

"استعمال المعلومات بمؤسسة "اتصالات الجزائر"

ولاية قسنطينة نموذجاً

د. مقناني صبرينة.

أستاذة بقسم علم المكتبات.

كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الإنسانية.

جامعة منتوري قسنطينة.

E.Mail. SABRINARAMY@YAHOO.FR

ملخص

تعتبر مؤسسة "اتصالات الجزائر" من بين أهم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ذات الطابع الخدماتي. تتجلى أهم خدمة تقدمها هذه الأخيرة في الإمداد و التجهيز بوسائل الاتصالات كالهاتف و الإنترنت أي الوسائل التكنولوجية الحديثة للمعلومات. كما يتمحور دورها في تسهيل الاتصالات و تبادل المعلومات بين الأشخاص أو المؤسسات الاقتصادية. هل تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بإنتاج المعلومات؟ و إن كانت كذلك، ما طبيعتها؟ هل هناك استعمال للمعلومات من طرف القائمين على وسائل المعلومات بمؤسسة اتصالات الجزائر؟ ما نوعيتها؟ و هل ساهمت المعلومات في تطوير أدائهم المهني بالنظر إلى نوعية الخدمة التي يقدمونها؟. تلكم مشكلة الدراسة التي سنحاول الإجابة عليها من خلال هذه الدراسة.

مقدمة

المؤسسة العمومية مرفق عام يمنح قسطا من الاستقلال في إدارة شؤونه، وذلك بإضفاء الشخصية المعنوية له. تعرف المؤسسة العمومية باهتمامها بانجاز الأهداف المحددة لها طبقا لما يرد بالسياسة الإدارية العامة للدولة. وقد تكون المؤسسة العامة مؤسسة إدارية، وقد تكون ذات طبيعة اقتصادية تنشأ لإدارة بعض المشروعات العامة ذات الصبغة التجارية والصناعية. وتعتبر مؤسسة "اتصالات الجزائر" من بين أهم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ذات الطابع الخدماتي. تتمثل أهم خدمة تقدمها هذه الأخيرة في الإمداد والتجهيز بوسائل الاتصالات كالهاتف والإنترنت أي الوسائل التكنولوجية الحديثة للمعلومات. كما يتمحور دورها في تسهيل الاتصالات وتبادل المعلومات بين الأشخاص أو المؤسسات الاقتصادية.

1 - المعلومات بالمؤسسة العامة:

مع تطور وسائل تكنولوجيا المعلومات، يتضح جليا أنه مهما كان حجم قطاع نشاط أي مؤسسة، لابد أن يكون لها نظام معلومات كفؤ و فعال يقوم على تحليل المحيط. فالمعلومة بالنسبة للمؤسسة العمومية ضرورة يمكن تلخيصها في المعادلة التي يعبر عنها BLOCH-LAINE، وهو اقتصادي متخصص، إذ يرى أنه "يولد كل قرار من تلازم بين الكفاءة والمعلومة لمواجهة تزايد الصعوبات وضيق الوقت الكافي لاتخاذ القرارات". إن تطوير المعرفة والاستعمال العقلاني والموضوعي لمختلف المعلومات والمعارف داخل المؤسسة وخارجها هو الحل الأنجع لذلك. وبالتالي، أصبحت المعلومات سلاح استراتيجي للمنافسة. إنها أكثر من مجرد فضول. المعلومة بالنسبة للمؤسسة ضرورة حتمية خاصة في الأوساط التنافسية لأنها الأكثر إستراتيجية وألها الأثر المباشر لأسباب تلخص تأثيرها في:

1 - أخذ القرارات الإستراتيجية أو تنفيذها.

2 - المساهمة عند اتخاذ القرارات الإستراتيجية للمنظمات في تقليل المخاطرة.

