مجلة جامعة طبرق للعلوم الاجتماعية والإنسانية

مجلة علمية محكمة تصدر ربع سنوياً

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية بالأكاديمية الليبية للدراسات العليا: دراسة تحليلية

د. عبد السلام سالم الصالحين

عضو هيئة تدريس بقسم إدارة الأعمال

كلية الاقتصاد مرزق/ جامعة فزان

abd.alslem@sebhau.edu.ly

أ. عبير علي ساسي

عضو هيئة تدريس بقسم إدارة الأعمال
كلية الاقتصاد مرزق/ جامعة فزان
sebhau.edu.lyabe.sasi1@

العدد: الخامس

يناير 2021

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعريف بأهمية الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية والتعرف على واقعها في المكتبة المركزية بالأكاديمية الليبية للدراسات العليا والتعرف على أهم المعوقات التي تحول دون تطبيقها.و قدتم إعداد استمارة استبيان وزعت على مدير المكتبة ونائبه ورؤساء الأقسام والوحدات الذين بلغ عددهم (25) واسترجعت (23) استمارة قابلة للتحليل، وقد استخدم مقياس ليكرث الخماسي لتحليل البيانات، فتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج كان من أهمها وجود معوقات تقنية وإدارية وبشرية ومالية تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الدراسة، وكان من أبرز هذه المعوقات، المعوقات الإدارية بنسبة 76.6% وانحراف معياري 1.36 ومتوسط حسابي 3.73 وكان اتجاه العينة موافق.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، المكتبات الجامعية.

Obstacles to the application of electronic management in the central library of the Libyan Academy of Graduate Studies: an analytical study

Abstract

The study aimed to introduce the importance of electronic management in university libraries and to identify its reality in the central library of the Libyan Academy for Graduate Studies and to identify the most important obstacles that prevent its application. A questionnaire was prepared and distributed to the library director, his deputy and heads of departments and units, whose number reached (25) and retrieved (23) An analysable form, and the Likert five-point scale was used to analyze the data. The study reached a number of results, the most important of which was the presence of technical, administrative, human and financial obstacles that prevent the application of electronic management in the study library. Among the most prominent of these obstacles were administrative obstacles with a rate of 76.6% and a deviation Standard 1.36, mean 3.73, and the sample trend was OK**.**

Keywords: electronic administration, university libraries**.**

مقدمة

سار العالم بخُطى سريعة نحو التقدم والرقي، بفضل التطورات الهائلة في تقنية المعلومات والاتصالات، فقد ساعدت التقنية في حل الكثير من المشكلات التي يواجها الإنسان في جميع مجالات الحياة. وأصبحت سمة العصر الحديث ولا غنى عنها، فبالرغم من مميزات التقنية الكثيرة من توفير الوقت والجهد ودقة في العمل، إلا أنها بالمقابل لها الكثير من المساوئ التي تُعرِّض حياة الإنسان والممتلكات للدمار إذا استخدمت بطريقة غير مشروعة.

وقد تأثرت المكتبات بالتكنولوجيا الحديثة سواء في إدارتها أو عملياتها الفنية أو خدماتها التي تقدمها، فأصبح الحاسوب وملحقاته من المقتنيات الضرورية لأي مكتبة، وتغيرت النظم اليدوية في الكثير من المكتبات إلى نظم آلية بفضل التقنية الحديثة وانتشار خدمة الانترنت التي سهلت الوصول إلى المعلومات عن بعد.

وتسعي المكتبات الجامعية جاهدة إلى تفعيل الإدارة الإلكترونية باعتبارها اتجاها حديثا في الإدارة المعاصرة من خلال استثمار كل التقنيات الحديثة لنظم المعلومات والاتصالات المستخدمة في تطوير أعمال المكتبات وتحويلها إلى متطلبات إلكترونية تستخدم شبكات المعلومات في إنجاز كل أعمالها ومعاملاتها الإدارية ووظائفها الفنية.

مشكلة الدراسة:

تعد الإدارة الإلكترونية من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة في وقتنا الحالي، والتي ظهرت نتيجة للتقدم السريع والمتزايد في تقنية الاتصالات والمعلومات، فاصبح التحول إلى التعاملات الإلكترونية بدلاً من

التقليدية أمر لا مفر منه لإرساء مجتمع يعتمد على التقنيات الجديدة ويواكب التطورات الحديثة في جميع المجالات.

والمكتبات الجامعية هي من ضمن المؤسسات التي وجدت نفسها مجبرة لتبني الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها وخدماتها والذي نتج عنه سرعة في الإداء واتقان في العمل وجودة في الخدمات. إلا أن مكتباتنا لا زالت مترددة في تبني فكرة التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، الأمر الذي دعانا إلى دراسة المكتبة المركزية بالأكاديمية الليبية للدراسات العليا للوقوف على أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية.

أهمية الدراسة:

1. قلة الدراسات العربية التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية.
2. تسعى الدراسة إلى إبراز أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية.
3. قد تسهم الدراسة في التعرف على أهم الآليات والاستراتيجيات التي تساعد في تدليل تلك المعوقات والتغلب عليها.
4. قد تفيد الدراسة أمناء المكتبات الجامعية بضرورة توظيف أفضل السبل في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتباتهم.

أهداف الدراسة:

1. التعريف بأهمية الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية.
2. التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية بالأكاديمية الليبية للدراسات العليا.

