



نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

المؤتمر الدولي الثالث
في النشر الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية

27.25 / تموز 2017

(مؤتمر علمي محكم)
الجامعة الأردنية - الأردن

رئيس هيئة التحرير- رئيس المؤتمر
الدكتور ساهر المناصير

الطبعة الأولى

2017



المحتويات

المحور الأول: الاعتماد وضمان الجودة للمكتبات

الصفحة	عنوان البحث
19	تطوير نموذج لتقييم فاعلية مكتبة التعليم المدمج وجودة أداءها د. عماد عبد الوهاب الصباغ
41	خدمات مكتبة المعهد الوطني للبحث الفلاحي بالجزائر معايير قياس الجودة خليف كريمة
51	دور معايير ضمان الجودة في تحقيق التميز في الأعمال للمكتبات الجامعة ثابت حسان ياسر جاسم
65	جودة خدمات المكتبات الوطنية من التقييم الى حسن الأداء فردى لخضر مرازقة
79	رؤية مقترحة لتطوير العمل المكتبي وفاعلية جودته في ظل المتغيرات المعاصرة حسين دراوشة نائل خضير
105	قياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات العامة الجزائرية من وجهة نظر المستفيدين باستخدام Servqual عبد المالك السبتي
135	جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين فيها وعلاقته ببعض المتغيرات يونس الشوابكة
167	أهمية تطبيق المعايير والمواصفات في تحقيق الجودة لدى المكتبات جامعة بيروت العربية حسانة محيي الدين
179	دراسة لواقع الطلبة ذوي الاعاقات في الجامعات الاردنية الحكومية ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم في الجامعات الرسمية من وجهة نظرهم نور ابو تايه
193	المحور الثاني: اكتشاف المعرفة والتنقيب عن البيانات المفتوحة في المكتبات تطبيقات الحوسبة السحابية في المكتبات اريج الفاعوري
203	Assessment of Public Programming in Academic libraries Deborah J.
217	المحور الثالث: تحليلات وسائل التواصل الاجتماعي والحوسبة في المكتبات أنماط الافادة من شبكات التواصل الاجتماعي بالأكاديمية الليبية دراسة استطلاعية حنان بيزان
243	Status of information resources in the department of taha Hussein for visually impaired in Cairo نور ابو تايه
253	Communication between staff and users visually impaired and using social applications in university of Santiago نور ابو تايه
269	واقع المكتبات العمانية في شبكة التواصل الاجتماعي تويتر دراسة وصفية جمال بن مطر

الصفحة	عنوان البحث
285	مواقع التواصل الإجتماعي الوعي والنظرة وتنمية الجوانب الشخصية والإبداعية لدى طلبة الجامعات الاردنية في إقليم الشمال د.مريم عبد العال د. روان أبو شقرا
301	المحور الرابع: الابتكار وإدارة المعرفة للمكتبات تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات العامة لبلدية بيروت فرح سبتي محمود عواد
327	تسويق خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات إطار نظري أ.د ربحي مصطفى عليان
355	المحور الخامس: البحوث الرقمية في المكتبات دور المكتبة الإلكترونية في دعم التعليم الجامعي - جامعة فلسطين التقنية (خضوري) انموذجا ديانا أيمن كرسوع
377	دور المعرفة الرقمية لدى طلبة واساتذة الجامعات واثرا على التحصيل والبحث العلمي في بيئة المكتبة الالكترونية هشام شطناوي
399	The university libraries in their role of assuming learning functions in Algeria through a case study of the university library of relizane محمود زهير
403	المحور السادس: البنية التحتية للمكتبات البنية التحتية لمكتبات المنظمات العربية المتخصصة دراسة مسحية نحو تكتل عربي بيني محمد عبد الهادي الزرقاني

اللجنة العلمية

- أ.د. بسام حمو / رئيس اللجنة العلمية.
- د. ساهر المناصير / مدير المكتبة ورئيس المؤتمر.
- د. رزق السيد.
- أ.د. نديم عبيد .
- د. علي الروضان .
- أ.د. صالح الشرايعة.
- د. إسماعيل السعودي .
- د. عبد الرزاق يونس .
- د. ربحي عليان.
- د. بدر عبيدات.
- د. دينا طيشات .
- د. بشار الشبول.
- د. نشروان الطاهات.

المؤتمر الدولي الثالث في النشر الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية
نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية
27.25 / تموز 2017

يأتي انعقاد المؤتمر الدولي الثالث في النشر الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية كاستمرارية للمؤتمر الذي يشكل قيمة مضافة حقيقية في مجال المكتبات وتكنولوجيا المعلومات في المنطقة العربية وفي الأردن بشكل خاص. ويسلط المؤتمر الضوء على مجموعة من المحاور في مجال النشر الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات وعلم المكتبات (الاعتماد وضمان الجودة في المكتبات، جودة خدمات المعلومات وتطويرها ومقاييس تلك الجودة والكفاءة بالإضافة إلى أمن المعلومات على اعتبار ان هذه القضايا تعتبر خارطة طريق للحصول على الاعتمادية الدولية في المكتبات وقطاع تكنولوجيا المعلومات بشكل عام، بالإضافة لوسائل التواصل الاجتماعي وتحليلاتها، وإدارة المعرفة في المكتبات والابتكار، البحوث الرقمية للمكتبات، البنية التحتية للمكتبات في مجال النشر الإلكتروني،... إلخ).

هذا المؤتمر له أبعاد مهمة في ترسيخ الثقافة المعرفية والارتقاء بالمجتمع علمياً من خلال تحفيز تطوير الإنتاج الفكري في مجال علم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات، مما ينعكس إيجاباً على قطاع الخدمات المعلوماتية وعلى المجتمع المعرفي ككل.

ويأتي هذا المؤتمر كاستمرارية واستدامة لتحقيق مجمل ما خرج به المؤتمر الدولي الثاني من توصيات تصب في مجملها في تطوير الخدمات المعلوماتية المقدمة واتباع المعايير الدولية والمعتمدة عالمياً كما أنه يعقد انطلاقاً من تجربة مكتبة الجامعة الأردنية في مجال التحويل الرقمي لمصادر المعلومات الورقية، والاهتمام الدائم والمستمر الذي تبديه المكتبة في تبني كل ما هو حديث ومتطور في مجال تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الويب التفاعلي، هذا إلى جانب استقطاب المؤتمر لنخبة من الباحثين والمهتمين في هذا المجال.

مكان الانعقاد:

مكتبة الجامعة الأردنية / الجامعة الأردنية / عمان- الأردن 25-27 / 7 / 2017

رؤية المؤتمر

يتطلع المؤتمر إلى تطوير قطاع خدمات المعلومات وتعزيز أداء المكتبات في ظل معايير الاعتماد الدولية والمستجدات في مجال النشر الإلكتروني والارتقاء بمستوى البحث العلمي في ظل ظهور التقنيات الحديثة والمتطورة في مجال خدمات وأمن المعلومات.

أهداف المؤتمر

يهدف هذا المؤتمر إلى تحقيق ما يلي:

- مواكبة التطورات والتقنيات الأحدث عالمياً في مجال تقديم الخدمات المعلوماتية وأمن المعلومات في ظل التغيرات التي تطرأ في العصر المعرفي الرقمي.
- بحث جوانب وقضايا متطلبات الاعتمادية الدولية في ضوء تطوير جودة خدمات المعلومات والمكتبات.

- إتاحة الفرصة للباحثين والأكاديميين وأخصائيي المكتبات وتكنولوجيا المعلومات والعاملين في أي قطاع يساهم في مجتمع المعرفة للالتقاء وتبادل الخبرات والمعارف في مجال .
- تسليط الضوء على الآفاق المتطورة في النشر الإلكتروني.
- الارتقاء بمستوى البحث العلمي والنشر الأكاديمي في ضوء الاتجاهات الحديثة في مجال الاعتمادية الدولية في قطاع المعلومات.
- تطوير كفاءة العاملين في قطاع المكتبات والمعلومات في مجال خدمات المعلومات، من خلال ورش العمل المصاحبة للمؤتمر.
- الإسهام في رفع تصنيف (Ranking) الجامعة الأردنية كونه مؤتمر عالمي ويضم باحثين من مختلف التخصصات.
- وضع استراتيجيات وسياسات مشتركة من قبل الجامعات لرفع وزيادة كفاءة خدمات المعلومات في الأردن والعالم العربي، وكيفية إتاحة المصادر الإلكترونية للباحثين والمستفيدين والقراء بالصورة التفاعلية والتشاركية المطلوبة وباستخدام التقنيات الحديثة المتاحة.

المؤتمر الدولي الثالث للنشر الإلكتروني (ICEPUB 3rd)
محاوالمؤتمر

(1) الاعتماد وضمان الجودة للمكتبات

1. إجراءات الاعتماد
2. الآثار المترتبة في عملية اعتماد المكتبة من التركيز على المصادر المكتبية إلى مصدر لمحو الأمية المعلوماتية
3. دور المكتبة الأكاديمية (الجامعية) في عملية الاعتماد
4. قياس جودة خدمات المكتبة
5. مقاييس تقييم أداء وخدمات المكتبة
6. ضمان الجودة ودراسات الكفاءة وأفضل الممارسات في كيفية تأثيرها على المكتبة
7. الدراسات المسحية للطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية كجزء من برنامج تقييم الجودة
8. خطة الجودة لتحليل الفجوات وخدمة رواد المكتبات

(2) اكتشاف المعرفة والتلقيب عن البيانات المفتوحة في المكتبات

1. البيانات الكبيرة في اكتشاف المعرفة
2. التلقيب عن البيانات في بيئة الحوسبة السحابية للبيانات المرتبطة
3. سلوك المستخدم في التلقيب عن المعلومات بالنص والويب والتفاعل الاجتماعي
4. تحليل اللغة الطبيعية
5. استرجاع البيانات والمعلومات والاستعلام
6. إدارة ومعالجة البيانات المتنقلة والموجودة في كل مكان
7. دلالات وتمثيل المعرفة وإدارة الفرضيات

(3) تحليلات وسائل التواصل الاجتماعي والحوسبة في المكتبات

1. وسائل التواصل الاجتماعي وتحليل الشبكات الاجتماعية
2. البحث الاجتماعي ونظم الإسترجاع
3. الشبكات الاجتماعية المتنقلة والويب المتنقلة

(4) الابتكار وإدارة المعرفة للمكتبات

1. الابتكار في الخدمة
2. نقل المعرفة وإدارة الخبرة
3. البنى الموجهة للخدمة والمعرفة

(5) البحوث الرقمية في المكتبات

1. دور المكتبة الرقمية في التعليم، التعليم الإلكتروني والنشر الإلكتروني
2. تطوير المكتبة الرقمية، بنيتها وإدارتها

3. إدارة تعدد اللغات (العربية وغيرها من اللغات) والتشغيل البيني بين اللغات
4. إدارة حقوق الطبع في البيئة الإلكترونية
5. حالات دراسية وأفضل الممارسات في المكتبات الرقمية
6. معايير وسياسات للمكتبة الرقمية
7. إدارة محتوى الوسائط المتعددة
8. نموذج المكتبة الرقمي المستدام
9. تسويق خدمات المعلومات

(6) البنية التحتية للمكتبات

1. شبكات تسليم المحتوى (CDN)
2. الخدمات المعتمدة على الموقع
3. بروتوكولات خدمات المحتوى ومتعدد الوكلاء
4. الحوسبة السحابية
5. البنية التحتية للمساقات المفتوحة كثيفة المحتوى عبر الإنترنت (MOOC)
6. خدمات الويب مثل (XML، SOAP، SAML، WSDL، USSI ... الخ)
7. أمن البنية التحتية (المصدقية والاعتمادية، وحماية حقوق المؤلف ... الخ)
8. مخازن البيانات والبنية التحتية للتخزين

المحور الأول
الاعتماد
وإضمان الجودة للمكتبات

تطوير نموذج لتقييم فاعلية مكتبة التعليم المدمج وجودة أداءها

أ.د عماد عبد الوهاب الصباغ

مقدمة

بغض النظر عن حقيقة أن التعلم الإلكتروني (وهو الخيمة الشاملة لهذه الأنماط من التعليم والتي تضم نمط التعليم المدمج الذي تتبناه الجامعة العربية المفتوحة) قد خلق قدرا كبيرا من الأمل لشرائح عديدة من المجتمع، خاصة الأقل حظاً، لأنه يوفر المزيد من فرص حصول أفراد هذه الشرائح على فرص لإكمال تعليمهم العالي. لأن هذا النمط من التعليم يمتلك المرونة الكافية للاستجابة لأنماط الحياة المختلفة للطلاب من خلال توفير فرص التعلم غير المحدودة والبعيدة عن الأطر التي تحكم أنماط التعليم التقليدي. ولكن، وعلى الرغم من المواقف الجذابة للتعلم الإلكتروني، فهو لا يزال يواجه أصناف شتى من المشاكل التي تزعج وتؤرق الداعين لتقبل هذا النمط من التعليم. وفي هذا السياق، يقول مورس أن التربويين يشككون في جودة التعلم الإلكتروني عند مقارنته بنمط التعليم التقليدي. والأسئلة التي تثار بهذا الصدد تتركز حول إمكانية تعزيز خيانة الأمانة الأكاديمية وضعف المشاركات الطلابية، وصعوبة تكيف المعلمين مع تغيير أدوارهم إلى مجرد وسطاء بدلا من ناقلين للمعلومات. وظهور صعوبات في تطوير نماذج فعالة لتقييم الطلبة من قبل أعضاء هيئة التدريس، ومشاكل الدعم اللوجستي التكنولوجي المعلومات والاتصالات، هذا بالإضافة إلى صعوبة أو عدم استجابة أنظمة إدارة التعليم للإجراءات المتكررة لأعضاء هيئة التدريس (Morse, K., 2003).

وتواجه المكتبات الجامعية الكثير من المشكلات في بنائها لمجموعاتها الإلكترونية تتمثل في التزايد المضطرد لأعداد قواعد مصادر المعلومات الإلكترونية وتنوع تغطيتها وتخصصاتها ولغاتها، خاصة إذا ما قبلنا حقيقة ان مصادر المعلومات الإلكترونية هي مركز اهتمام المكتبات الجامعية اليوم. والاستثمار في بناء المجموعات الإلكترونية او الرقمية يتزايد يوماً بعد آخر (الصباغ، عماد عبد الوهاب، 2015). وتتميز الجامعة العربية المفتوحة، التي تنتشر في ثمانية أقطار عربية بأنه إهتمامها الأساسي يتركز على مصادر المعلومات الإلكترونية حصراً. لذلك فإن الإنفاق المالي للمكتبة يتمثل بشكل أساسي في الاشتراك بقواعد مصادر المعلومات الإلكترونية وليس مصادر المعلومات التقليدية. ويعتقد كومار وكومار أن التخصيصات المالية الهائلة لاقتناء مصادر المعلومات الإلكترونية توجب على المكتبات الأكاديمية ان تطور مقاييس دقيقة للتعرف على استخدام مصادرها الإلكترونية والمصادر المتوفرة مجاناً من خلال الانترنت لوضع تصور واضح عن المصروف على مصادر المعلومات الإلكترونية مقابل استخدامها الفعلي. (Kumar, B.T., and Kumar, G.T., 2010) و بهذا الصدد تقول ماري كيس أنه ما بين 1994/1995 و 2001/2002 ارتفع الانفاق على مصادر المعلومات الإلكترونية في مكتبة جامعة تقليدية بنسبة 400٪، في حين أن الانفاق العام للمكتبة تزايد بنسبة 61٪ فقط. وأن الانفاق على المجالات الإلكترونية يشكل 92٪ من الانفاق الكلي على مصادر المعلومات الإلكترونية (Case, M., 2004).

ومع ذلك، لم تضر هذه المشاكل والصعوبات بمصداقية التعلم الإلكتروني. وفي الواقع تزايد تقبل الناس للتعليم الإلكتروني بشكل حاد خلال السنوات القليلة الماضية. وتشير التقديرات إلى أنه خلال الفترة من 2011-

2016 تقلص عدد من الطلاب الذين يحضرون المقررات الدراسية التقليدية في الولايات المتحدة المنخفض بنسبة 22 ، في الوقت الذي تزايد فيه عدد الطلاب الذين يسجلون في المقررات الدراسية الإلكترونية على الإنترنت بنسبة 10 سنوياً. وأشار نوربيرغ وزميليه إلى أن عدد طلبة الجامعة الذين يسجلون المقررات التقليدية سينخفض بشكل تدريجي من 14.4 مليون في عام 2012 إلى 4.1 مليون في عام 2017 في الوقت الذي سيتزايد فيه عدد طلبة الجامعة الذين يتلقون علومهم عبر الإنترنت بشكل ملفت للنظر. (Norberg, A., Dziuban, C. and Moskal, P., 2011)

ولا تقتصر هذه الظاهرة على طلبة الجامعات فقط بل تجاوزتها لتشمل جميع الطلبة في الدول الأكثر تقدماً على وجه الخصوص. فقد تم تقديم ما يقرب من 50٪ من جميع مقررات المدارس الثانوية في الولايات المتحدة عبر الإنترنت في عام 2009. مما نتج عنه زيادة حادة في عدد الطلبة الذين يتلقون علومهم في المنزل ليتزايد العدد مما يقرب من 800,000 في عام 1999 إلى أكثر من 2,000,000 طالب في عام 2008، وهذا العدد مرشح للتزايد كما تشير الدراسات التربوية (Horn, M. and Staker, H. 2013).

ونتيجة لتطور التعليم الإلكتروني كحقل بحثي وعمل تربوي، تحول الاهتمام من بث المعلومات على الإنترنت وتطوير الأسس إلى تطوير التعلم والأداء. وبالإضافة إلى ذلك، تم إيلاء مزيد من الاهتمام لدراسة كيف يستطيع التعلم الإلكتروني استكمال مهمات الأساليب التقليدية في التعلم بدلا من الكيفية التي تتنافس فيها مع بعضها البعض.

وفي عام 2009، وجدت إليس وزميلها أن قيمة التعليم الإلكتروني تعتمد على الكيفية التي يرى بها الطلاب التعلم الإلكتروني (Ellis, R., Ginns, P. & Piggott, L., 2009). ومع ذلك، فإنه يمكن الحكم على مستوى نجاح التعلم الإلكتروني من خلال الدرجة التي يكتسب فيها المتعلم، وبصورة فعلية، المعرفة المناسبة أو الخبرة التي يسعى للحصول عليها من الإنترنت (Shute, V. & Towle, B., 2003).

وتؤكد الدراسات التربوية على أنه ليس هناك من دليل على وجود علاقة للعدد المتزايد من الطلاب الذين يسجلون مقررات دراسية على الإنترنت بالأساليب التقليدية للتعلم والتعليم عن بعد، ولكن السبب في ذلك يعود إلى النمو المتسارع لما يسمى بالتعليم المدمج.

ما هو التعليم المدمج؟ ولماذا؟

كل أساليب التعليم / التعلم، هي في حقيقة الأمر، أساليب تعليم / تعلم مدمج. فكل مقرراتنا الدراسية في الجامعات هي خليط متزامن من اللقاءات الصفية وأوجه النشاط الأخرى (Norberg, A., Dziuban, C. and Moskal, P., 2011). ويشير مصطلح "تعلم مدمج" إلى المحاضرات الصفية (وجهاً لوجه) المدمجة (المخلوطة مع) عناصر تتوفر من خلال الإنترنت. ويمكن تعريف "التعليم المدمج" بأنه "برنامج تعليمي رسمي يتعلم فيه الطالب جزئياً على الأقل من خلال الإنترنت، مع بعض إمكانيات التحكم بالوقت والمكان والسرعة وجزئياً في الصفوف الدراسية التقليدية وتربط وسائل التعلم على طول مسار التعلم لتوفير تجربة تعليمية متكاملة" (Horn, M. & Staker, H., 2013).

وينظر إلى التعليم المدمج على أساس كونه نموذجاً تعليمياً يدمج نموذج المحاضرات الصفية ونموذج المحاضرات المتوفرة عبر الإنترنت لتقديم أفضل ما في هذين النموذجين. ويمكننا اختزال التنفيذ العملي للتعليم المدمج مقارنة

بالعليم التقليدي من خلال أن المقرر الدراسي الذي يقدم على أساس 3 أو 4 ساعات أسبوعية في الفصل الدراسي على وفق نموذج التعليم التقليدي ربما يقدم على أساس ساعة صفية واحدة في الأسبوع لنفس الفترة الزمنية على وفق نموذج التعليم المدمج. وسيتم تقديم جميع الأنشطة الأخرى من خلال الإنترنت. بعبارة أخرى، يتوجب على الطالب الذي يسجل 15 ساعة فصلية أن يحضر إلى الصف 5 ساعات في الأسبوع بدلاً عن 15 ساعة مطلوب حضورها على وفق نموذج التعليم الصفي (وجهاً لوجه).

وكما ذكرنا، أن أحد الأهداف الرئيسية للتعليم المدمج هو الإستفادة من أفضل خصائص نموذجي التعليم التقليدي والتعليم عن بعد (التعليم عبر الإنترنت). فمن ناحية، يمكن إستخدام التعلم التقليدي لإشراك الطلاب في الأنشطة التعليمية شبه المعتادة. ومن ناحية أخرى، فإن شريحة الانترنت من المقرر الدراسي يمكن أن تقدم للطلاب المواد التعليمية في أي وقت من اليوم، وفي أي مكان يكون للطالب حق الوصول الى الإنترنت، من المدرسة أو الجامعة أو مختبرات الحاسوب، أو المقهى، أو من منزله. وهذا يسمح بزيادة في عدد الطلاب نتيجة للجدولة المرنة. بالإضافة إلى المرونة، فقد وجد أن التعلم المدمج يساعد في زيادة الاحتفاظ بالطلبة الملتحقين بالمدارس والتعلم مما يؤدي إلى تقليل نسبة التسرب. وأثبت هذا النمط من التعلم أنه يؤدي إلى مستوى أعلى من رضا الطالب. كما أنه يتيح للطلبة إمكانية الوصول غير المحدود إلى مصادر المعلومات والاتصال بمعلميهم وبعضهم البعض بجزية وبشكل مباشر. وفي الوقت نفسه فهو يساعد الجامعات والمؤسسات التعليمية الأخرى على الوصول إلى عدد أكبر من الطلاب من دون دفع التكلفة الضخمة لشراء وصيانة البنية التحتية التكنولوجية المتطورة.

من الواضح لنا الآن أن التعليم المدمج هو نمط تعليمي لفت للنظر بسبب سهولة الوصول إلى المقررات الدراسية، وتخفيف الحاجة إلى البيئة المبنية، وتقديمه فرصاً لزيادة التنوع من حيث الوقت والمكان، وزيادة الإيرادات للمؤسسات التعليمية، وساهم في جعل التعليم في متناول أعداد أكبر من الأفراد من أي وقت مضى، ووسع الخيارات في أين ومتى، وكيف، وماذا يتعلمون. وقد وظف نموذج التعليم المدمج، والتعليم عن بعد بشكل عام، الإمكانيات لنقل التعليم إلى الجماهير في عقر دارهم. لأنه يتم فصل الطلاب في وضع مسافة التعليم من خلال الزمان والمكان، وأبعد الطلبة عن تجربة الشعور بالعزلة والبعد عن الطلاب الآخرين (Sacchanand, C., 2002, p.2).

المكتبة في بيئة التعليم المدمج

للمكتبات أكثر من 1000 سنة من التاريخ وعلى الدوام كانت في مركز الجامعات منذ تأسيسها. وتظهر الأبحاث والدراسات أنه إذا ما تمكنا من تسهيل عملية وصول الطلبة إلى المصادر التي يحتاجونها للقراءة والدراسة لأدائهم لامتحاناتهم، فإن ذلك يجعلهم يميلون إلى القراءة أكثر في الموضوعات التي يهتمون بها. لذلك يتوجب على المكتبة أن تكمل مهمة الصف والكتاب التدريسي التقليدي. ومن المهم، وبهدف سد الفجوة بين مؤسسة التعليم المدمج، والطلاب، وتقليل الشعور بالعزلة وبعدها، فهناك حاجة ماسة لعدد من خدمات الدعم المتنوعة والضرورية الواجب توفيرها للطلاب. وتعتبر خدمات المكتبة من أهم خدمات الدعم والإسناد الأساسية لطلاب التعليم المدمج وهي بالغة الأهمية لتطوير وتوسيع برامج التعليم عن بعد بعامة، والتعليم المدمج بخاصة لخدمة الاحتياجات الأكاديمية والبحثية للطلاب والمعلمين (Lance, K., 1998).

في تشرين أول 1997، أصدر المركز الوطني لإحصاءات التعليم في الولايات المتحدة تقرير التحليل الإحصائي بعنوان التعليم عن بعد في مؤسسات التعليم العالي (NCES 98-062). وكان هناك عدد قليل من الأسئلة في هذه الدراسة المعنية بتعريف دور المكتبات الأكاديمية في التعليم عن بعد. وقد وجد أن المكتبات جاءت في المرتبة الثانية بعد منازل الطلبة كمواقع للتعليم عن بعد حيث جاء بعدها الحرم الجامعي، ومواقع العمل، والمدارس. ففي الغرب (الولايات المتحدة الأمريكية بشكل خاص) حلت المكتبات في مرتبة أعلى من المدارس كمواقع للتعليم عن بعد من قبل ما يقرب من 50 في المئة من الطلبة الذين يدرسون عن بعد (Lewis, L., Alexander, D., and Farris, E., 1997). كما أشار التقرير إلى تأكيد الطلبة على ضرورة توفر مداخل إلكترونية لمصادر المعلومات المتاحة في المكتبة كعامل مهم للتحجيم وتقليص العقبات التي تقف بوجه طلبة التعلم عن بعد.

وأشار تقرير جمعية المكتبات الجامعية والمتخصصة (ACRL) الصادر في عام 2011 إلى أهمية تمكين الطلاب وأعضاء هيئات التدريس من الوصول إلى خدمات المكتبة الكافية ومصادر المعلومات الضرورية بغض النظر عن المكان الذي يوجدون فيه، والبرامج التي يتخصصون بها. كما يحق لأعضاء مجتمع التعلم عن بعد الحصول على الخدمات المكتبة والموارد بصورة مساوية لتلك المقدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس في الحرم الجامعي (ACRL, 2011). وأشار أوجيدوكن إلى أن توفير خدمات المعلومات والمكتبة إلى المتعلمين عن بعد هو موضوع أساسي في تطوير جودة التعليم عن بعد (Ojedokun, A., 2000).