3 - ربط نظرة طويلة المدى بالتسيير اليومي للمؤسسة مع الوقاية ضد التغيرات المستقبلية و توجيه البحث. و على هذا الأساس، يمكن تحديد أربعة أهداف هي :

- معرفة أحسن.

- تسيير أحسن.

- تقديم خدمات أحسن.

- فعالية أكثر.

لذلك، لا يمكن قيادة مؤسسة اليوم بدون معلومات. من المهم جمع و إنشاء هذه المعلومات خاصة المفتاحية لنشاط المؤسسة أي انتقاء المعلومات التي تسمح بتسيير هذا النشاط. و تسيير هذا النشاط هو كذلك تسيير الأحداث بصفة دائمة. و عليه، يجب أن تكون لدينا معلومة في تخصص نشاط المؤسسة. "فالتسيير الجيد للمؤسسة هو تسيير مستقبلها و تسيير مستقبلها هو تسيير المعلومة" (HARPER).

2 - مؤسسة "اتصالات الجزائر".

"اتصالات الجزائر"، مؤسسة ذات أسهم الأموال العامة. تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر في سوق الشبكات و خدمات الاتصالات الالكترونية. أنشئت طبقا لقانون 03/ 2000 بتاريخ 5 / أوت / 2000 المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات، و الذي يفصل بين الأنشطة المتعلقة بالبريد و الأخرى المتعلقة بالاتصالات مما أعطاه طابع مؤسسة اقتصادية عامة بأسهم. بدأت مهامها رسميا بدءا من 1 جانفي 2003 ، فافتحت ميدان تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لأهداف ثلاث هي:

- الفعالية.

- المردودية.

- نوعية الخدمة.

تقوم المؤسسة بتجهيز الخواص و المؤسسات و الشركات العامة و الخاصة بشبكات سواء داخلية "أنترانات" أو عالمية "الإنترنت". كما تقوم بإنشاء مواقع للشركات و المؤسسات لتوضع على الإنترنت. و تهدف مؤسسة "اتصالات الجزائر" إل :

1 - تقديم خدمات الاتصالات بما يسمح بنقل و تبادل الأصوات، و الرسائل المكتوبة و المعطيات الرقمية، و المعلومات السمعية البصرية.

2 - تسيير و استغلال و تطوير الشبكات العامة و الخاصة.

3 - إنشاء و تسيير و استعمال اتصالات الربط المتبادل مع متعاملين الشبكات.

كما ولجت مؤسسة "اتصالات الجزائر" عالم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بهدف:

- عرض الخدمات الهاتفية و تسهيل الولوج لخدمات الاتصالات لأكثر عدد من المستعملين و خاصة في المناطق النائية.

- ترقية نوعية الخدمات المقدمة، و جعل خدمات الاتصالات أكثر منافسة.

- تطوير شبكة اتصالات وطنية لها مصداقية، و الربط بالطرق السريعة للمعلومات.

- ترقية مجتمع المعلومات في الجزائر.

تتعامل مؤسسة " اتصالات الجزائر " مع مجموعة من المتعاملين في مجال الاتصالات، نذكر منها:

_ CERIST

_ HUAWEI TECHNOLOGIES

_ HANDYNET

_ MOBILINK

_ PHONITEL

_ ALCATEL

_ INCUCALL

_ WEBCOM

_ CASTELUM

_ GECOS

_ PROCOM

_ VOCALON

_ ALGERIE

_ SERINET ACINET

_ ALGERIE COM

_ CETIC

_ GLOBALNET

_ SATILLIS

_ SAWTNET

_ ALGERETE

_ WEBPHONE

_ MEGASYS

_ SEINET

2 - 1 - استعمال المعلومات بمؤسسة "اتصالات الجزائر".

للبحث عن المعلومة العلمية و التقنية، توفر المؤسسة وسائل الحصول عليها، تتمثل في:

1 - استعمال شبكة "الانترنت" بالولوج لموقع "اتصالات الجزائر"، فقرة "veille technologique".