3. التعرف على أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية بالأكاديمية الليبية للدراسات العليا.

تساؤلات الدراسة:

1. ما أهمية الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية؟
2. ما واقع الإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية بجامعة بنغازي؟
3. ما أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية بالأكاديمية الليبية للدراسات العليا؟

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على الأسس النظرية للإدارة الإلكترونية وواقع محاولة تطبيقها في المكتبات الجامعية.

مجتمع الدراسة:

شمل مجتمع الدراسة كافة العاملين بالإدارات والأقسام والوحدات بالمكتبة المركزية بالأكاديمية الليبية للدراسات العليا والذين بلغ عددهم (23).

أدوات جمع البيانات:

1- أدبيات الموضوع: حيث تم الاطلاع على بعض من الكتب و الدوريات والرسائل الجامعية ومواقع في الانترنت وأعمال المؤتمرات التي لها علاقة بموضوع الدراسة وقد تم الاستعانة بها في الجانب النظري والعملي.

2- الاستبيان: حيث تم إعداد استمارة استبيان موجهة للعاملين بالإدارات والأقسام والوحدات بالمكتبة المركزية وقد تم توزيع (25) استمارة استرجع منها (23) استمارة قابلة للتحليل.

3- الزيارات الميدانية لمكتبة الدراسة.

حدود الدراسة:

1. الحدود الزمنية: الفترة من 2021/2/1 إلى 2021/2/28.
2. الحدود المكانية: المكتبة المركزية بالأكاديمية الليبية للدراسات العليا.
3. الحدود الموضوعية: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية.

الدراسات السابقة

دراسة **جراد حياة**.2018.واقع توظيف الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية بجامعة المسيلة: دراسة عينة من موظفي المكتبة المركزية بجامعة المسيلة (1)

هدفت الدراسة إلى التعريف بأهمية ومدى وكيفية توظيف الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية بجامعة المسيلة، كما هدفت إلى محاولة إزالة الغموض حول مفهوم الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية.

وقد توصلت عدة نتائج أهمها أن المعنيين بالدراسة يروا أنه لا يمكن الاستغناء عن الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية لما تقدمه من جودة في الخدمات وسرعة في التنفيذ واختصار الوقت والجهد إلا أنها تواجه صعوبات تنوعت في ما بين معوقات بشرية ومادية.

دراسة **هدى عباس قنبر، قاسم ميسون عدنان حامد**.معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية: جامعتي بغداد والمستنصرية أنموذجا. (2)

يهدف البحث إلى تحديد المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتباتنا الجامعية بما فيها المكتبة المركزية لجامعة بغداد و المكتبة المركزية لمجامعة المستنصرية عينة البحث كونهما من المكتبات الرئيسة التي استعملت التقنيات الإلكترونية في إدارة بعض أعمالها وفي تقديم خدمتها و لهما موقع إلكتروني عبر شبكة الإنترنت.

اعتمد البحث على أسلوب دراسة الحالة لتحديد المعوقات من خلال زيارة المكتبتين، ومقابلة مدرائها والموظفين المسؤولين عن الأقسام، والإجابة عن الاستفسارات حول المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية من اجل تحديدها وإيجاد الحلول المناسبة لتذليل هذه المعوقات.

وتوصل البحث باستنتاجات عدة تتعلق بالجانب النظري والعملي، ونذكر منها: وجود معوقات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبتين معوقات تنظيمية وتقنية جميعها متحققة ومعوقات بشرية ومالية قسم منها غير متحققة.

ومن أهم المعوقات التنظيمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبتين هي: الافتقار إلى التخطيط السليم لعملية التحويل نحو الإدارة الإلكترونية، وروتينية الإجراءات الإدارية في المكتبة، ولا يوجد توعية للموظفين حول التحول نحو الإدارة الإلكترونية

دراسة **أيمان رزق، أمنة بهلول**. الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء العاملين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي. (3)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم ومتطلبات الإدارة الإلكترونية لدى العاملين بالمكتبة المركزية بجامعة أم البواقي، وإبراز جوانب القصور التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية.

دراسة **سليمة سعيدي**. 2013. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية: من وجهة نظر مسؤولي المكتبات الجامعية لولاية قسنطينة .المجلة الأردنية للمكتبات المعلومات.(4)

هدفت الدراسة إلى محاولة إيضاح بعض الجوانب المتعلقة بالإدارة الإلكترونية داخل المكتبات الجامعية من الناحيتين النظرية والتقنية والوقوف على أهم المعوقات (التنظيمية، البشرية، المالية، التقنية) التي تحول دون التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية.

دراسة (**Mc Craw, et al , 1999**) ((5) تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية على المكتبات داخل الجامعات. وتوصلت الدراسة إلى أن نقص التمويل الكافي ومشكلة تدريب المستخدمين علي الدخول لمواقع الحكومة والمؤسسات خاصة أن الحكومة لها طرقها ونظمها الخاصة، والمنافسة الشرسة من جانب القطاع الخاص تُعد من أهم معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية فى هذا المجال كما توصلت الدراسة إلى أن حكومة الولايات المتحدة في سعيها لإيجاد مدخل مجاني للمعلومات الإلكترونية وتطبيق الحكومة الإلكترونية فى مؤسساتها تحتاج إلى ابتكاريه وطرق تفكير جديدة عن دور المعلومات.