وأخيراً، وجد بهاتي و جواني (Bhatti, A. and Jumani, N., 2013, pp. 24-25) أن هناك عدد من العوامل التي تزيد من أهمية المكتبة الإلكترونية في بيئة التعليم عن بعد بعامه، و التعليم المدمج، وبخاصة، و من هذه العوامل:

- الطلاب بحاجة للمكتبة لإعداد المهام، والتحضير لامتحانات النهائية، وأغراض البحث العلمي. الأولياء يحتاج المدرسون المكتبة لتعزيز مهاراتهم التعليمية، وتقييم وتحديد المهام، وأغراض البحث العلمي،
- يعيش العديد من الطلبة في مناطق جغرافية بعيدة عن الحرم الجامعي بمسافة قد تزيد على 100 كيلومتر مما يجعل مهمة مراجعة المكتبة التقليدية شبه مستحيلة، وينطبق الأمر نفسه على العديد من المدرسين،
- يعجز العديد من الطلبة والمدرسين عن زيارة المكتبة التقليدية بسبب. توقيت غير مناسب لساعات عمل المكتبة، الجهل بطريقة إستخدام موارد المكتبة، المسافات الطويلة بين سكن الطلاب والمكتبة، وعدم توفر المواد المطلوبة في المكتبة، و

- يحتاج طلاب التعليم عن بعد الوصول إلى مجموعة كاملة من خدمات المكتبة، من المساعدة في مجال المراجع والارشادات الببليوجرافيا والاستعارة بين المكتبات والمواد الخاصة بالمقررات الدراسية، والاستعارة، وشبكة اتصالات المعلومات. كذلك تبقى البحوث المكتبية ومحو الأمية المعلوماتية من العناصر الأساسية لتجربة التعلم الأكاديمية.

وعلى الرغم من أهمية المكتبة للتعليم المدمج (والتعليم عن بعد بشكل عام) ألا إنه بإمكاننا تلمس العديد من المشاكل التي تجابه المكتبات العاملة في بيئة التعليم المدمج وفي الواقع فهناك تجاهل وتقصد في تناسي المكتبة في العديد من برامج التعليم عن بعد. فمعظم هذه المكتبات تشكو من ندرة الموارد والقيود المالية، ونقص تدريب الموظفين،

وعدم القدرة على الاستفادة القصوى من الأصول وندرة الأدوات التكنولوجية الحديثة وما إلى ذلك. ويمكننا أن نلخص المشاكل التي تواجه المكتبات العاملة في بيئة التعليم المدمج بالآتي (Ojedokun, A., 2000, p. 11):

- تمويل محدود وغير كاف،
- عدم توفر مكتبيين وموظفين مساندين،
- مشاكل تواصل بسبب البعد الجغرافي،
- عدم وجود تواصل بين المكتبة والأقسام الأكاديمية،
- عدم إمتلاك المتعلمين للمهارات المعلوماتية الضرورية لاستخدام المكتبة بشكل جيد،
- عدم توفر نسخ كافية من المواد المكتبية تفي باحتياجات الطلبة الساكنين بعيداً عن الحرم الجامعي وزملائهم الساكنين بقربه
- ضعف البنية التحتية للجامعات خاصة البنية التكنولوجية.

أما مسوازي فقد أجرت بحثاً عن خدمات المكتبات العاملة في بيئة التعليم عن بعد ووجدت أن مستخدمي هذه المكتبات يعانون من عدد من المشاكل التي تعيق الاستفادة الفعالة من المكتبة (بجانبها الإلكتروني والتقليدي)، ومن ذلك (Muswazi. P., 2003, pp. 220-221):

- عدم توفر مصادر معلومات كافية،
- عدم توفر محطات طرفية كافية، وعدم توفر فهرس مفتوح للعموم (OPAC)،
- المواد المكتبية المتوفرة قديمة نسبياً،
- ليس هناك دعم وإسناد كافيين من قبل العاملين في المكتبات للمستخدمين،
- المواد المكتبية متقادمة وبجالة يرثى لها، والصفوف للحصول على الخدمة طويلة،
- مواد مكتبية مفقودة، وخدمات التصوير غير موثوقة، وسلوك أفراد الأمن غير ودي، و
- خدمات التبريد والتدفئة سيئة جداً.

أما (Ault, M., 2002, p. 46) فقد أشارت إلى ثلاث فئات من الصعوبات تعيق المكتبات من تقديم خدماتها إلى المتعلمين على وفق نموذج التعلم عن بعد، وهي:

- عوائق جغرافية: المتعلمين في المناطق الريفية هم في وضع غير مؤات، اعتماداً على مواقعهم، فقد لا يكون بإمكانهم الحصول على مداخل ثابتة وبجودة عالية إلى الإنترنت.
- عوائق تكنولوجية: لا تقتصر العوائق التكنولوجية على عدم توافر مداخل دائمة ومريحة للإنترنت، بل تتجاوز ذلك إلى محدودية سعة تناقل البيانات على الشبكة (bandwidth limitations of the Internet).
- مالية وبشرية: ثبات أو تناقص الميزانيات في حين أن الخدمات التي تقدمها المكتبات للمتعلمين عن بعد عادة ما تكون مكلفة لأن هذه الخدمات تتطلب إجراءات إضافية، وهذا ما يتطلب المزيد من الأموال والجهد البشري المتخصص.

قياس الأداء وضمان الجودة في مكتبات التعليم المدمج

يعتبر قياس أداء المكتبة نشاطاً إدارياً هاماً. ويعرف هذا النشاط بأنه عملية التقييم المؤثر للفعالية مقابل معايير محددة سلفاً أو هدف معروف ومتفق عليه. بعبارة أخرى، فإن قياس الأداء هو مقارنة مستويات الأداء الفعلية مع مستويات الأداء المستهدفة سلفاً. ويمكن تحديد أدوار قياس الأداء على النحو التالي:

- دعم عملية الإدارة؛
- عرض فعالية المؤسسة؛
- تتبع الإنجازات النوعية للمؤسسة؛
- دعم اتخاذ القرارات وتحسين المكتبة والمعلومات؛ و
- مقارنة مختلف مصادر البيانات واستراتيجية التخطيط.

وتحتاج المكتبات إلى قياس أداؤها من أجل: (1) إظهار نتائجها وجودتها للإدارة العليا. فمع وجود مكتبات جامعية، على سبيل المثال، تؤدي زيادة متطلبات المساءلة في مؤسساتهم الأم إلى الضغط على المكتبات لإثبات أن التمويل يستخدم بشكل مناسب وفعال. وإذا ما تم ذلك، يمكن للمكتبات أن تحافظ على خدماتها وتبرر دورها ووجودها، وأن تزيد من التمويل من مؤسساتها الأم؛ و(2) تحديد مواطن القوة والضعف الحالية لأغراض التخطيط ورصد التقدم وإيجاد طرق أفضل لتحسين جودة الخدمة.

ويمكن تعريف الجودة على أنها تجسيد للطبيعة الأساسية للشخص، والكل المجتمعي، والعمل، والعمليات المنظمة. ويشمل ضمان الجودة الإجراءات المخططة والمنهجية اللازمة لتوفير الثقة الكافية بأن منشأة أو هيكل أو نظام أو مكون ما سوف يؤدي بشكل مرض وآمن. وقد تم تعريفه على أنه إجراءات الإدارة والتقييم المنهجية التي تعتمد على مؤسسات ونظم التعليم العالي لرصد الأداء مقابل الأهداف وضمان تحقيق مخرجات ذات جودة عالية وتحسين الجودة (Harman, G., 2001, p. 247).

وقد حدث نمو هائل في نظام التعليم المدمج والتعلم عن بعد بشكل عام في جميع أنحاء العالم. ومن المرجح أن تزداد قوة الطالب في نظام التعلم عن بعد بشكل مطرد مع التطبيق الحكيم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع أنحاء القطاع. وقد اكتسب نظام التعلم عن بعد أهمية قصوى بسبب التقارب بين عدد كبير من العوامل المؤثرة؛ ظهور وتبلور واقع عدد من المفاهيم مثل التعلم مدى الحياة، ورغبة مقدمي التعليم في توفير فرص الحصول على التعليم بغض النظر عن مكان إقامة الطالب، وعدم وجود ضرورة لأن يكون التعلم في كلية أو حرم جامعي، وتطوير وسائل الإعلام المعرفية التي تصف التقارب بين الاتصالات والحواسيب والتعلم أو المعرفة بما في ذلك التقاط المعارف وتبادلها والوصول إليها وخلقها، بالإضافة إلى تميل وسائل الإعلام التوفير الفرصة لتغيير التركيز من الفصول الدراسية إلى الفرد والتعلم (Tripathi, M. and Jeevan, V., 2009, p. 45).

ويشدد الدارسون وصانعو السياسات والممارسون دائماً على "عامل الجودة"، ووضع أصحاب المصلحة آمالاً كبيرة على النظم التعليمية وأخذوا يجبرون المؤسسات التعليمية على إنتاج منتجات ذات جودة أعلى في جوانب

الخدمات والعمليات والطلاب. كما تسعى الحكومات أيضا لتبني مستويات عالية من المساءلة من مؤسساتها التعليمية الممولة من القطاع العام.

ومع تطور المجتمع من عصر ما بعد الصناعة إلى عصر المعلومات والمعرفة، تطور التعليم المدمج، أيضا بطريقة مماثلة. ونتيجة لذلك، كانت الإهتمامات المتعلقة بنوعية التعليم عن بعد ذات أهمية قصوى، وهي مدعاة للقلق. وقد ظهرت ضغوط من أجل تحسين الجودة من الأطراف الداخلية والخارجية على السواء. وعلى الصعيد الداخلي، تواجه مؤسسات التعليم المدمج والتعليم عن بعد، بعامه، تحديا يتمثل في إجراء تحسين مستمر من الداخل؛ فإن أصحاب المصلحة الخارجيين يتساءلون باستمرار عن جودة المساعي التعليمية التي يكون لديها اهتمامها ومساءلتها وفعاليتها وكفاءتها. وهناك أيضا ضغوط على المؤسسات التعليمية لكي تكون أكثر وعيا بالجودة فيما يتعلق بإنتاجها، إذ يتعين على المتعلمين عن بعد أن يتنافسوا مع المتعلمين في الحرم الجامعي على فرص عمل محدودة، خاصة في البلدان النامية.

وكان هناك وقت كان فيه المتعلمون في العالم النامي راضين عن كل ما تقدمه المؤسسات التعليمية لهم، حيث لم يكن لديهم سوى القليل من الخيارات فيما يتعلق بالبرامج الأكاديمية، والمواد الدراسية وخدمات تقديم المقررات الدراسية وخدمات دعم الحاجة المعلوماتية. ولكن هذه المؤسسات التعليمية بدأت تواجه الآن منافسة حادة في سوق العمل، وتعرض لحملات نقدية قاسية من قبل الإعلام، وأخذ المتعلمين يطالبون بخدمات تعليمية أفضل وأكثر جودة وتنوعاً. وهذا يعني ضمنا أن مقدمي التعليم عن بعد يجب أن يلتزموا بالجودة من حيث المنتجات والعمليات والإنتاج ونظم التسليم والفلسفة. وتشير الدراسات التربوية إلى أن نهج الجودة الشاملة الذي يغطي المنتجات والخدمات والعمليات هو أسلوب مثمر للغاية يدرس نظام التعليم المفتوح ككل متكامل (Zuhairi, A., Purwanto, A.J. and Isman, S.M., 2002).

ومن الناحية المثالية، يجب على مؤسسات التعليم العالي أن تضمن أن برامجها التعليمية تكملها هياكل دعم مدروسة تحفز العقل وتشجع النمو الكلي والتنمية الشاملة للطلاب. وهناك عنصر حيوي في هذا النوع من الدعم هو توفير الإمكانيات الضرورية لوصول الطلاب وأعضاء هيئة التدريس إلى المكتبة والموارد التعليمية التي لا تدعم فقط البرامج التعليمية والأنشطة البحثية، ولكن توفير الفرصة لإستحصال معرفة واسعة في مختلف التخصصات والثقافات وطرق التفاهم.

ويتناول إطار إدارة جودة التعليم عن بعد ما يلي:

- الفلسفة العامة: بيان السياسات والرسالة، روح وثقافة مؤسسة التعليم العالي، وشعارها، ومواقف الموظفين ومستويات التزام الموظفين.
- المنتجات: المواد التعليمية، والمقررات الدراسية، والموارد، ووسائل الإعلام، والنواتج (معدلات التقدم للجامعة ومعدل الاحتفاظ بالطلبة، وعدد الخريجين)، نتائج التقييم (معدلات النجاح، معايير الأداء)

- الخدمات: التسجيل والخدمات الاستشارية، والدروس الخصوصية، وتقديم المشورة، وردود الفعل والتوجيه بشأن التعلم، ودعم التقدم المتعلم، وتوفير وإدارة مراكز الدراسة والموارد، وخدمة العملاء، ومكاتب مساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والاستجابة للقضايا.
- عمليات الدعم: أنظمة التسليم، وحفظ السجلات، والجدولة، والنسخ الاحتياطي الإلكتروني، والتخزين ومراقبة المخزون، وإجراءات ضمان الجودة.
- وتدعم المبادئ التوجيهية لجمعية مكتبات الكليات والبحوث الأمريكية (ACRL) أهمية الحصول على خدمات وموارد المكتبة الكافية والضرورية لإكتساب المهارات الأكاديمية العليا في مرحلة ما بعد التعليم الثانوي، بغض النظر عن مكان وجود الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والبرامج. ويحق لأعضاء مجتمع التعليم عن بعد الحصول على خدمات وموارد المكتبة بما يعادل تلك المقدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس الموجودون في الحرم الجامعي التقليدي. وتتحمل المؤسسة التعليمية المسؤولية عن طريق موظفيها الإداريين الرئيسيين ومنظمات الحوكمة، من أجل تمويل الاحتياجات التعليمية لبرامج التعليم عن بعد التي تلي احتياجاتهم من التعليم والتعلم والبحث. وينبغي أن يوفر هذا الدعم خدمات المكتبة وموارد التعلم الجاهزة والمكافئة لجميع طلاب المؤسسة، بغض النظر عن الموقع (ACRL, 2000).

وتشير إرشادات جمعية المكتبات الهندية إلى أن خدمات المكتبة التقليدية المصممة لمستخدمي الحرم الجامعي لن تلي متطلبات المتعلمين عن بعد (ILA, 2001). وهذا يشكل تناقضاً واضحاً مع المبادئ التوجيهية لخدمات التعلم عن بعد في المكتبة والخاصة بجمعية مكتبات الكليات والبحوث الأمريكية والتي نصت على أنه يحق لأعضاء مجتمعات التعلم عن بعد الحصول على خدمات وموارد المكتبة بما يعادل تلك المقدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس في الحرم الجامعي التقليدي. وقد اقترحت المنظمات المختلفة مثل جمعية المكتبات الهندية الخدمات الدنيا التالية التي يجب تقديمها إلى المتعلمين عن بعد:

- خدمات مرجعية تقليدية وخدمات مرجعية افتراضية؛
 - الخدمات الببليوغرافية التقليدية والمحوسبة إلى أعضاء هيئة التدريس؛
 - مرافق الغرف والخدمات للقراءة، والاستعارة بين المكتبات؛
 - الوصول عن بعد إلى كتالوج المكتبة على الإنترنت وموقع المكتبة على شبكة الإنترنت؛ و
 - وتمكين الوصول، باستخدام كلمة المرور، إلى المجلات على الانترنت وقواعد البيانات الإلكترونية.
- وهذا يوجب على مكتبات التعلم عن بأن تقر بالآتي:
- وجود حاجة إلى موارد المكتبة وخدماتها في مواقع أخرى غير الحرم الجامعي الرئيسي؛ و
 - وجود الحاجة إلى تحديد الخدمات المطلوبة من قبل المتعلمين.

وهذا يتطلب أن تعمل هذه المكتبات على:

- توفير خدمات منصفة للمتعلمين عن بعد؛
- الاستخدام الحكيم لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات في تجهيز المعلومات ومعالجتها ونشرها؛

- إيجاد نوع من التواصل مع المتعلمين عن بعد الذين لا يدركون تماما أهمية المكتبات؛ و
- التواصل مع المستخدمين حول خدمات ومنتجات المكتبة.

وعلى الرغم من أن المكتبات الجامعية في البلدان النامية قد تقوم بإجراء قياسات للأداء إلى حد ما، فإن هذا النشاط لا يزال في مراحله الأولية من التطوير والتنفيذ بالمقارنة مع نظرائها الغربيين. وتواجه مكتبات الجامعة لدينا مجموعة من قضايا إدارة الأداء والتقييم. القضية الأولى تتعلق بتعريف المهمة. وبما أن الجودة التعليمية للجامعات هي مهمة المكونات الجامعية، فمن الأهمية بمكان أن تحدد الجامعات بوضوح رؤيتها ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية. وباعتبارها مكونا جامعيا، يجب على مكتبة الجامعة أن تسهم في تحقيق الجودة الجامعية.

لذلك، يتعين على المكتبات الجامعية أن تحدد أهدافا تتفق مع رؤية الجامعة ومهمتها، ثم تقيم مدى وصولها إلى تلك الأهداف. في سياقنا هذا، فإن وضع وتخطيط استراتيجية مكتبة الجامعة، بما في ذلك الأهداف، هي إجراءات غير كافية. لذلك، فإن وضع الأهداف التي تحدد ما تحتاج المكتبة إلى تحقيقه، ومن ثم تصميم الخدمات والأنشطة المناسبة لتحقيق تلك الأهداف، هي شروط مسبقة للمكتبات الجامعية. وهذا يمكن أن يساعد على ضمان أن المكتبات تتابع عن كثب دعم متطلبات السياسات الجامعية (Ninh T., Tanner, T., Johanson, G. and Denison, T., 2010).

كما تعاني المكتبات الجامعية من مشاكل بسبب عدم وجود مؤشرات أداء منهجية وموحدة وأساليب تقييم. ولم تولي إدارات التعليم العالي، التي تضطلع، في العادة، بمسؤولية مباشرة عن إدارة المؤسسات الأكاديمية، سوى اهتمام محدود لإدارة المكتبات الجامعية. ولم تنشئ جمعيات المكتبات في البلدان النامية أدوات منهجية لقياس أداء المكتبات الجامعية. ونظرا لعدم وجود معيار مشترك، يظل قياس أداء المكتبة وتقييمها شكليا إلى حد بعيد. ويجب على كل مكتبة أن تتخذ قرارها الخاص بشأن البيانات التي يجب جمعها، وكيفية جمع تلك البيانات، وكيفية استخدام البيانات. وبالتالي، فمن الصعب أيضا على المكتبات الجامعية أن تقارن مع بعضها البعض. وعلى الرغم من أن العديد من المكتبات تضطلع ببعض قياس الأداء، فإن هذا النشاط يركز أساسا على التدابير التقليدية للمدخلات والمخرجات، في حين لم يتم التحقيق بشكل كبير في النتائج والمعلومات الإحصائية المتعلقة بالخدمات الحديثة مثل الموارد الإلكترونية واستخدام هذه الموارد ويركز تقييم المكتبة بشكل رئيسي على التدابير الكمية، على حساب تقييم جودة خدمة المكتبات، بما في ذلك مستوى رضا المستخدمين. ولا يبدو أن تحديد الأهداف وقياس مدى تحقيق تلك الأهداف يبدو ممارسة واسعة الانتشار فيما بين المكتبات الجامعية في البلدان النامية. تقليديا، كانت لدى المكتبات الجامعية ثقافة تقييم ضعيفة - لم يتم جمع الأدلة والبيانات بشكل روتيني، وحفظها ومعالجتها وتحليلها بشكل منهجي لغرض اتخاذ القرارات والتقييم والاعتراف المهني. كما العديد من المكتبات تفتقر إلى أدوات تكنولوجيا المعلومات للتقييم الفعال. ومع تزايد الطلب على تقييم الجودة في قطاع التعليم العالي، هناك حاجة ماسة إلى إطار منظم لقياس أداء المكتبات الجامعية. ومن شأن مثل هذا الإطار أن يساعد المكتبات الجامعية على:

- تحديد أوجه قصورها وتقييم الفعالية النسبية لمواردها وخدماتها؛
- تبرير جودتها وقيمتها للجامعة وأصحاب المصلحة الآخرين؛ و
- معيار مع المكتبات الأخرى والتعلم من أفضل الممارسات.

نموذج تقييم فاعلية مكتبة التعليم المدمج وجودة أداءها

تشير البحوث والدراسات إلى أن هناك ثلاث فئات من النماذج التي يمكن اعتمادها لتقييم فاعلية المكتبة في بيئة التعليم المدمج (وتقييم الفاعلية في المؤسسات بشكل عام)، هذه الفئات هي:

(1) نموذج الهدف، المعروف أيضا باسم نموذج النظام العقلاني، ويقاس الفاعلية من خلال الأهداف التي تحققت و "درجة تحقيق المنظمة لأهدافها المحددة داخليا" (Molnar, J.J. and Rogers, D.L., 1976, p. 401)،

(2) نموذج موارد النظام، وينص على أنه لا يمكن أن يكون هناك توافق في الآراء حول طبيعة الأهداف لأن قادة التنظيم، وليس المنظمة نفسها، يخلقون الأهداف. ويأخذ هذا النموذج في الاعتبار ترابط المنظمة مع البيئة، ويقاس الفاعلية من خلال قدراتها التفاوضية، كما يتضح من قدرتها على استغلال بيئتها في الحصول على موارد نادرة وقيمة (Yuchtman, E. and Seashore, S., 1967, p. 898)،

(3) نموذج العمليات، وينظر إلى منظمة على أنها تحقيق أهداف وحفاظ على نفسها باعتبارها وحدة اجتماعية.

وتحدد الفعالية من خلال العمليات الداخلية والصحة التنظيمية فضلا عن تحقيق الأهداف

(Van House, N., and Childers, T., 1993, p. 2).

ومن المهم الإشارة إلى تأكيد البحوث والدراسات التي تم تحليلها على ضرورة بناء نموذجاً يوفر بيانات ذات صلة حول مختلف جوانب قياس الأداء، قدرة على تجسد مؤشرات الأداء التي تستخدمها المكتبات في تقييم جودة وفعالية الخدمات التي تقدمها وكفاءة الموارد التي تخصصها المكتبة لهذه الخدمات (International Organisation for Standardization, 1998, p. 4). ويتوجب على النموذج المطلوب أن يحدد مؤشرات أداء رئيسية (Key Performance Indicators – KPI). ويمكن تصنيف هذه المؤشرات في خمس فئات رئيسية: العاملون في المكتبة، والمجموعات المكتبية، وخدمات المكتبة، وميزانية المكتبة والمساحات المكتبية المتاحة. وليس لدينا أن مؤشر على أن المعايير التي تنطبق على المكتبات العاملة في بيئة التعليم المدمج تختلف عن المعايير المعتمدة لكل أنواع المكتبات. وتستطيع قاعدة بيانات إحصاءات المكتبة توفير بيانات عن استخدام المكتبة بشكل دقيق. فعلى سبيل المثال تقدم لنا قاعدة بيانات إحصاءات مكتبة الجامعة العربية المفتوحة ومتاحة على شبكة الإنترنت بيانات دقيقة عن المكتبة منذ إنشائها في نهاية عام 2011 وإلى يومنا هذا وهذا ما مكنتنا تحليل مؤشرات الأداء المتاحة، ووفر لنا الفرصة لوضع بعض الاستنتاجات. والبيانات التي يمكن الحصول عليها تشمل:

- عدد المسجلين بحسب صفاتهم الوظيفية وتخصصاتهم وفروع الجامعة الذي ينتسبون إليه،
- عدد الداخلين إلى المكتبة إلكترونياً ومواصفاتهم الوظيفية ومن أي فرع من فروع الجامعة،
- عدد مرات إجراء البحوث (searches) ومواصفات المستفيد الوظيفية ومن أي فرع من فروع الجامعة،
- عدد مرات الدخول لكل قاعدة بيانات وعدد البحوث التي أجريت فيها ومن أي فرع من فروع الجامعة،
- حجم المواد المكتبية التي تم تنزيلها (downloaded)، وتلك التي تمت طباعتها وبحسب مواصفات المستفيد الوظيفية ومن أي فرع من فروع الجامعة

- أسماء المستخدمين المتميزين بعدد مرات الدخول أو عدد مرات الاستخدام وعلى أساس أسبوعي،

- عدد محاولات الدخول غير المسموح به ومن أي بلد تم ذلك،
- إحصاءات خاصة بكل فرع من فروع الجامعة، وتواريخ الإستخدام، والوظائف، والمجموعات المكتبية، والتخصصات العلمية للمجموعات المكتبية المستخدمة (Arab Open University, 2017).

وقد إستخدم الكثير من علماء المعلومات نماذج إدارة عمليات الأعمال (Business Process Management – BPM) والتي هي نماذج تهدف إلى تحقيق تطوير دائم في المؤسسات – لغرض وضع وتطوير نماذج ماثلة لتطوير العمليات في المكتبات. وتتضمن نماذج إدارة عمليات الأعمال تحليلات تشغيلية للأداء. وينبغي إجراء تحليل الأداء التشغيلي باستخدام نهج شامل يستند إلى النظم، مع تطبيق معايير الأداء النوعية والكمية على حد سواء. ويجب أن تكون المعايير المختارة متسقة مع الأهداف التنظيمية وأن توفر الدعم الدوري لاتخاذ القرارات التنظيمية ووضع الاستراتيجيات.

ويدعو العديد من الباحثين إلى استخدام المحاكاة لتحليل شركات الأعمال وأدائها التشغيلي النسبي. ومحاكاة عمليات الأعمال هي في الواقع نهج يستخدم على نطاق واسع في إدارة العمليات التجارية. ويعترف بها باعتبارها واحدة من أكثر الفعاليات نجاعة لفهم وتصحيح قضايا الأداء التشغيلي (Trkman, P. (2010)). ويمكن اعتبار محاكاة الحدث المنفصل واحدة من تقنيات المحاكاة الأكثر شعبية واستخداماً. ويمكن للمكتبات استخدام المحاكاة لكسب المعرفة الخاصة بإجراء مكثبي معين، وخاصة من خلال تحليل "ماذا لو"، حيث يتم مقارنة نتائج التصميمات البديلة المحتملة للعملية من خلال إحصاءات الاختبار في المحاكاة.

