافسية في المكتبات المركزية للجامعية "جامعة سعد دحلب"

### 1-إثبات المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب وجودها مع المكتبات الأخرى بالمنافسة

| الإحتمالات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| نعم | 10 | 62,5 |
| لا | 6 | 37,5 |
| المجموع | 16 | 100 |

**جدول رقم14** : إثبات المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب وجودها مع المكتبات الأخرى بالمنافسة



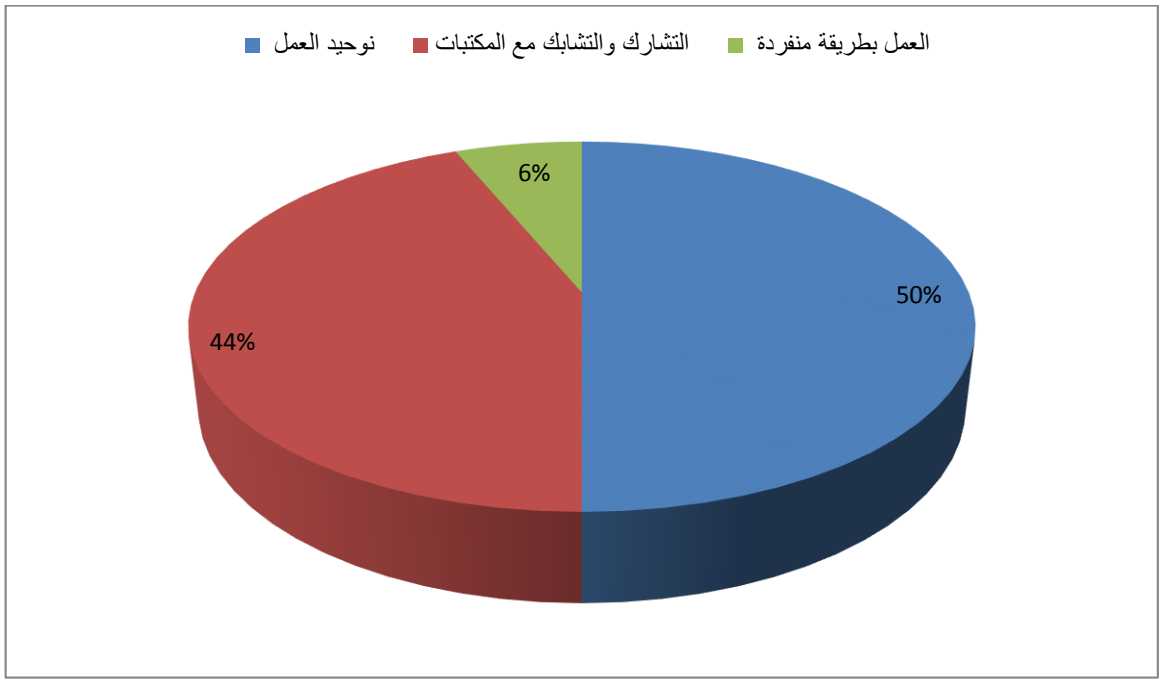

**شكل رقم14** : إثبات المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب وجودها مع المكتبات الأخرى بالمنافسة

يمثل الجدول رقم 14 والدائرة النسبية رقم 14تثبت المكتبة المركزية وجوها مع المكتبات الاخرى نسبة62,5 % كانت اجابتهم نعم و نسبة 37.5 %كانت اجابتهم لا

-والموظفون الذين كانت إجابتهم بنعم كان ذلك عن طريق الجدول رقم 14 .

| الإحتمالات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| توحيد العمل | 8 | 50 |
| التشارك والتشابك مع المكتبات | 7 | 43,75 |
| العمل بطريقة منفردة | 1 | 6,25 |
| المجموع | 16 | 100 |

**جدول رقم15** :الموظفون الذين كانت إجابتهم بنعمعن طريق الجدول



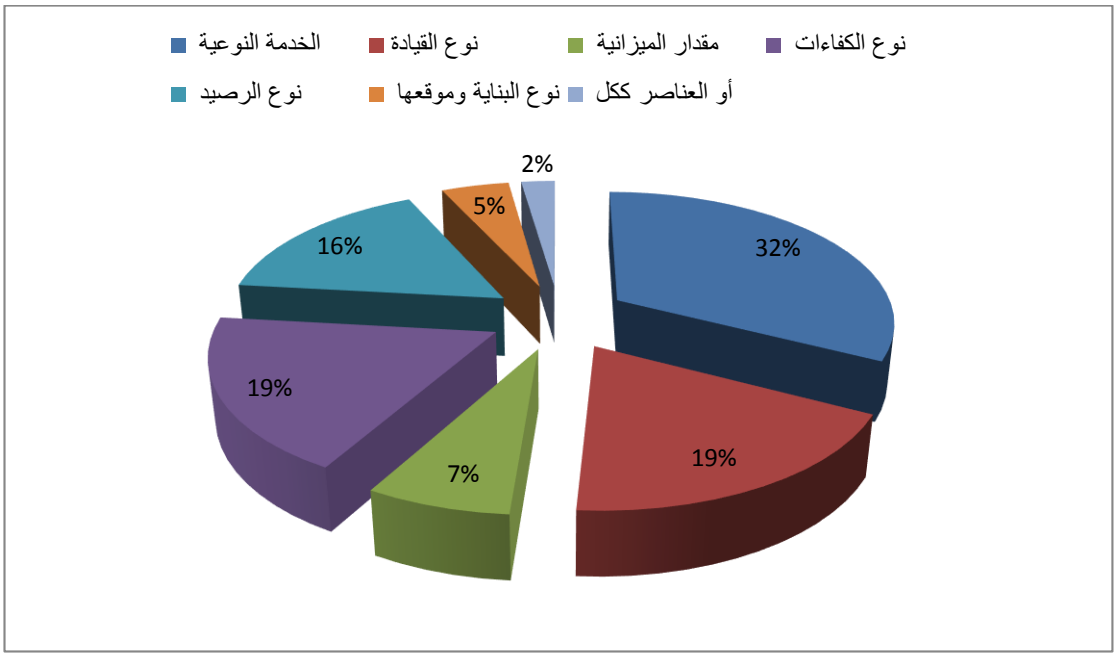

**شكل رقم15** :الموظفون الذين كانت إجابتهم بنعمعن طريق الجدول

والتي كانت اجابتهم نعم وجدنا نسبة50 %عن طريق توحيد العمل من خلال التكتلات المكتبية تقوم بإنشاء قواعد البيانات تعالج قواعد المعلومات و استغلالها من اجل تحقيق رضا المستفدين ونسبة% 43.75التشارك والتشابك مع المكتبات تقوم المكتبة بإشتراك مع مكتبة اخرى بطريقة رسمية لتبادل المعلومات على نطاق واسع بينها بهدف تطوير اساليب الاتصال من اجل بث المعلومات وتبادلها بين المستفدين وتليها نسبة 6.25 %لعمل بطريقة منفردة بعض الموظفين كانت اجابتهم ان المكتبة المركزية تقوم بتلبية احتياجات مستفديها بعمل وحدها دون التشارك مع مكتبات اخرى .