دراسة (العراقي، 2001)(6) تهدف الدراسة إلى بناء نموذجاً لمدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية فى قطاع السياحة. وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق هذا النظام يزيد من المزايا العائدة على الشركات السياحية من خلال إمداد الإدارة بالمعلومات المطلوبة والتي تزيد من فاعلية اتخاذ القرار خاصة المتعلقة بقرارات اختيار الأسواق والأماكن كما أنها تمد الشركة بوسائل للرقابة والمتابعة وتحسين الكفاءة الداخلية للشركة وإمكانية التعامل مع كل سائح على حده وتعريفه بالمنتج السياحي ويمكن أيضا المعرفة الكاملة بالمنافسين.

الجانب النظري:

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

هناك إسهامات كثيرة لتعريف الإدارة الإلكترونية تركز على عدة محاور منها: عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة، بالإضافة إلى إمكانية تنفيذ كافة المعاملات اليكترونياً، هذا إلى جانب الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسيط الأساسي في العمل.

ومن ثم يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها: القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي.(7)

وأما في أدبيات المكتبات والمعلومات فهناك العديد من المصطلحات الدالة على عمليات ادماج التقنيات الحديثة في الأعمال المكتبية من بينها أتمتة المكتبات، حوسبة المكتبات، والتي يعرفها المعجم الموسوعي

لتكنولوجيا المعلومات والانترنت على أنها التحول من الإجراءات والخدمات التقليدية اليدوية التي تقدمها المؤسسات إلى استخدام الحواسيب التي تؤمن السرعة الفائقة والدقة والشمولية في التعامل مع المعلومات.

ومما سبق يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية هي عبارة عن توليفة أو منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وتقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتحاذ قرارات، والوظائف الفنية: هي اقتناء وفهرسة وإعارة من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات داخل المكتبة من ناحية، كما تقوم بعمليات ربط المكتبة بجمهور المستفيدين والموردين والناشرين من جهة، ومجتمع المكتبات الشقيقة من جهة أخرى في إطار التكتلات المكتبية. **(8)**

وهناك العديد من المتطلبات الضرورية للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، كما يراها البعض تتمثل فيما يلي:**(9)**

1- التزام الإدارة العليا بدعم وتبنى مشروع الإدارة الإلكترونية
2- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقميات
3- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات
4- التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها
5- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الالكترونية
6- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.
7- التركيز على ترابط نظم الخدمات.
8- التركيز على القدرات الفنية.

أهداف الادارة الالكترونية:

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الالكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات, و المواطن و الشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات, لذلك فان للإدارة الالكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها بغض النظر عن الأهمية و الأولوية:**(10)**

1- تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) و ما يتعلق بها من عمليات.

2- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات و المؤسسات.

3- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أنّ قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة و تضطرّهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.

4- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية و النفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

5- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي و استبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق و المقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة و نشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن و الاستفادة منها في أي وقت كان.

6- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد و تسهيل تقسيم العمل و التخصص به.

7- إلغاء عامل المكان, اذ أنّها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين و التخاطب معهم و إرسال الأوامر و التعليمات والإشراف على الأداء و إقامة الندوات و المؤتمرات من خلال "الفيديو كونفرانس" ومن خلال الشبكة الالكترونية للإدارة.

8- إلغاء تأثير عامل الزمان ,ففكرة الصيف و الشتاء لم تعد موجودة و فكرة أخذ العطل أو الأجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تمّ الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

فوائد ومكاسب تطبيق الإدارة الالكترونية:(11)

1. تقديم الخدمات بكفائه.
2. تقديم الخدمات إلى الجميع.
3. تسهيل النمو والقدرة على المنافسة.
4. الأدوار الجديدة للحكومات
5. استخدام الطاقة المحلية.
6. تخفيض التكاليف وضغط الإنفاق الحكومي..
7. تطوير بنية تحتية عامة في حقل التقنية والتشفير وبقية الاحتياجات التقنية في ببيئتي الاتصال والحوسبة.

8. التقليل من التعقيدات الإدارية.
9. زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.

أسباب التحول للإدارة الإلكترونية:

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درباً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات. ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية:(12)

1. الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
2. القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
3. ضرورة توحيد البيانات على مستوى المكتبة.
4. صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
5. ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المكتبة.
6. التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
7. ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
8. حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

عناصر الإدارة الإلكترونية:

يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية تتكون من مجموعة من العناصر نذكرها في النقاط التالية:(13)

1. إدارة بلا أوراق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

2. إدارة بلا مكان: وتتمثل في التلفون المحمول والتلفون الدولي الجديد (التليديسك) والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات الخيالية.

3. إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد، فنحن ننام وشعوب أخرى تصحوا لذلك لابد من العمل المتواصل 24 ساعة حتى نتمكن من الاتصال بهم وقضا مصالحنا.

4. إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

الاعتبارات الواجب مراعاتها لنجاح المكتبة في التحول إلى الإدارة الإلكترونية:(14)

1. الاهتمام بالمجالات الإدارية، فليست القضية تقنية وحسب، ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إدارة متطور وقيادات إدارية واعية.
2. الاعتماد على أساليب علمية تتطلب خبرات وتخصصات رائدة للتحول إلى المنظمة الإلكترونية، تستغرق وقتا في الإعداد والتخطيط لها.
3. استخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات بما يتيح الفرص لتطبيق نظم الإدارة الحديثة المعتمدة على برمجيات تحقق وتمنع التناقض وتحقق متطلبات الأداء عالي الجودة والكفاءة.
4. تطوير أنماط التعامل والعلاقات البينية بين أجزاء المكتبة الإلكترونية داخلياً وخارجياً.
5. توفر آلية للدفع الالكتروني لاستخدامها في سداد الرسوم المفروضة للحصول على الخدمات المختلفة. وذلك كنتيجة طبيعية للتعامل الالكتروني.
6. تحسين مستوى الخدمات وترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء، كما ويقتضى هذا التحول تبسيط الهياكل التنظيمية وتقليل إعداد الوظائف والاستعانة بأعداد أقل من العاملين الأكثر تأهيلاً والأعلى تدريبا.
7. توعية المستفيدين وتعريفهم بكل ما يتعلق بطرق التعامل وكيفية الحصول على الخدمات، لضمان تفاعلهم مع مقتضيات الإدارة الإلكترونية.
8. تطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمل في المكتبة بغرض تبسيطها وتوفيقها مع مقتضيات التعامل الالكتروني من خلال الشبكات. ويتطلب هذا ثورة تشريعية تستبعد جميع أشكال التعقيد، مع استخدام التقنيات التي تضمن حماية المعاملات الإلكترونية من التزوير.
9. وضع استراتيجية شاملة على مستوى المكتبة لتحقيق هذه الغاية.

المشكلات التي تواجهها الهياكل الإدارية في ميدان المعلوماتية والاتصال:

تعيش حاليا الهياكل الإدارية في ظل عدد من التطورات بعيدة المدى في ظل النظام العالمي الجديد الذي فرض على تلك الأجهزة الإدارية أن تستعد لتحمل أدوات ومسؤوليات غير تقليدية في حالة متذبذبة، حيث أن التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال فرضت عدة تحديات على الهياكل الإدارية، وهو ما جعل هذه الأخيرة تعرف عدة مشكلات وصعوبات في هذا المجال، والتي يمكن حصرها في ما يلي: (15)

1- عدم اكتمال البنية التحتية للاتصالات والمعلومات: ويمكن في هذا الصدد الإشارة إلى غياب اكتمال الشبكات المعلوماتية بالإضافة إلى عدم تعميم التطبيقات والبرمجيات بصورة شاملة على كافة الهياكل خاصة منها تلك التي بالجهات.

2 – معوقات تنظيمية وإدارية: انعدام التخطيط والتنسيق والرقابة على الأنشطة المتعلقة باستخدام هذه التكنولوجيات، وذلك كنتيجة لعدم وجود سياسة عامة فنية موحدة على مستوى الدولة في هذا المجال، ويشير الواقع العملي إلى وجود فجوة بين الفوائد المرتقبة التي يفترض أن تقدمها النظم المعلوماتية للهياكل الإدارية وبين الفوائد التي تم الحصول عليها بالفعل ويرجع ذلك إلي سببين رئيسيين هما:

أ- أن النظم المعلوماتية التي تم إدخالها إلى العمل الإداري تمت دون إجراء أي تغييرات في الهياكل التنظيمية أو في الإجراءات الوظيفية، فقد كان استخدام هذه النظم موجها أساسا لإكمال وتتمة الإجراءات اليدوية الموجودة.

ب- أنه يتم إدخال تقنية المعلومات في كل إدارة، وأحيانا في كل مصلحة من مصالح الإدارة بشكل مستقل عن المصالح والهياكل الإدارية الأخرى، وذلك في غياب سياسة موحدة.

3- معوقات بشرية: يعتبر العنصر البشري هو أهم العناصر في أي نظام، إذ بدون هذا العنصر لا يمكن لأي نظام أن يحقق أهدافه المرجوة، فالمعدات والآلات والأجهزة وكل وسائل التقنية الحديثة ما هي إلا عناصر خاملة بدون العنصر البشري، وتعد الفجوة الكبيرة الفاصلة بين العاملين في مجال نظم المعلومات وبين المستفيدين من هذه التكنولوجيا مما يجعل الاتصال والتفاهم بين هاتين الفئتين ضعيفا، ونتيجة لذلك يتم تصميم أنظمة لا تلبي حاجة المستفيدين في معظم الحالات، وهذا يعني هدر المزيد من الوقت والموارد.

4- معوقات تقنية وفنية: تتمثل المعوقات التقنية والفنية في ضعف انتشار تقنية نظم المعلومات والاتصالات، وتعود أسباب ذلك إلى قلة الوعي العام بما توفره هذه التقنيات من خدمات، ويمكن إجمال أهم المعوقات التقنية والفنية التي تواجه عملية الاستخدام الأمثل للتكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية فيما يلي:

أ- صعوبة اختيار الأجهزة المناسبة: نظرا للتعدد الكبير في الأنواع والنظم المختلفة، وعدم وجود أسس واضحة للمفاضلة بينها، بالإضافة إلى سرعة تطور هذه التجهيزات، ومما يزيد الأمر تعقيدا شدة المنافسة في سوق الحواسيب مما يجعل الاختيار صعبا، وقد تفرض أحيانا بعض الأنواع والأنظمة نفسها في السوق على عكس ما يرغب المستخدم في الحصول عليه.