وهدفنا في هذه الورقة هو الاستجابة للحاجة المحددة إلى نهج شامل ومستدام لإدارة العمليات المكتبية في بيئة التعليم المدمج. ونفعل ذلك من خلال اقتراح طريقة تجمع بين نمذجة ومحاكاة العمليات المكتبية، مما يسمح بالتحليل الظاهري للبدائل والاستراتيجيات المكتبة. ويمكن أن يساعد الجمع بين النمذجة والمحاكاة في تصور سلوك العملية أولاً، ثم قياس الأداء التشغيلي للعمليات، وأخيراً دراسة السيناريوهات المختلفة للتحسين. وسوف نستخدم في طريقتنا المفاهيمية والكمية المقترحة كلا من نموذج نمذجة عملية الأعمال (BPMN 2.0) ومعيار محاكاة العمليات التجارية (BPSim 1.0) لتمكين قياس الأداء التشغيلي في إطار مختلف برامج العمل، وبالتالي اختيار العمليات المكتبية المناسبة لتحسين الأداء المعلوماتي.

تعد شبكة BPMN عبارة عن تدوين للنمذجة مصمم بحيث يسهل فهمه من قبل جميع أصحاب المصلحة والسماح باستخدامه وتطبيقه من قبل المستخدمين التقنيين وغير التقنيين – المكتبيين التقليديين على سبيل المثال. ومقارنة بغيرها من لغات النمذجة، تتمتع شبكة BPMN بميزة دعم تصميم النماذج المفاهيمية التي يمكن تحويلها على الفور إلى نماذج عملية باللغات القابلة للتنفيذ (أي لغة تنفيذ العمليات)، ويتم تنفيذها مباشرة في أنظمة البرمجيات. ويسمح استخدام تدوين BPMN أيضاً بتمثيل جيد للنموذج المفاهيمي، الذي يمكن تعريفه بأنه "وصف للنموذج الذي سيتم تطويره" (Robinson, 2014). وتشمل النمذجة المفاهيمية تطوير فهم لحالة المشكلة، وتحديد الأهداف التي ينبغي نمذجتها، والتصميم الأولي للمدخلات والمخرجات والمحتوى النموذجي. وتوضح الورقة الحالية أين و"متى" يمكن تطبيق الطريقة المقترحة "مجمعة"، وكذلك "ما" الذي يمكن استخدامه للتحليل. وتسمح الطريقة باختبار تصاميم العمليات

والقياس الكمي للتغيرات في الأداء التشغيلي، من خلال عدة مؤشرات أداء رئيسية (KPIs). للتحقق من صحة النهج، وإجراء مجموعة من تجارب المحاكاة (Bisogno, S. Calabrese, A. Gastaldi, M. and Ghiron, N.L., 2016). ولتنفيذ منهج تحليل العملية المقترحة، يجب على المستخدم أولاً تحديد نوع العملية المكتبية التي يريد فحصها والتأكد من جودتها. لهذا ننبنى مصفوفة عملية (الشكل 1) استناداً إلى التصميم الأصلي من قبل هول وجونسون (2009)، وتصنف الشبكة العمليات وفقاً لتغيرين هما "تقلب بيئة العمليات" و"قيمة تغير الانتاج لمستخدمي المكتبة"، وبذلك تحدد أربعة أنماط (Hall, J.M. and Johnson, M.E. (2009):

1. العمليات الجماعية (العمليات من الصنف أ)، وهي عمليات موحدة تتميز بعدم وجود تغيرات في أساليب توفيرها لمستخدمي المكتبة، ومن أمثلتها خدمات البحث في قواعد البيانات الإلكترونية وخدمات الفهرس الإلكتروني الموحد.
2. العمليات المخصصة بشكل جماعي (العمليات من الصنف ب)، وهي عمليات قياسية أو عمليات تخضع لتغيرات محكومة في التوفير لمستخدمي المكتبة، ومن أمثلتها توفير معلومات محددة من قواعد البيانات خاضعة لمحددات زمنية أو موضوعية؛
3. العمليات الوليدة (العمليات من الصنف ج)، وهي العمليات التي لم يجري توفيرها بعد أو التي لا تزال غير خاضعة للرقابة، والتي تنطوي على استخدام مصادر المعلومات أو التكنولوجيات أو التصميمات للمرة الأولى؛ و
4. العمليات الإبداعية (العمليات من الصنف د)، وهي العمليات التي يطلبها مستخدمو المكتبة ويدركون الاختلافات في الناتج، كون العمليات غير مقننة في الأساس، مثل توفير معلومات حول حالة دراسية لمقرر ما لم يتم التعرف عليها لحد الآن.

الشكل رقم (1) مصفوفة أصناف العمليات المكتبية

قابلية بيئة العملية المكتبية			قيمة التحقق من الناتج الذي يوفر لرواد المكتبة
عالي	منخفض		
النوع (د): العمليات الإبداعية	النوع (ب): العمليات المخصصة بشكل جماعي	إيجابي	
النوع (ج): العمليات الوليدة	النوع (أ): العمليات الجماعية	سليبي	

ويجب إدارة الأنواع الأربعة من العمليات وفقاً لخصائصها المختلفة. ويمكن تطبيق أساليب المحاكاة على العمليات الجماعية (النمط A)، شريطة ألا يكون التعقيد في النظام بسبب العشوائية (أي التباين في العملية)، بل بسبب مشاركة متعددة الفاعلين. وفي حالة العمليات المخصصة بشكل جماعي - أي على نطاق واسع (النوع باء)، فيسمح عنصر التوحيد المستمر بقياس وتحسين الأداء التشغيلي وبالتالي تطبيق أسلوب المحاكاة. أما بالنسبة للعمليات الوليدة (من النوع C)، فيلزم اتخاذ خطوة أولية يتم فيها تصميم الشكل رسمياً. عند هذه النقطة، يمكن تقنين العملية

المكتبية وإخضاعها لأسلوب المحاكاة، وبهذا تصبح قابلة لدعم القياس المستمر وتحسين الأداء التشغيلي. وأخيراً، في إطار العمليات الإبداعية (من النوع D)، يكون تقلب بيئة العملية أعلى. في هذه الحالة، القياس المستمر وتحسين الأداء التشغيلي يمكن أن يكون مضللاً أو أقل فائدة، وبالتالي فإن تطبيق أساليب المحاكاة ليس الخيار الأفضل. وعلى هذا الأساس فسوف يتم إهمال العمليات من النوع D ولن يتم أخذها بالحسبان عند تطبيق هذا النموذج. الشكل 2 يلخص الخطوات في أسلوب المحاكاة، ل يتم تطبيقها بمجرد تحديد نوع العملية.

وفي العادة، تكون المتغيرات التي يتم تحديدها لقياس الأداء التشغيلي في عملية الموارد التعليمية المفتوحة هي: طلب زبون المكتبة (قبول الطلب)، والمعلومات التي يتم تزويد الزبون بها (توفر النتيجة)، وقت الإنتاجية (الوقت الذي احتاجته المكتبة لتقديم الخدمة)، واستخدام الموارد البشرية والتقنية (الجهد البشري الذي احتاجه تقديم الخدمة المكتبية) ومتوسط وقت الانتظار لكل خدمة (وقت الانتظار). ويتم في أسلوب المحاكاة قياس الأداء التشغيلي من خلال مراقبة الأداء المترابط من خلال هذه المتغيرات الأربعة، كما هو مبين من مؤشرات الأداء الرئيسية، والنظر في الأولويات والعوامل الحاسمة المحددة للعملية. وعلى هذا الأساس فهناك أهمية قصوى لتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية للمكتبة قبل تنفيذ النموذج.

خطوات تطبيق النموذج

نعرض فيما يلي الخطوات الرئيسية لتطبيق المحاكاة في النموذج المقترح:

1. تحديد المتغيرات لقياس الأداء التشغيلي: على الرغم من أن هناك العديد من النهج الممكنة لقياس الأداء التشغيلي

فقد اتبعنا في هذا البحث نفس الخطوات التي تبناها فان دير فارت وآخرون (Van Der Vaart, T., Vastag, G. and Wijngaard, J., 2011) والذي يشدد على النظر في مختلف معايير الأداء التشغيلي من خلال مجموعة متكاملة من التدابير. والمعايير الأربعة التي تم بحثها في هذا البحث هي: معدل إنجاز العملية، ووقت الإنتاجية، ومعدل استغلال الموارد، ومستوى خدمة الموارد (وهذا الأسلوب نفسه اتبعه بيسوغنو وفريقه عند قياسهم لمعايير الأداء في العمليات الإدارية (Bisogno, S. Calabrese, A. Gastaldi, M. and Ghiron, N.L., 2016)). وتعرف المعايير على النحو التالي:

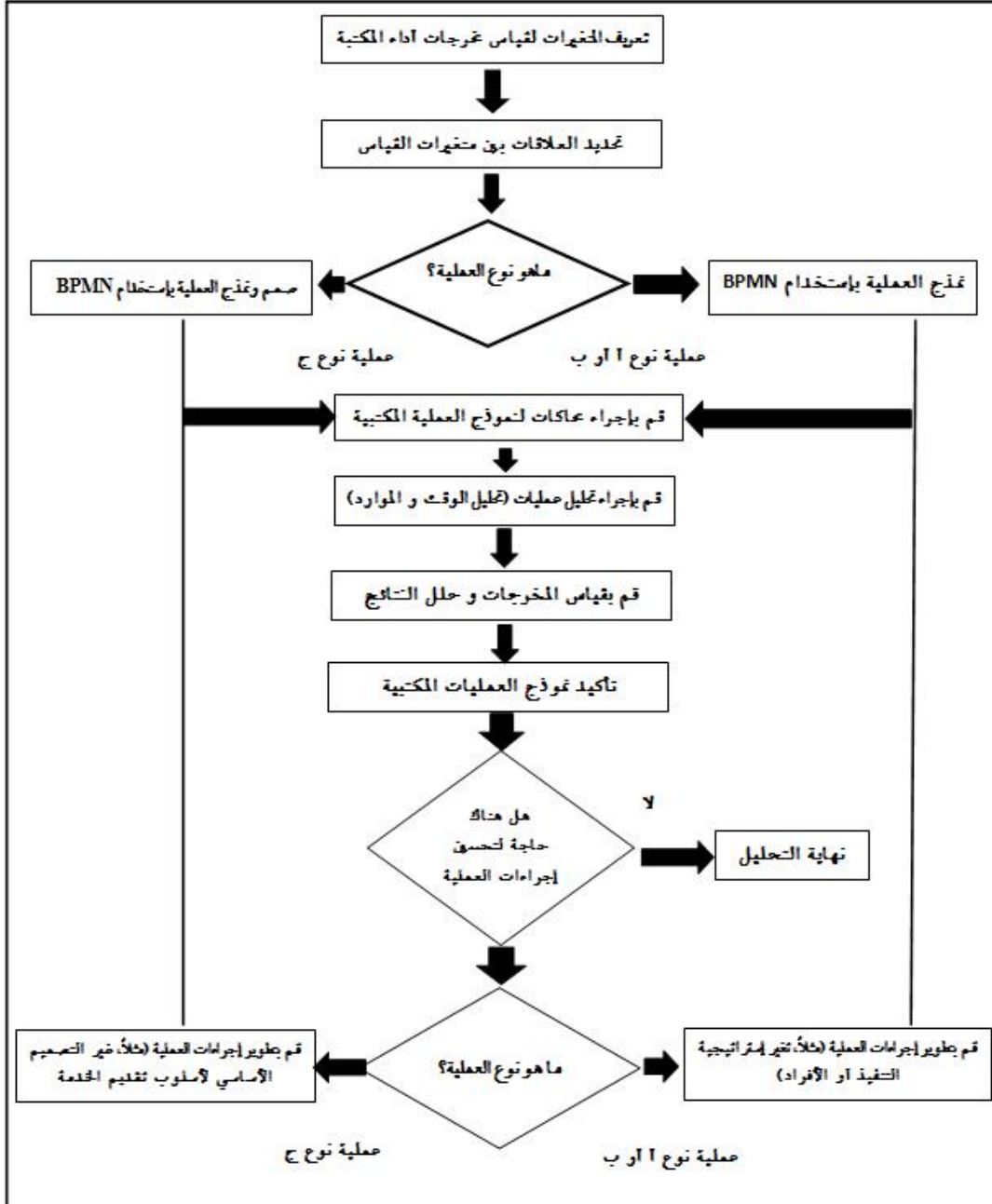
- معدل إنجاز العملية هو نسبة الحالات المكتملة إلى الحالات التي بدأت؛
- وقت الإنتاجية هو الوقت المتوسط لتمرير من خلال العملية برمتها؛
- معدل استخدام الموارد هو النسبة بين الاستخدام النظري الفعال والمكثف للموارد (البشرية والتقنية)؛ و
- يقيس مستوى خدمة الموارد متوسط أوقات الانتظار لجميع مهام العملية بسبب المورد (كدليل لجودة الخدمة).

- وهذه المعايير تمثل على نحو فعال "ما جوانب الأداء التشغيلي الذي يقصد الأسلوب المقترح لتحليله. ويتم تقييمها من خلال قياس المتغيرات التالية:
- وقت بدأ وإنهاء الحدث (أو الحالة التي يراد قياسها)،
 - وقت الإنتاجية،
 - استخدام الموارد للعملية، و
 - متوسط وقت الانتظار لكل مورد من هذه العملية.

وينظر الشكل الديناميكي للتحليل في تغير العملية بمرور الوقت، فضلا عن كونه حتميا في محاكاته للمدخلات والمخرجات. وينظر التحليل إلى العمليات على أنها تسلسل منفصل للأحداث، حيث يمكن أن يؤدي تغير الحدث إلى تغيير الحالة برمتها للعملية. وبالتالي، فإنه يدعم صنع القرار حيث يرغب المكتبيون في تحليل الآثار الفردية والمشاركة لاستخدام الموارد، والطابور، والقدرة، ومتطلبات تدفق المواد وعوامل أخرى على العملية الشاملة.

2. إجراء تنفيذ تجريبي: يتم تنفيذ أول تشغيل للمحاكاة للتحقق من النموذج للتأكد من أن البرنامج يمثل النموذج بشكل صحيح. والتحقق من النموذج يُختبر ما إذا كان النموذج يعمل كما هو متوقع وموثوق به، وهذا يعني أن العلاقات بين المدخلات والمخرجات هي نفسها في النموذج. ويبدو نموذج العملية صحيحاً إذا كان بإمكان كل حالة أن تمر من خلال تسلسل كامل تدفقات العملية ويتم الانتهاء من جميع الحالات التي بدأت في الوقت المخطط لها. وفي مرحلة التحقق من نموذج العملية، لم يتم إدراج الأوقات والموارد بعد في البرنامج.

3. إجراء التحليل التشغيلي (الوقت والموارد) وقياس الأداء التشغيلي: يتكون التحليل التشغيلي من تحليل الوقت والموارد للعملية قيد الدراسة. ومن أجل إجراء هذه التحليلات، يجب جمع خصائص العملية (مثل الأوقات والموارد والمعلومات والقواعد) من خلال تحليل العملية الحقيقية وإدخالها لاحقا في برامج المحاكاة. ويمكن أخذ العشوائية في الاعتبار باستخدام احتمالات تدفقات العمليات والتوزيع الإحصائي (أي توزيع بواسون لأوقات وصول الفاصل الزمني أو التوزيع الأسّي لأوقات إجراء العمليات) من أجل إعادة التنبؤ بعدم



الشكل رقم (2) الخطوات الرئيسية في نموذج التحليل

القدرة على التنبؤ في أوقات تنفيذ المهام. الغرض من تحليل الوقت هو قياس مرات الإنتاجية بطريقة توفر قيمة معيارية للعملية والذي يمكن أن يستند إما على مرات الإدخال الملاحظة الفعلية لأنشطة العملية أو على مجموعة المعايير. ويفترض هذا النوع من التحليل قدرة موارد لا حصر لها، ونتيجة لذلك لا يأخذ في الاعتبار التأخيرات في العمليات. أما في تحليل الموارد، فيتم تحديد الموارد البشرية والتقنية التي تحتاجها العملية وإدراجها في البرنامج. عند هذه النقطة يمكننا أن نلاحظ آثار إدخال قيود الموارد، وعلى سبيل المثال في خلق الاختناقات وأوقات الانتظار، وبالتالي الحد من الأداء التشغيلي.

4. التحقق من صحة نموذج العملية: يحدد التحقق من صحة النموذج ما إذا كانت العلاقة بين المدخلات والمخرجات للنموذج هي نفس العلاقة بين النظام الحقيقي والجمع بين الملاحظات من النموذج ومن النظام الحقيقي. ويتم التحقق من الصحة باستخدام اختبارات إحصائية لمقارنة مخرجات المحاكاة مع البيانات التي تم جمعها في الميدان.

5. تحسين الأداء التشغيلي: يتمثل الهدف النهائي من هذه الطريقة في دعم تحسين الأداء التشغيلي عن طريق تقييم الكيفية التي يمكن أن تؤثر بها التغييرات الاستراتيجية والتشغيلية المحتملة على العملية ومؤشرات الأداء الرئيسية (تحليل ماذا لو).

ويسمح تحليل المحاكاة وماذا إذا بالنظر في سيناريوهات مختلفة من أجل التحقق من أي تغيير سيكون هو البديل الأفضل، واختبار حتى تلك التي قد تبدو أقل احتمالاً. وتتيح المحاكاة إمكانية توقع حدوث مجموعة من السيناريوهات المختلفة عن طريق إدخال شروط أولية مختلفة تنطوي على تغييرات في توافر الموارد أو الأوقات أو تنفيذ إجراءات إعادة هندسة العملية وعند النظر في التحسينات المحتملة في الأداء التشغيلي، يجب على مؤشر الأداء الرئيسي الأول.

الخاتمة

المكتبة هي كيان مهم في كل جامعة. وباعتبارها امتداداً منطقياً للمكتبات الفيزيائية، تقدم المكتبات الإلكترونية (الرقمية) مجموعات من المعلومات والخدمات المرتبطة بها إلى مجتمعات المستخدمين من خلال استخدام مختلف تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في المجتمع المعلوماتي الحديث. وقد حققت المكتبات الإلكترونية في الجامعات تقدماً كبيراً نظراً لأن العديد من المكتبات الأكاديمية تخصص أكثر من 50 من ميزانيتها لشراء مصادر المعلومات الإلكترونية. في هذه الحالة، يمكن لمستخدمي المكتبة الوصول بسرعة وسهولة إلى الموارد الإلكترونية أكثر من أي وقت مضى. والجامعات العاملة في بيئة التعليم المفتوح، بعامّة، والتعليم المدمج، بخاصّة، هي الأكثر استخداماً للمكتبات الإلكترونية والأكثر استفادة من خدماتها وإمكانياتها وذلك للعديد من الأسباب التي من أهمها التباعد الجغرافي بين الحرم الأكاديمي ومواقع الطلبة. ولا تختلف الجامعة العربية المفتوحة عن زميلاتها في هذه الحاجة.

وعلى الرغم من كل الإمكانيات المتاحة للمكتبات التي تخدم بيئة التعليم المدمج، إلا أن هناك عدم رضا في صفوف العديد من المستخدمين مما حدا بهذه المكتبات إلى تبني أساليب أكثر حداثة لقياس مستوى الأداء فيها. وبناءً على ذلك تتبنى هذه المكتبات العديد من نماذج تقييم الأداء التي يتم تطويرها في بيئة المؤسسات التجارية وتستخدمها في محاولة منها لتحقيق هدف إرضاء رواد المكتبة ومستخدميها. لذلك يتوجب استقصاء آراء الفئات المتعددة المستفيدة من خدمات المكتبة واستخدام النتائج كأداة قيمة لفهم أولويات وتصورات جمهور المستفيدين ومواءمة المجموعات المكتبية والبرامج والخدمات لتلبية احتياجات المجموعات المستفيدة على أفضل وجه. ويجب أن تتولى إدارة المكتبة نمذجة آراء ومقترحات المستفيدين وصياغتها في نموذج قابل للتطبيق مما يتيح قياس مدى جودة وفاعلية الخدمات التي تقدمها المكتبة ومدى قربها من تحقيق أهدافها المرسومة. ويمكن الاستفادة من أساليب المحاكاة للاستفادة من النماذج المطورة وإستخدامها بأفضل فاعلية ممكنة.

- 1.الصباغ، عماد عبد الوهاب، (2015). نمط إستخدام مصادر المعلومات الرقمية في بيئة التعليم المخلوط: الجامعة العربية المفتوحة نموذجاً، وقائع بحوث المؤتمر الرابع عشر للمكتبيين الأردنيين. تم تنظيمه من قبل جمعية المكتبات الأردنية بالتعاون مع جامعة فيلادلفيا في عمان، الأردن خلال الفترة من 9 – 10 أيلول 2015.
- 2.ACRL – Association of College and Research Libraries. (2000), Guidelines for Distance Learning Library Services, Retrieved from: www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/guidelinesdistancelearning.htm. Downloaded on: 21 March 2017 at: 09:49.
- 3.ACRL – Association of College and Research Libraries. (2011). Standards for distance learning library services. Retrieved on July 27, 2011. Retrieved from: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrlstandards/guidelinesdistancelearning.cfm>. Downloaded on: 20 March 2017 at: 10:35.
- 4.Ambient Insight. (2011) Learning and Performance Technology Research Taxonomy. (Monroe, WA: Ambient Insight).
- 5.Al-Sabbagh, Imad A. (2015) Arab Open University Blended Learning Model: Strengths & Weaknesses. Proceedings of the Sixth Congress of the Faculty of Educational Sciences, Zarqa University on “Education in Renewable Digital Environment”. Zarqa, Jordan 6-7 May. Amman, Jordan: Dar Safa’a for Publishing,
- 6.Arab Open University Library (2017), Manage Library, Statistics, Reports. Retrieved from: <https://cp.deepknowledge.io/Reports>.
- 7.Ault, M. (2002). Thinking outside the library. Journal of Library Administration, Vol. 37 No. 1, pp.: 39-48.
- 8.Bhatti, A. and Jumani, N. (2013) Use of Libraries in Open and Distance Learning System: Barriers to the Use of AIOU Libraries by Tutors and Students, Turkish Online Journal of Distance Education, Vol.13 No. 2. Retrieved from: <file:///C:/Users/i.karim/Desktop/Use%20of%20libraries.pdf>. Downloaded on: 20 March 2017 at: 10:07.
- 9.Bisogno, S. Calabrese, A. Gastaldi, M. and Ghiron, N.L. (2016), " Combining modelling and simulation approaches How to measure performance of business processes ", Business Process Management Journal, Vol. 22 No. 1 pp. 56 - 74
- 10.Case, M.M. (2004) A snapshot in time: ARL libraries and electronic journal resources. Retrieved from: www.arl.org/resources/pubs/br/asit.s.html. Downloaded on: 16 March 2017 At: 13:19.
- 11.David James Bryde, (2003), "Modelling project management performance", International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 20 No. 2 pp. 229 – 254. Retrieved from: <http://dx.doi.org/10.1108/02656710310456635>. Downloaded on: 14 March 2017, At: 22:52.
- 12.Ellis, R., Ginns, P. & Piggott, L. (2009) “E-learning in higher education: some key aspects and their relationship to approaches of study”, Higher Education Research & Development, Vol. 28 No. 3. Pp: 303-18.
- 13.Hall, J.M. and Johnson, M.E. (2009), “When should a process be art, not science?”, Harvard Business Review, Vol. 87 No. 3, pp. 58-65.
- 14.Harman, G. (2001), “Quality assurance in higher education”, Proceedings of the International Conference on Quality Assurance in Higher Education: Standards, Mechanisms and Mutual Recognition, Bangkok, Thailand, 8-10 November 2000 (Editor), Ministry of University Affairs of Thailand and UNESCO Principal Regional Office for Asia and the Pacific, Bangkok, pp.: 247.
- 15.Horn, M. & Staker, H. (2013) The rise of K-12 blended learning. Retrieved from:

- www.charistenseninstitute.org/?publications=the-rise-of-k-12-blended-learning. Downloaded on: 16 March 2017 at: 13:07.
16. ILA - Indian Library Association. (2001), Guidelines for Library Services to Distance Learners, Sectional Committee on Distance Education, Distance Education Council, New Delhi.
 17. Kumar, B.T. Sampath, and Kumar, G.T. (2010), "Perception and usage of e-resources and the internet by Indian academics", The Electronic Library, Vol. 28 No. 1 pp. 137 – 156 Retrieved from: <http://dx.doi.org/10.1108/02640471011023432>. Downloaded on: 15 March 2017. At: 22:05.
 18. International Organisation for Standardization (1998), ISO 11620: Information and Documentation – Library Performance Indicators, International Organisation for Standardization, Geneva.
 19. Lance, K. C. (1998). The Role of academic and public libraries in distance education, FAST FACTS, No. 138. Retrieved from: [http://www.lrs.org/documents/fastfacts/138DIST .pdf](http://www.lrs.org/documents/fastfacts/138DIST.pdf). Downloaded on: 20 March 2017 at: 09:27.
 20. Lewis, L., Alexander, D., and Farris, E. (1997). *Distance Education in Higher Education Institutions* (NCES 98-062). U.S. Department of Education. Washington, DC: National Center for Education Statistics. Retrieved from: <https://nces.ed.gov/pubs98/98132.pdf>. Downloaded on: 20 March 2017 at: 09:54.
 21. Molnar, J.J. and Rogers, D.L. (1976), "Organizational effectiveness: an empirical comparison of the goal and system resource approaches", The Sociological Quarterly, Vol. 17 No. 3, pp. 401-413.
 22. Morse, K. (2003) Does one size fit all? Exploring asynchronous learning in a multicultural environment, Journal of Asynchronous Learning Networks, Vol. 7 No. 1, pp. 37-55.
 23. Muswazi. P. (2003). Distance Education Library Services in Swaziland. Information Development, SAGE Publications. Vol. 19, No. 3, 040596. Retrieved from: <http://idv.sagepub.com/cgi/content/refs/19/3/214>. Downloaded on: 20 March 2017 at: 13:42.
 24. Ninh, T., Tanner, T., Johanson, G. and Denison, T. (2010), "Systematic performance measurement for university libraries in Vietnam", Library Management, Vol. 31 No. 8/9 pp. 702 – 716
 25. Norberg, A., Dziuban, C. and Moskal, P. (2011) A time-based blended learning model" On the Horizon, Vol.19 No. 3 pp. 207-16.
 26. Ojedokun, A. (2000). Library support services for distance education in Southern Africa. Retrieved from: [http://www.unisanet.unisa.edu.au/cccc/papers/refereed/paper30/paper30-1 .htm](http://www.unisanet.unisa.edu.au/cccc/papers/refereed/paper30/paper30-1.htm). Down-loaded on: 20 March 2017 at: 10:42
 27. Robinson, S. (2014), Simulation: The Practice of Model Development and Use, John Wiley & Sons.
 28. Sacchanand, C. (2002). Information literacy instruction to distance students in higher education: librarians' key role. Retrieved from: <http://www.ifla.org/IV/ifla68/papers/113-098e.pdf>. Downloaded on: 20 March 2017 at: 09:19.
 29. Shute, V. & Towle, B. (2003) "Adaptive E-Learning", Educational Psychologist, Vol. 38 No. 2 pp.: 105-14.
 30. Tripathi, M. and Jeevan, V. (2009), "Quality assurance in distance learning libraries", Quality Assurance in Education, Vol. 17 No. 1 pp. 45 – 60. Retrieved from: <http://dx.doi.org/10.1108/09684880910929926>. Downloaded on: 21 March 2017, At: 22:58
 31. Trkman, P. (2010), "The critical success factors of business process management", International Journal of Information Management, Vol. 30 No. 2, pp. 125-134.
 32. Van Der Vaart, T., Vastag, G. and Wijngaard, J. (2011), "Facets of operational performance in an emergency room (ER)", International Journal of Production Economics, Vol. 133 No. 1, pp. 201-211.