2 - التعامل مع متعاملين علميين في المجال و استشارتهم. أغلبية هؤلاء المتعاملين هم فرنسيون. و هم عبارة عن مؤسسات دولية توفر معلومات علمية و تقنية في مجال الاتصالات. أهم المتعاملين الذين يتم الاتصال بهم هم: ERICSON, SOFRECOM, ALCATEL.

3 - الملتقيات العلمية و التكوينية الوطنية منها و الدولية التي تمكن العاملين من الحصول على المعلومات العلمية و التقنية الحديثة و الاطلاع على كل المستجدات في مجال الاتصالات ، فيستفيدون منها لتكون دعما لأدائهم المهني.

4 - الأنترانات بمؤسسة "اتصالات الجزائر" أو نظام GAIA : قامت مؤسسة "اتصالات الجزائر" بإنشاء شبكة معلومات و اتصالات داخلية "أنترانات" تسمى "GAIA". هي عبارة عن قاعدة معلومات تجمع بين كل فروع مؤسسات "اتصالات الجزائر" على المستوى الوطني. و بالتالي، لا يمكن استعمالها إلا من طرف العاملين بهذه المؤسسات. نظمت المعلومات التي توفرها هذه الشبكة حسب ثلاث مجالات هي :

1 - المجال التجاري : يوفر معلومات حول طلبات التجهيز بالهاتف و شبكة الانترنت، التحول، أو تغيير أرقام الهواتف، أو التعليق المؤقت و توقيف الهواتف.

2 - المجال التقني : يوفر معلومات حول الشبكات و المنشآت السلكية الهاتفية

و مدى توفرها و إمكانات وجود أمكنة تستقبل هذه التجهيزات.

3 - المجال المالي : يوفر معلومات حول تكاليف الطلبات و إمكانات تحقيقها.

أما فيما يخص المعلومات الإدارية من قوانين، مراسيم إشعارات والمستجدات فترسل من خلال الرسائل و التلغرافات لأمانة المديرية.

2 - 2 - إنتاج المعلومات بمؤسسة "اتصالات الجزائر".

تسعى مؤسسة "اتصالات الجزائر" إلى إنتاج أدوات و وسائل معلومات متعددة يغلب عليها الطابع الاقتصادي و تساهم في التطور الاقتصادي و الاجتماعي لاستعمالاتها، كما تيسر طريق الوصول إلى مصالح الخدمات العامة و الخاصة. هي عبارة عن حوليات تصدر سنوياً، و توفر معلومات حول مختلف المهنيين و المؤسسات العامة و الخاصة، على سبيل المثال لا الحصر:

- معلومات حول الخواص (المنازل).

- المؤسسات الكبرى و المتوسطة.

- الشركات.

- المستشفيات.

- الجامعات.

- مصالح الأمن الوطني.

- الحماية المدنية.

- المطار و مؤسسات النقل.

- الأطباء، الصيادلة.

3 - إجراء الدراسة الميدانية و تحليل النتائج

3 - 1 - مشكلة الدراسة

تمحورت مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية: "هل هناك استعمال للمعلومات من طرف موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية قسنطينة؟ ما نوعيتها؟ و هل ساهمت المعلومات في تطوير أدايتهم المهني بالنظر إلى نوعية الخدمة التي يقدمونها؟".

3 - 2 - أداة الدراسة

اعتمد في هذا البحث الاستبيان كأداة لجمع المعلومات لأنه يندرج ضمن الأدوات التي يتضمنها المنهج الوصفي التحليلي. احتوى الاستبيان على مجموعة من أسئلة تمت صياغتها ضمن محور واحد "استعمال المعلومات بمؤسسة اتصالات الجزائر" إذ احتوى سبعة أسئلة بين المغلقة و النصف مغلقة.