## 2-الميزة التنافسية بين المكتبات تكون عن طريق

| الإحتمالات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| الخدمة النوعية | 14 | 32,55 |
| نوع القيادة | 8 | 18,60 |
| مقدار الميزانية | 3 | 7 |
| نوع الكفاءات | 8 | 18,60 |
| نوع الرصيد | 7 | 16,3 |
| نوع البناية وموقعها | 2 | 4,65 |
| أو العناصر ككل | 1 | 2,3 |
| المجموع | 43 | 100 |

**جدول رقم16** : الميزة التنافسية بين المكتبات تكون عن طريق عدة خدمات




**شكل رقم 16:**الميزة التنافسية بين المكتبات تكون عن طريقعدة خدمات

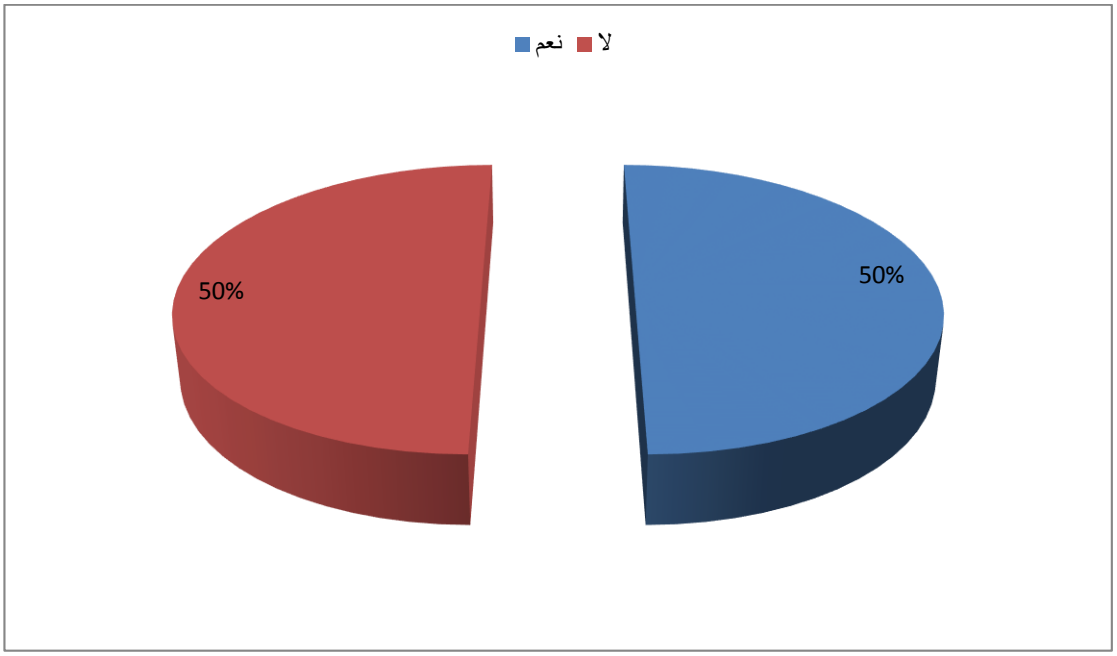
يمثل الجدول رقم 16 و دائرة النسبية رقم 16 الميزة التنافسية بجامعة سعد دحلب تكون عن طريق الخدمة النوعية بنسبة عالية 32.55 %تقدم المكتبة خدمات متميزة بطريقة الية تساعد بإختصار الوقت والجهد وتحقيق رضا المستفدين ثم نسبة 16.3%نوع القيادة توفر المكتبة قيادة من طرف المتخصصين في مجالات المنافسة لهم القدرة على حسن التعامل و التركيز الجيد ثم نسبة 16.3%نوع الرصيد للمكتبة رصيد كافي سواء مطبوع او الكتروني يساعد المستفدين على تلبية احتياجاتهم ونسبة

5.64%نوع البناية وموقعها للمكتبة موقع استراتيجي مهيأ يساعد على البحث و التعلم وتليها نسبة مقدار الميزانية في كل سنة توفر الجامعية مبلغ خاص للمكتبة للاستفادة منه وثم العناصر ككل بنسة 2.3%بعض الموطفين كانت اجاباتهم بانه يجب توفر كل العناصر التي سبق ذكرها تحقيق التنافس مع مكتبات اخرى.

## 3-إعتماد المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب طرق معينة لتحقيق الميزة التنافسية

| الإحتمالات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| نعم | 8 | 50 |
| لا | 8 | 50 |
| المجموع | 16 | 100 |

**جدول رقم17** : -إعتماد المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب طرق معينة لتحقيق الميزة التنافسية




**شكل رقم17** :إعتماد المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب طرق معينة لتحقيق الميزة التنافسية

يمثل الجطول رقم 17اعتماد طرق معينة لتحقيق الميزة التنافسية نسبة 50 %منالموظفين كانت اجابتهم نعم و كذلك نسبة 50 %كانت اجابتهم لا

إجابة الموظفين الذين كانت إجابتهم نعم كانت عن طريق:

-تحقيق الجودة الرفع من قدرة تقديم الخدمات بطريقة الية عن طريق توحيد العمل مع مكتبات جامعية اخرى