33. Van House, N.A. and Childers, T.A. (1993), The Public Library Effectiveness Study: The Complete Report, American Library Association, Chicago, IL.
34. Yuchtman, E. and Seashore, S.E. (1967), "A system resource approach to organizational effectiveness", American Sociological Review, Vol. 32 No. 6, pp. 891-903.
35. Zuhairi, A., Purwanto, A.J. and Isman, S.M. (2002), "Implementing quality assurance system in open and distance learning; the experience of Indonesia's Universitas Terbuka", paper presented to 16th Annual Conference of Asian Association of Open Universities (AAOU), Seoul, Korea, 5-7 November.

خدمات مكتبة المعهد الوطني للبحث الفلاحي بالجزائر: معايير قياس الجودة

أ. خليف كريمة

الملخص:

تعتبر خدمات المكتبات من أهم الوظائف التي يقوم بها المكتبي و اختصاصي المعلومات. هذه الخدمات تكون ظاهرة لدى المستفيدين على خلاف الوظائف الأخرى المسجلة داخل المؤسسة من تزويد و معالجة الخ. لا يمكن لهذه الخدمات أن تستمر و تضمن الرؤية و الفعالية إلا إذا تم أدائها بجودة و إتقان. في ظل هذا التصور الاستراتيجي للخدمات نساءل كيف يتم تقييم و قياس هذه الجودة؟

نعتمد المنهج الوصفي من خلال استبيان للمكتبيين و كذا الاعتماد على الملاحظة.

الأهداف التي نأمل الوصول إليها هي: التعرف على معايير الجودة من الجانب النظري و القيام بدراسة ميدانية لتبني معايير قياس الجودة في الواقع.

الكلمات المفتاحية: خدمات المكتبة، الجودة، مكتبة المعهد الفلاحي

Summary:

Library services are one of the most important functions of the office and the information specialist. These services are visible to the beneficiaries, unlike other functions registered within the organization, from providing, processing, etc. These services can not continue and ensure visibility and effectiveness only if they are performed with quality and mastery. Under this strategic concept of services, we wonder how this quality is evaluated and measured.

We adopt the descriptive approach through a questionnaire for the libraries and also rely on observation.

The objectives that we hope to reach are: to recognize the quality standards from the theoretical side and to conduct a field study to adopt the standards of quality measurement in reality.

Keywords: Library Services, Quality, Library of the Agricultural Institute

مقدمة:

لقد أحدث التطور التكنولوجي أثارا كبيرة على الانتاج الفكري و الأبحاث العلمية بحيث ساهم في الانفجار المعرفي الهائل للمعلومات و تعدد مصادرها. و بالتالي تطورت وسائل التخزين و استرجاع المعلومات وولوجها في البنية التكنولوجية الحديثة للمعلومات. و أدت الوسائل التكنولوجية الى ظهور عصر ثورة المعلومات اذ اصبحت هذه الأخيرة موردا أساسيا و ضرورة ملحة في تقدم الأمم فبدونها لا يمكن ان تتماطى أساليب الحضارة و الرقي التي تجعل هذه الثروة أساس الإستراتيجية و المخططات في مختلف المجالات.

فلن يستطيع المجتمع العلمي ان يرتقي الى مستوى الأهمية عالميا و أن يكون محافظا على مستوى تقدمه إلا بامتلاك القيمة العلمية أمام المجتمعات المتقدمة التي يستطيع التعامل معها و يبين قدرته التنافسية بكل عناصرها المتكاملة و المتناسقة و حسن الافادة من المعلومات العلمية و التقنية المتدفقة عبر الوسائط الحديثة و فق خطط و برامج انتاج المعلومات المعتمدة أساسا على كفاءة المورد البشري في ظل ادارة ذاتية لها يمكن أن ينشأ الابداع من خلال توفيق هذه القدرات المتكاملة في صنع القرار الفني و العملي في مجال النشاط البحثي أو الانتاجي عبر المكتبات المتخصصة (الرتوز محمد، 2008).

و أمام هذا الانفجار المعلوماتي يحتاج إلى إدارة محكمة من طرف المكتبات اذ تحتل مركزا هاما في مجال نشر و توصيل المعلومات و المعارف كدعامة لكل تطور علمي و تكنولوجي . فمن الضروري أن يركز تأديتها على مبادئ حديثة للتسيير الجيد للمؤسسات البحثية أو الإدارة الرشيدة عن طريق مواصفات و أساليب علمية واعية في تقويم أداء و تحسين مستمر للمكتبات و مراكز المعلومات "سياسة الجودة الشاملة للمكتبات" لتقديم خدمات أفضل و أكثر فعالية التي تعتمد على التخطيط الاستراتيجي و هذا من اجل ارضاء المستخدمين باستمرار و تلبية احتياجاتهم و متطلباتهم فقط و لكن أيضا تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها في كثير من الأحيان.

ان المكتبة مكان مثالي لتطبيق ادارة الجودة الشاملة و هو مكان مهيا لخدمة المستفيدين عن طريق وضع خطة استراتيجية مع التعهد و الالتزام لتحسين الجودة Denis Masters « وينبغي أن تركز المكتبة على تقديم أفضل الخدمات الممكنة، وتكون على استعداد للتغيير لخدمة عملائها، لتحديد ما إذا كان يلزم إجراء تغييرات، قد يطلب منك مسؤول المكتبة ما هي أسواقنا المتخصصة؟ لماذا يأتي العملاء؟ كيف يمكنني النظر في كفاءة مكتبتني؟ كيف نخدم العملاء الحاليين الموجودين اليوم؟

أولا معرفة العملاء، ثم حل المشاكل ثانيا

على هذا الأساس قمنا بتشخيص المكتبات التابعة للمعهد الوطني للبحث الزراعي الجزائري و ذلك بطرح الأسئلة التالية:

مفهوم الجودة الشاملة؟، هل تبنى المكتبة برنامج الإدارة الشاملة؟ ماهي العراقيل التي تحد من تطبيقها؟ ماهي الحلول المناسبة أو الآليات المقترحة برؤية مستقبلية لتطبيق مشروع الجودة الشاملة في مكتبات المعهد الوطني للبحث الزراعي الجزائري؟

مشكلة الدراسة:

تتلخص مشكلة البحث في مدى تطبيق مكتبات المعهد الوطني للبحث الزراعي الجزائري لنمط المعايير و المواصفات لتسيير المكتبة التي تخدم البحث العلمي و تتضمن مشكلة البحث التساؤلات التالية :

- ما مفهوم الجودة الشاملة في مكتبة المعهد الوطني للبحث الزراعي الجزائري؟
- هل يوجد وعي لمفهوم إدارة الجودة الشاملة من طرف الموظفين بمكتبات المعهد الوطني؟
- هل تعتمد المكتبة على تدابير الجودة لتحسين أداء الخدمة المكتبية؟
- ماهي الأساليب العلمية المناسبة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة؟

أهداف الدراسة:

- التعرف على مفهوم الجودة الشاملة
- تقييم و تقويم أداء الخدمة المكتبية من أجل تلبية حاجيات الباحثين
- تشخيص الواقع الحالي لأداء المكتبات و تحليل الجوانب السلبية
- محاولة إبراز أساليب و آليات و مقترحات خاضعة لمقاييس و مواصفات ذات اهمية لطابع الجودة تساهم في تطوير مكتبات المعهد من أجل تقديم خدمة فعالة للباحثين

• تحسيس و ضرورة تطبيق الجودة الشاملة و فوائد تطبيقها.

أهمية الدراسة:

• تكمن أهمية هذه الدراسة على ضرورة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة لمكتبات المعهد من أجل الارتقاء بمستوى الخدمات و تطوير البحث الزراعي الجزائري و دفع عجلة البحث العلمي و تطويره.

1- الجودة الشاملة اصطلاحا:

"هو أداء العمل و فق معايير و مواصفات قياسية لبلوغ مستوى الامتياز في العلاقة بالزبائن. و يتم ذلك عن طريق تحسين نوعية المنتجات و الرفع من مستوى الخدمات فبالنسبة للمؤسسات الاقتصادية الخاضعة للمنافسة التي لا يمكن ان تكون ناجحة الا اذا توجت و دعمت بجودة في الانتاج و المتوجات ثم طالت هذه الطريقة المؤسسات الخدمائية كالنقل و الفندقية و الخدمات الفكرية.

"فالجودة هي مجموعة من المواصفات لأداء عمل معين خدمة او انتاج بطريقة ترضي المستفيدين أو الزبائن سواء كانت رغباتهم مصرحا بها أو مخفيا.

تعريف الجودة في منظور علم المكتبات:

مجموعة من المعايير و المواصفات التي تساعد المكتبات و مؤسسات المعلومات على الظهور و تقديم العمليات الفنية و خدمات المعلومات بشكل جيد لتحقيق متطلبات المستفيدين و المتمثلة في الأداء الجيد هو مدى قدرة المكتبات على القيام بالوظائف المطلوبة منها على الوجه الأكمل و الشكل اللائق لخدمة المستفيد و سرعة تقديمها بشكل فعال و في الوقت المناسب التي تطلبها" (عبيد محمد عصام، 2005).

تعريف "كاربون بيار" إن جودة مرافق المعلومات تتيح تحقيق الحد الأدنى بالنسبة للأهداف الموضوعية و ذلك مع التطلع لتخفيف و بلوغ الجودة القصوى قدر المستطاع مع ادراك الفارق بين الأداء الفعلي و الحقيقي مقارنة بالأهداف المرسومة و المتخصصة (كاربون بيار، 1999).

نستخلص من هذا أن الجودة الشاملة للمكتبات هي الاستغلال العلمي للمعايير و المواصفات الدقيقة و المنظمة للعمل المكتبي الخاضعة لأسلوب علمي حديث معتمدة على مقومات أساسية تتمثل في الكفاءة العلمية للمكتبي و الممارسة العملية بوعي و فعالية حسن التسيير و تخطي التركيز على جانب الأخلاق تشجيع القدرات و ترشيد صرف الموارد المالية.

2- مبادئ الجودة الشاملة:

- تقديم معلومات جديدة للمستخدمين بما يخدم بحوثهم العلمية (ارشادات، بيليوغرافيا، مستخلصات تلبية حاجيات المستخدمين و إرضائهم بتقنيات متعددة)،
- التعرف السريع على مطالب المستخدمين نوعيتهم قدراتهم و ميولهم،
- التركيز على المستخدم يعتبر رقما أساسيا في معادلة الجودة،
- ضبط و تعديل و تهيئة قدرات المكتبة و خدماتهم بطريقة تخدم احتياجات المستفيد مطابقة لتوجهاتهم (بن سبي عبد المالك، 2002).

ان تطوير مفهوم و فلسفة جودة خدمات المكتبة للمؤطرين من خلال وضع كل الامكانيات المادية و الكفاءة للمستعمل هو أساس كل العمليات.

3- سمات الجودة الشاملة:

- الاستغلال الجيد للطاقات المتواجدة في المكتبة لبلوغ مستوى التعامل مع المستعملين،
- تقديم معلومات مفيدة و جديدة في الوقت المناسب لإطارات المؤسسات ، و جودة خدمة المعلومات تساهم بقسط كبير في الدفع بتطويره و تدعيم الأهداف و الاستراتيجيات العامة،
- المنافسة المتتظرة من جراء تطبيق الجودة مع مرافق معلومات المختلفة يجعل أي مركز يقدم نوعية راقية من الخدمات
- و يساهم نظم الجودة في عجلة التسويق. الجودة تعني كذلك الأتمتة و تبني لتلبية و لتقديم خدمات أفضل و حديثة (مالك بن سبي).

يمكن القول بأن الجودة هي المحرك و الدافع الأساسي لإدارة و تسيير صارم و دقيق (بن سبي عبد المالك، 2002). و تتطلب الجودة جملة من الآليات نذكر منها:

- القدرة و الكفاءات البشرية،
- البحث الدائم عن الامتياز و العمل بأسلوب علمي جديد،
- التطلع الى القيام بعلاقات جديدة مع مركز معلومات او مكتبات لتبادل الخبرات،
- ترقية الثقافة و فلسفة الخدمة الى الخدمة الجيدة دون الاكتفاء بالخدمة المكتبية،
- الجودة في الخدمات،
- التعامل و الاقتناء و كذا الخدمة الألية الحديثة،
- تبني نوع جديد من الادارة العلمية الحديثة،
- توجيه و ترشيد الموارد البشرية،
- التكوين المستمر للموظفين (داخلي و خارجي)،
- تطوير الاعلام و تعريف بالخدمات،
- توسيع الجانب التساهمي في العمل،
- غرس روح الابداع بعيدا عن الروتين و القابلية للتجديد بوعي و فعالية،
- الاستغلال العقلاني للقدرات و الطاقات المتواجدة على مستوى اي مكتبة،
- تطوير الاعلام و التعريف بالخدمات،
- التحسيس بالمسؤولية،
- توسيع الجانب التساهمي في العمل،

4- متطلبات تقديم الجودة الشاملة:

- تهيئة مكان العمل و الثقافة التنظيمية،

- قياس أداء للجودة من خلال نتائج قابلة للقياس،

- تدريب مستمر،

- مشاركة الجميع لتحسين مستوى الأداء،

- تبنى أنماط مناسبة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة تبنيها المؤسسة التابعة للمكتبة،

5- مبررات تطبيق نظام الجودة الشاملة بالمكتبات و مراكز المعلومات:

- ارتباط الجودة الإنتاجية المتمثلة في خدمة المعلومات و هي الحصيلة النهائية من و جود المكتبات،

- اتصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة العمليات الفنية التي تقدمها المكتبات و مراكز المعلومات،

- عالمية نظام الجودة الشاملة و هي سمة من سمات العصر الحديث،

- عجز بعض الأنظمة و الأساليب في تحقيق الجودة المطلوبة،

- نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات في الدول المتقدمة.

و من الطرق التي تتبعها المكتبات الجامعية لتطبيق الجودة الشاملة يقترح سيركن خطة متمثلة في انشاء كتيبات و حقائب معلومات للإرشاد، استطلاع رأي المستخدمين للوقوف على اتجاهاتهم نحو الخدمات المقدمة لهم، تطوير اللوحات الارشادية و تحسينها، تبسيط إجراءات الاستعارة، استخدام وسيلة سهلة لإرجاع المواد المستعارة، استخدام المرونة في اسناد المهام للموظفين، مطالبة الموردين بعمل بيانات و اجرائها على المواد، اعطاء توجيهات وافية و تلقين الموظفين الجدد، إيجاد مجموعات استشارية مكتبية، التنسيق بين الأقسام، متابعة الشكاوي و الاقتراحات، ادخال تحسينات على المبنى الرئيسي للمكتبة، تطوير برنامج الوصول للمستخدمين الخارجيين، افتتاح مكاتب فرعية للمكتبة الأساسية، التعريف بالخدمات الجديدة التي تم تغييرها، تطوير برامج تدريب العاملين، تقديم ايصال الوثيقة الالكترونية، استهداف ايصال الخدمات لفئة معينة من المستخدمين (المعاقين و المكفوفين) و تمتع الدائم بالابتسامة.

6- الدراسة الميدانية :

تطرقنا في هذه الدراسة الى تشخيص واقع مختلف المكتبات التابعة للمعهد الوطني للبحث الزراعي في محطات التجارب على التراب الوطني الجزائري التي تتمثل في سبعة (07) محطات و تشمل (10) عاملين بالمكتبات، للتعرف على مدى وعيهم بمفهوم الجودة الشاملة بالمكتبات و تبنيهم لمخطط و منهجية الجودة الشاملة.

فعلى هذا قمنا بتوزيع استمارة على مسيري المكتبات للوصول إلى هدف الدراسة هو تشخيص الوضع الراهن لوضعية المكتبات و وضع تصور و معايير لتحسين الأداء من خلال إتباع المنهج الوصفي و الملاحظة .

السؤال الاول: ماهي الشهادات المحصل عليها؟

النسبة	التكرار	الشهادات
20%	02	ليسانس علم المكتبات
10%	01	ماجستير علم الاجتماع
20%	02	تقني إعلام ألي
30%	03	تقني في الفلاحة
20%	02	سكرتارية
100%	10	مجموع

من خلال النتائج المذكورة حول التحصيل العلمي لمسيرين المكتبات تبين النتائج اوضاعا مقلقة اذ نجد فقط نسبة 20% من مسيري المكتبات ممن ينتمون الى تخصص علم المكتبات و نفس النسبة من السكرتارية حيث تؤثر سلبا على حسن الأداء بمكتبة البحث الزراعي و تحقيق أهداف مكتبة البحث العلمي من بث و نشر المعلومات و تلبية حاجيات الباحثين.

السؤال الثاني: هل ليكم فكرة حول مفهوم ادارة الجودة الشاملة؟

الاجابات	التكرار	النسبة
لدي فكرة	02	20%
ليس لدي أي فكرة	07	70%
نوعا ما	01	10%
مجموع	10	100%

من خلال هذا الجدول يتبين أن أغلبية العينة ليس لديهم أي فكرة و هي مقدره بنسبة 70% و نسبة قليلة منهم مقدره ب 20% لديهم الوعي ببرنامج الادارة الشاملة و هذا يدل على انهم غير مهتمين باكتساب معارف جديدة بهدف اثناء الزاد المعرفي حول ثقافة الجودة الشاملة المحسنة للأداء في المكتبات و تساهم في تطوير الخدمات المكتبية بأساليب علمية حديثة و تحوز على مفاهيم هامة في عصر التحولات الملاحقة في جميع التخصصات.

السؤال الثالث: ما هو رأيك في تخطيط برنامج ادارة الجودة الشاملة في مكتبة المعهد الوطني للبحث الزراعي الجزائري؟

الشهادات	التكرار	النسبة
مهم جدا	06	60%
ليس لدي فكرة	03	30%
غير مهم	01	10%
مجموع	10	100%

يتبين الجدول (03) و عي العاملون بضرورة وضع مخطط لأي برنامج وفق ادارة الجودة الشاملة و بنسبة 60% نجدهم يولون اهمية كبيرة في التغيير الجذري نحو السير الحسن للمكتبة و هذا ما يتماشى مع التطور التكنولوجي و تلبية حاجيات الباحثين.

السؤال الرابع: في نظرك ماهي العراقيل التي تواجه التحسين في أداء المكتبي (الجودة الشاملة)؟

الاجابات	التكرار	النسبة
عدم وجود رغبة في توفير الظروف لتحسين عمل المكتبي	10	16.12%
عدم وجود برامج تدريبية	07	11.29%
عدم وجود علاقات مع مكتبات في نفس التخصص (المجال الزراعي) داخليا أو خارجيا	08	12.90%
عدم اهتمام بالمستفيدين في توضيح الخدمات المكتبية او معرفة احتياجاتهم	08	12.90%
غياب روح العمل الجماعي	10	16.12%
عدم وجود نظام الحوافز و تقدير مجهودات المسيرين للمكتبات للعاملين	09	14.51%
مجموع	62	100%

نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

توضح هذه النتائج أن العديد من العراقيل التي تعتبر حجرة عثرة لتخطيط برنامج حسن الأداء في المكتبة (الجودة الشاملة) من أهم هذه العوامل عدم الاهتمام في تحسين ظروف العمل للمكتبي 16.12 كما لوحظ غياب روح العمل بين العاملين و رداءة العلاقات الاجتماعية اذ لا يوجد تنسيق بين العاملين في المكتبة في محطات البحث بنسبة % 12.90 كما ان عدم الاهتمام او التهميش أو تشجيعهم يؤثر سلبا على العمل و التطلع الى احتياجات و توقع الباحثين و ما يناسب مشاريع البحث في ظل التطور التكنولوجي للمعلومات بنسبة %14.51. و هذا ما يوضح عدم الاهتمام بالمستفيدين ببث المعلومات أو التركيز على معايير محددة لاختيار أوعية المعلومات، اذ يعتبر الباحث الجوهر الأساسي في تصميم الخدمات المكتبية التي تخدم البحوث العلمية بنسبة %12.90 كما انه لا يولي أي اهتمام بتطوير المستوى العلمي للعاملين بتدريب سواء داخلي أو خارجي أو حضور المنتقيات العلمية بنسبة %11.29. و هذا كله ما يتنافى مع المبادئ العامة للجودة الشاملة للمكتبات.

السؤال الخامس: كيف يتم حل مشكل عمل المكتبي؟

الاجابات	التكرار	النسبة
تحمل المكتبي المسؤولية كاملة	10	55.55%
تدخل الادارة	00	00
تشكيل فرق لحل المشكل	00	00
عدم النظر في المشكل (اهمالها)	08	44.44%
المجموع	18	

يؤكد أفراد العينة من العاملين في مكتبة معهد البحث الزراعي أن نسبة من يتحمل المسؤولية الكاملة من انجاز العمليات الفنية أو الخدمات بنسبة %55.55 لا تولي الادارة في تخصيص فرق خاصة لمعالجة المشكل و المشكلات التي تقع رغم أنه عنصر أساسي في نجاح المكتبة و احترام المبادئ الأساسية للجودة الشاملة .

السؤال السادس : هل تم ادماجكم في مشروع لتكوين الجودة الشاملة؟

الاجابات	التكرار	النسبة
نعم	00	00
لا	10	100%
المجموع	10	100

ان نتائج هذا الجدول تبعث بالقلق على مستوى مكتبة المعهد الوطني للبحث الزراعي الجزائري و ما تكتسي من أهمية كبيرة في تطوير البحث الزراعي الجزائري. اذ لا تولي الادارة أي اهتمام لتبني مشروع الجودة الشاملة و هي مرتكز على ثقافة الجودة للعمل المكتبي ليس لهم أي دراية أو وعي كيفية التخطيط لمشروع حساس. ان خطورة هذا الموقف يستدعي من الادارة ان تتبنى ضرورة هذا المشروع بوعي كامل لاكتساب ثقافة الجودة الشاملة بين العاملين و بالتالي تتمكن من الوصول الى تطلعات و توقعات الباحثين و بالتالي تتمكن من الاندماج في تغيير

الأنماط السائدة الروتينية و غرس الروح العلمية للعاملين. هذا ما يفسر عدم اهتمام الادارة بأهداف المكتبة المنشودة للبحث الزراعي و برقي و تطوير أداء المكتبة .

7- نتائج الدراسة :

نستنتج من خلال استجوابنا و ملاحظتنا من خلال زيارتنا لمكتبات المعهد الوطني للبحث الزراعي الجزائري يبعث بالقلق، اذ تتنافى مع أهداف معهد للبحث العلمي لمسيرين غير مؤهلين لتسيير مكتبة، عدم توفر معايير الأداء.(سواء كانت معايير اختيار أوعية المعلومات أو الضبط البيوگرافي...)، سوء الأخطاء للأعمال الفنية، البعد عن التكنولوجيا الحديثة للمكتبات، عدم وجود تنسيق بين مكتبات في كيفية تطوير و تحسين الأداء و الاهمال التام للإدارة، انعدام الروح العلمية و العمل الجماعي، نقص التكوين المستمر لمسيري المكتبة (داخليا و خارجيا).

و نلاحظ من خلال الوضع الراهن الذي ألت اليه مكتباتنا انه توجد حاجة الى اصلاح تام لمكتباتنا بالمعهد الوطني للبحث الزراعي و ذلك بتبني برنامج الجودة الشاملة و ما ترسمه من مبادئ عامة و آليات تحدم الباحث الجزائري و تحقيق توقعاتهم المستقبلية ، فعلى إيجاد أساليب و معايير علمية فعالة التي تساهم في تغيير جذري لمعالجة واقع مكتباتنا. فحاولنا وضع بعض النقاط المتمثلة في معرفة الخدمات المكتبية و مدى تحقيقها لأهداف المكتبة و ما تمتلكه من امكانيات مادية و بشرية ، تطوير روح الإبداع و التطوير العلمي بعيدة عن الروتين و الجمود و مواكبة العصر الحديث للمعلومات للعاملين ، إخضاع بعض وسائل العمل كالفهارس ، البيوگرافيا للمواصفات و توحيد المقاييس الموضوعية لارتباطها بالخدمة المكتبية بهدف تطويرها ، تحليل الانجازات التي تم تحقيقها تفسير البيانات من أجل رفع مستوى الخدمة المكتبية، كما يجب حصر المواد المالية المتاحة و التجهيزات المكتبية و المجموعات و تقييمها، إضافة الى تقييم أداء العاملين بالمكتبة التي يناسبهم تقديم الخدمة المكتبية. وضح" مارغريت كنيل" يجب على الخدمة المكتبية أن تظهر بمظهر مشرف و مساهم في الاجابة على تطلعات و مطالب المستعملين الباحثين. كما تشير CUNDARI ان الادارة الشاملة تركز على فهم احتياجات المستفيدين ثم العمل على تحسين خدمات المستفيدين فدراسات التقييم باستخدام المكتبة و المستفيدين ذات أهمية في تطوير المكتبة و تحقيق الجودة .

الخاتمة:

تعتبر الجودة الشاملة كاتجاه تطوري معاصر اطارا محوريا في معظم المجالات لتقويم الأداء و تطويره.. (كيلادا جريف،2004) اذ تعتبر الركيزة الأساسية لرضى المستفيدين. كما تشير CUNDARI ان الادارة الشاملة تركز على فهم احتياجات المستفيدين ثم العمل على تحسين خدمات المستفيدين اذا فالدراسات التقييم باستخدام المكتبة و المستفيدين ذات أهمية في تطوير المكتبة و تحقيق الجودة.