3 - 3 - عينة الدراسة

كعينة ممثلة لمؤسسات اتصالات الجزائر على مستوى ولاية قسنطينة، تم اختيار أربع مؤسسات متباعدة موجودة في المناطق التالية:

- اتصالات الجزائر بوسط المدينة.

- اتصالات الجزائر بسطح الكدية.

- اتصالات الجزائر بدائرة الخروب.

- اتصالات الجزائر بدائرة حامة بوزيان .

حسب إحصائيات الإدارة المركزية العامة لاتصالات الجزائر يبلغ عدد العاملين بالمؤسسات الأربع حوالي 168 عامل من كل المستويات. و عليه ، تم توزيع حوالي 90 استبانة أي بنسبة 53% ، أي تقريبا نصف المجتمع الكلي للدراسة. وقف اختيارنا على عينة بالصدفة. و تعرف على حد قول أحمد بدر بأنها عينة غير احتمالية يقوم فيها الباحث باختيار

العناصر أو الحالات الموجودة أمامه حتى يصل إلى الحجم المطلوب للعيننة". أما ANGERS ، فيرى أنه ليس هناك طريقة في هذه العينات يمكننا من خلالها تقييم الأخطاء المحتملة.

3-4. الدراسة الميدانية

تمت الدراسة الميدانية لتوزيع الاستبيانات خلال شهري ديسمبر 2007 و جانفي 2008. و هي الفترة التي تم فيها الاتصال بإدارة اتصالات الجزائر لتوزيع الاستبيانات. بعد توزيع حوالي 90 استبانة ، تم استرجاع 78 استبانة من مجموع 90 استبانة موزعة أي بنسبة تقدر بـ 87% من العدد الكلي للاستبيانات. ومنه، فلقد ضاعت حوالي 12 استمارة بنسبة 13.33%.

3-5. تحليل النتائج

تناولت هذه الدراسة استعمال موظفو "اتصالات الجزائر" للمعلومات، مصادرهما، ومدى تطوير هذه المعلومات لأدائهم المهني، و هذا بهدف التعرف على الدور الذي تلعبه المعلومات في ترقية الخدمات التي تقدمها المؤسسات الاقتصادية. و قد أسفرت الدراسة على النتائج التالية :

يتضح أن عنصر الإنثا يسيطر بشكل معتبر، إذ يلاحظ أن الإنثا تسود عموما في مختلف المؤسسات وعلى كل المستويات سواء الدراسية منها أو المهنية. قد يرجع السبب في ذلك إلى ارتفاع معدل الإنثا عن الذكور في الجزائر، كما يحتمل أن يكون السبب مثابرة الإنثا لمزاولة الدراسة والنجاح مما يفسر تواجدهن بأغلبية في المؤسسات العمومية.

كما توضح الإحصاءات أن 62.82% من المبحوثين لهم مستوى جامعي (جدول 2)، و أن التخصص الغالب هو الإعلام الآلي 34.69% و اللغات خاصة الانجليزية 22.44% (جدول 3). و يعتبر ذلك مؤشرا ايجابيا باعتبار أن أغلبية المبحوثين من ذوي المستوى التعليمي العالي لفئات العاملين بالقطاعات الاقتصادية فوسائل الاتصالات الحديثة تتطلب مستوى جامعي. و بما أن مجال الاتصالات يستدعي مهندسين في الإعلام الآلي، كان من المنطقي أن يكون هذا التخصص متواجدا بشكل مكثف.

من ناحية أخرى، يلاحظ أن أفراد العينة يشغلون مناصب متنوعة بين مساعد إداري رئيسي (8.97%)، ومستشارو الهاتف (24.35%) (جدول 4) مهمة تتطلب من أهلها أن يكونوا متقنين للغات ، مما يفسر تواجدهم أكثر من التخصصات الأخرى (22.44%) (جدول 3).