-التكتل والتعاون المكتبي مع مكتبات جامعية

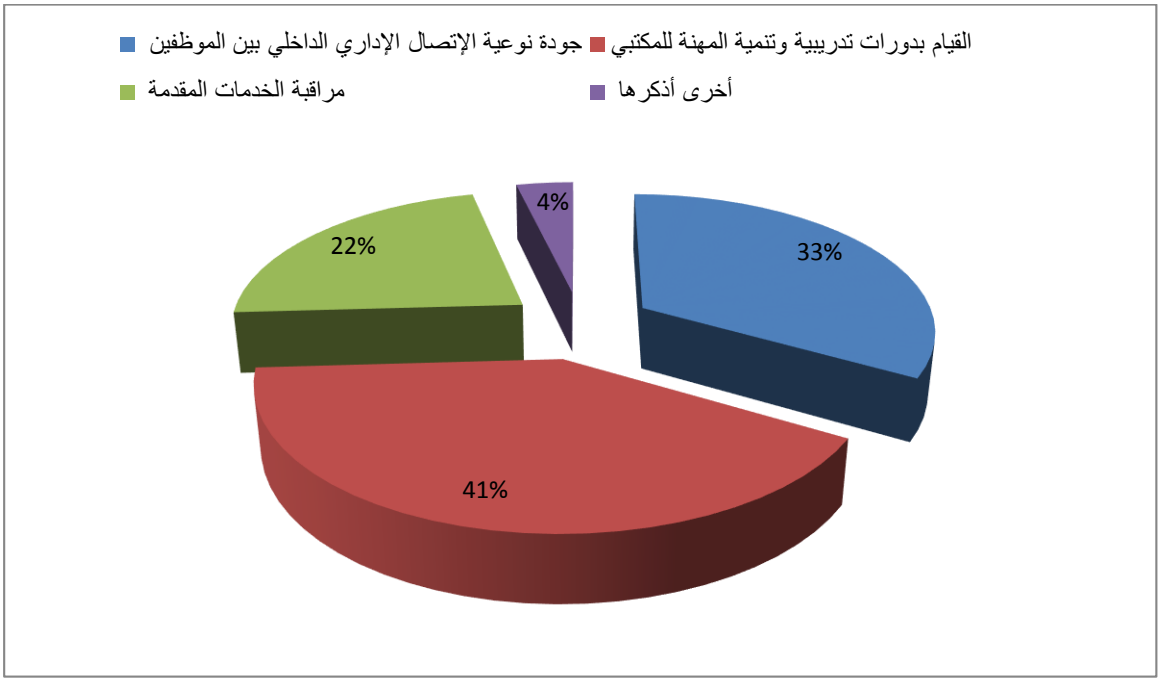
-الخدمات المقدمة للمستفدين

## المحور الثالث :دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية لجامعة سعد دحلب

### 1-إقتصار تكنولوجيا المعلوماتفي تحقيق الميزة التنافسية الداخلية في المكتبات الجامعية

| الإحتمالات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| جودة نوعية الإتصال الإداري الداخلي بين الموظفين | 9 | 33,3 |
| القيام بدورات تدريبية وتنمية المهنة للمكتبي | 11 | 40,8 |
| مراقبة الخدمات المقدمة | 6 | 22,2 |
| أخرى أذكرها | 6 | 3,7 |
| المجموع | 27 | 100 |

**جدول رقم18** :إقتصاد تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المكتبات الجامعية



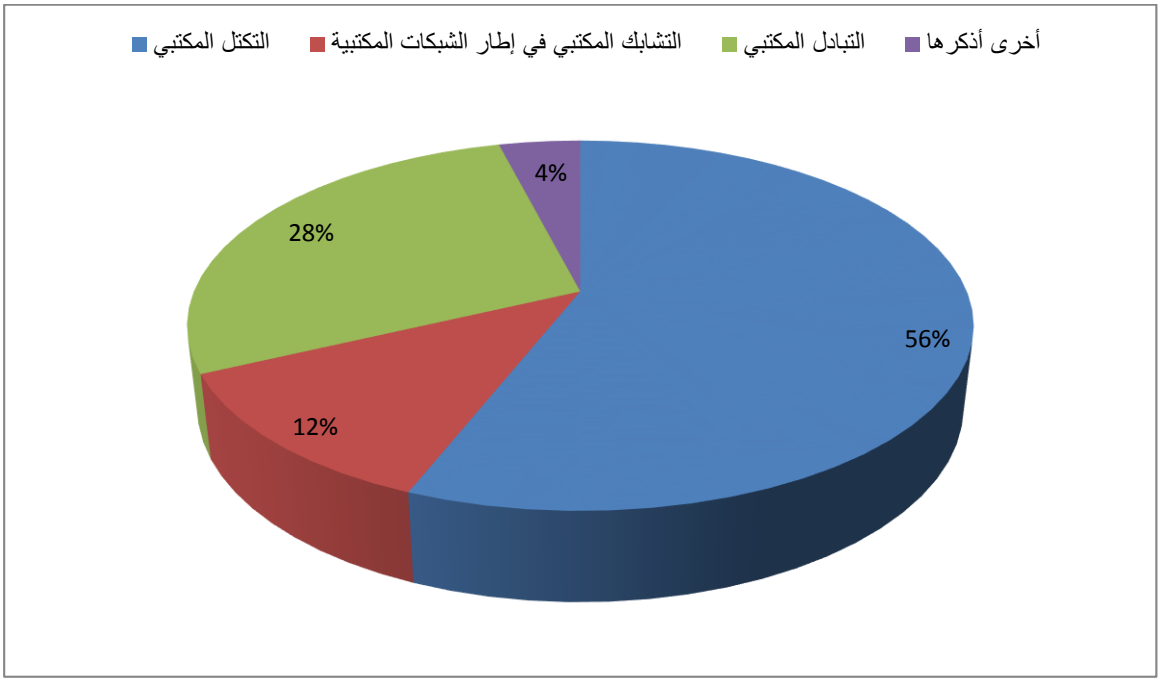

**شكل رقم18** : إقتصاد تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المكتبات الحامعية

يمثل الجدول رقم 18إقتصار تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية الداخلية بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلببنسبة 40.8%القيام بدورات تدريبية وتنمية مهنية للمكتبي او اخصلئي المكتبات حيث ان المكتبة تقدم دورات تكوينية للمتخصيين في وحثه على التعليم الذاتي و المستمر وصولا الى الاستثمار في هذا المورد و اكتسابه مجموعة من الكفاءات المهنية لمواجهة تحديات تكنولوجيا المعلومات ،وتليها نسبة33.%3 جودة نوعية الاتصال الاداري الداخلي بين الموظفين حيث تتميز العلاقة الادراية بهذه المكتبة قدرة التكيف مع مع التغيير في التبادل والتكتل بين المؤسسات الوثائقية في تقديم خدمات نوعية وهذا بخلق جومن التفاهم والتعاون بين الموظفين ثم تليها نسبة مراقبة الحدمات المقدمة بنسبة 22.2%هناك منصة خاصة تقوم بمراقبة الخدمات بطريق الية وتطبيق اساليب لتطويرها وكيفية رضاها على الخدمات النوعية المقدمة والوصول الى تحقبق اهداف المكتبة .