نظرا ما تكتسيه من أهمية كبيرة في المؤسسات العلمية و رضى المستفيد في بيئة البحث العلمي بما يعكس أثارها على نجاح المكتبة و تحتل مكانة مرموقة في ظل مجتمع المعرفة و الأداء و على هذا الأساس فعلى المعهد الوطني للبحث الزراعي الجزائري تبني برنامج محكم و ما تميزه من آليات و تركيزها الاستغلال العلمي للمعايير و المواصفات المنضمة للعمل المكتبي الخاضعة لأسلوب علمي و استعمال أحدث الأساليب في رضى الباحثين معتمدة على مقومات أساسية المتمثلة في كفاءة العاملين بوعي و فعالية حسن التسيير و التدبير، التكوين المستمر في

التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و التركيز على حسن الأخلاق، الاستمرار و التطوير برؤية واضحة و الخروج من
بؤرة الضيق و القصور.

المراجع البليوغرافية:

- 1.الترتوز، محمد (2008).إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية
- 2.بن سبتي، عبد المالك (2002).تطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التوثيقية.مجلة المعلومات و المكتبات
مج.1.ديسمبر
- 3.عبيد، محمد عصام (2005).تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات
- 4.كاربون، بيار (1999).تقييم المكتبات.مواصفات جديدة.المجلة العربية للمعلومات مج.2.تونس.1999.ترجمة
مصطفى هميلة.
- 5.بوعافية، السعيد (2012). أليات التطوير المكتبات الجامعية الجزائرية من خلال مدخل الادارة الشاملة: رؤية
اخصائي المعلومات بجامعة محمد خيضر بسكرة. cyberian journal journal.ع.29 سبتمبر. 2012.
- 6.كيلادا جوزيف علي إبراهيم سرور(2004).تكامل إعادة هندسة مع إدارة الجودة الشاملة.الرياض
- 7.كنيل مارغيت (1996).التصرف الجيد و الخدمات المكتبية و الإعلامية:التنافس من أجل ثورة إعلامية ترجمة
خميس بن حميدة.المجلة العربية للمعلومات.مج.17.ع.1. 1996.
- 8.رحيالي، محمد (2005). الجودة في المكتبات و المؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية و مقارنة 2005 رسالة ماجستير
المراجع الاجنبية:

- 1.Total qualité management .1995.
- 2.Norme iso 9000 journée d'étude qsous la qualité Ain touta .1993-2-Gestion de la qualité.1997-3
- 3.ParasumanA. Berry.1999 Refinement and reassessment of the servqual scale journal.9 of
retailling 67. Management p.10.11
- 4.Cundari. Enhancing library services 199p.1925.-8

دور معايير ضمان الجودة في تحقيق التميز في الأعمال للمكتبات الجامعية

م.م ثابت حسان ثابت م.م مناف باسل رؤوف

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة الى توضيح دور معايير الجودة في تحقيق التميز في الأعمال للمكتبات الجامعية بوصفها منظمات غير ربحية , وذلك من خلال دراسة وصفية إعتقاداً على الأدبيات و المصادر الأكاديمية الرصينة , وكذلك بالإعتماد على المواقع الإلكترونية الرصينة للمنظمات ذات الصلة بضمان الجودة و التميز في الأعمال .

لقد توصل الباحثان في هذه الدراسة الى أن ضمان الجودة في المكتبات الجامعية يعتمد على عدد من المعايير التي تم تبنيها من قبل عدد من الجامعات , وتختلف هذه المعايير مع معايير ضمان الجودة الأساسية وذلك بسبب إختلاف طبيعة المكتبة الجامعية عن بقية منظمات الأعمال , ولتحقيق التميز في الأعمال للمكتبة الجامعية لابد من تطبيق معايير الجودة بما يتناسب و المكتبة الجامعية مروراً بإطار قياس الأداء و الذي يساعد في تحديد أهم المؤشرات الضرورية لتحقيق عوامل النجاح الحاسمة و بالتالي تحقيق التميز بالأعمال من خلال تطبيق أهم مبادئه .

أوصى الباحثان بضرورة زيادة مستوى الوعي والثقافة بضمان الجودة و التميز في الأعمال لموظفي المكتبات الجامعية من خلال الندوات و ورش العمل و المؤتمرات العلمية , وكذلك ضرورة التعاون من المنظمات ذات الصلة بضمان الجودة و التميز في الأعمال من خلال تزودهم بالتغذية العكسية لتطبيق معايير الجودة و مبادئ التميز في الأعمال .

الكلمات المفتاحية : معايير ضمان الجودة، التميز في الأعمال , إطار مؤشرات الأداء , المكتبات الجامعية

المقدمة

تعد المكتبة الجامعية من أهم الأقسام الأكاديمية في الجامعة , وذلك بسبب دورها الفعّال في رفد الطلاب بجميع المصادر الأكاديمية و العلمية و بما يتناسب مع دراستهم , كما أنها تعتبر ملتقى للتداول و النقاشات العلمية في الجامعة.

لقد تطور دور المكتبة الجامعية من كونها مكاناً لتصفح الكتب و القراءة و البحث العلمي الى مركزاً علمياً من شأنه أن يؤثر على التوجهات الإستراتيجية للجامعة نفسها .

تسعى المكتبة الجامعية كغيرها من المنظمات الى تحقيق التميز في الأعمال و هذا التميز لابد أن يمر بعدد من المراحل قبل أن يتحقق , ومن أهم مراحل تحقيق التميز في الأعمال هي تطبيق معايير ضمان الجودة و إطار مؤشرات الأداء

1. الإطار النظري لضمان الجودة

2.1 مفهوم ضمان الجودة :

إن مفهوم الجودة من المفاهيم الغامضة و التي أختلف في تعريفها العديد من الباحثين , كما أنها واجهت العديد من التطورات منذ بداية القرن العشرين و الى يومنا.

حيث عرفها Feigenbaum بأنها الناتج الكلي للمنتج أو الخدمة جراء دمج خصائص نشاطات التسويق و الهندسة و التصنيع و الصيانة والتي تمكن من تلبية حاجات و رغبات الزبون" (العزاوي, 2005), كما يعرفها Crosby بأنها "المطابقة مع المواصفات" (نجم, 2010), أما Juran فإنه يعرف الجودة على أنها "مدى ملائمة المنتج للإستخدام" (Detrie, 2001), و يعرفها Ishikawa على أنها "القابلية على إشباع رغبات الزبون" (Detrie, 2001), أما Fisher فإنه يعرفها على أنها "درجة التألق و التميز في الأداء مقارنةً بالمعايير الموضوعه من قبل المنظمة أو من منظور الزبون" (مجيد و الزيادات, 2008).

- كما قدمت العديد من المنظمات و الجمعيات المهتمة بالجودة العديد من التعاريف لها , أهمها (رقاد, 2014) :
- مجموعة من المميزات و الخصائص للسلعة أو الخدمة التي تجعلها قادرة على تلبية حاجات الزبائن (الجمعية الأمريكية لرقابة الجودة ASQC) .
 - مجموعة من الصفات التي يتميز بها منتج أو خدمة معينة, تحدد قدراته على تلبية حاجات الزبائن و متطلباتهم (المنظمة الأوروبية للجودة EOQ) .
 - قابلية المنتج أو الخدمة لإشباع رغبات الزبائن الضمنية و الصريحة (الجمعية الفرنسية للمواصفات القياسية AFNOR)
 - قابلية مجموعة من الخصائص الجوهرية لمنتج أو خدمة أو نظام على إرضاء متطلبات الزبائن وباقي الأطراف المعنية (المنظمة الدولية للمقاييس ISO) .

يشير مفهوم ضمان الجودة Quality Assurance (QA) الى جميع العمليات والإجراءات التي ترصد بشكل منهجي مختلف الجوانب العملية أو الخدمية لتقدمها بشكل كفوء و فعال و كشف الإنحرافات و تصحيحها (IPCC, 2000), و يمكن تعريف مفهوم ضمان الجودة على أنه "وسيلة لقياس و تحسين والحفاظ على نوعية أي نشاط بشري له قيمة وقد يكون هذا النشاط أكاديمياً, أو رياضياً, أو إقتصادياً أو تجارياً (Adebayo, 2009), ويشير Kisailowska إلى أن مبادئ ضمان الجودة هي منهجية معينة من الإجراءات اللازمة لقياس الأداء و تقييمه و من ثم تصحيحه في المستقبل من خلال أطراف داخلية و خارجية (Kisailowska, 2002), أي أن ضمان الجودة هي وسيلة لتشجيع أفضل الممارسات في المنظمة و تنظيم الأنشطة الخارجية و الداخلية لها .

2.2 أهداف ضمان الجودة :

- تختلف أهداف ضمان الجودة وفقاً لإختلاف المنظمة و البيئة المحيطة بها, و يمكن حصر أهم أهداف ضمان الجودة بالنقاط أدناه (Sallis, 2002) :
- نشر ثقافة الجودة و تقييم الأداء على جميع المستويات .
 - الإسهام في إعداد و تنفيذ و متابعة برامج المنظمة التطويرية والتي تهدف إلى تنمية قدرات أعضاء المنظمة .
 - تحفيز و دعم و تشجيع كافة منتسبي الأقسام في المنظمة للمشاركة في مشاريع التطوير المستمر من أجل تحقيق أهداف المنظمة .
 - تصميم و إعداد نماذج الاستبيانات للوصول إلى نتائج و تحليل إحصائي و لإيجاد آليات لمعالجة السلبيات و نقاط الضعف من أجل تحقيق الجودة .

- إنشاء قاعدة بيانات متكاملة لجميع أنشطة المنظمة وفقاً للمعايير القياسية .
- تقييم أنشطة المنظمة من خلال قياس مؤشرات الأداء للمدخلات و المخرجات
- العمل على تعزيز و إكتساب ثقة الجمهور للإستفادة من مخرجات المنظمة
- إكتساب مكانة سوقية متميزة للمنظمة من خلال رفع مستوى ثقة الجمهور بمخرجات المنظمة .
- تقليل كلفة المنتج أو الخدمة من خلال الحد من التوالف و المرجعات و عدم الرضى .

3.2 أهمية ضمان الجودة :

تبرز أهمية ضمان الجودة من خلال دورها الفعال في خلق ثقافة متميزة في مستوى الأداء بحيث يكافح المديرون و الموظفون بشكل مستمر و دؤوب لتحقيق توقعات و رغبات الزبائن و التأكيد على أداء العمل بالشكل الصحيح، و بأقصى درجة من الفعالية و في أقصر وقت ممكن، بالإضافة الى تحسين سمعة المنظمة و تحسين الإنتاجية و تقليل الهدر في الموارد و تقليص الكلفة و زيادة الحصة السوقية، و رفع درجة الرجحية، و يمكن إيجاز أهمية ضمان الجودة في النقاط الآتية (العزاوي، 2005) :

- التركيز على حاجات الزبائن والأسواق بما يمكنها من تلبية متطلبات الزبائن.
- تحقيق الأداء العالي للجودة في جميع المواقع الوظيفية وعدم اقتصرها على السلع والخدمات.
- القيام بسلسلة من الإجراءات الضرورية لإنجاز جودة الأداء.
- الفحص المستمر لجميع العمليات واستبعاد الفعاليات الثانوية في إنتاج السلع وتقديم الخدمات .
- التحقق من حاجة المشاريع للتحسين وتطوير مقاييس الأداء .
- تطوير مدخل الفريق لحل المشاكل وتحسين العمليات .
- الفهم الكامل والتفصيلي للمنافسين والتطوير الفعال للاستراتيجية التنافسية لتطوير عمل المنظمة .
- تطوير إجراءات الإتصال لإنجاز العمل بصورة جيدة ومتميزة .
- المراجعة المستمرة لسير العمليات لتطوير استراتيجية التحسين المستمر إلى الأبد

2. التميز في الأعمال

1.2 مفهوم التميز في الأعمال :

إن أحد أهم إفرازات ضمان الجودة هو ظهور مصطلح التميز في الأعمال و ذلك من خلال تبني إطار إداري متكامل لتوجيه تنفيذ التحسينات على الهيكل التنظيمي و النظم المعلوماتية و العمليات الداخلية . يمكن تعريف التميز بالأعمال بوصفها " الممارسات البارزة في إدارة المنظمة وتحقيق النتائج، و تقوم على مجموعة من المفاهيم أو القيم الأساسية (Mann et al., 2012)، ولقد تطورت هذه الممارسات إلى نماذج لكيفية عمل منظمة عالمية، ولقد تم تطوير هذه النماذج وما زالت تتطور من خلال البحوث المستفيضة لممارسات وقيم المنظمات لرفع مستوى الأداء.

لقد وضعت دول كثيرة نماذجها الخاصة وتستخدمها كأطر لتقييم أداء المنظمات والاعتراف بها، حيث أن تطبيق النماذج و دمج المبادئ مع الممارسات يساعد على تحقيق إيجابيات التميز في الأعمال

إن التميز في الأعمال يساعد في تحديد المزيد من التحسينات فضلاً عن تمكين الإدارة الفعّالة على مواكبة التغيرات و التطورات الحتمية و التي تفرضها البيئة الخارجية كالثورة الهائلة في تقنيات المعلومات و الإتصالات (SAI, 2007) .

ويعتبر التميز في الأعمال نموذجاً لتنظيم المبادرات و دمجها و الإستفادة من التغذية العكسية لمواكبة التغيرات , حيث أن العقبات امام التغير كبيرة جداً وتشمل مقاومة الموظفين و العاملين , و إنخفاض الروح المعنوية , و إنخفاض الأداء , و التوزيع المحدود للمهارات الإدارية , بالإضافة الى الإلتزام المحدود بالنمو التنظيمي و التحسين المستمر . وعليه كان مشاركة الموظفين في تخطيط و تنفيذ التغير أمراً بالغ الأهمية , كما أن إعداد أعداداً كبيرة من الموظفين و تنمية مهاراتهم و فرص تعليمهم من العوامل المهمة للتميز في الأعمال .

2.2 نماذج التميز في الأعمال :

إن نماذج التميز في الأعمال هي الأطر التي يمكن تطبيقها داخل المنظمة والتي تساعد على تركيز الفكر والعمل بطريقة أكثر تنظيمياً وبالتالي رفع مستوى الأداء , وهذه النماذج شاملة في أنها تركز على جميع مجالات وأبعاد المنظمة، ولا سيما العوامل التي تعزز الأداء , وتعتبر هذه النماذج أطر للمساعدة في اعتماد مبادئ التميز في الأعمال، وطريقة فعالة لقياس مدى شمول هذا التبنى .

يوجد العديد من النماذج للتميز في الأعمال على مستوى العالم , و على الرغم من وجود الاختلافات بينها , فإن هذه النماذج متشابهة بكونها تسعى لتحقيق الهدف ذاته , واهم نماذج التميز في الأعمال هي :

1.2.2 نموذج Baldrige :

يعتبر نموذج Baldrige من أكثر النماذج شعبية و تأثيراً في العالم , وهو نموذج أطلقته الولايات المتحدة و المعرف أيضاً بمعايير التميز في الأداء , وتضع أكثر من 25 دولة أطرها الإستراتيجية وفقاً لهذا النموذج , ويتألف نموذج Baldrige من عدة ممارسات تم إدراجها ضمن سبعة فئات من المناهج , وهي (BPEP, 2015):

- القيادة
- التخطيط الاستراتيجي
- التركيز على الزبائن والسوق
- القياس والتحليل وإدارة المعرفة
- التركيز على القوى العاملة
- ادارة العمليات
- نتائج الأعمال

2.2.2 نموذج المؤسسة الاوربية لإدارة الجودة (EFQM) :

إن نموذج (EFQM) يوفر إطاراً لتشجيع التعاون و الإبتكار في المنظمة لتحقيق أهدافها ويستخدم هذا النموذج في دول الإتحاد الأوربي , ويتألف نموذج (EFQM) من عدة ممارسات تم إدراجها ضمن تسعة فئات من المناهج , وهي (BASE, 2010):

- القيادة
- السياسة والاستراتيجية
- الأشخاص
- الشراكات والموارد
- العمليات
- نتائج الزبائن
- نتائج الأشخاص
- نتائج المجتمع
- نتائج الأداء الرئيسية

3.2.2 نموذج سنغافورة لجائزة الجودة (SQA):

يعتبر نموذج SQA من النماذج المرموقة في سنغافورة و العالم , إذ يوفر إطاراً لتمييز الأعمال وفق أعلى معايير التميز و يهدف الى تحسين الأعمال للإرتقاء بالمستوى العالمي , ويتألف النموذج من ممارسات عديدة تم إدراجها ضمن سبعة فئات , وهي (Mann et al., 2012):

- القيادة
- التخطيط
- المعلومات
- الأشخاص
- المعالجات
- الزبائن
- النتائج

4.2.2 نموذج اليابان لجائزة الجودة (JQA)

تم إطلاق نموذج JQA بعد نموذج Baldrige والتي ساعدت في إنعاش إقتصاد الولايات المتحدة وذلك من خلال توفيرها لإطار يدعم برامج الابتكار الإداري للمنظمات بالإضافة الى إطار يركز على جودة الإدارة , ويتألف نموذج JQA من ممارسات تم حصرها في ثمانية فئات وهي (Vokurka et al., 2000):

- القيادة والمسؤولية الاجتماعية
- التخطيط الاستراتيجي
- إدارة المعلومات
- الموارد البشرية
- العملاء و رؤى السوق
- عملية خلق القيمة

• النتائج

• المراجعة و التغذية العكسية

5.3.3 نموذج كندا للتميز في الأعمال (CBE) :

يهدف نموذج (CBE) الى تعزيز صحة و سلامة الموظفين أولاً , وهو برنامج يتم تنفيذه وفق إطار يحتوي على ممارسات تم تصنيفها الى أربعة فئات , حيث يقيم هذا النموذج كل مرحلة من مراحل المنظمة من خلال التقييم الذاتي , وهذه الفئات هي (Mann and Grigg, 2007):

• المؤسسة

• القيادة التحويلية

• نمذجة الأدوار

• التصنيف العالمي

6.3.3 نموذج الإطار الأسترالي للتميز في الأعمال (ABEF) :

إن نموذج ABEF هو نظام متكامل للقيادة والإدارة يصف العناصر الأساسية للمنظمات التي تحافظ على مستويات عالية من الأداء , ويمكن استخدامه لتقييم وتحسين أي جانب من جوانب المنظمة، بما في ذلك القيادة والاستراتيجية والتخطيط، والأشخاص، والمعلومات والمعرفة، والسلامة، وتقديم الخدمات، وجودة المنتج والنتائج النهائية , ويوفر هذا النموذج للمنظمات ضماناً لأدائها المستدام من خلال اثنا عشر مبدأ , وهذه المبادئ هي (SAI, 2007):

• التوجه

• التخطيط

• الزبائن

• العمليات

• الأشخاص

• التعليم

• الأنظمة

• البيانات

• التنوع

• التواصل الاجتماعي

• أصحاب المصلحة

• القيادة

وبشكل عام , فلقد ذكر McGregor أن مبادئ أطار التميز في الأعمال تخلق بنية و سياق محدد يمكن للمنظمات من خلالها أن تستعرض نظم القيادة و الإدارة و تحللها و يمكن تصنيفها وفق سبعة مجاميع , حيث ينظر الى مبدأ القيادة و الابتكار و مبدأ الزبون و التركيز على السوق بإعتبارهما عوامل دافعة لجميع المبادئ الأخرى , حيث يتشكل كلاً من مبدأ الإستراتيجية و التخطيط و مبدأ الأشخاص من قبل تلك العوامل الدافعة , و التي يمكن أن تعتبر عمليات دعم تسهم في تسهيل تحقيقها في جميع المجالات الأخرى , و يمكن إعتبار مبدأ البيانات و المعلومات و المعرفة كنسيج مترابط لتوضيح التكامل بين جميع جوانب المنظمة , أما مبدأ العمليات و المنتجات و الخدمات والذي يتم تشكيله من قبل العوامل الدافعة أيضاً فإنه يدعم العوامل التمكينية من خلال التركيز على كيفية العمل لتحقيق النتائج المطلوبة من المنظمات , أما مبدأ نتائج الأعمال فإنها تتعلق بالنتائج التنظيمية و الأداء العام و تعتمد على تصميم العلاقات و ترابطها بين الأقسام (McGregor, 2003) .

إن المنظمات التي ترغب في تغيير نتائج أعمالها و تحقيق التميز في أعمالها و تطبيق مفهوم ضمان الجودة بشكل متكامل لابد لها من تحسين جميع المجاميع و وفقاً لسياساتها الموضوعية .

3. ضمان الجودة في المكتبات الجامعية

1.3 مفهوم المكتبة الجامعية :

إن الدور التربوي والتعليمي للمكتبات في توفير مصادر المعرفة وتدعيم المناهج الدراسية وتوفير المعلومات وتدعيم الأنشطة البحثية وتنمية عادة القراءة والإطلاع وتنمية المهارات والقدرات التي تساعد على سرعة التعلم هو المحور الأساسي لوظيفتها في الجامعات حيث تلعب المكتبات على مستوى الجامعة دوراً محورياً في النهوض بالتعليم والبحث العلمي، وتشارك هذه المكتبات بفعالية في صلب العملية التعليمية، وتمثل عصباً رئيسياً في المنظومة الأكاديمية ككل، وذلك ككيان تابع للأكاديمية أو الجامعة، وخادم لأهدافها، وداعم لسياساتها التعليمية، وفي الوقت ذاته ككيان له ذاتيته وتفرد، واستقلالته كشريك فعال للمكتبات الوطنية، في منظومة أكبر تتعدى الدور المنظمي إلى الإطار القومي (عمار و يوسف , 2006).

ويمكن تعريف المكتبة الجامعية بأنها "هي منظمة علمية ثقافية تربوية اجتماعية , تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة (الشراء والإهداء والتبادل والإيداع) وتنظيمها من خلال فهرستها وتصنيفها وترتيبها واسترجاعها بأقصر وقت ممكن وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية كخدمات الإعارة والمراجع والدوريات والتصوير والخدمات الحديثة كخدمات الإحاطة الجارية ، والبث الانتقائي للمعلومات، والخدمات الأخرى المحسوبة وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علمياً وفنياً وتقنياً في مجال علم المكتبات والمعلومات" (حسب الله , 2001).

كما عرفها النشار بأنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ و تمول و تدار من قبل الجامعات أو الكليات أو معاهد التعليم المختلفة وذلك لتقديم المعلومات و الخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة و المدرسين و العاملين في هذه المنظمات (النشار , 2002) أما Higham فلقد عرف المكتبة على أنها لب و جوهر

الجامعة إذ أنها تشغل مكان أولي و مركزي لأنها تخدم جميع وظائف الجامعة من تعليم و بحث، و كذا خلق المعرفة الجديدة و نقل العلم و المعرفة و ثقافة الحاضر و الماضي للأجيال" (Higham, 1980).
وعليه، فإن المكتبة الجامعية ليست مكاناً، أو مجرد مجموعات من المواد المكتبية يقوم عليها ويهتم بها مجموعة من الأمناء والمعاونين، ولكنها أهم وأشمل من هذا، فللمكتبة الجامعية رسالة مهمتها خدمة التعليم الجامعي والبحث العلمي، وهدفها مساندة المناهج والمقررات الدراسية وغرس وتنمية القدرة على الحصول على المعلومات للوصول الى التعليم الذاتي.

2.3 أهداف المكتبة الجامعية :

- يمكن تحديد أهم أهداف المكتبة الجامعية من خلال النقاط التالية (السبي، 2004) :
- توفير مصادر المعرفة الإنسانية لخدمة التخصصات العلمية المختلفة بالجامعة.
- تطوير النظم المكتبية بما يتفق مع التطورات الحديثة في مجال خدمات المكتبات والمعلومات.
- تقديم الخدمات المعلوماتية والمكتبية لتيسير سبل البحث والاسترجاع وذلك من خلال ما تصدره من مطبوعات ، فهارس ببلوجرافيات ، أدلة ، كشافات ، وغيرها.
- تبادل مطبوعات الجامعة ومطبوعات العمادة مع الجامعات والمنظمات العلمية بالداخل والخارج.
- إعداد برامج تعريفية للطلاب والطالبات وأعضاء هيئة التدريس بالخدمات التي تقدمها وكيفية استخدام مصادر المعلومات المتوفرة.
- تقديم خدمات للمستفيدين عن طريق الرد والاستفسارات وإيصال الطلب في أسرع وقت ممكن .
- تهيئة المناخ المناسب داخل المكتبة للدراسة والبحث.

3.3 تطور خدمات المكتبة الجامعية :

لقد تطورت الخدمات التي تقدمها المكتبة الجامعية منذ بدايات القرن الحادي والعشرون، إذ تحولت خدمات المكتبة من الأنشطة التقليدية والروتينية إلى نظام أكثر حيوية ودينامية وتحدياً، فأصبحت المكتبة الجامعية مركزاً لتقديم خدمات أكثر عملية وسهولة، مثل خدمات التوعية الأكاديمية، ونشر المعلومات الانتقائية، والأدب البحثي، والفهرسة والتجريد، وتقديم الخدمات الوظيفية لتقنيات المعلومات والاتصالات الوظيفية، وأصبحت الخدمة المرجعية للطلاب الجامعيين لا تنطوي فقط على الإجابة على أسئلة محددة، ولكن أيضاً شملت تعليمات شخصية في تعريف وتحديد المواد، كما أصبحت المكتبة الجامعية تقدم الخدمة المرجعية لمجموعة واسعة من الموارد في نظام المكتبة وخارجها، وربط الطلاب الجامعيين في المكتبة المتخصصة وغيرها من خدمات لدعم الحرم الجامعي (ALA, 2006).

4.3 المكتبة الجامعية بوصفها منظمة أعمال

إن هدف منظمات الأعمال بشكل عام هو قياس العائد على استثماراتها، وهوامش ربحها أو ما يسمى بالعائد على المساهمين، إذ تسعى المنظمات التي تنتج سلعة أو تقدم خدمة الى الربح (McGregor, 2004).
تختلف المكتبة الجامعية عن بقية منظمات الأعمال في أن الخدمات التي تقدمها ليست لتوليد الربح المادي أو التدفق المادي، حيث تعتبر المكتبة الجامعية منظمة غير ربحية (Carnegie, 2003).