من الواضح أن جل أفراد العينة 93.58% (جدول 5)، أجابوا بالإيجاب على البحث عن المعلومة، و هذا مؤشر جيد يدل على اهتمام بالمعلومة مهما كان نوعها. و بما أن هدف هذه الدراسة معرفة أي معلومة يستعملها موظفو مؤسسة "اتصالات الجزائر"، و إن كانت تلعب دورها في تطوير الأداء المهني، تم التوصل إلى أنه بالفعل 74.35% من المبحوثين يوجهون اهتماماتهم في البحث نحو المعلومات المهنية (جدول 6) لأنهم يواجهون مشاكل خلال ممارستهم لمهامهم بسبب نقص المعلومات. يتفق على ذلك جل المبحوثين، و يقدر بنسبة 80.76% (جدول 7). و على هذا الأساس يستعملون مصادر عدة لسد هذا النقص. في هذا الشأن، اختار معظمهم وسائل الاتصال الحديثة التي توفر لهم معلومات بيسر و في أسرع وقت كنظام معلومات خاص بالمؤسسة، حيث يستعملها حوالي 56.41% إذ تلبي حاجاتهم من المعلومات بنسبة 42.30% (جدول 9). أما الانترنت، فيستعملها حوالي 41.02%. قد يكون سبب ترددي مدى استعمال الانترنت منع استعماله على مستوى مراكز "اتصالات الجزائر" مع منع استعمال الأقراص المضغوطة و أي وسائط حاملة للمعلومات، و لقد أعرب عن هذا المشكل حوالي 11.53% (جدول 11). كما تعتبر اللقاءات العلمية مصدر معلومات مهم يستعمله 11.53% من المبحوثين، لكن أكثر من يستفيد منه هم المسؤولون أو رؤساء المؤسسات (جدول 8).

ما يدعو للتفاؤل و يؤكد الفرضية التي تم وضعها للقيام بهذا البحث هو أن المعلومات التي يحصل عليها المستفيدون لعبت دورا في تطوير أدائهم المهني إذ نجد 92.30% يؤكدون ذلك (جدول 10) مما يفترض أن ينتج عنه ترقية للخدمات المقدمة للمواطن.

أما عن المشاكل التي يواجهها المبحوثون خلال البحث عن المعلومة فتتمحور أغلبيتها في أهم مشكلتين تتعلقان بضيق الوقت 52.56%، و نقص وسائل البحث عن المعلومة 50% (جدول 11). و يرتبط هذا المشكل بانعدام تواجد الانترنت 2.56% بالمؤسسة من

جهة، أو منع استعمالها في حالة تواجدها من جهة أخرى (11.53%) (جدول 11).

خاتمة

إن "مؤسسة" اتصالات الجزائر " مؤسسة اقتصادية، لها مكانتها ضمن مؤسسات الاقتصاد الوطني. و رغم أنها متخصصة في وسائل الاتصالات، و بخاصة التكنولوجية الحديثة، يفترض أنها توفر وسائل الوصول إلى المعلومات للعاملين بها (50% أعربوا عن نقص وسائل المعلومات). إلا أنه يلاحظ أن هناك معوقات تحول دون ذلك. لكن، يتضح جليا من نتائج البحث أن للمبحوثين توجهها للبحث عن المعلومة عامة و المعلومة المهنية خاصة، الأمر الذي أدى إلى تطوير أدائهم المهني. و لقد ساهم نظام المعلومات الداخلي للمؤسسة بتوفير هذه المعلومات بنسبة 42.30 % فقط إذ يفترض أن يكون أكثر فعالية. و عليه، يتضح حصول الانترنت 41.02 % على نفس المكانة التي حصل عليها نظام المعلومات الخاص بمؤسسة اتصالات الجزائر. و بما أن جل المبحوثين من ذوي شهادات التعليم العالي، ينتظر أن يكون هذا عامل ترقية نوعية خدمات مؤسسة "اتصالات الجزائر" و جعلها أكثر منافسة، و بالتالي، يساهم في ترقية مجتمع المعلومات.