## 2-الخدمات التي تقدمها الميزة التنافسية في إطار توحيد الأعمال والجهود بين المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

| الإحتمالات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| التكتل المكتبي | 14 | 56 |
| التشابك المكتبي في إطار الشبكات ..... | 3 | 12 |
| التبادل المكتبي | 7 | 28 |
| أخرى أذكرهاالمجموع | 1 | 4 |
| | 25 | 100 |

**جدول رقم19** :الخدمات التي تقدمها الميوة التنافسية في إإطار توحيد الأعمال والجهود بين المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب




**شكل رقم19**:الخدمات التي تقدمها الميوة التنافسية في إطار توحيد الأعمال والجهود بين المكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

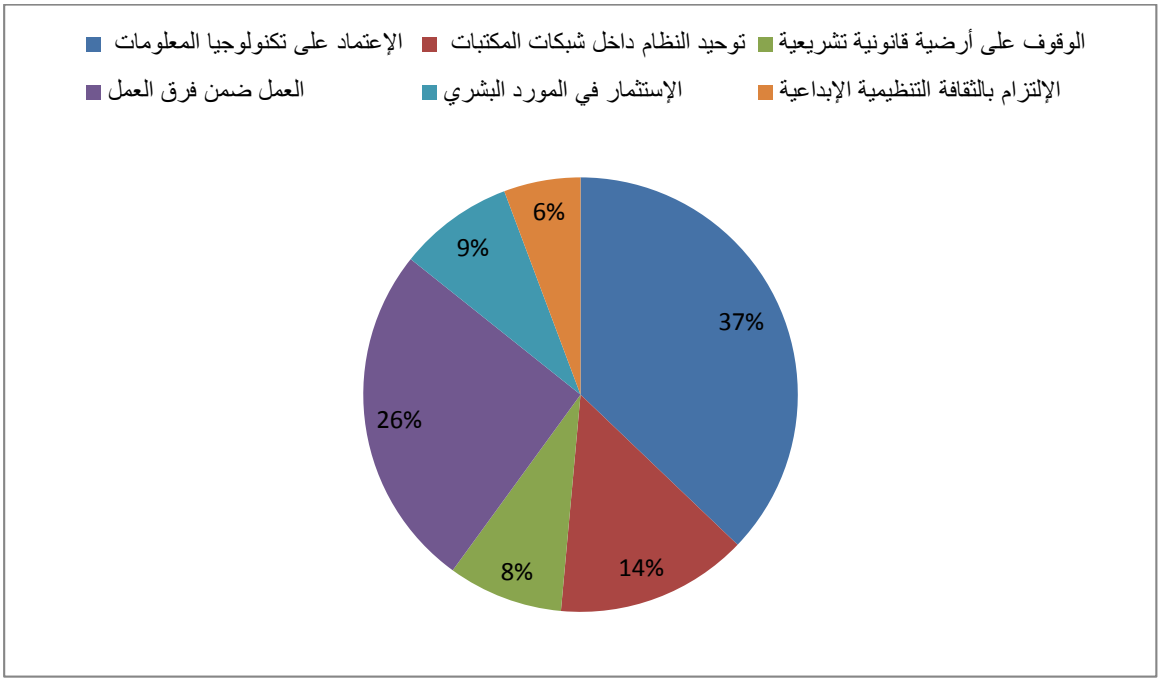
يمثل الجدول رقم 19الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب في اطار توحيد الاعمال مع جامعات اخرى نجد بنسبة 56%التكتل المكتبي اي مجموعة من المكتبات المرتبطة فيما بينها بإتفاقية تتيح الاستفادة من الموارد المشتركة وهذا بمشاركة مكتبة جامعة سعد دحلب بمشروع

ميدا تومبيس وهذا لخلق جو من التنافس فيما بين المكتبات الجامعية لتحقيق نجاحها وتطوير خدمات المكتبة ،ونسبة 28%التبادل المكتبي حيث تقوم هذه المكتبة الجامعية بأنشطة تعاونية وذلك بتبادل المواد التي تحتاجها المكتبة من خلال الشراء كما يكزن التبادلالنسخ المتكررة ،ونسبة 12 %التشابك المكتبي او مايعرف بشبكات المكتبات وهي اتفاق المكتبة الجامعية مع المؤسسات المتجانسة على مصادر المعلومات مستعينة بالحواسيب و وسائل الاتصال الحديثة ،واخر نسبة التعاون المكتبي بنسبة 4%من خلال تسهيل خدمة الاعارة بين المكتبات المتعاونة وذلك لزيادة الوصول الى الانتاج الفكري و لزيادة امكانية تقديم الخدمات و لتحقيق اهدافها من خلال اعارة المصادر المختلفة

## 3-الميزة التنافسية للمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب تكون عن طريق

| الإحتمالات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات | 13 | 37,14 |
| توحيد النظام داخل شبكات المكتبات | 5 | 14,3 |
| الوقوف على أرضية قانونية تشريعية | 3 | 8,57 |
| العمل ضمن فرق العمل | 9 | 25,71 |
| الإستثمار في المورد البشري | 3 | 8,57 |
| الإلتزام بالثقافة التنظيمية الإبداعية | 2 | 5,71 |
| المجموع | 35 | 100 |