إن العائد على الإستثمار للمكتبة الجامعية هي عوائد إجتماعية و تعليمية و ثقافية , مما يجعل قياس هذا العائد صعباً وفق المعايير المحاسبية المصممة لمنظمات الأعمال التجارية , حيث أن تمويلها يكون أساساً من الميزانية العامة للدولة (Carnegie, 2003).

مع ذلك , فإن إعداد الميزانية للمكتبة الجامعية هو أمر ضروري شأنها شأن بقية منظمات الأعمال التجارية وذلك لإكتشاف الفائض أو العجز في ميزانيتها .

كما أن القيادة و التخطيط الإستراتيجي و إدارة الموارد البشرية ضرورية لتحقيق فعالية و كفاءة المكتبات الجامعية وتنعكس أهميتها في نمو برامج الإدارة لأمناء المكتبات و التركيز على التعليم الإداري , وعليه فإن إعتبار المكتبة الجامعية منظمة أعمال هو الأساس في تطبيق ضمان الجودة (McGregor, 2004).

5.3 إطار مؤشرات الأداء :

يناقش Schwartzman تطبيق ضمان الجودة في المكتبة الجامعية وذلك بإعتبار الطلاب كأهم الزبائن للمكتبة الجامعية و صورهم بأنهم مشاركين في العملية التعليمية بدلاً من إعتبارهم متلقين سلبيين من خلال التمييز ما بين النشاط التجاري و النشاط التعليمي (Schwartzman, 1995) , أما Quinn فإنه يرى صعوبة في تحديد الزبون ضمن بيئة المكتبة الجامعية , والتي يرد إليها العديد من الزبائن مثل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريين وأولياء الأمور (Quinn, 1997) , و يرى Sirkin أن الزبون في المكتبة الجامعية هو أي شخص يطالب بخدمة سواء كان من موظفي المكتبة أو من طلاب الجامعة (Sirkin, 1993) .

إن مشكلة تعدد الزبائن تظهر بشكل واضح لدى العديد من المنظمات التي تخدم قاعدة متنوعة من الزبائن و لا تقتصر على المكتبات الجامعية فقط.

يمكن التغلب على هذه المشكلة من خلال عملية وضع مؤشرات للأداء , حيث أن صياغة جميع مجموعات الزبائن وأصحاب المصلحة واحتياجاتهم وتوقعاتهم الفريدة تساعد على التعرف على مختلف شرائح زبائن المكتبة الجامعية، و الإشارة إلى مجالات الأداء ذات الأهمية الخاصة لمجموعات الزبائن المختلفة (McGregor, 2004).

إن إستخدام إطار مؤشرات الأداء من شأنه أن يحدد جميع مؤشرات الأداء كمقاييس أداء ذات صلة بالأهداف و عوامل النجاح الحاسمة , كما يوضح التدابير الواجبة لتطوير كل مؤشر , كما موضح في الجدول (2) .

الجدول (2) : إطار مؤشرات الأداء

التدابير	المؤشرات	توقعات الأداء	الزبائن
<ul style="list-style-type: none"> النسبة المئوية للمواد المتاحة على الفور دقة ترتيب الرفوف استخدام قاعدة البيانات 	<ul style="list-style-type: none"> الوصول الى الزبائن 	<ul style="list-style-type: none"> التميز في الخدمة المعرفة وفهم الاحتياجات 	الطلاب
<ul style="list-style-type: none"> النسبة المئوية للزبائن الراضين عدد ونوع ردود الفعل للزبائن 	<ul style="list-style-type: none"> رضا الزبائن 	<ul style="list-style-type: none"> مهارات تعريف وتحديد وتقييم المعلومات الوصول إلى الموارد والمرافق 	
<ul style="list-style-type: none"> عدد الزبائن المشاركين في التعلم تقييمات ورش العمل 	<ul style="list-style-type: none"> الوصول الى المعلومات 	<ul style="list-style-type: none"> مجموعات ذات صلة بإحتياجات الزبائن 	
<ul style="list-style-type: none"> إستخدام المرافق حسابات بوابات الولوج 	<ul style="list-style-type: none"> معدل إستخدام المرافق المتاحة 		
<ul style="list-style-type: none"> عدد الموظفين المشاركين في اللجان المهنية النسبة المئوية للخطط المحققة التائج المعيارية للقيادة 	<ul style="list-style-type: none"> فعالية القيادة 	<ul style="list-style-type: none"> القيادة في المكتبة و مجتمع المعلومات 	الكوادر التنفيذية في الجامعة
<ul style="list-style-type: none"> النفقات مقابل الأهداف تكاليف المعالجة للبيانات 	<ul style="list-style-type: none"> الاستخدام الفعال للميزانية 	<ul style="list-style-type: none"> الرضا عن احتياجات المعلومات الأكاديمية للجامعة 	
<ul style="list-style-type: none"> النسبة المئوية للزبائن الراضين عدد ونوع ردود الفعل للزبائن عدد الزبائن المستخدمين للخدمات 	<ul style="list-style-type: none"> رضا الزبائن و أصحاب المصلحة 	<ul style="list-style-type: none"> الخبرة في التنقل بين بيئات المعلومات العلمية المعقدة والمتنوعة 	
<ul style="list-style-type: none"> النفقات مقابل الأهداف تكلفة العرض سرعة العرض ملائمة الموارد 	<ul style="list-style-type: none"> استخدام تمويل موارد المعلومات 	<ul style="list-style-type: none"> كفاءة التشغيل 	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (McGregor, 2004)

4. قياس ضمان الجودة في المكتبات الجامعية :

يتم قياس ضمان الجودة في المكتبة من خلال سهولة الاستخدام والحجم من خلال إرتباطها مع عدد الطلاب وذلك بتوفير موارد موثوقة ومحدثة تدعم مهمة الطلاب وإحتياجاتهم , ولا يوجد معيار مطلق لحجم المستخدمين ولكن ينبغي على موارد المكتبة أن تدعم إحتياجات المستخدمين بشكل كافٍ (Adebayo, 2009) .

لقد إختلف الباحثون في حجم موارد المكتبة , حيث إقترح فريق الإعتماد في كلية Ventura بضرورة توفر موارد للمكتبة من مجلدات و كتب و مجلات و أشرطة فيديو وغيرها بنسبة 3% كحد أدنى و 20% كحد أعلى مقارنة

يعدد الطلاب (Ventura College, 2004), أما Ifidon فإنه يقترح توفر 50000 مرجع علمي و بزيادة 15000 مرجع سنوياً (Ifidon, 1985), أما Clap and Jordan فإنهما يوصيان بضرورة توفر موارد للمكتبة بنسبة 20٪ مقارنة بعدد الطلاب (Clap and Jordan, 1985).

ولم تتخذ جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) موقفاً محدداً بشأن كمية و نوعية المراجع و الموظفين و المستخدمين (ALA, 2006).

كما أن بعض المعايير توصي بنسبة 5٪-6٪ من النفقات التعليمية العامة للجامعة وفقاً لـ Budd أما توصية المكتبات في نيجيريا فإنها توصي بنسبة لا تقل عن 10٪ من مجموع الميزانية المخصصة للجامعة (Budd, 1998). أما جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) فإنها تتجاوز هذه النسب من خلال تحديد مستويات التمويل المناسبة وفقاً للمؤشرات التالية (ALA, 2006):

- دعم الميزانية لمستوى توظيف مناسب.
 - توفر الميزانية الدعم الكافي للخدمات الأساسية.
 - دعم الميزانية بشكل كافٍ لسياسة توفير المواد.
 - مرونة الميزانية لدعم البرامج و الابتكارات الجديدة الضرورية.
 - حرية التصرف و الرقابة لمدرء المكتبات.
- كما تعتبر قدرة الجلوس معياراً هاماً لضمان الجودة في المكتبة الجامعية , إذ تشير بعض المعايير بضرورة توفير قدرة جلوس لا تقل عن 25٪ من عدد الطلاب , ولقد ربطت جمعية المكتبات الأمريكية شرط المساحة بوصفه متغيراً مهماً , وكما موضح أدناه (ALA, 2006):
- قدرة الإدارة على السيطرة على المرافق أمنياً و بيئياً
 - قدرة المرافق على تعزيز التعاون و التواصل بين الطلاب
 - مناسبة قدرة الجلوس على استخدام الموارد المتاحة بشكل كفوء
 - مناسبة قدرة الجلوس على الإستخدام الجماعي و التعليم و الدراسة و البحث و إستخدام تقنيات المعلومات و الإتصالات.
 - إمكانية التواصل مع المكتبات الأخرى و وحدات الحرم الجامعي.
- تعتبر تقنيات المعلومات و الإتصالات من المعايير المهمة في تطوير ضمان الجودة للمكتبات الجامعية , فلقد أكد Nwamara الى أن الحاجة الى تبادل المعلومات مهمة جداً في البيئة الجامعية فهي تساعد على حل المشكلة الكامنة التي تواجهها المكتبات بشكل عام (Nwamara, 2002).

الإستنتاجات :

يعتمد تطبيق ضمان الجودة في المكتبات الجامعية على عدد من المعايير التي تم تبنيها من قبل عدد من الجامعات , وتختلف هذه المعايير مع معايير ضمان الجودة الأساسية وذلك بسبب إختلاف طبيعة المكتبة الجامعية عن بقية منظمات الأعمال , ويمكن تحديد معايير ضمان الجودة في المكتبات الجامعية بالمعايير التالية:

- حجم موارد المكتبة الجامعية
- سهولة إستخدام موارد المكتبة الجامعية
- مستوى التمويل
- قدرة الجلوس في المكتبة الجامعية
- تقنيات المعلومات و الإتصالات
- مواصفات الكادر العامل في المكتبة الجامعية
- الدور الإجتماعي للمكتبة الجامعية

يوضح الشكل (1) المراحل الواجب تطبيقها في المكتبة الجامعية لتحقيق التميز بالأعمال , حيث يعتبر الأساس هو تطبيق معايير الجودة بما يتناسب و المكتبة الجامعية مروراً بإطار قياس الأداء و الذي يساعد في تحديد أهم المؤشرات الضرورية لتحقيق عوامل النجاح الحاسمة و بالتالي تحقيق التميز بالأعمال من خلال تطبيق أهم مبادئه .



الشكل (1) : إطار تطبيق التميز في الأعمال من خلال الإعتماد على معايير ضمان الجودة

المصدر : من إعداد الباحثين

التوصيات :

بالإستناد الى الإستنتاجات السابقة , يوصي الباحثان بالآتي :

1. ضرورة زيادة مستوى الوعي والثقافة بضمان الجودة والتميز في الأعمال لموظفي المكتبات الجامعية من خلال الندوات و ورش العمل و المؤتمرات العلمية .
2. ضرورة التعاون من المنظمات ذات الصلة بضمان الجودة و التميز في الأعمال من خلال تزودهم بالتغذية العكسية لتطبيق معايير الجودة و مبادئ التميز في الأعمال .
3. ضرورة إثراء الجانب الثقافي لموظفي و مستخدمي المكتبات الجامعية من خلال توضيح آلية إستخدام مرافق المكتبة الجامعية و الحث على مشاركتهم في إدارتها .
4. يجب على الجامعة أن تحدد رؤية و رسالة و أهداف المكتبة والعمل على تحقيقها بشكل كفوء و فعال ووفق معايير ضمان الجودة و بإستخدام إطار مناسب لقياس الأداء من أجل تحقيق مبادئ التميز في الأعمال .

المراجع العربية:

- 1.رقاد , صليحة , 2014 , تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية : آفاقه و معوقاته – دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري , أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية , جامعة سطيف 1 , سطيف , الجزائر .
- 2.نجم , نجم عبود , 2010 , إدارة الجودة الشاملة في الجامعات , الملتقى الدولي الأول حول رهانات ضمان جودة التعليم العالي , جامعة 20 أوت 1955 , سكيكدة , الجزائر .
- 3.العزاوي , محمد عبدالوهاب , 2005 , إدارة الجودة الشاملة , دار اليازوري للنشر و التوزيع , عمان , الأردن .
- 4.مجيد , سوسن شاكر , و الزيادات , محمد عواد , 2008 , الجودة و الإعتماد الأكاديمي , الطبعة الأولى , دار صفاء للنشر و التوزيع , عمان , الأردن .
- 5.عمار , حامد , و يوسف , محسن , 2006 , إصلاح التعليم في مصر , مكتبة الإسكندرية , الإسكندرية , مصر .
- 6.حسب الله , سيد , 2001 , الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات و الحاسبات , المكتبة الأكاديمية , القاهرة , مصر .
- 7.النشار , السيد , 2002 , دراسات في المكتبات و المعلومات , جامعة الإسكندرية , الإسكندرية , مصر .
- 8.السبتي , عبدالمالك , 2004 , محاضرات في تكنولوجيا المعلومات , جامعة منتوري , قسنطينة , الجزائر .

المراجع الأجنبية:

- 1.Adebayo, E. L., 2009, Quality Assurance and the Implication for the Management of University Libraries in Nigeria, Library Philosophy and Practice, Annual Volume, University of Nebraska, Nebraska, USA.
- 2.ALA, 2006, Guidelines for university library services to undergraduate students, American Library Association, Chicago, USA.
- 3.BASE, 2010, European Foundation for Quality Management (EFQM), British Association for Supported Employment.

4. BPEP, 2015, The Metrology of Organizational Performance: How Baldrige Standards Have Become the Common Language for Organizational Excellence Around the World, Baldrige Performance Excellence Program.
5. Budd, J.M., 1998, The academic library: Its context, its purpose, and its operations, Littleton, Colo.: Libraries Unlimited.
6. Carnegie, Garry D., and West, Brian P., 2003, Placing Monetary Values on Public Repositories of Knowledge: Why, When, How and So What?, the Council of Australian University Librarian Seminar, Cairns, Australia.
7. Clap, V.W., and Jordan, R.T., 1985, Qualitative criteria for adequacy of academic libraries collections, College and Research Libraries 26:380.
8. Detrie, Philippe, 2001, Conduire Une Démarche Qualité, éditions d'organisation, 4eme édition, Paris, France .
9. Higham, Norman, 1980, The Library in the University, Observation on a Service, A. Deutsch Publishing, London, UK.
10. Ifidon, S.T., 1985, Essentials of Management of African University Libraries, Lagos, Libriservice Ltd.
11. IPCC, 2000, Good Practice Guidance and Uncertainty Management in National Greenhouse Gas Inventories, Intergovernmental Panel on Climate Change, UNEP.
12. Kisilowska, M., 2002, Quality Assurance in Higher Education in the Field of Library and Information Science. EBIB Qualities in libraries.
13. Mann, R.S., and Grigg, N., 2007, A Study of National Strategies for Organizational Excellence, Standards Australia International (SAI) Global.
14. Mann, Robin, Mohammad, Musli, and Augstin, Theresa A., 2012, Understanding Business Excellence: An Awareness Guidebook for SMEs, Asian Productivity Organization.
15. McGregor, Felicity, 2003, Benchmarking with the Best, the 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, Durham, England.
16. McGregor, Felicity, 2004, Excellent Libraries: A Quality Assurance Perspective, Elsevier.
17. Nwamara, G.M., 2002, Networking the Nigerian university system: The UNN experience, Seminar on trends in the development of ICT in the Nigerian university system, The University of Jos, Nigeria.
18. Quinn, Brian, 1997, Adapting service quality concepts to academic libraries, Journal of Academic Librarianship 23, 359-369.
19. SAI, 2007, The Business Excellence Framework, SAI Global Limited, Sydney, Australia.
20. Schwartzman, R., 1995, Are students customers? The metaphorical mismatch between management and education, Education, 116(2), 215-222.
21. Sirkin, A.F., 1993, Customer Service: Another Side of TQM, Journal of Library Administration 18, 71-83.
22. Ventura College, 2004, Accreditation 2004: Standard 2C: Library and learning services, Ventura, CA, USA.
23. Vokurka, Robert J., Stading, Gary L., and Brazeal, Jason, 2000, A Comparative Analysis Of National and Regional Quality Awards, Quality Progress.

جودة خدمات المكتبات الوطنية من التقييم إلى حسن الأداء

د. فردي لخضر أ. مرازقة فتيحة

مستخلص

تواجه المؤسسات الوثائقية اليوم تحديات كبيرة من الناحية الاقتصادية والعلمية ، هذه التحديات فرضتها ومازالت تفرضها المعلومات على المستوى الدولي والوطني، وهو نفس الحال بالنسبة للمكتبات الكبيرة مثل المكتبات الوطنية أين أصبح تقييم جودة خدماتها ضرورة ملحة للاستجابة إلى متطلبات الساعة وتلبية احتياجات القراء، وتقييم جودة الخدمات يتم عادة باستعمال مؤشرات الأداء التي هي بدورها يجب أن تستجيب إلى عدة أهداف وتستوفي مجموعة من الشروط للتوصل إلى إنتاج أفضل للخدمات، ويعتبر تقييم الجودة أداة من أدوات تسيير المنظمات الوثائقية المتطورة ، فهو يوفر لها المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات على جميع المستويات ، وبالذات ففي مجال المكتبات الوطنية أين تكون وفرة الوثائق والمعلومات بدون مقابل مادي بل هي تمثل خدمة عمومية، ومن هنا تبرز أهمية جودة الخدمات وحتمية تقييمها . و بما أن المكتبات الوطنية هي مكتبات تختلف في غالب الأحيان عن جميع أنواع المكتبات الأخرى من حيث المهام المنوطة بها أو الخدمات التي تقدمها أو الأنشطة الخاصة بها، فهي توكل لها مهمة تأمين وضمان الوصول الحر والدائم للمعارف وإلى ثقافة الماضي والحاضر للبلد، وتقع عليها مسؤولية الحفاظ على التراث الثقافي ، حيث أنها تقوم بجمع التراث الوثائقي الوطني، وإنشاء بيبليوغرافيا وطنية، وهي تلعب دور كبير جدا في مجال التعاون الدولي، وبالتالي فهي تتطلب توفير الأدوات اللازمة للتقييم جودة خدماتها تكون مصممة خصيصا لها، وهذه الأدوات تتمثل في مؤشرات الأداء التي أصبحت بالنسبة لها أكثر من ضرورية ، حيث قد تم حصرها ووصفها من طرف المنظمة الدولية للمعايير (، ISO 11620) غير أن هذه المعايير لم تتطرق إلى خصوصيات المكتبة الوطنية، وفي سنة 2009 صدر تقرير (TR 28118) (الذي يكمل المعايير السابقة الذكر، و يتناول على وجه التحديد استعمال مؤشرات الأداء في المكتبات الوطنية. هذه المعايير هي بمثابة قاعدة لتحليل جودة الأداء الذي يكون من مخرجاته خدمات مكتبية ذات جودة عالية، وهي تمثل خطوة حاسمة ومهمة على المستوى الدولي أو الوطني.

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على التوصيات الواردة في معايير وتقارير المنظمة الدولية للمعايير حول موضوع تقييم المكتبات الوطنية. فهي تهتم في المقام الأول بمهام المكتبات الوطنية، ثم توصف وتحلل مؤشرات الأداء والأساليب الواردة في معايير (ISO 11620) (والتقرير الفني (TR 28118).

الكلمات الدالة : المكتبات الوطنية، التقييم، مؤشرات الأداء ، معايير الجودة، المنظمة الدولية للمعايير.

مقدمة:

إن عملية تقييم جودة الخدمات في المكتبات بصفة عامة وعلى وجه الخصوص في المكتبات الوطنية هي عملية ذات أهمية خاصة لأنها تدخل في إطار إعادة النظر في السياسة الوثائقية العامة للمكتبة. هذه العملية ليست بمجددة ولكن بدأت تأخذ بعدا استراتيجيا، كون المكتبات الوطنية أصبحت اليوم في حاجة ماسة للسيطرة على تكاليف التسيير، حيث ازدادت التكاليف مقابل قلة الموارد المالية خاصة بعد دخول التقنية الحديثة وما أدت إليه من تغيرات

وتحديات ، فتجاوزت النفقات نمو الموارد ، مما أدى إلى الزيادة في الأعباء على هذه المكتبات.⁽¹⁾ بالإضافة إلى كل هذا فإن الجهات الوصية والممولة لها أصبحت تطالبها بالشفافية في استخدام الأموال العامة وتوفير خدمات جيدة بأقل تكلفة ممكنة.

ومن ناحية أخرى فإن المكتبات الوطنية هي معنية بالدرجة الأولى بممارسة التقييم لأنه يعتبر أداة من أدوات التسيير، إذ يساعدها على مراقبة الأعمال والأنشطة والتحسين المستمر للخدمات التي تقدمها، فهو يوفر لها المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في جميع المستويات الإدارية والخدماتية. ويلعب دورا هاما في تحديد أهدافها ، ويسمح لها من تحقيق مهامها وتلبية احتياجات روادها بشكل أفضل، ومن هنا تبرز أهمية تقييم الأداء، فهو يساعد كثيرا على توجيه العمل من خلال وعي المكتبيين العاملين حول النشاطات التي يقومون بها ومدى نسبة تحققها على أرض الواقع. وهو يؤدي كذلك دورا مهما في تطوير جودة خدمات المكتبات الوطنية. وانطلاقا مما تقدم قامت المنظمات الدولية والهيئات والجمعيات المكتبية بتطوير معايير لقياس أداء المكتبات، ومن أبرز هذه المعايير تلك التي جاءت في المواصفة الدولية لمنظمة الدولية للمعايير (ISO) (رقم 11620 الخاصة بالمكتبات على اختلاف أنواعها ، وفي التقرير الفني TR 28118) (الخاص بالمكتبات الوطنية).

1. إشكالية الدراسة :

تواجه المكتبات الوطنية اليوم أكثر من أي وقت مضى نمو احتياجات لا متناهية لقرائها، نظرا للثورة المعرفية والمعلوماتية، لذلك فهي تسعى حثيثة لتلبية هذه الاحتياجات من خلال التحسين المستمر للخدمات التي تقدمها ، ورصد الأداء المتميز وأفضل الممارسات لدى عمالها، واستقطاب الجوانب الإيجابية وتنفيذها لتقديم منتجات وخدمات أفضل، وذلك ليس من أجل المنافسة أو التسابق، بل من أجل الوصول بأدائها إلى درجة التميز والريادة. غير أن قيمة الأداء الأفضل تتغير باستمرار في المكتبة الوطنية نظرا للتطورات التكنولوجية السريعة، وسرعة تقادم منتجات وخدمات المكتبة، وكذا تغير حاجات المستفيدين باستمرار، لذلك يتوجب على المكتبة الوطنية المحافظة على مستويات الخدمات والمنتجات المقدمة لبلوغ أهدافها ومسايرة كل التطورات والتحديات.

2. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بمؤشرات الأداء والفائدة المرجوة من تطبيقها في مجال المكتبات الوطنية ، وأيضا تهدف إلى الكشف عن خدمات المعلومات ذات الجودة العالية الموجودة في المكتبات الوطنية من خلال تسليط الضوء على مؤشرات الأداء وأهمية تطبيقها في المكتبات الوطنية لضمان جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين، كما هدفت كذلك إلى بيان أهم المعايير والمبادئ التي تركز عليها الجودة في مجال خدمات المكتبات الوطنية .

(1) لا نكستر، ولفردف.، شارون ل. بيكر (2000) خدمات المكتبات والمعلومات قياسها وتقييمها. ترجمة حسني الشيمي وجمال الدين الفرماوي. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز.

3. أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أنها :

- تزود المسؤولين على إدارة المكتبات وخاصة المكتبات الوطنية بمجموعة من المعايير ومؤشرات قياس الأداء التي تساعدهم في اتخاذ القرارات المناسبة في تطوير الخدمات والارتقاء بها إلى الجودة.
- التوصل لأنسب قيم مؤشرات قياس الأداء بالمكتبات الوطنية .
- دعم مشروع تكتل المكتبات الوطنية العربية وجمعيات المكتبات لدعم تطبيق معايير وقياس مؤشرات الأداء.
- استخدام المعايير ومؤشرات الأداء في تطوير ثقافة التميز وتحقيق التناغم في أسلوب الإدارة والاطلاع على الخدمات والممارسات الجيدة، وتوجيه الإبداع وتحسين النتائج.

4. تساؤلات الدراسة

الباحثان يحاولان من خلال هذه الدراسة الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ما هي المعايير والمؤشرات لقياس أداء المكتبات الوطنية؟
- كيف يمكن تطبيق مؤشرات قياس الأداء في المكتبات الوطنية ؟
- هل هناك معوقات أمام تطبيق المؤشرات ، وكيف يمكن التغلب عليها ؟
- ما دور المكتبات الوطنية وجمعيات المكتبات اتجاه تطبيق معايير ومؤشرات قياس الأداء ؟

5. منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على تحليل الإنتاج الفكري المنشور للكشف عن طبيعة استعمال المعايير والمؤشرات لقياس جودة الأداء في مجال المكتبات الوطنية. كما تتخذ الدراسة من المنهج الوثائقي أساسا لجمع المعلومات الخاصة بطبيعة مؤشرات الأداء وتطبيقها في المكتبات الوطنية، للوصول إلى نتائج واستنتاجات موضوعية للدلالة على جودة الأداء ومؤشرات القياس في المكتبات الوطنية.

6. تعريف مؤشر قياس الأداء :

مؤشر قياس الأداء يتكون من مجموعة من القيم التي تقيس مدى نجاح المنشأة بالوصول إلى الأهداف. ويعتبر مؤشر قياس الأداء عاملا مساعدا في مقدار التقدم المتحقق نحو تحقيق أهداف المنشأة. ... وقد ساهمت التقنية في تطوير قياس مؤشرات أداء الشركات وخصص لها برامج تقيس هذه المؤشرات.⁽¹⁾

ويعرف مؤشر الأداء بأنه "التعبير بالأرقام، الرموز أو بالعبارات ، يستعمل لوصف النشاطات أحداث، أشياء أو أشخاص (من الناحية الكمية أو النوعية بدف تحديد قيمتها).⁽²⁾

(1) ما هو مؤشر قياس الأداء وما هي إشكالاته واستخداماته؟ - تخصصات بيت.كوم. <https://www.bayt.com/ar/specialties/q>

(2) carbone p. (2002) construire des indicateurs et tableaux de bords.paris : Paris : Tec & Doc ; Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2002. - 256 p

1.6 أهمية قياس الأداء .