ببلوغرافيا

1- بدر، أحمد. مناهج البحث في علم المعلومات والمكتبات. الرياض: دار المريخ 1988. ص 180.

2-ANGERS, Maurice. Initiation pratique à la méthodologie des 1997. p.237. Casbah, Alger : sciences humaines.

3-ASTEIN, E. Dictionnaire des technologies de l'information et de 2001. ed. Foucher, Paris : la communication.

4-BOUGNOUX, Daniel. Introduction aux sciences de la communication. Alger : Casbah ed. 2001.

5-CACAY, Serge. Dictionnaire encyclopédique de l'information Michel Melot, Paul Yves Le Coadic, et de la documentation/ Paris: Nathan, 1997 Dominique Pomart.

6- GAUTHIER, Benoît. La recherche sociale.

7 -GRAWITZ, Madeleine. Méthodes des sciences sociales. Paris: Dalloz, 1996.

8-/DUDOUIT, Patrick. Le système d'information de l'entreprise. [Disponible sur Internet]. WWW.Surfandbiz.com/ page consultée en decembre2007

9-[Disponible sur Internet]. WWW.Informatics.gov.Sa/modules.php. Dictionary of library and science. page consultée en janvier 2008

10- WWW.Vax.WCSU.edu/library/odlis

11- BERNAT, Jean-pierre. Les enjeux pour l'entreprise. Disponible sur Internet]. WWW.adbs.fr. . page consultée en janvier 2008

12- PANIJEL, Claire. Information scientifique et technique. Urfist [Disponible sur Internet]. www.cct.jussieuN.fr/def.ist.htm. page consultée en janvier2008.

13- WWW.ALGERIE TELECOM.DZ

الملاحق

الملحق الأول

-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

-وزارة التعليم العالي و البحث العلمي.

-جامعة منتوري قسنطينة.

-كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية.

-قسم علم المكتبات.

في إطار إعداد بحث علمي حول تبادل المعلومات بمؤسسة اتصالات الجزائر، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لاستطلاع آرائكم حول موضوع البحث. نرجو الإجابة على الأسئلة بوضع علامة (*) أمام الإجابة المناسبة، علما أن إجاباتكم ستفيدنا في بحثنا وسوف لن نستخدم إلا لغرض البحث العلمي لا غير.

معلومات خاصة بالمجيب

- 1 - الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2 - المستوى التعليمي : - التخصص : - المهنة :
- 3- هل تبحث عن المعلومة العلمية و التقنية؟: ☐ نعم ☐ لا
- 4- إذا كان نعم، هل تبحث عن المعلومة العلمية و التقنية لأغراض: ☐ تثقيفية ☐ مهنية ☐ تقنية
- 5 - خلال ممارسة مهنتك، هل تجد مشاكل بسبب نقص المعلومات؟ نعم ☐ لا ☐
- 6- إذا كان كذلك، أين تبحث عن المعلومة ؟ هل تبحث عنها في: ☐ المراجع الشخصية ☐ المكتبة ☐ الإنترنت ☐ اللقاءات العلمية ☐ (séminaire) ☐ نظام معلومات (شبكة معلومات) خاص بالمؤسسة
- 7 - إذا كان لديكم نظام معلومات (شبكة) داخل مؤسسات اتصالات الجزائر، هل تجدون به كل ما تحتاجون إليه من معلومات لحل مشاكلكم المهنية؟

☐ - نعم ☐ - لا

8 - هل ترون أن حصولكم على المعلومات أدى إلى تطوير أدائكم المهني؟

☐ - نعم ☐ - لا

9 - إذا كانت لديكم مشاكل خلال البحث عن المعلومة، فيما تتمثل هذه المشاكل:

☐ - مادية لغلاء شراء مواد المعلومات و استعمال الإنترنت

☐ - ضيق الوقت

☐ - نقص وسائل البحث عن المعلومة

- مشاكل فنية و تقنية لعدم التحكم في استعمال وسائل البحث

عن

☐ - مشاكل أخرى ، حدد :

الملحق الثاني

الجداول

النسبة	التكرار	الجنس
39.74	31	ذكر
60.25	47	أنثى
100	78	المجموع

جدول (1): تمثيل نسب استرجاع الاستبيانات حسب الجنس.