**جدول رقم20 :** الميزة التنافسية للمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب



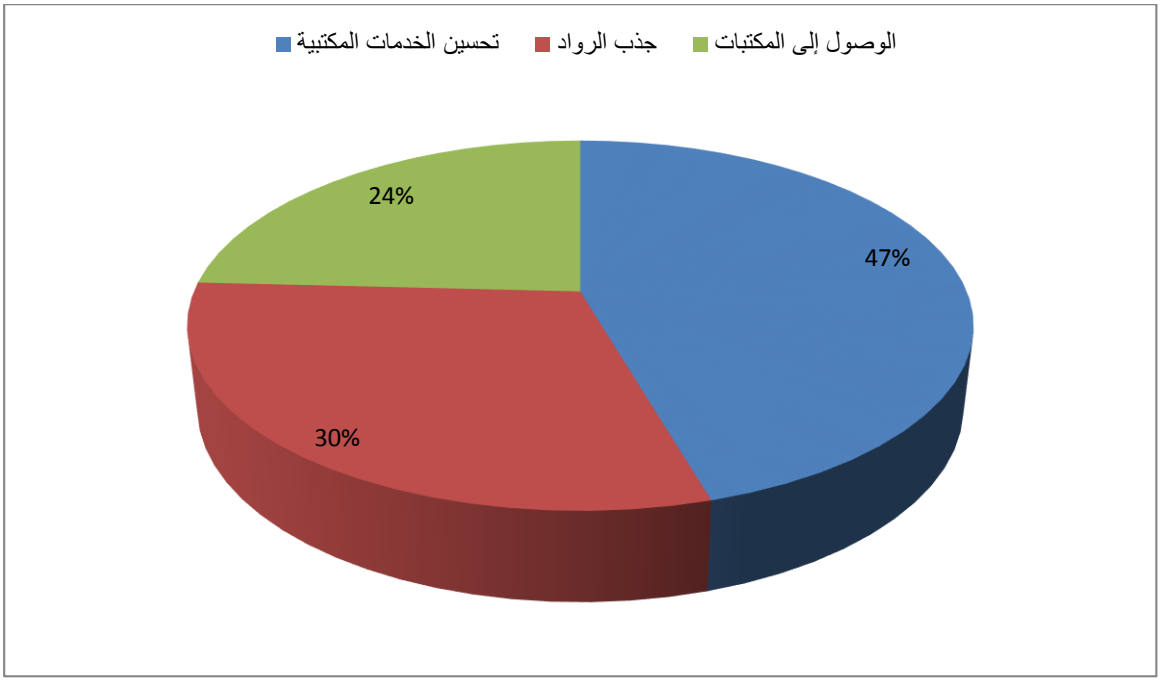

**شكل رقم20:**الميزة التنافسية للمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب

يمثل الجدول رقم 20 الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية تكون بنسبة 37.14%الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات حيث توفر هذه التكنولوجيا العديد من البرامج الحاسوبية التي تساعد على درجة عالية من التنافسية بين المكتبات وتقدم العديد من الاليات التي تساعد على ذلك ،ثم نسبة 56.3 العمل ضمن فريق توفر الميزة التنافسية عمل المكتبات الجامعية بتكتل وتعاون فيما بينها بهدف خلق الابداع ،ثم تليها نسبة14.3%توحيد العمل داخل الشبكات من خلال التفاعل بين عدد من الوحدات المستقلة و المتباعدة بغرض تحقيق اهداف مشتركة بينها ،ونسبة8.57%الوقوف على ارضية قانونية من خلال تخصيص موارد مالية كافية لنجاح المشاريع التي تفرضها تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية في المكتبة من خلال ضبط الادوار و الاطراف المكونة لمشاريع تطوير المكتبات و الخدمات ،ثم تليها نسبة8.57%الاستثمار في المورد البشري توظف المكتبة متخصصين في المجال ذو خبرة تساعدهم على تطوير الخدمات و الاستفادة منها ،ونسبة 5.71%الالتزام بالثقافة التنظيمية الابداعية للموظفين للموظفين ثقافة الابداع وتطوير الخدمات و التكيف مع التغيير و تحويلها الى ارض الواقع

## 4- الأثر الناتج عن دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بالمكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب

| الإحتمالات | التكرار | النسبة% |
|---|---|---|
| تحسين الخدمات المكتبية | 15 | 45,5 |
| جذب الرواد | 10 | 30,3 |
| الوصول إلى المكتبات | 8 | 24,2 |
| المجموع | 33 | 100 |

**جدول رقم21** : الأثر الناتج عن دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بالمكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب




**شكل رقم21** :الأثر الناتج عن دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بالمكتبة المركزية لجامعية لجامعة سعد دحلب

يمثل الجدول رقم 21 الأثر الناتج عن تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بالمكتبة الجامعية بجامعة سعد دحلب نجد نسبة 45.5 تحسين الخدمات المكتبية من خلال جودة الخدمات المقدمة و مراقبتها وتطويرها لتلبية احتياجات المستفدين و تحقيق اهداف المكتبة ،ونسبة 30,3 جذب الرواد حيث توفر المكتبة كتب واطروحات متواجدة برابط الخاصة بالمكتبة مما يساعد على تقليص الوقت والجهد ساعدها على كسب العديد ن الزائرين من داخل الجامعة وخارجها ،ثم نسبة 24,2 الوصول

الى العالمية هذا من خلال مشاركة امكتبة الجامعة في العديد من المشاريع من بينها مشروع التكتل المكتبي مع المكتبات الجزائرية ومكتبات أوروبية

## نتائج العامة للإستبيان :

-معظم موظفي المكتبة المركزية الجامعية إناث بنسبة 84.6

-اغلب المكتبيين العاملين بالمكتبة المركزية متحصلين على شهادة ليسانس في علم المكتبات

-وعي المكتبيين بمفهوم الميزة التنافسية وربطها بالقدرة على الوصول الى المعلومات

-تساعد تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية

-الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات اداة ضرورية لتنافس مع مكتبا اخرى

-تتحق المكتبة المركزية الجامعية على التنافس مع مكتبات اخرى من خلال التكتل المكتبي

-وعي المكتبين في دور تكنولوجيا المعلومات في تتطوير الخدمات المكتبية

-معظم المكتبيين لهم القدرة الكافية في اسخدام الحاسوب

-توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الميزة التنافسية في المكتبات الجامعية

-استخدام التكنولوجية الحديثة له تأثير على الميزة التنافسية

-للمكتبيين خبرة في استخدام البرمجيات الخاصة بالمكتبة

-استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر ايجابيا في ميدان المكتبات خاصة على ميدان الميزة التنافسية ، الامر الذي يشير الى اهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمكتبة و المكتبيين

-توفر المكتبة دورات تدريبية للمكتبيين بجامعة سعد دحلب

-تأثيرات الدورات التدريبية في تعزيز الميزة التنافسية لدى افراد العينة

-يعد استخدام شبكة المعلومات في المكتبة محل الدراسة اهم وسيلة للتواصل

-تكنولوجيا المعلومات ساعدت عناصر الميزة التنافسية في عدة جوانب وهي :السرعة ،تقليص الوقت ،تقليص التكاليف ...

## النتائج العامة على ضوء الفرضيات :

### الفرضية العامة :تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب –البليدة -

**النتيجة العامة** :-ترتبط جودة الخدمات و تقديمها بطرريقة الية و عصرية ارتباطا وثيقا بتطبيقها السليم لتكنولوجيا المعلومات بإعتماد المكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب على التكتل المكتبي و التعاون بين المكتبات الجامعية من اجل تحقيق الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية

### الفرضية الفرعية الاولى: يمكن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية من اجل توحيد العمل بين المكتبات الجامعية

**النتيجةالالفرعية الاولى** : وجود اجهزة مرتبطة بشبكة الانترنت ساعدتهم في الكم الهائل من المعلومات وهذا بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في توحيد العمل بين المكتبات الجامعية

### الفرضية الفرعية الثانية :تقوم المكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب بتقديم خدمات بطريقة الية كخدمة الاعارة الالية

**النتيجة الفرعية الثانية** : يحسن المكتبي بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب اسخدام الحاسوب والبرمجيات ممايساعدهم على تقديم الخدمات بطريقة الية وهذا مما ساعد في تحفيز المكتبيين في تحقيق الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية

**الفرضية الفرعية الثالثة** :الاثر الناتج عن اسخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة سعد دحلب بوصول المكتبة الى تحسين الخدمات المكتبية وجذب الرواد ،وكذلك تحقبق الميزة التنافسية للوصول الى العالمية

**النتيجة الفرعية الثالثة** : اثرت تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعةسعد دحلب من خلال تحسين الخدمات المكتبية و تحقيق الميزة التنافسية بين المكتباتالجامعية

## الاقتراحات :

-تحفيز وتوعية المكتبيين بأهمية تكنولوجيا المعلومات ، وانها ليست تحدي لهم بقدر ماهيا أداة فعالة للرفع من أدائهم وتسهيل مهامهم .

-تكوين وتمكين المكتبيين من استعمال تكنولوجيا المعلومات يشكل مكثف وقوي ،فاستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل ضئيل داخل المكتبة لايسمح بالاستفادة من منافعها ،ولا يساعد في تحقيق أهداف المكتبة .