بدأ الاهتمام بعمليات قياس الأداء في المكتبات الوطنية في الآونة الأخيرة نظرا لما يمثله ذلك في زيادة قدرتها في تقييم الممارسات الحالية ومدى ارتباطها بتحقيق الأهداف الموضوعية بعد قياس الأداء منتهجة استراتيجيات تهدف إلى زيادة كفاءات أداءها من خلال تطوير أداء العاملين وزيادة قدراتهم، أي ربط أداء الأفراد بالأهداف والاستراتيجيات الموضوعية للمكتبة. وعليه فإن على المكتبات التي تقيس نتائج أداء أعمالها حتى لو أنها لم تحصل من خلال هذه النتائج على عائد أو مكافأة فإن المعلومات التي يتم الحصول عليها تحول أداء المكتبة إلى الأحسن. ويمكن تلخيص أهمية قياس الأداء بصوره مجمله في النقاط الآتية :

- السرعة : تركز مؤشرات الأداء على المواضيع الرئيسية وتمتد المكتبة بفكرة واضحة عن التكاليف والجودة والأداء في خط الإمداد في فترة زمنية محدودة.
 - سهولة الاستعمال : بما أن مؤشرات الأداء تتطلب كما محدد من البيانات، فإن إيجاد ومراقبة المؤشرات سيتم بكلفة منخفضة.
 - التركيز على الإجراءات الأساسية: ويعني أن مؤشرات الأداء هي مؤشرات تؤكد على الإجراءات ذات الطابع الحيوي وهي الخاصية التي تشكل الأساس لها.
 - أداء متعدد الأبعاد: يتمثل في أن مؤشرات الأداء تغطي أبعادا متعددة وذلك للتمكن من القيام بالمقاربات عبر خطوط الإمداد.
 - سد الفراغ في الأداء: إن مؤشرات الأداء تساعد على سد الفراغات المحتملة في المجالات التي تؤثر على قدرة المنافسة.
 - السرية والقابلية للمقارنة: يمكن التعبير عن مؤشرات الأداء بالأرقام والنسب ذلك لتحقيق القابلية للمقارنة والمحافظة على الخصوصية.⁽¹⁾
- ## 2.6 تقييم أداء المكتبات الوطنية.

بدون شك أن استخدام مؤشرات الأداء في المكتبات الوطنية، ونشر الوعي بأهميتها أصبح ضرورة ملحة في العصر الحالي وذلك لمعرفة دقيقة بصفة مدي تمكن هذه المكتبات من تحقيق أهدافها أو عدم تحقيقها ، هذه المعرفة هي مبنية علي أسس و معايير ومواصفات قياسية تم اعتمادها من الجهات المتخصصة وتم تطويرها من طرف منظمات محلية أو عالمية.فالتقييم يعتبر مصدر من المصادر التي تساعد المكتبة الوطنية على التطور والنمو عن طريق التعلم التنظيمي. هذه القدرة على التعلم هي التي تمكنها على الاستجابة للتغيرات التي تحدث في بيئتها، والتقييم لن يكون له معنى إلا إذا تم التعبير عن الغرض منه بوضوح وذلك اعتمادا على ما يلي:

(1) الحضيف هيا. المؤشرات وأهميتها في العملية التعليمية. متوفر على الرابط https://www.abegs.org/aportal/article/article_detail?id=

- الاستجابة وتلبية طلب الدولة، كل مكتبة هي مطالبة بتقييم نشاطها وملء استمارة إحصائية على إنتاج الإحصاءات الوطنية.
- تثمين وتعزيز العمل المنجز للجمهور وللمهنيين. إعداد تقرير عن استخدام الوسائل والموارد . الموجودة
- مقارنة النتائج المتوصل إليها مع مشروع سياسي وثائقي للمكتبة.
- المقارنة مع مكتبات أخرى
- تكييف الخدمات وطرق العمل.⁽¹⁾

إن تقييم الأداء يهدف إلى تبيان مواطن الضعف والقوة في خدمات المكتبات ووصولاً بالعائد إلى أعلى المستويات لاتخاذ القرارات المناسبة وذلك لرفع كفاءة الخدمة وتطويرها كميًا و نوعيًا.⁽²⁾ لأن المكتبات لم تعد مطالبة بتقديم حوصلة أو تقرير عن الموارد والأنشطة التي تقوم بها من خلال البيانات الإحصائية فقط ، بل يجب عليها أن تبرهن بأن خدماتها هي في مستوى تطلعات مستخدميها وهي تلي احتياجاتهم ، وعليها كذلك أن تبين كيف يتم ذلك وإلى أي مدى.⁽³⁾

3.6 أهداف التقييم.

أن تقييم أي مكتبة يتمثل في قياس أدائها، أي بمعنى آخر الحكم على مدى قدرها في تحقيق أحسن توازن بين نوعية الخدمات التي تقدمها مقارنة بالوسائل المستخدمة. ولتحقيق عملية التقييم يجب وضع أهداف ووسائل للحصول على نتائج. كما يجب تطوير أدوات القياس والتحليل والتي تتمثل في مؤشرات الأداء التي تعتبر قلب عملية التقييم.⁽⁴⁾

وإن الهدف من أي خدمة مكتبية هو خدمة المستفيدين أو رواد المكتبة، ونجاح هذه الخدمة يتوقف في تقديم خدمة معلوماتية مناسبة لاحتياجات ورغبات المستفيدين ومحاولة توفير البدائل المناسبة عند عدم التمكن من تقديم الخدمة المكتبية المناسبة ويمكن تحديد أغراض تقييم الخدمات المكتبية بالآتي:

- أ- فحص الوضع الراهن للخدمة المكتبية في المكتبة ومدى تحقيقها لأهداف المكتبة.
- ب- التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية المنوط بها لتقديم الخدمة المكتبية وذلك بدف تطوير ورفع مستوى هذه الخدمة.
- ت- التعرف على حجم الانجازات التي تم تحقيقها وتحليلها وتفسيرها، ومن ثم تحديد الاحتياجات الضرورية لتقديم الخدمة المكتبية.
- ث- وضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في دعم ورفع مستوى الخدمة المكتبية المقدمة.

(1) تمراز، أحمد علي(1408 هـ). القياس والتقييم للمجموعات المكتبية: دراسة في فلسفة الأساليب بين النظرية والتطبيق. مكتبة الإدارة.ص.117

(2) www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/ofm/fonctions.../i.../i-40-11

(3) Illien Gildas(2003) quel tableau de bord pour la bpi : l'évaluation au service du changement. mémoire d'étude .enssib p.14

(4) موضي بنت إبراهيم الديان. قياسات أداء خدمات المكتبات ومعايير تقييمه المعلوماتية، العدد 12 متوفر على الموقع على الموقع informatics.gov.sa/old/index.php :

- ج- حصر الموارد المالية المتاحة والتجهيزات المكتبية والمجموعات وتقييمها.
 ح- تقييم أداء العاملين بالمكتبة الذين يناط بهم تقديم الخدمة المكتبية.
 خ- التعرف على مدى تحقق أهداف المكتبة المتعلقة بالخدمة المكتبية.⁽¹⁾

7. استعمال مؤشرات الأداء في المكتبات الوطنية

إن الهدف من التقييم ليس فقط جمع البيانات وإنما تحليلها واستخدامها لقياس مدى تحقق الأهداف الموضوعة للخدمات المكتبية، ومن ثم يتحقق الهدف النهائي للمكتبة وهو خدمة جيدة تقدم للرواد . وتحقيق رضاهم، وبما أن المكتبات الوطنية هي مؤسسات وثائقية خاصة داخل البلد المتواجدة فيه، فهي تختلف عن بعضها البعض وعن أنواع المكتبات الأخرى «ولا يوجد أي نوع من المكتبات أكثر تغيراً من المكتبات الوطنية من حيث الطبيعة والحجم ونوع الوثائق، واتساع المقتنيات وشموليتها وكذلك من حيث الوظائف والخدمات⁽²⁾ غير أن لهذه المكتبات قواسم مشتركة فهي الضامن الوحيد على الحفاظ على التراث الوثائقي لأي بلد، وهي تقوم باقتناء جميع الوثائق والمطبوعات التي تتعلق بالبلد أو تلك التي أنتجت فيه والحفاظة عليها. وإنتاج البيبلوغرافيا الوطنية... الخ

1.7 الخطوات الرئيسية للتقييم الأداء في المكتبات الوطنية:

المكتبات الوطنية هي في حاجة ماسة من وقت إلى آخر إلى تقييم أداءها لمعرفة مظاهر القوة ومواطن الضعف في جودت الخدمات التي تقدمها، وإجراءات التقييم تشمل على الخطوات الآتية:

1.1.7 تحديد مجال التقييم :

وتتطلب هذه الخطوة إعداد مجموعة من الأسئلة التي ينبغي أن يحرص التقييم الإجابة عليها، ومن هذه الأسئلة:

- ما هو المستوى العام لأداء النظام؟ (يعني الكفاءة بوجه عام)

- ما مدى صلاحية الخطط الخاصة بتغطية الإنتاج الفكري؟

2.1.7 وضع برنامج للتقييم :

تتطلب هذه الخطوة وضع خطة تنفيذية تكفل تجميع البيانات اللازمة للإجابة عن الأسئلة التي طرحت في تحديد مجال التقييم، ولا بد من التحقق من خصائص البيانات اللازمة للإجابة عن كل سؤال وتحديد الإجراءات التي يجب إتباعها لجميع البيانات بأقصى درجة من الكفاءة والسرعة.

3.1.7 تنفيذ برنامج التقييم :

وهي الخطوة التي يتم فيها تجميع البيانات، هذه الخطوة تستغرق زمن أطول لتحقيقها من الخطوات السابقة.

(1) Line. m (2001). changing perspectives on national libraries ; a personal view, alexandria ; p.44

(2) سلامة، عبد الحافظ محمد (1418 هـ) خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية - ط2. عمان: دارالفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

4.1.7 تحليل النتائج وتفسيرها :

في هذه المرحلة تعالج البيانات بطريقة تتيح القدرة على استثمارها في الإجابة عن الأسئلة التي طرحت في خطة العمل. والعنصر الأخير في خطة تحليل والتفسير يتعلق بقيام مسئول التقييم بتقديم النتائج متضمنة التوصيات الخاصة بما يمكن اتخاذه للارتقاء بمستوى أداء المكتبة.

5.1.7 تعديل الخدمات :

وهذه الخطوة النهائية في برنامج التقييم والتي يتم فيها تنفيذ بعض التوصيات أو كلها بناء على نتائج التقييم التي يتم تطبيقها لتطوير الخدمات والمستفيدين منها.⁽¹⁾

8 - قلب جودت الخدمات : استعمال مؤشرات الأداء.

إن المعيار الدولي ISO 11620 يمثل مرحلة جديدة في تطوير جودت الخدمات المكتبية بطريقة ديناميكية. فإنه يضع في قلب عملية التقييم رواد المكتبة، أما مؤشرات الأداء هي في الواقع وضعت لتقييم مستوى أو جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين. وعند استخدام هذه المعايير ، ينبغي الاعتماد على سياسة تطوير المكتبة من حيث المهام، الأهداف العامة والعملية ، وينبغي كذلك أن يكون هناك حوار حول كيفية اختيار وتنفيذ هذه المؤشرات وهذا يمكن أن يؤدي إلى توضيح أو تعديل في المهام والأهداف⁽²⁾. وعند ما تم تطوير المعايير الدولية لمنظمة الدولية (ISO) (رقم 11620 الخاصة بالمكتبات، « نجد بأن مصطلح التقييم قد فُظِل استعماله بدل من مصطلح القياس لأنه يمثل بدقة الأدوات التي تم تسخيرها وهي تتعدى مجال القياس، وأصبح مؤشر الأداء يدل على تلك المعطيات التي يمكن الحكم عليها بأها وثيقة الصلة بموضوع التقييم داخل سياق معروف مسبقاً⁽³⁾. هذا التفضيل في الاستعمال له أهمية كبيرة لأنه يوسع بدرجة كبيرة مجال تطبيق مؤشرات الأداء ، ويعطي للمكتبة حرية اختيار ما يناسبها. وتجمع هذه المعايير بين المؤشرات الأكثر فائدة والتي تمثل النواة القاعدية أين يمكن لأي مكتبة اختيار ما هو الأنسب لحالتها، وذلك حسب التوجهات التي حددت لها. وفي الواقع لا يمكن تطبيق جميع مؤشرات الأداء في جميع الحالات، والتقييم ينبغي أن يتم على المهام والأهداف العامة والإجرائية للمكتبة المعنية .

غير أن هذه المعايير الدولية لم تعالج النشاطات الخاصة بالمكتبات الوطنية، « ونتيجة لذلك فقد استكملت بوضع تقرير في سنة 2009 تحت رقم iso/tr 28118 والذي عالج على وجه التحديد المكتبات الوطنية، ويلخص هذا التقرير مهام المكتبات الوطنية بالطريقة التالية «إنها تجمع وتحفظ التراث الوثائقي الوطني، وهي توفر وتضمن الوصول الدائم إلى المعرفة وثقافة الماضي والحاضر. وتقوم بتطوير الخدمات المركزية وتلعب الدور المحرك في قطاع

(1) Carbone, Pierre. Évaluer la performance des bibliothèques. Bulletin des bibliothèques de France [en ligne], n° 6, 1998 [consulté le 27 mars 2014]. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf>

(2) Gioppiconi, tierry , (2001) .manuel theorique et pratique d'évaluation des bibliotheques et centres de documentation.Paris:Electre-edition du cercle de la librairie. P.3

(3) Carbone, Pierre . idem

المكتبات والمعلومات⁽¹⁾. هذه المهام العامة غالبا ما هي منصوص عليها في التشريعات والقوانين الوطنية وهي محددة بالتدقيق في مجالات اختصاص المكتبات الوطنية وهي :

- جمع وحفظ والتعريف بالمجموعات الوطنية.
- تميم التراث الوثائقي الوطني.
- ضمان الوصول إلى المجموعات الوطنية.
- الحفاظ على هذه المجموعات.
- إدارة جميع الخدمات بطريقة فعالة وبكفاءة.
- التعاون مع مؤسسات أخرى.
- تكوين مركز للتكوين في مجال علم المكتبات والمعلومات.
- وضع خدمات مركزية للمكتبات الأخرى مثل الفهرس الموحد وخدمة الرقمنة المركزية.
- توفير إحصائيات وطنية حول المكتبات⁽²⁾.

إن مؤشرات الأداء الخاصة بالمكتبات الوطنية تدف إلى مساعدة هذه الأخيرة لتحسين فعاليتها وكفاءتها في إنجاز المهام المنوطة بها. « و يصف التقرير الفني بدقة هذه المؤشرات وكذلك عملية جمع وتحليل البيانات اللازمة، مع إعطاء أمثلة توضيحية حول استخدام هذه المؤشرات، ويشير أيضا إلى نوع الخدمة أو النشاط وإلى نوع المؤشر الذي تكون له أكثر فائدة ويمكن أن يطبق على هذه الخدمة أو النشاط⁽³⁾.
وتتمثل هذه المؤشرات في :

1.8 مؤشرات الجودة الخاصة بخدمة حفظ ووصف التراث الوثائقي الوطني:

إن إحدى مهام المكتبات الوطنية تتمثل في جمع التراث الوثائقي للبلد، وهذا الجمع حسب التقرير الفني يشمل على:

أ. الإنتاج الوطني المطبوع أي جميع الوثائق في كل الأشكال التي تم نشرها في البلد أو تلك التي تم الحصول عليها من خلال الإيداع القانوني.

ب. التراث الوطني في شكل مخطوطات، سجلات أرشيفية، خرائط، موسيقى، صور، ومواد سمعية وبصرية.

ج. المطبوعات الأجنبية في اللغة أو اللغات الوطنية حول أو على البلد.

(1) Nouvelle norme ISO pour aider les bibliothèques nationales à évaluer leur performance [www.iso.org/iso/fr/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=ISO/TR 28118](http://www.iso.org/iso/fr/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=ISO/TR%2028118).

(2) Poll, Roswitha. Les indicateurs de qualité pour les bibliothèques nationales. Bulletin des bibliothèques de France [en ligne], n° 6, 2013 [consulté le 27 mars 2017]. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-06-0027-004>

(3) Alison Walker et Julia Foster, (2006) Knowing the need. A report on the emerging picture of preservation need in libraries and archives in the UK, ed. by Mary Feeney, National Preservation Office.

د. ومنذ العشرية الأخيرة للقرن الماضي بدأت المكتبات الوطنية في تجميع مواقع الويب المتعلقة بالبلد وأرشفتها وتمثل هذه العملية في انتقاء مواقع الويب التي تخص البلد المعني وذلك من خلال انتقاء وأسر مصادر الانترنت وتخزينها في شكل أرشيف ويب والحفاظ عليها وجعل الوصول إليها بشكل دائم ومستمر. وبصفة عامة يعتبر رصيد المكتبة الوطنية جيد إذا كان يلي احتياجات المستفيدين علما بأن هذه الجودة لا يمكن الحكم عليها بالاعتماد على معيار واحد لأن تنمية رصيد المكتلة الوطنية يتم بناء على احتياجات مجتمع معين من المستفيدين أو لفترة زمنية معينة، ولتقييم جودة المجموعات الوطنية يجب استخدام معايير قد نص عليها التقرير الفني وهي:

1.1.8 معيار السرعة :

إن تقييم الإنتاج الوطني ليس بالأمر السهل، ولتقييم هذا الإنتاج فقد حدد التقرير الفني لمنظمة Iso معيارين فرعيين وهما:

المعيار الأول: يتمثل في حساب نسبة المنشورات التي تحصلت عليها المكتبة الوطنية، سواء كانت هذه المنشورات تجارية أو غير تجارية. فبالنسبة للمنشورات التجارية تحسب هذه النسبة على مدى السنوات الثلاثة الماضية، ويتم بعد ذلك مقارنتها مع مجموعات المكتبة الوطنية. أما بالنسبة للمنشورات الغير تجارية ، يتم أخذ عينة عشوائية لهذه المنشورات من الفهارس أو البيبليوغرافيات على مدى السنوات الثلاثة الماضية ، والمعطيات المتحصل عليها تمكن من تحديد نسبة المنشورات الغير تجارية التي تحصلت عليها المكتبة الوطنية.⁽¹⁾

المعيار الثاني: يتمثل هذا المعيار في حساب النسبة المئوية للإنتاج الوطني من المنشورات المطلوبة من طرف المستفيدين والموجودة فعلا في رصيد المكتبة.

2.1.8 معيار الاكتمال :

هذا المعيار يتمثل في أن جمع الوثائق من طرف المكتبة الوطنية يجب يكون بطريقة شاملة قدر الإمكان ، و كل الاستثناءات التي يمنحها قانون الإيداع القانوني يجب أن تحدد بلوائح قانونية مسبقا.

2.8 مؤشرات الجودة الخاصة بخدمة ترقية المجموعات الوثائقية .

من وظائف المكتبة الوطنية ترقية التراث الوثائقي الوطني من خلال تنظيم معارض ومحاضرات ونشاطات ثقافية وأبواب مفتوحة، وينبغي كذلك أن تكون هذه الوثائق مرئية على شبكة الانترنت للتعريف عليها وتيسير الوصول إليها بسهولة كبيرة. وتتمثل الخطوة الأولى في ترقية التراث الوثائقي الوطني في ضمان وجود البيانات الوصفية الخاصة بها في الفهارس الموجودة على شبكة الانترنت التي يمكن تحديد موقعها من خلال البحث الوثائقي « والطريقة الأكثر فعالية لترقية وتطوير المجموعات الوطنية هي الرقمنة وغالبا ما يكون للرقمنة هدف مزدوج : جعل الوثائق متاحة للجميع والحفاظ على الوثيقة الأصلية مع توفير بديل للاستعمال. وبما أن معيار Iso رقم 11620 لا يحتوي على مؤشرات الأداء الخاصة بالرقمنة، فقد تم تطوير مؤشرات في التقرير الفني. هذه المؤشرات تأخذ بعين

(1) iso/TR 14873: Information et documentation – Publications statistiques et qualitatives pour l'archivage électronique du Web. www.iso.org/iso/fr/home/store/...tc/catalogue_tc_browse.htm

الاعتبار رقمته الرصيد كاملا ، ثم المجموعات المتخصصة، وفي الأخير استعمالات الوثائق المرقمنة (الرقمية). ومن هذه المؤشرات نجد

- حساب النسبة المئوية للوثائق المرقمنة لكل مجموعة وثائقية متخصصة.
- حساب النسبة المئوية للوثائق المرقمنة بالنسبة ل 1000 عنوان من المجموعة
- حساب عدد الوحدات التي تم تحميلها لكل وثيقة مرقمة.⁽¹⁾

هذه المؤشرات تقيم عملية رقمته الرصيد الوثائقي من طرف المكتبة الوطنية، ومعرفة مدى استجابة الوثائق المرقمنة إلى احتياجات المستفيدين لأن قيمة هذه المجموعات تزداد بشكل كبير إذا كانت هناك نسبة عالية من الوثائق التي تمت رقمتها.

3.8 مؤشرات الجودة الخاصة بخدمة حفظ التراث الوثائقي الوطني:

إن الحفاظ على التراث الوثائقي الوطني هو من أهم وظائف المكتبات الوطنية فهي مطالبة بالحفاظ على حالة جيدة تمكن من استمرارية وجوده وإمكانية استعماله من طرف أجيال المستقبل. وينطوي عن هذا أن يكون التخزين بطريقة آمنة ويجب ترميم الوثائق المتضررة. ويعتبر الحفاظ على الوثائق أمر بالغ الأهمية ليس فقط بالنسبة للمكتبات الوطنية، ولكن لجميع المكتبات خاصة تلك التي لديها مجموعات نادرة، وقد تم تطوير مؤشرات لتقييم هذه المهمة وهي تتمثل في:

- حساب نسبة الوثائق التي هي في حالة جيدة ضمن الرصيد. ويتم حساب هذه النسبة من خلال أخذ عينة عشوائية تتكون من 400 وثيقة ممثلة للمجموعات المكونة للرصيد.
- حساب نسبة الوثائق التي تتطلب ترميم أو تلك التي تم ترميمها خاصة بالنسبة للوثائق النادرة.
- حساب نسبة الوثائق المخزنة في الأماكن اللائقة لعملية الحفظ داخل المكتبة.⁽²⁾

4.8 مؤشرات الجودة الخاصة بخدمة أرشفة صفحات الويب:

تقوم المكتبات الوطنية حاليا بأرشفة صفحات الويب أي أنها تقوم بانتقاء واختيار وتجميع وتخزين المنشورات ومواقع الويب التي تدخل في المجال الوطني والتي تعتبر جزء من التراث الوثائقي الوطني، هذه الوظيفة الجديدة هي وظيفة مرتبطة بالإيداع القانوني وهي تهدف إلى الجمع والحفاظ على كل محتوى رقمي يدخل في المجال الوطني ويصبح جزء من التراث الثقافي للبلد، وكذلك تنظيم هذه المحتويات الرقمية ووضعها تحت تصرف الباحثين وفي خدمة البحث العلمي. ولتقييم هذا النشاط (أرشيف الويب) من الناحية الكمية والنوعية ، قام التقرير الفني بتوحيد المصطلحات والإحصائيات الخاصة بهذا الموضوع وقد اقترح مؤشرات لتقييم جودة خدمة أرشيف الويب. وهي تتكون من:

(1) Poll, Roswitha. Ibidem

(2) ISO/TR 14873.idem

1.4.8 المؤشر الأول :

هذا المؤشر يقيم مجال وحدود نشاط المكتبة في مجال أرشفة صفحات الويب من خلال:

- حساب النسبة المئوية لطلبات الاستعمال الممنوحة من طرف أصحاب الحقوق.
- حساب النسبة المئوية لصفحات الويب التي تم فعلا جمعها.

2.4.8 المؤشر الثاني :

يستعمل هذا المؤشر لصفحات الويب التي تخضع إلى ترخيص والتي تجمع من طرف المكتبة التي ليس لها ترخيص قانوني لذلك.

- حساب النسبة المئوية للمصادر الالكترونية التي تم فهرستها.
- حساب النسبة المئوية للمصادر الالكترونية التي كشفت بالنص الكامل.

3.4.8 المؤشر الثالث :

هذا المؤشر يخص محتويات أرشيف الويب ، وحفظ هذا النوع من الأرشيف على المدى الطويل وهو يمثل معيار أساسي .وهناك عدة مؤشرات تم اختيارها لهذا الغرض وهي:

- حساب النسبة المئوية للمصادر الالكترونية التي هي في شكل ملفات معرفة.
- حساب النسبة المئوية للمصادر الالكترونية التي هي في شكل له إستراتيجية حفظ معرفة.
- حساب النسبة المئوية للمصادر الالكترونية التي لها على الأقل تطبيق واحد.
- حساب النسبة المئوية للمصادر الالكترونية التي ضاعت أو تضررت.
- حساب النسبة المئوية للمصادر الالكترونية التي تم التحقق من عدم وجود فيها فيروسات.

4.4.8 المؤشر الرابع :

المؤشر الرابع هو مؤشر خاص بالنفاد أو الوصول إلى محتويات مصادر أرشيف الويب والتي تقيم ب:

- حساب النسبة المئوية للمصادر الالكترونية التي تم استخدامها خلال السنة من طرف المستخدمين.
- حساب النسبة المئوية للمصادر الالكترونية التي يمكن للمستخدمين الوصول إليها بكل سهولة سواء كانت على الخط أو في المكتبة.
- حساب النسبة المئوية لعدد الزيارات التي قام بها المستخدم إلى المكتبة سواء كانت هذه الزيارات واقعية أو افتراضية

5.4.8 المؤشر الخامس :

هذا المؤشر خاص بعائدات عملية أرشفة الويب، ويمكن تقييم التكاليف الإجمالية الناتجة عن هذا النشاط باستعمال المؤشرات التالية:

- حساب تكلفة كل عنوان URL (تم تجميعه من خلال مقارنة التكلفة الإجمالية لأرشيف الويب بعدد العناوين المجمعة.