ب- مشكلات تتعلق بتشغيل الأجهزة: كالأعطال وسرعة الإصلاح وإجراء عمليات الصيانة الوقائية ومسئولية الشركات والتزامها في تنفيذ التعهدات المختلفة.

ج- السرعة الكبيرة لتقادم أجهزة الحواسيب: مما يؤدي في معظم الحالات إلى تغييرات كبيرة في الأنظمة القائمة، حيث يتطلب ذلك موارد مالية وفترة زمنية كبيرة، الأمر الذي يؤدي إلى صعوبة إجراء تقييم صحيح أو دراسة حقيقية للجدوى أو غير ذلك من القرارات الهامة.

د- عدم إتباع الطرق العلمية لتحديد الاحتياجات اللازمة لمختلف وحدات وتجهيزات الالكترونية: وهذا لا يمكن أن يتم إلا عن طريق القيام بدراسة للجدوى من الناحيتين الفنية والاقتصادية، مما يؤدي في النهاية إلى عدم التطابق بين الإمكانيات المتوفرة والاحتياجات الفعلية.

الجانب العملي:

من اجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحثان علي المصادر التالية:-

أولا: المصادر الثانوية.

تتمثل في مراجعة الإطار النظري للدراسة من خلال مصادر البيانات الثانوية التي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والدوريات والمقالات والتقارير والرسائل العلمية التي تتناول موضوع الدراسة.

ثانيا: المصادر الأولية.

تتمثل في معالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة حيث استخدم الباحثان الاستبيان لجمع البيانات الأولية كأداة رئيسية للبحث، صممت خصيصا لهذا العرض لحصر وتجميع المعلومات اللازمة عن موضوع الدراسة. حيث تم توزيع الاستبيان علي المبحوثين ومن تم قام الباحثان بتحليلها بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

تحليل البيانات الخاصة بأسئلة الاستبيان المتعلقة بالجودة الشاملة في مكتبة الدراسة

أولاً: الخصائص الديموغرافية للعاملين بالمكتبة المركزية:

تضمن هذا القسم تحليل البيانات الخاصة بالمبحوثين والمتمثلة في " العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي وكان نتائج التحليل على النحو الآتي:

1-العمر :

أحد أهم المتغيرات الديموغرافية ويمكن أن تعطى مؤشرات إيجابية عن دقة النتائج بحكم كونهم أكثر المتغيرات تفاعًلا واندفاعاً في مجال العمل الوظيفي.

جدول رقم (1)

يبين التكرارات والنسب المئوية لمتغير العمر

البيان	التوزيع	التكرار	النسبة %
العمر	20 – 30	**0**	0
	31 – 40	**9**	%40
	41 – 50	12	%52
	51 فما فوق	2	%8
الإجمالي		**32**	100

يلاحظ من الجدول (1)أن الفئات العمرية التي تقع ما بين (**41–50** سنة) جاءت في المرتبة الأولي بنسبة (52%) بينما جاءت الفئة العمرية (31–40سنة) في المرتبة الثانية حيث بلغت نسبتها (40%) وغالباً ما يكونوا من قدامي العاملين، وفي المرتبة الثالثة كانتا الفئتين العمريتين من (51سن فأكثر) ومن حيث كانت نسبتهما (8%)وهذا التوزيع النسبي ربما يعكس توازن المبحوثين وأنها شملت آراء واتجاهات جميع الفئات العمرية، والذي قد يساهم في صحة الاعتماد على نتائج الدراسة.

2- المستوي التعليمي:

ويمثل أحد أهم المتغيرات الديموغرافية و أكثرها تأثيراً في مستوى التطلعات والتوجهات بالمكتبات، والتي تعكس الخلفية العلمية ومستوى الإلمام والمخزون المعرفي والثقافي للمبحوثين.

جدول رقم (2)

يبين التكرارات والنسب المئوية لمتغير المستوي التعليمي

البيان	التوزيع	التكرار	النسبة %
المؤهل العلمي	دكتوراه	0	% 0
	ماجستير	0	% 0
	بكالوريوس/ لسانس	18	%79
	دبلوم عال	3	%13
	دبلوم متوسط	2	%8
	أخرى	0	% 0
الإجمالي		23	100

يتبين لنا من الجدول رقم (2) لا وجود لحملة شهادتي الماجستير والدكتوراه من ضمن العاملين بمكتبة الدراسة،بينما النسبة الأكثر ارتفاعًا متمثلة في الحاصلين على الشهادة الجامعية الأولى حيث جاءت بنسبة (79%)ما يعني أن غالبية المبحوثين من ذوي التعلم العالي. بينما نجد أن نسبة الحاصلين على شهادة الدبلوم العالي كانت بنسبة (**13%**) وجاءت نسبة حملة الدبلوم المتوسط (8%)ومن الملاحظ أن انخفاض نسبة حملة الدرجات العلمية العليا من حملة الماجستير والدكتوراه قد يعزي ذلك ربما إلي عدم توفر الفرص لأصحاب المؤهلات العليا باستكمال الدراسة، وربما قصور في الدعم والتشجيع للعاملين لاستكمال الدراسة.

3- مدة الخدمة:

يعد من أهم المتغيرات الديموغرافية في تحسين وزيادة مستوى الأداء، والتي تعكس حصيلة المخزون العملي للمهارات المعرفية المكتسبة من واقع الممارسات والأنشطة اليومية.