-ضرورة أن يولي المسؤلين بالمكتبة اهتماما زائدا بمزايا الميزة التنافسية

-التأكيد على أن العنصر الحاسم والأكثر حيوية في نجاح تكنولوجيا المعلومات وكذا المزايا التنافسية هي الموارد البشرية العاملة في المكتبة .الأمر الذي يتطلب اهتمام المكتبة الجامعية وحرصها على جلب وتعيين ذوي الكفاءات والمؤهلات العالية،واستمرار تطويرها وتنميتها

-ضرورة تبني المكتبة استراتجيات تكوين وتعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ومحاولة الاستفادة من تطبيقاتها في تحسين أداء المكتبة بشكل عام وعناصر الميزة التنافسية بشكل خاص.

-إحداث نظام يعمل على تكامل عناصر الميزة التنافسية مع تكنولوجيا المعلومات،يأخذ على عاتقه مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة وتسخيرها لأعمال المكتبة .

-حماية الأنظمة المعلوماتية في حدود المكتبة باستخدام الكلمات السرية و تحديد الأشخاص المخول لهم الدخول إلى هذه الأنظمة ،لان أي معالجة سيئة مقصودة أو غير مقصودة للمعلومات قد تؤدي الى انهيار النظام ،وكذلك مواكبة تطور البرمجيات المضادة للفيروسات.

# الخاتمة

## الخاتمة:

يعد تناولنا للجوانب النظرية لكل من تكنولوجيا المعلومات و الميزة التنافسية و استنادا على دراسات السابقة المرتبطة بالموضوع ، تبين لنا ندى اهمية تحقيق المكتبة الجامعية للميزة التنافسية بإعتبارها الضمان لبقاء واستمرار المكتبة . وقد تبين لنا أن تحقيق المكتبة للميزة التنافسية يعتمد بالأساس على عدة مصادر لعل اهمها الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات بإعتبارها من المداخل الحديثة التي يعول عليها في تحقيق المزايا التنافسية للمكتبات الجامعية ،من خلال الاستثمار في هذا النوع من تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت ضرورة حتمية في الوقت الحالي .

ومن خلال الدراسة الميدانية التي جاءت كمحاولة لإسقاط المفاهيم النظرية على الواقع العملي للمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب ،تبين لنا أن مستوى تبني المكتبة تكنولوجيا المعلومات مرتفع ،ويرجع ذلك إلى إدراك المكتبة الجامعية للأهمية البالغة لهذا النوع من التكنولوجيات .كما أن مستوى الميزة التنافسية المحققة في المكتبة المركزية محل الدراسة يعتبر مقبول ،ويعزى ذلك لاهتمامها بتحقيق التميز نظرا لتزايد المنافسة في الوقت الحالي

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع:

### الكتب


1. أسيد،البشار.دراسات في المكتبات و المعلومات .القاهرة :جامعة الإسكندرية ،2002
2. إبراهيم ،مبروك السعيد.المكتبة الجامعية وتحديات المجتمع المعلومات .القاهرة :دار الوفاء 2009،
3. البنداري ،دسوقي إبراهيم.البث الانتقائي للمعلومات .القاهرة :دار الثقافة العلمية،2003
4. بن جميل ،عاشورمحمد صالح.المكتبات الجامعية بالمملكة العربية .السعودية :دار المريخ،1992
5. بن عبد الله ،إبراهيم.المكتبة والبحث للصف الاول الثانوي .الرياض:وزارة التربية والتعليم .[د.ت]
6. بدير ،جمال.المدخل لدراسة علم المكتبات و مراكز المعلومات .عمان :دار الجامد،2008
7. حسين ،سعيد أحمد.المكتبات و أثارها الثقافي ،التعليمي .القاهرة :دار الفكر العربي ،1991
8. خليفة ،شعبان عبد العزيز.محاورات في مناهج البحث في علم المكتبات و المعلومات .القاهرة :الدار المصرية اللبنانية ،1996
9. خليل ،نبيل مرسي .الميزة التنافسية في مجال الاعمال .القاهرة :مركز الاسكندرية للكتاب 1998،
10. الدباش ،ريا أحمد عبد الرحمان .المرجع في علم المكتبات و المعلومات .عمان :دار الدجلة 2008،
11. ردينة ،عثمان يوسف ،محمودجاسم ،الصميدعي.تكنولوجيا التسويق.الاردن :دار المناهج 2004،
12. الزغبي ،حسن علي .نظام المعلومات الاستراتيجية .عمان :دار وائل ،2005
13. زغدار ،أحمد.المنافسة ،التنافسية و البدائل الاستراتيجية .الجزائر:دار حرير،2011
14. السعيد ،مبروك خطاب .الدور الثقافي في المكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصال و ثورة المعلومات .عمان :دار الوراق ،2014
15. السمرائي ،إيمان فاضل .نظم المعلومات الإدارية .عمان :دار صفاء ،2004
16. السلمي ،علي .أثر التسيير الإستراتيجية .القاهرة :دار غريب ،[د.ت]
17. سعيد ،أحمد حسن.المكتبات و أثرها الثقافي و الاجتماعي و التعليمي . القاهرة :دار الفكر العربي ،[د.ت]
18. سعيد ،ياسين عامر .الإدارة و تحديات التغيير .القاهرة :مركز وابد سرفس،[د.ت]