%	التكرار	المستوى التعليمي
62.82	49	جامعي.
21.79	17	ثانوي.
100	78	المجموع

جدول (2): تمثيل نسب استرجاع الاستبيانات حسب المستوى التعليمي

التخصص	التكرار	%
- إعلام الي.	17	34.69
- حقوق	1	2.04
- مالية.	3	6.12
- آداب.	1	2.04
- إنجليزية.	11	22.44
- فرنسية.	1	2.04
- رياضيات.	2	4.08
- تسويق.	3	6.12
- علوم دقيقة.	1	2.04
- تسيير.	3	6.12
- تجارة.	1	2.04
- اقتصاد.	1	2.04
- ترجمة.	1	2.04
- تقنية الهاتف.	1	2.04
- اتصالات.	2	4.08
المجموع	49	100

جدول (3): تمثيل نسب استرجاع الاستبيانات حسب التخصصات.

المهنة.	التكرار	%
- مساعد تقني.	1	1.28
- عون إداري.	1	1.28
- مساعد إداري رئيسي.	7	8.97
- سكرتيرة	1	1.28
- عامل رئيسي	3	3.84
- موظف إداري	4	5.12
- تقني سامي	14	17.94
- مستشارة الهاتف	19	24.35
- مهندس	2	2.56
- مدير	2	2.56
- رئيس مركز	1	1.28
- رئيس مكتب	3	3.84
- دون اجابة	29	37.17
المجموع	78	100

جدول (4): تمثيل نسب استرجاع الاستبيانات حسب المهنة.

المتغيرات	التكرار	%
- تثقيفية	51	65.38
- مهنية	58	74.35
- تقنية	19	24.35

جدول (5): البحث عن المعلومة.

المتغيرات	التكرار	%
نعم	73	93.58
لا	3	3.84
د.إجابة	2	2.56
المجموع	78	100

جدول (6): نوعية المعلومة

المتغيرات	التكرار	%
- المراجع الشخصية.	24	30.76
- المكتبة.	20	25.64
- الانترنت.	32	41.02
- اللقاءات العلمية.	9	11.53
- نظام معلومات المؤسسة	44	56.41

جدول (7): مشاكل نقص المعلومة

المتغيرات	التكرار	%
نعم	63	80.76
لا	13	16.66
د.إجابة	2	2.56
المجموع	78	100

جدول (8) مصادر المعلومة.

المتغيرات	التكرار	%
نعم	72	92.30
لا	6	7.69
المجموع	78	100

جدول (9): تلبية الحاجة للمعلومة

المتغيرات	التكرار	%
نعم	33	42.30
لا	41	52.56
د.إجابة	4	5.21
المجموع	78	100

جدول (10): تطوير الأداء المهني

المتغيرات	التكرار	%
- مادية لغلاء شراء مواد المعلومات و استعمال الانترنت.	11	14.10
- ضيق الوقت.	41	52.56
- نقص وسائل البحث عن المعلومة.	39	50
- مشاكل فنية و تقنية لعدم التحكم في استعمال وسائل البحث عن المعلومة.	7	8.97
- مشاكل أخرى :		
- عدم وجود الانترنت	2	2.56
- اهمال الادارة و عدم تشجيع.	2	2.56
- مشاكل لغوية (الانجليزية).	2	2.56
- نقص التكوين.	2	2.56
- منع استعمال الانترنت و الأقراص المضغوطة و كل الوسائط.	9	11.53

جدول (11): مشاكل البحث عن المعلومة.