جدول رقم (3)

يبين التكرارات والنسب المئوية لمتغير مدة الخدمة

البيان	التوزيع	التكرار	النسبة %
مدة الخدمة	5 سنوات فأقل	0	0
	من 6 – 10	4	%17
	11 – 20	10	%44
	21 – 30	6	%26
	من 31 – فأكثر	3	%13
	الإجمالي	23	100

يتضح من الجدول (3) أن الذين عدد سنوات خدمتهم من (11–20 سنة) هم الأكثر نسبة (44%) بينما الذين مدة خدمتهم ما بين (21–30 سنوات) بلغت (26%) أما الذين خبرتهم ما بين (6–10 سنة) جاءت بنسبة (17%) ويمكن القول إن غالبية المبحوثين لديهم خبرة طويلة في العمل مما يجعلهم قادرين على فهم طبيعة العمل بالمكتبات.

ثانياً: محاور الاستبيان.

المحور الأول: المعوقات التقنية

جدول رقم (4) يبين المعوقات التقنية

ر.م	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
1	صعوبات تتعلق بتشغيل الحاسب الآلي	2.43	1.28	48.6	غير موافق
2	تقادم أجهزة وبرامج الحاسب الآلي	2.3	1.4	46	غير موافق
3	ضعف البنية التحتية للمكتبة ونقص جاهزيتها لاستقبال مثل هذه التقنية	4.09	1.18	81.8	موافق
4	ضعف البنية التحتية لشبكات الاتصال في المنطقة	4.35	0.87	87	موافق جدا
5	الخوف من آثار سلبيات التقنية الحديثة	3.26	1.33	65.2	محايد
6	قلة الدورات التدريبية على استخدام التقنية الحديثة	3.83	1.43	76.6	موافق
7	ضعف الربط الإلكتروني بين إدارة المكتبة وأقسامها	4.22	1.32	84.4	موافق جدا

بالنظر إلى الجدول رقم (4) يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين موافقون على أن هناك معوقات تقنية تواجه الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري وكان أبرزها في المرتبة الأولى ضعف البنية التحتية لشبكات الاتصال في المنطقة بنسبة 87% واتجاه العينة موافق جداً بمتوسط حسابي 4.35، وهذه الفقرة هي الركيزة الأساسية في التي تبنى عليها الإدارة الإلكترونية فبدونها لا يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية، ثم جاءت في

المرتبة الثانية ضعف الربط الإلكتروني بين إدارة المكتبة وأقسامها بنسبة 84.4% واتجاه العينة موافق جداً ومتوسط حسابي 4.22، وهذا ما ينتج عنه القصور في نقل المعلومات بين إدارة المكتبة وأقسامها مما يترتب عليه تدني مستوي تقديم الخدمات للمستفيدين، وجاءت في المرتبة الثالثة ضعف البنية التحتية للمكتبة ونقص جاهزيتها لاستقبال مثل هذه التقنية بنسبة 81.8 % واتجاه العينة موافق ومتوسط حسابي 4.09،ويدل هذا على أن مكتبة الدراسة تنقصها الحواسيب والبرامج التشغيلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية فضلاً عن الكادر الوظيفي المدرب على استخدام التقنية الحديثة، ثم جاء في المرتبة الرابعة قلة الدورات التدريبية على استخدام التقنية الحديثة كانت بنسبة 76.6% واتجاه العينة موافق ومتوسط حسابي 3.83، وهذا ما ينتج عنه التقليل من كفاءة وأداء العاملين لممارسة أعمالهم مما يحول دون اكسابهم الخبرات والمهارات في التغلب على هذا العائق، وأما عن باقي الفقرات فيرى أغلبية المبحوثين أنها لا تشكل عائقاً لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الدراسة.

المحور الثاني: المعوقات الإدارية

جدول رقم (5) يبين المعوقات الإدارية

ر.م	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
1	الافتقار إلى التخطيط السليم لعملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية	4.35	1.13	87	موافق جدا
2	بطئ إدارة المكتبة في الاستجابة لمطالب التغيير	3.3	1.23	66	محايد
3	غموض الرؤية المستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	4.39	1.01	87.8	موافق جدا
4	روتينية الاجراءات الإدارية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية	3.13	1.33	62.6	محايد
5	نقص التشريعات اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية	3.26	1.33	65.2	محايد
6	ضعف التحفيز بنوعيه المادي والمعنوي لاستعمال التقنية الحديثة	4.3	1.33	86	موافق جدا
7	ضعف مشاركة الموظفين في وضع الأهداف المتعلقة بالإدارة الإلكترونية	3.3	1.27	66	محايد

من خلال الجدول رقم (5) يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين موافقون على أن هناك معوقات إدارية تواجه الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري وكان من أبرزها في المرتبة الأولى غموض الرؤية المستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بسبة 87.8% وبمتوسط حسابي 4.39 وكان اتجاه العينة موافق جداً،فربما يعود السبب إلى عدم استيعاب إدارة المكتبة للإدارة الإلكترونية وبالتالي فهي محتاجة إلى عقد الندوات و إعطاء المحاضرات في الإدارة الإلكترونية من قبل دوي الاختصاص في هذا المجال. ثم جاءت في المترتبة الثانية الافتقار إلى التخطيط السليم لعملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية بنسبة 87% وبمتوسط حسابي 4.35 وكان اتجاه العينة موافق جداً، فربما يدل هذا على أن المكتبة ينقصها التخطيط السليم في كافة أعمالها وبالتالي فأنه يقلل من فرص تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الدراسة. وجاءت في المرتبة الثالثة ضعف التحفيز بنوعيه المادي والمعنوي لاستعمال التقنية الحديثة بنسبة 86% وبمتوسط حسابي 4.3 وكان اتجاه العينة موافق جداً، فمن المسلم به في الإدارة أن الحوافز بنوعيها المادي والمعنوي تعطي دافع للموظف في تقديم أفضل ما لديه من مهارات في سبيل انجاز ما يوكل إليه من أعمال، فبالتالي فإن ضعف التحفيز يقلل من فرص تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الدراسة.