19. الشراكة ،عواد عدنان .دور تكنولوجيا المعلومات في إتخاذ القرارات الإدارية .عمان :دار البازوري ،2011
20. الشكراوي ،أمهر .تكنولوجيا المعلومات في منظمة الأعمال .عمان :دار الوراق ،2010
21. الصرفي ،محمد.إدارة تكنولوجيا المعلومات .القاهرة :دار الفكر ،2009
22. الطاني ،حسن جعفر .تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها .عمان :دار المستقبل ،2013
23. العريجي،جمال توفيقق.أنواع المكتبات الحديثة .عمان :الأكاديميون للنشر و التوزيع ،2004
24. العلي ،أحمد عبد الله .مدخل الى علم المكتبات .القاهرة :دار الكتاب الحديث ،2001
25. العلاق ،بشير .تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطبيقاتها في مجال التجارة .القاهرة :منشورات العربية للتنمية الإدارية ،2007
26. عبد الهادي ،احمد فتحي.المكتبات الجامعية :دراسات الأكاديمية و الشاملة . القاهرة :مكتبة غريب ،1992
27. عليوي ،محمد عودة ،المالكي ،مجبل لازم .المكتبات النوعية : الوطنية-الجامعية –المتخصصة –العامة-.عمان :مؤسسة الوراق،2001
28. الغالي ،طاهر محسن منصور،وائل ،محمدصبحي إدريس.الإدارة الإستراتيجية :منضور منهجي متكامل .عمان :دار وائل ،2009
29. غادة ،موسى عبد المنعم.المكتبات و مرافق المعلومات النوعية :ماهيتها ،ادارتها ،خدماتها ،تسويقها.القاهرة :دار الهدى للمطبوعات ،[د.ت]
30. غريب ،عبد السميع .الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر . القاهرة :مؤسسة شباب الجامعة ،2006
31. قنديلجي ،عامر إبراهيم.الإجراءات المكتبية .بغداد :وزارة التعليم العالي و البحث العلمي ،1980
32. الكسابة ،وصفي.تحسين فاعلية الأداء المؤسسة من خلال تكنولوجيا المعلومات .عمان :دار البازوري ،2011
33. محي ،محمدسعد.ظاهرة العولمة .القاهرة :مكتبة الاشباع الفنية ،[د.ت]
34. محمد الهادي ،محمد .تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها .دار الشروق ،1989
35. مختار ،وائل إسماعيل .ادارة وتنظيم المكتبات و مراكز المعلومات عمان .دار المسيرة ،2009
36. معالي فهمي ،خيضر .نظم المعلومات :مدخل لتحقيق الميزة التنافسية .القاهرة :دار الجامعة ،2002
37. مرسي ، نبيل .الميزة التنافسية في مجال الأعمال .القاهرة :دار الجامعية ،2001
38. مصطفى ،محمد محمود .التسويق الإستراتيجي للخدمات .عمان :دار المناهج ،2003
39. نجم ،عبد الله و الاخرون .نظم المعلومات الادارية . الاردن :دار وائل ،2005

40. نجم ،عبود نجم.ادارة العمليات :النظم و الاساليب و الاتجاهات الحديثة . الاردن :معهد الادارة العامة ،2001

41. همشري ،عمر أحمد.المكتبة و مهارات استخدامها .عمان :دار الصفاء ،2009

## رسائل جامعية :

42. إبن العود ، الطيب .أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العامل في المؤسسة الجزائرية .مذكرة ماجيستر.كلية العلوم الإقتصادية التسيير.جامعة الحاج لخضر.باتنة ،2008

43. بوران ،سمية .دور إدارة المعرفة في تحسين الميزة التنافسية .مذكرة ماجيستر.كلية العلوم الاقتصادية .تلمسان ،2011

44. الحوري ،فالح .استراتيجية تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية .مذكرة ماجيستر . كلية الدراسات الادارية و المالية العليا .جامعة عمان العربية للدراسات العليا .الاردن ،2004

45. رايس ، مراد.اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة .رسالة ماجيستر في علوم التسيير.فرع ادارة الاعمال .جامعة الجزائر ،2006

46. حريق ،خديجة .استراتيجية التدريب في ظل ادارة الجودة الشاملة من اجل تحقيق الميزة التنافسية .رسالة ماجيستر.كلية العلوم الاقتصادية و التسيير.تلمسان.2016

47. حريري ، إنصاف .دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الجودة الخدمات المصرفية .مذكرة لنيل شهادة ماستر.تخصص تسويق بنكي .كلية العلوم الاقتصادية و التجارية .جامعة 08ماي 1945. قالمة

48. داسي ،وهيبة حسين.ادارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية .رسالة ماجستر .كلية الاقتصاد .جامعة دمشق ،2007

49. سملالي ،يحضية.اثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية و التنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية .اطروحة دكتوراه .جامعة ورقلة،2003.

50. لحلول،سامية .التسويق و المزايا التنافسية .رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه .جامعة الحاج لخضر.باتنة ،2008

51. ميهوب ،سماح.اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الاداء التجاري و المالي .اطروحة لنيل شهادة دكتوراه .قسنطينة،2014

52. هلالي ،وليد .الاسس العامة لبناء المزايا التنافسية ودورها في خلق القيمة .مذكرة ماجستر .جامعة مسيلة ،2009

مقالات:

53. بن السبتي ،عبد المالك .تكنولوجيا المعلومات بين الرغبة و التغيير.مجلة . ع14. IRIST2004
54. العسافين ،موسى .تكنزلوجيا المعلومات .مجلد مكتبة الملك فهد الوطنية .م2.ع12 .2006

مؤتمرات:

55. جمعة،مروان درويش.تحليل الجودة الخدمات المعرفية الاسلامية.المؤتمر العلمي الدولي الثالث .الجودة والتميز في منظمات الأعمال .جامعة سكيكدة .2007
56. زبيري،رابح.دور أنظمة المعلوماتفي تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة.الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصاديةالجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير .جامعة الجزائر .2003
57. سحنون،جمال الدين ،حمدي معمر .تحليل التنافسية على مستوى القطاع الصناعي. الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة و الاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج القطاع المحروقات في الدول العربية من تنظيم. جامعة حسيبة بن بوعلي .الشلف 2010/09/8
58. صولح سماح،ربيع مسعود. دور تطوير الكفاءات في بناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية.ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول تسيير المؤسسات . المؤسسة الاقتصادية الجزائرية و الابتكار في ظل الألفية الثالثة. كلية العلوم الاقتصادية و التسيير .جامعة 8ماي 1945.قالمة.27/16نوفمبر2008
59. علي،عصام الدين محمد .تأثير نظم المعلوماتعلى الادارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية .ملتقى دولي .15-17مارس. سوريا
60. كورتل فريد،موساوي زهية ،خالدي خديجة.الادارة الفعالة لمعرفةمصدر تحقيق التنافسية في ظل المحيط الاقتصادي الجديد.ورقلة.المؤتمر العلمي الخامس.جامعة الزيتونة الأردنية حول إقتصاد المعرفة .25/23 أفريل .2005
61. موساوي، زهية ،خالدي، خديجة.نظرية الموارد والتجديد في التحليل الإستراتيجي للمنظمات.المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميزللمنظمات والحكومات. جامعة ورقلة.9/8مارس.2005
62. الهادي،محمد محمد . نحو تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليمفي مصر.أبحاث المؤتمر العلمي الثاني لتنظيم المعلومات.15/13 ديسمبر 1994.مكتبة الأكادمية. القاهرة
63. يحضبة ،سملالي .إدارة الجودة الشاملة مدخل لتطوير الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية . الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية و تحديات المناخ الاقتصادي الجديد. جامعة ورقلة .2003

## الويبوغرافيا

64. العاني،يوسف.تكنولوجياالمعلوماتواستخداماتها.متاحعلى الخط.RTm/http/wwwtitmag/ تاريخ الإطلاع في 2020/06/25.