وأما عن باقي الفقرات فيرى أغلبية المبحوثين أنها لا تشكل عائقاً لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الدراسة فقد كان انجاه العينة للكل مجايد.

المحور الثالث: المعوقات البشرية

جدول رقم (6) يبين المعوقات البشرية

ر.م	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
1	ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات داخل المكتبة	4.35	0.87	87	موافق جدا
2	قلة برامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة	3.65	1.27	73	موافق
3	ضعف المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي	3.57	1.41	71.4	موافق

4	نقص الوعي بأهمية الحماية والأمن المعلوماتي لدى بعض الأقسام	3.43	1.21	68.6	موافق
5	مقامة العاملين لتطبيق هذه التقنية وضعف الرغبة بها	2.43	1.64	48.6	غير موافق
6	خوف بعض الإدارات من التغيير	3.04	1.23	60.8	محايد
7	خوف بعض الموظفين من فقدان مراكزهم الوظيفية	2.74	1.42	54.8	محايد

بالنظر للجدول رقم (6) يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين موافقون على أن هناك معوقات بشرية تواجه الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري وكان من أبرزها في المرتبة الأولى ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات داخل المكتبة بنسبة 87% وبمتوسط حسابي 4.35 وكان اتجاه العينة موافق جداً، فربما يرجع السبب إلى ضعف الوعي التقني في الإدارة العليا للمكتبة والذي يؤثر سلباً على باقي الأقسام والوحدات، مما ينتج عنه إعاقة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة. وفي المرتبة الثانية قلة برامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة بنسبة 73% وبمتوسط حسابي 3.65 وكان اتجاه العينة موافق، وهي من الأسباب القوية التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية، فالبرامج التدريبية تساعد الكادر الوظيفي على ملاحقة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات خطوة بخطوة. وجاءت في المرتبة الثالثة ضعف المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي بنسبة 71.4% وبمتوسط حسابي 3.57 وكان اتجاه العينة موافق. وفي المرتبة الرابعة نقص الوعي بأهمية الحماية والأمن المعلوماتي لدى بعض الأقسام بنسبة 68.6% وبمتوسط حسابي 3.43 وكان اتجاه العينة موافق.

وأما عن باقي الفقرات فيرى أغلبية المبحوثين أنها لا تشكل عائقاً كبيراً يحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الدراسة فقد كان انجاه العينة للكل ما بين غير موافق جداً ومحايد.

المحور الرابع: المعوقات المالية.

الجدول رقم(7) يبين المعوقات المالية

ر.م	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
1	ارتفاع تكلفة استعمال الشبكة العالمية للأنترنت	2.22	1.5	44.4	غير موافق
2	قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.39	1.41	67.8	محايد
3	قلة الموارد المتاحة لدى الإدارات العليا بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة	2.57	1.21	51.4	غير موافق
4	عدم وجود حوافز مالية للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني	4.3	1.33	86	موافق جدا
5	ضعف المخصصات المالية التي تحتاجها عمليات التدريب والتأهيل لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.7	1.52	74	موافق
6	التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية	2.87	1.6	57.4	محايد
7	قلة كفاية الموارد المالية لصيانة الأجهزة	2.74	1.54	54.8	محايد

يتضح من خلال الجدول رقم(7) يتضح لنا أن الأفراد المبحوثين موافقون على أن هناك معوقات بشرية تواجه الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري وكان من أبرزها في المرتبة الأولى عدم وجود حوافز مالية للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني بنسبة 86% وبمتوسط حسابي 4.3 وكان اتجاه العينة موافق جداً، هذا وقد تم التطرق إلى الحوافز في المحور السابق الخاص بالمعوقات الإدارية لما لها من تأثير إيجابي في جالة الحصول عليها. وفي المرتبة الثانية ضعف المخصصات المالية التي تحتاجها عمليات التدريب والتأهيل لتطبيق الإدارة الإلكترونية بنسبة 74% وبمتوسط حسابي 3.7 وكان اتجاه العينة موافق، فالمخصصات المالية للتدريب والتأهيل هي من الجوانب الأساسية في عملية الدفع بعجلة الإدارة في أي مؤسسة وبالتالي فإن التدريب والتأهيل ضروري لتطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا ما لا يتم الحصول عليه في مكتبة الدراسة.

وأما عن باقي الفقرات فيرى أغلبية المبحوثين أنها لا تشكل عائقاً كبيراً يحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الدراسة فقد كان انجاه العينة للكل ما بين غير موافق جداً ومحايد.