65. حريري،عبد الرحمان.مدونةالبحث العلمي "الإستبيانات ".متاح على الخط http://educad.dok.تمالإطلاعفي92020/10 www.ust.edu/open./libray/83.dok

66. كربالي ،بغداد.تنافسية المؤسسات الوطنية في ظل التحولات الإقتصادية .متاح على الخط eco.asu.je.pecofaculty/wp.cotent

67. نوري ،منير.مداخلة بعنوان :ادارة العلاقة مع الزبائن كأداة لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال "المتطلبات و التوصيات" .متاح [على الخط].تاريخ الاطلاع في 2020/02/11

## الكتب بالغة الفرنسية :

68. .Lalande ,André.Vocabulaire technique et critique de la philosophie.Paris :Delta .Beyrouth.

69. 69.M.porter.Lavantage concurrenteil devencer ses concurrents rt maintenir.Paris :Dunod.1999

## مواقع إلكترونية :

70. http://www.univ-blida.dz.25/05/2017

71. Archindz.plan de masse de univ Saad Dahleb en DWG (en ligne).page consulteé le disponible sur internet 25/5/2020 .

72. RritZ.Joan.M.ODLISM :Onleinedictionary for library and information sceince consortiun .(en ligne).Observé .le10/09/2020.Disponiblesur :www.Adc.clio.com/ODILIS/odl

# الملاحق

جامعة جيلالي بونعامة بخميس مليانة

كلية :العلوم الإجتماعية الإنسانية

قسم :العلوم الإنسانية

شعبة :علم المكتبات

تخصص: إدارة **المؤسسات الوثائقية و المكتبات**

**إستمارة إستبيان للموظفين المكتبيين**

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص:إدارة المؤسسات الوثائقية ،نرفق هذه الإستمارة لتغطية الجانب التطبيقي للمذكرة تحت عنوان :

# دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية :دراسة ميدانية بجامعة سعد دحلب بالبليدة

إعداد الطالبتين : -إشراف الأستاذ:

-تافزي نوال -أوقاسي عبدالقادر

-شلالي مليكة

نرجو مساهمتكم في ملأ هذه الإستمارة من أجل إمدادنا بالمعلومات اللازمة لإنجاز هذه المذكرة من أجل الإطلاع عن قرب على دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بين المكتبات الجامعية

ونحيطكم علما أن المعلومات المجمعة لا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي

*الرجاء وضع العلامة (×)أمام الجواب الذي تراه مناسب

السنة الجامعية: 2019-2020

البيانات الشخصية :

1/-الجنس :

أنثى ☐ ذكر ☐

2/-الشهادة المتحصل عليها

-شهادة الدراسات التطبيقية الجامعية ☐

-شهادة ليسانس ☐

-شهادة ماستر ☐

3/-ما هو المنصب الذي تشغله ؟

محافظ مكتبات ☐

-محافظ مكتبات رئيسي

-ملحق مكتبات مستوى 1

-ملحق مكتبات مستوى 2

أخرى أذكرها

.....

.....

4/-ما هي المهام التي تقوم بها حاليا ؟

_التصنيف و الفهرسة ☐

_الإعارة ☐

_الإقتناء و الجرد ☐

_البحث البيبليوغرافي ☐

-أخرى أذكرها

.....

المحور الأول : تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب

1/-ما طبيعة تكنولوجيا المعلومات المعتمدة بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب ؟

-حواسيب ☐

-مواد سمعية بصرية ☐

-المكتبة الالكترونية ☐

-قواعد البيانات ☐

2/-ما هو الأثر الناتج عن استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب ؟

-تقليص من وسائل البحث التقليدية ☐

-تقليص الوقت والجهد ☐

-تحقيق الفعالية أكثر ☐

3/-ما طبيعة المصادر المعلومات الالكترونية المتوفرة في المكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب ؟

-دوريات الكترونية ☐

-قواعد البيانات ☐

-مواقع الويب ☐

-أخرى أذكرها .....

4/-هل اعتمدت المكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب عملية الرقمنة في رصيد الوثائقي ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت إجابتك بنعم فما نوع الوثائق ؟

-كتب ☐

_ رسائل جامعية ☐

- دوريات ☐

-أرشف المكتبة ☐

5/-ما هي مجالات إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب؟

-التزويد و الإختيار ☐

-الفهرسة ☐

-الإحاطة الجارية و البث الانتقائي للمعلومات

-ضبط الدوريات

-الإعارة عن طريق الحاسب الآلي ☐

-أخرى أذكرها

.....

6/-في رأيك ماهو المتطلب الرئيسي في توظيف تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب ؟

-توفيرمتخصصين لهم كفاءات مهنية ☐

-توفير الثقافة الداعمة و المناخ المسهل لتطبيقها ☐

-إجراء بعض التغيرات في الهياكل التنظيمية للمكتبات

☐

7/-ما هو المكون الرئيسي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب؟

-البرمجيات ☐

-التجهيزات ☐

-الموارد البشرية المؤهلة ☐

-الميزانية ☐

أخرى اذكرها.....

المحور الثاني :الميزة التنافسية في المكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب

1/- هل تثبت المكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب وجودها مع المكتبات الأخرى بالمنافسة ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت إجابتك بنعم كيف ذلك ؟

-توحيد العمل ☐

-التشارك والتشابك مع المكتبات ☐

-العمل بطريقة منفردة ☐

2/-هل الميزة التنافسية بين المكتبات تكون عن طريق ؟

-الخدمة النوعية ☐

-نوع القيادة ☐

-مقدار الميزانية ☐

-نوع الكفاءات ☐

-نوع الرصيد ☐

-نوع البناية وموقعها ☐

-أو العناصر ككل ☐

3/-هل تعتمد المكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب طرق معينة لتحقيق الميزة التنافسية ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت إجابتك بنعم أذكر هذه الطرق ؟

.....

.....

المحور الثالث :دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب

1/-على ماذا تقتصر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية الداخلية في المكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب ؟

-جودة نوعية الاتصال الإداري الداخلي بين الموظفين ☐

-القيام بدورات تدريبية وتنمية المهنية للمكتبي ☐

-مراقبة الخدمات المقدمة ☐

-أخرى أذكرها .....

2/-في رأيك ما هي الخدمات التي تقدمها الميزة التنافسية في إطار توحيد الأعمال و الجهود بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب؟

-التكتل المكتبي ☐

-التشابك المكتبي (في إطار الشبكات ) ☐

-التبادل المكتبي

-أخرى أذكرها

☐

3/-في رأيك الميزة التنافسية بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب .هل تكون من خلال ؟

-الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات ☐

-توحيد النظام داخل شبكات المكتبات ☐

-الوقوف على أرضية قانونية تشريعية ☐

-العمل ضمن فرق العمل ☐

-الاستثمار في المورد البشري ☐

-الإلتزام بالثقافة التنظيمية الإبداعية ☐

4/-ما هو الأثر الناتج عن دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية بالمكتبة المركزية بجامعة سعد دحلب ؟

-تحسين الخدمات المكتبية

-جذب الرواد

-الوصول إلى التنصيف المكتبات