الجدول رقم(8)

يبين المقارنة بين مؤشرات الجودة الشاملة في مكتبة الدراسة

ر.م	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة
1	المعوقات التقنية	3.5	1.49	70	موافق
2	المعوقات الإدارية	3.73	1.36	74.6	موافق
3	المعوقات البشرية	3.32	1.44	66.4	محايد
4	المعوقات المالية	3.7	1.59	61.4	محايد

يتضح من خلال الجدول رقم (8) الذي يتناول المقارنة بين معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية أن أبرز المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الدراسة هي المعوقات الإدارية بنسبة 76.6% وانحراف معياري 1.36 ومتوسط حسابي 3.73 وكان اتجاه العينة موافق، ثم في المرتبة الثانية المعوقات التقنية بنسبة 70% وانحراف معياري 1.49 ومتوسط حسابي 3.5 وكان اتجاه العينة موافق، ثم في المرتبة الثالثة المعوقات البشرية وبعدها المعوقات المالية وكل منهما كان اتجاه العينة محايد، وفي النهاية نستنتج من تحليل هذا الجدول أنه لا يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الدراسة ما لم يتم التغلب على كافة المعوقات.

النتائج والتوصيات

أولا: النتائج.

1. من خلال تحليل البيانات أظهرت النتائج وجود معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الدراسة.

2. أن أبرز المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الدراسة هي المعوقات الإدارية بنسبة 76.6% وانحراف معياري 1.36 ومتوسط حسابي 3.73 وكان اتجاه العينة موافق.

3. أن أبرز المعوقات التقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الدراسة هي ضعف البنية التحتية لشبكات الاتصال في المنطقة بنسبة 87% واتجاه العينة موافق جداً بمتوسط حسابي 4.35.

4. أن أبرز المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الدراسة هي غموض الرؤية المستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بسبة 87.8% وبمتوسط حسابي 4.39 وكان اتجاه العينة موافق جداً

5. أن أبرز المعوقات البشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الدراسة هي ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات داخل المكتبة بنسبة 87% وبمتوسط حسابي 4.35 وكان اتجاه العينة موافق جداً

6. أن أبرز المعوقات المالية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الدراسة هي عدم وجود حوافز مالية للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني بنسبة 86% وبمتوسط حسابي 4.3 وكان اتجاه العينة موافق جداً

ثانياً: التوصيات

1. العمل على تدليل كافة الصعاب التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الدراسة.

2. العمل على زيادة والوعي والمعرفة التقنية لدى إدارة المكتبة التي تمتلك قرار تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3. العمل على إيجاد بنية تحتية متكاملة وتوفير متطلباتها اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية المثلى.

4. تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين بالمكتبة والتي تحثهم على تطبيق الإدارة الإلكترونية.

قائمة المصادر:

1. جراد حياة. واقع توظيف الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية بجامعة المسيلة: دراسة عينة من موظفي المكتبة المركزية بجامعة المسيلة. الجزائر: جامعة المسيلة، 2018. (رسالة ماجستير)

2. هدى عباس قنبر، قاسم ميسون عدنان حامد.معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية: جامعتي بغداد والمستنصرية أنموذجا. مجلة الأستاذ للعلوم الإنسانية والاجتماعية. مج 2، ع 210 (30 سبتمبر/أيلول 2014)، ص ص. 321-352

3. أيمان رزق، أمنة بهلول. الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء العاملين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي. جامعة قلمة، 2018. رسالة ماجستير

4. سليمة سعيدي. 2013. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية: من وجهة نظر مسؤولي المكتبات الجامعية لولاية قسنطينة .المجلة الأردنية للمكتبات المعلومات، مج. 48، ع4، ص ص. 71-113.

5. McGraw, J.B., (1999) " Byte the bullet, unfunded mandate for US government in formation in electronic formats", The Bottom line Bradford Vol.12, No.3,pp. 118-129.

6. محمد إبراهيم العراقى، (2000) " الوطن العربي وتحديات القرن الحادي والعشرين "، المؤتمر الدولي الأول لمركز بحوث ودراسات التنمية التكنولوجية، الرياض، ص 34.

7. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي" متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها: دراسة تطبيقية علي ميناء دمياط "، بحث منشور، المؤتمر العلمي السنوي العشرون، صناعة الخدمات في الوطن العربي رؤية مستقبلية، 20-22 أبريل 2004 (جامعة المنصورة: كلية التجارة، 2004).

8. سليمة سعيدي.مصدر سابق.. ص19

9. رأفت رضوان (2001) " التصدي لمشاكل البيروقراطية من خلال الحكومة الإلكترونية"، مؤتمر الأعمال الإلكترونية والتنمية، القاهرة، ص 88.

http://www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=10286

10. محمود صبري خميس أبو حبيب. الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق- الفوائد والسلبيات. ملتقى تكنولوجيا المعلومات نحو مجتمع معلوماتي كلية تكنولوجيا المعلومات الجامعة الإسلامية بغزة-فلسطين، 2009.

11. Bruno LANVIN, National e-transaction conference , King faisal conference hall – Riyadh ,2007. P7

12. Hendriks p & Vriens D.(1999) knowledge base system and knowledge management: friends or foes, information & management voi.35,no2.

13. الوليد بشار. المفاهيم الإدارية الحديثة. عمان: دار الراية للنشر والتوزيع،2014. ص 145

14. محمود صبري خميس أبو حبيب، الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق– الفوائد والسلبيات مصدر سابق.ص13.

15. المصدر السابق.ص14