- حساب النسبة المئوية لعدد عمال المكتبة المشاركين في عملية أرشفة الويب. كذلك يتم حساب نسبة الزمن المستغرق في إنجاز الأعمال إما من خلال تصريحات العمال أو بالنسبة إلى مدة زمنية مرجعية.
 - حساب النسبة المئوية للمصادر الالكترونية التي اختفت من صفحات الويب الحالية لفترة زمنية محددة.⁽¹⁾
 - وبصفة عامة هذه هي أهم مؤشرات تقييم أداء للمكتبات الوطنية ، وعليه فإن المكتبات الوطنية العربية مطالبة باستحداث هذا الأسلوب في التقييم وتطبيقه لتفادي التعثر في تقديم خدمات دون المستوى المطلوب.
- 9- توصيات الدراسة.**

تقترح الدراسة التوصيات التالية:

- المبادرة لصياغة معايير الجودة ومؤشرات الأداء الخاصة بالمكتبات الوطنية العربية وتكون مستوحاة من الوضع الحالي لهذه المكتبات وليس تطبيق معايير غربية لا تعبر عن حالها ولا تصلح لتقييم أدائها .
- نشر الوعي وثقافة ومبادئ الجودة ومؤشرات الأداء بين أخصائيي المعلومات العاملين في المكتبات الوطنية.
- تطوير وتنمية مناخ العمل المناسب في المكتبات الوطنية لتتمكن من تحقيق أهدافها وبلوغ الجودة في خدماتها.
- إشراك جميع العاملين بالمكتبات الوطنية في الجهود المبذولة لتحسين الأداء وجودة الخدمات التي تقدمها .
- القيام بالتدريب والتعليم المستمرين لكافة العاملين بالمكتبات الوطنية لأن استعمال وتطبيق مؤشرات الأداء للوصول إلى الجودة لا يتحقق إلا بوجود العنصر البشري المدرب والمؤهل.
- إشراك جمهور المستفيدين بشكل جدي والعمل على حل مشاكلهم وعدم تجاهلها لأن إشباع احتياجاتهم تعتبر أداة جيدة لقياس مدى نجاح المكتبة في تطبيق مؤشرات الأداء وتقديم خدمات ذات جودة عالية.

خاتمة

إن مؤشرات الأداء تستخدم لتقييم ما إذا المكتبات تقدم خدمات عالية الجودة، بفعالية و كفاءة وذلك لتبرير بكل شفافية النفقات استجابة للجهة الوصية عليها ومن ناحية أخرى تلبية احتياجات المستفيدين. ونتيجة لذلك، فقد تم تطوير معايير واختبرت طرق وأساليب للتقييم ، وذلك لإثبات قيمة المكتبة وتأثيرها على المستفيدين بصفة خاصة وعلى المجتمع بصفة عامة. وإن تقييم الأداء يتمثل في تقييم مدى فعالية المكتبة في تقديم خدمات جيدة، وكفاءتها في استخدام الموارد المتوفرة لديها لتوفير هذه الخدمات بجودة عالية، وهناك مؤشرات تقييم الفعالية (استعمال الموارد) ومؤشرات تقييم الكفاءة (تحقيق الأهداف) وبصفة عامة التقييم يشمل على ثلاثة شركاء : المستفيدين، المكتبيين وأصحاب القرار. وإن أصحاب القرار هم الذين يحددون المهام والأهداف العامة للمكتبة التي يتم تنفيذها من طرف المكتبيين الذين يقع على عاتقهم التزام بتحقيق نتائج لفائدة المستفيدين، وفي هذا المجال بالذات يستوجب أن تكون الوفرة أكبر من طلبات المستفيدين، ويصبح التقييم عملية جد معقدة، لأنه لا يكفي تقييم عائد الربح لعمل ما أو خدمة معينة ولكن تقييم مدى تأثير نشاط معين على مجتمع المستفيدين على المدى القريب والمتوسط والبعيد. ولتقييم خدمة مكتبية أو نشاط، يجب استعمال أكثر من مؤشر، ومن المستحسن تقاطع نتائج العديد من هذه

(1) Poll, Roswitha.idem

المؤشرات لكي نظمن أن جميع الجوانب قد تم أخذها بعين الاعتبار. وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه المؤشرات، لذلك يجب الأخذ بعين الاعتبار كل العوامل التي يمكن أن تؤثر على هذه النتائج، مع تحديد بدقة القيمة القصوى والقيم الدنيا لهذه المؤشرات، والأخذ بعين الاعتبار التغيرات التي يمكن أن تحدثها العوامل الداخلية والخارجية والتي تآثر بدرجة أو بأخرى على النتائج المتوصل إليها. وهكذا فإن نتائج المكتبة لا يمكن أن تكون جيدة بالنسبة لجميع المؤشرات في نفس الوقت، فمن الضروري تحسين النتائج وتفسيرها حسب ما تبحث عنه المكتبة من خلال جميع المؤشرات وليس اقتصرها على نتائج مؤشر واحد.

مصادر البحث:

1. تمراز، أحمد علي (1408هـ) القياس والتقويم للمجموعات المكتبية: دراسة في فلسفة الأساليب بين النظرية والتطبيق. مكتبة الإدارة. ص. 117
2. لا نكستر، ولفرد. ف.، شارون ل. بيكر (2000) خدمات المكتبات والمعلومات قياسها وتقييمها. ترجمة حسني الشيمي وجمال الدين الفرماوي. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز.
3. الحضيف هيا. المؤشرات وأهميتها في العملية التعليمية. متوفر على الرابط https://www.abegs.org/aportal/article/article_detail?id.
4. ما هو مؤشر قياس الأداء وما هي إشكالاته واستخداماته؟ تخصصات بيت. كوم <https://www.bayt.com/ar/specialties/q>
5. موضي بنت إبراهيم الديان. قياسات أداء خدمات المكتبات ومعايير تقييمه المعلوماتية، العدد 12 متوفر على الموقع على الموقع: informatics.gov.sa/old/index.php
6. سلامة، عبد الحافظ محمد (1418 هـ) خدمات المعلومات وتنمية المكتبات المكتبية - ط2. عمان: دارالفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
7. Alison Walker et Julia Foster, (2006) Knowing the need. A report on the emerging picture of preservation need in libraries and archives in the UK, ed. by Mary Feeney, National Preservation Office.
8. carbone p. (2002) construire des indicateurs et tableaux de bords. paris : Paris : Tec & Doc ; Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2002. – 256 p
9. Carbone, Pierre. Évaluer la performance des bibliothèques. Bulletin des bibliothèques de France [en ligne], n° 6, 1998 [consulté le 27 mars 2014]. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf>
10. Carbone, Pierre . idem
11. Gioppiconi ,tierry , (2001) .manuel theorique et pratique d'évaluation des bibliotheques et centres de documentation. Paris:Electre-edition du cercle de la librairie. P.3
12. Illien Gildas(2003) quel tableau de bord pour la bpi : l'évaluation au service du changement. mémoire d'étude .enssib p.14
13. ISO/TR 14873:, Information et documentation – Publications statistiques et qualitatives pour l'archivage électronique du Web.
14. www.iso.org/iso/fr/home/store/...tc/catalogue_tc_browse.htm
15. Line. m (2001) .changing perspectives on national libraries ; a personal view,alexandria ;p.44
16. Nouvelle norme ISO pour aider les bibliothèques nationales à évaluer leur performance [www.iso.org/iso/fr/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=ISO/TR 28118](http://www.iso.org/iso/fr/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=ISO/TR%2028118).

17. Poll, Roswitha. Les indicateurs de qualité pour les bibliothèques nationales. Bulletin des bibliothèques de France [en ligne], n° 6, 2013 [consulté le 27 mars 2017]. Disponible sur le Web <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-06-0027-004>
18. Poll, Roswitha.idem
19. Poll, Roswitha.idem
20. Poll, Roswitha. Ibidem
21. www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/ofm/fonctions.../i.../i-40-11

رؤية مقترحة لتطوير العمل المكتبي وفاعلية جودته في ظل المتغيرات المعاصرة

أ. حسين عمر دراوشة أ. نائل خضير

ملخص البحث:

يسعى هذا البحث إلى طرح رؤية لتطوير العمل المكتبي وفاعلية جودته في ظل المتغيرات المعاصرة، وذلك بتسليط الضوء على أثر المتغيرات المعاصرة على العمل المكتبي الحديث، والحديث عن واقع العمل المكتبي ومدى مواكبته للمتغيرات المعاصرة، ومن ثم رسم تصور مقترح لرؤية للعمل المكتبي وفاعلية جودته في ظل المتغيرات المعاصرة، وذلك انطلاقاً من أساسيات العمل المكتبي وأدواته وطبيعته كمنظومة متكاملة، ومن ثم بيان دور الجهود الفردية والجماعية في حيوية العمل المكتبي وفاعلية جودته في ظل المتغيرات المعاصرة، وإطلاق توصيات من شأنها أن تسهم في عمل مكتبي حديث متفاعل، وتوضيح كل ما سبق بالمنهج الوصفي البنائي، ومن ثم نتائج البحث وتوصياته، وحواشي البحث وفهرس للمصادر والمراجع.

Abstract:

This research seeks to put forward a vision for the development of office and the effectiveness of the quality of work in light of contemporary changes, by highlighting the impact of contemporary variables on modern office work, and talk about the reality of office work and the extent to keep pace contemporary variables, and then draw a perception of a proposal to see the desktop and the effectiveness of the work quality in light of contemporary variables, and so out of the basics of office work, tools and its nature as an integrated, and then indicate the role of the individual and collective efforts in the vital office and the effectiveness of its quality work in light of contemporary changes, and the launch of recommendations that will contribute to the work of my office modern m An actor, and to clarify all the above descriptive approach constructivist, and then search results and recommendations, .and footnotes search and index of sources and references

المقدمة:

تمثل المكتبات فقرة هامة من تاريخ أمتنا، وتشكل مرتكزاً رئيساً في بث روح العلم والثقافة في المجتمعات البشرية، فهي تحوي في طياتها الكثير من ألوان المعرفة والعلوم والفنون والآداب، فهي تحافظ على الهوية القومية والوطنية، وترسم الشخصية الحضارية.

وفي ظل التطورات الحديثة لقد أنتجت الحضارة التكنولوجية الحديثة، إمكانات فريدة وتحديات متنوعة، تفرض علينا أن نكون واعين أشد الوعي في كيفية التعامل مع المتغيرات وضبطها وتطويرها واستثمارها بشكل حكيم وإدارة رشيدة، تعيد ترتيب الأولويات وتحديث الأساسيات وتنميتها وتطويرها بضروب المعرفة وشتى تطبيقاتها، وتبرز الحاجة الملحة لذلك في ظل الثورة المعلوماتية والانفجار المعرفي الذي دب أرجاء المعمورة، فعملية إدارة المعرفة من خلال المكتبات تحتاج إلى رؤية متكاملة مبنية على التنسيق والتعاون الفردي والمؤسسي.

مشكلة البحث:

تتمثل في السؤال الرئيس التالي:

كيف تطور العمل المكتبي وفاعلية جودته في ظل المتغيرات المعاصرة؟

وينبثق عن السؤال الرئيس السابق الأسئلة الآتية:

- ما أثر المتغيرات المعاصرة على العمل المكتبي الحديث؟
- ما واقع العمل المكتبي الحديث ومدى مواكبته للمتغيرات المعاصرة؟
- كيف تطور العمل المكتبي وفاعلية جودته في ظل المتغيرات المعاصرة؟
- ماذا يجب علينا أن نفعل من أجل عمل مكتبي حديثي بجودة عالية في ظل المتغيرات المعاصرة؟

أهداف البحث:

طرح رؤية لتطوير العمل المكتبي وفاعلية جودته في ظل المتغيرات المعاصرة، التعرف على العمل المكتبي في ظل التغيرات الراهنة والحاجات المستقبلية من خلال طرح جملة من الإشارات التخصصية المنبثقة من العمل المكتبي، المساهمة في رفع كفاءة العمل المكتبي وزيادة فاعليته انطلاقاً من أساسياته النظرية والتطبيقية وصولاً للجهود الفردية والجماعية كموارد بشرية أساس في إدارة العمل المكتبي في ظل الانفجار المعرفي والثورة المعلوماتية.

أهمية البحث:

يقدم رؤية متكاملة لتطوير العمل المكتبي وزيادة فاعلية جودته وحيويتها في ظل تعدد المعارف وتنوع أوعية المعلومات، والعمل على رسم رؤى وتطلعات وطرح إشارات من شأنها أن تسهم في تطوير العمل المكتبي وزيادة جودته؛ ليتسنى لأهل الاختصاص والجهات ذات العلاقة الاستفادة من هذه الرؤية في أي عمل مستقبلي.

فرضية البحث:

تذهب إلى أن المتغيرات المعاصرة أثرت بصورة أو بأخرى على تطوير العمل المكتبي وفاعلية جودته، في ضوء هذا الأمر يحاول البحث أن يختبر هذه الفرضية في ضوء أسئلته التي طرحها، ومباحثه التي ناقشها وإشارات وتفصيلاته التي اعتمد على نشرها في ثنايا صفحاته.

حدود البحث:

الحد الموضوعي: تطوير العمل المكتبي وجودة فاعليته في ظل المتغيرات المعاصرة.

الحد المكاني: المكتبات الورقية والإلكترونية في العالم العربي.

الحد الزمني: الألفية الثالثة.

أدوات البحث:

يعتمد البحث على استخدام الملاحظة المباشرة في استقصاء المعلومات وجمعها، والاعتماد على الدراسات المكتبية ذات العلاقة بموضوع البحث، والاستناد للخبرة في مجال العمل المكتبي.

مجتمع البحث وعيته:

تتمثل في هيكلية العمل المكتبي ومكوناته والجهات ذات العلاقة به من أجل الوصول إلى رؤية استراتيجية متكاملة تضمن فاعلية العمل المكتبي الحديث وفاعلية جودته في ظل الانفجار المعرفي والثورة المعلوماتية التي تتطلب إعداد واعٍ لمواجهة الحار وتحقيق تطلعات المستقبل.

منهج البحث:

يعتمد على المنهج الوصفي البنائي القائم على طرح رؤية لتطوير العمل المكتبي وفاعلية جودته في ظل المتغيرات المعاصرة انطلاقاً من أساسيات العمل المكتبي على المستوى الفردي والجماعي وما يتعلق بهما من قضايا ومسائل تم تناولها والحديث عنها.
الدراسات السابقة للبحث.

من الدراسات السابقة التي تقرب من موضوع البحث:

- دراسة كريمة (2011م)، بعنوان: "أخصائيو المكتبات بين التكوين الجامعي والمهنة المكتبية- دراسة حالة أخصائيي مكتبات جامعة معسكر"، ركزت على المهام الموكلة لدى أخصائيي مكتبات جامعة معسكر، ومدى موافقتها مع ما تم تحصيله أثناء التكوين بالجامعة خاصة فيما يتعلق بإدخال تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

- دراسة السنباني وعليوي (2010م)، بعنوان: "مهنة المكتبات: التحديات واتجاهات المستقبل في الوطن العربي: دراسة استشرافية"، تحدثت عن تهداف إلى الوقوف على أسباب تدني مهنة المكتبات في الوطن العربي وتسعى إلى استشراف مستقبلها خلال السنوات العشر القادمة، ولغرض تحقيق هدف الدراسة سعى الباحثان إلى الإفادة من أسلوب دلفي للتوقعات المستقبلية، حيث تم اعتماد 25 خبيراً أكاديمياً ومهنيين من المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات، علم النفس وعلم الاجتماع وتخصصات أخرى توزعت بين كليات جامعية ومراكز توثيق ومعلومات ومكتبات جامعية.

- دراسة عائشة (2009م)، بعنوان: "أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر - مكتبات جامعتي السانبا والعلوم والتكنولوجيا بوهرا ن نموذجاً"، ركزت على كيفية إعداد أخصائي المكتبات وتكوينه علمياً وتأهيله في جامعات الجزائر من خلال نماذج مختارة.

- دراسة خليل (2004م)، بعنوان: "أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات"، تحدثت عن الأخلاقيات المهنية للعاملين بالمكتبات ومؤسسات المعلومات، وتنقسم هذه الدراسة إلى: مقدمة وخمسة فصول وقائمة بالاستشهادات المرجعية و ببلوجرافية شبه حاصره للإنتاج الفكري في مجال أخلاقيات مهنة المكتبات، سبعة ملاحق.

تعقيب على الدراسات السابقة:

- تتصل الدراسات السابقة ببعض موضوعات البحث، فأسهمت في توسيع الأفق أمام خطة البحث وهيكلته.
- يختلف البحث في طرح موضوعه الذي يركز على عملية التطوير المكتبي وجودة فاعليته آخذاً بالاعتبار أساسيات العمل المكتبي نظرياً وتطبيقاً.
- يشرك البحث الجهود الفردية والجماعية من خلال طرح مجموعة من الأساسيات والأدوات التي بمقدورها أن ترتقي بالعمل المكتبي وتزيد من فاعلية جودته في ظل المتغيرات المعاصرة.
- تطرق بحثنا إلى ربط العمل المكتبي وجودته بالمتغيرات المعاصرة، وأثرها على المكتبة كمنظومة مترابطة.

محاور البحث:

المحور الأول: أثر المتغيرات المعاصرة على العمل المكتبي الحديث.
المحور الثاني: واقع العمل المكتبي ومدى مواكبته للمتغيرات المعاصرة.
المحور الثالث: تصور مقترح لرؤية للعمل المكتبي وفاعلية جودته في ظل المتغيرات المعاصرة.
المحور الرابع: توصيات من أجل رؤية تطويرية فاعلة للعمل المكتبي وحيوية جودته في ظل المتغيرات المعاصرة.
لقد تداخلت محاور البحث وتشابكت، ونلمس تشابه كبير في المهام الموكلة والإجراءات المطلوبة في ثنايا هذه الرؤية، نظراً لما تشكله المكتبة من أداءات مبنية على جهود فردية وجماعية يُحتاج إليها في وقتنا الراهن أكثر من أي وقت مضى، ولعنا عمدنا إلى توضيح ما نود الإشارة إليه؛ لأن وقت المؤتمر داهمنا، ونشكر الجامعة الأردنية على توجيهها الدعوة لنا، فنسأل التوفيق في القول والسداد في العمل.
المبحث الأول: أثر المتغيرات المعاصرة على العمل المكتبي الحديث.
إن هدف تحقيق التحدي لا يسير في ريح مواتية، ويواجه العديد من العقبات والصعوبات والتحديات التي يمكن أو لا يمكن توقعها⁽¹⁾، فمن هنا نجد عالماً المعاصر، يتلون بمتغيرات مفاجئة، ويمكن بيانها في النقطتين التاليتين، وذلك على النحو التالي:

المطلب الأول: أثر متغيرات العصر الحديث العامة على العمل المكتبي.

وتتمثل هذه المتغيرات العامة في الانفجار العلمي والمعرفي، ونمو اقتصاد المعرفة، فالمجتمع العصري مجتمع متغير متطور متجدد، فالمتغيرات السريعة التي غزت المجتمعات، في كافة العلوم والفنون والأفكار والاتجاهات، وفي تطبيق نتائج الأبحاث، ونتيجة لذلك، أصبحت المعرفة بلا حدود، فهي متطورة ومتغيرة ومتراكمة ومتنوعة ومتفرعة⁽²⁾، كل هذا يؤثر على أداء المكتبة وتحقيق أهدافها، فإذا كانت المكتبة تمتلك خطط استراتيجية تهدف إلى متابعة ما استجد في عالم المعرفة، ينعكس على أدائها ويجعلها أكثر فعالية، وإذا المكتبة استكانت ونأت بنفسها جانباً عن اللحاق بركب عالم المعرفة المتنامي، فإن ذلك سيكون مردوده سلبي على أدائها ونفوس عامليها.
والانفتاح الثقافي والفكري، والعولمة، كثر في القرن الحادي والعشرين الانفتاح العالمي بين الثقافات وتنوع الأفكار المبثوثة بين الوسائل الجديدة بكل ألوانها، فتلاقحت الثقافات والأفكار، ونرى تلاطم لأموج شتى من هذه الثقافات والأفكار، ونرى سيل عرم متدفق من الثقافات والأفكار يحوي في طياته ألوان عديدة من السلوكيات والآداب التي تنعكس - حتماً - على أفراد المجتمع ومن الطبيعي أن يتأثر بها أفراد المجتمع، خصوصاً فئة الشباب، ومنهم طلاب الجامعات، ولكن الأخطر من ذلك قضية العولمة التي تسعى إلى جعل العالم قرية واحدة، وهذا يتهدد ثقافات المجتمعات وينذر بأفكار قد تلحق الأذى بعادات المجتمعات وفلسفتها، التي تقوم المكتبات على الانطلاق منها، ليس معنى ذلك أن كل الأفكار الوافدة أفكار هدامة ومسمومة، لكن يجب علينا أن نأخذ ما يوافقنا

(1) الصينيون المعاصرون التقدم نحو المستقبل انطلاقاً من الماضي، ج/1 ص 41.

(2) مقدمة في التربية، ص 166.

ويتماشى مع عاداتنا وتراثنا ، وعلى مكتباتنا أن يكون لها الدور البارز والأثر الفعال في مسألة توجيه السلوك وإعداد الشخصيات وتنمية توجهات الأفراد التي من شأنها أن تدفع المخاطر التي قد تنعكس سلباً على المجتمع برمته ، فمن هنا وجب على المكتبات أن تسعى جاهدة من أجل إعداد الأنشطة الثقافية الهادفة وتوجيهها صوب معالجة هذه القضايا المهمة التي تشغل كثير من عقول المسؤولين والتربويين⁽¹⁾ .

فالعولمة ظاهرة اجتاحت العالم بمثابة المسار التاريخي الذي أفرز في سياق مجموعة من التحولات المعرفية والاقتصادية والإعلامية والثقافية ، فالعولمة متنوعة الأبعاد ومختلفة الاتجاهات⁽²⁾ ، والمكتبة كمنظومة منفتحة على الآفاق الدولية الكبرى ، تأثرت بمجريات هذه الظاهرة ، فمن تأثيرات العولمة على المكتبات ، ما يلي:

- إبراز الدور الاستراتيجي للمكتبات ، والمراكز البحثية في إعداد رأس المال البشري القادر على التنافسية .
- تعاظم دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء العلمي للمكتبات .
- تزايد المناذاة بدفع المكتبات بكافة أنواعها، للمشاركة العالية في التنمية من خلال الاستفادة من نماذج المكتبات العالمية ، وبروز اقتصاديات الثقافة والتعليم .

والتقنيات الإلكترونية والمتمثلة في الشبكة العنكبوتية والبرامج المبتوثة عليها ، هذا من شأنه أن يعزز روح التعاون العلمي ويقرب المسافات الشاسعة والهوات والفروق العلمية بين المكتبات ؛ لأن التقنيات والانترنت والتطور العلمي والمعرفي والحضاري ليس حكراً لأمة من الأمم أو لشعب من الشعوب، ولكن يقع على كاهل المكتبات الفعالة حمل ثقيل في تنظيم وإدارة أشكال التطور العلمي الهائل ، فتستطيع المكتبة عمل ما بوسعها من أجل تعزيز الثقافة الالكترونية على مستوى أفراد المجتمع، فاستخدام أشكال التطور التكنولوجي من شأنه أن يفتح أمام المكتبة سبل المساهمة الفعالة في إعداد المشاريع الثقافية التعليمية الالكترونية الحديثة.

والكثافة السكانية المتزايدة، إن زيادة عدد السكان والتزايد في المواليد ، يعتبر مشكلة رئيسة وأساسية في البلدان العربية⁽³⁾ ، لأن النمو السكاني السريع ، الذي يرافقه النقص الاقتصادي والعجز المالي يؤدي إلى مشكلة تربية كبيرة⁽⁴⁾، لقد طرأ على العالم تطور كبير انعكس ذلك على تقدم الخدمات وانخفاض عدد الوفيات بسبب توافر الرعاية الصحية وكثرة المؤسسات العاملة في هذا المجال، هذا بدوره أدى إلى ظهور مشكلة الانفجار السكاني الذي يؤثر على عمل المؤسسات الثقافية التعليمية التي تعد المكتبات من أهم أشكالها، ويضع الجميع أمام تحمل مسؤولياته في ظل تضخم هذه المشكلة وزيادة تعقداتها يوماً بعد يوماً، فالمكتبة الفعالة هي التي تعد الخطط الاستراتيجية وتجري البحوث العلمية التي تعالج المعضلات التي تمثل حاجساً كبيراً في عقول التربويين والأكاديميين والمفكرين والمثقفين

(1) التخطيط الاستراتيجي للتربية والتعليم ، ص 116-117 .

(2) البحث العلمي ومشكلاته في ضوء التغيرات المعاصرة ، ص 114 .

(3) التخطيط التربوي ، ص 52 والعلم ومشكلات الإنسان، ص 17.

(4) مقدمة في التربية ، ص 198 .

وغيرهم من أهل الاختصاص ، فالزيادة السكانية بحاجة إلى دراسة متكاملة تسبر سبل مواجهة هذه المشكلة على صعيد السلم الثقافي والتعليمي والتربوي.

الأزمات الحياتية العامة (الأمية والفقر والجوع والمرض والبطالة)، إن التطور والرقي في كافة مناحي الحياة العامة الذي ألت بالعالم ككل ، أدى إلى التغير والتبدل والتحول⁽¹⁾ وظهور مشكلات اجتماعية وصحية واقتصادية وفكرية وثقافية وسياسية ، إن الأمية تعتبر عجزاً مجتمعيًا حضاريًا وفكريًا يؤدي إلى التخلف ، فالتعليم العربي يواجه تحدي الأمية⁽²⁾، فالتطور في وسائل التدريس والتكنولوجيا ونشر الثقافة أدى إلى نحو الأمية من خلال إعداد المسلسلات والأفلام الدراسية التي تتضمن إلى جانب برامج المتابعة للمتحررين من الأمية ، وتزويدهم بالمعلومات الأساسية في مباشرة متطلبات الحياة المعاصرة ومهارتها ، ومن ذلك البرامج التكميلية لمراحل التعليم العام والدروس المتخصصة في مختلف المواد الدراسية ويتصل بهذا إعداد برامج للتعليم المستمر مدى الحياة في مختلف المستويات والمجالات وخاصة في المجتمعات الريفية والأماكن البعيدة والعناية بالمجموعات الفئوية من النساء والشباب⁽³⁾ .

أما على صعيد البنية الاقتصادية المالية فإنها تختلف بين الدول العربية ، وتعد من المشكلات التي تعوق التقدم العلمي والتربوي ، فالفقر والبطالة من أكبر المعضلات التي تنعكس على العملية التعليمية⁽⁴⁾ ، فالعلم والمعرفة والتربية لهما متعلقات كثيرة تحتاج إلى أموال ضخمة وذلك لتزايد عدد السكان السريع والنمو الكبير في المعارف ومتطلبات الحياة الحديثة كل ذلك وغيره يجعل من الصعب على تلك الدول ، اللحاق بركب الحضارة والتعليم المتقدم واستعمال التقنيات العلمية الحديثة⁽⁵⁾، أما على مستوى انتشار الفقر والجوع والأمراض ، هذه المشكلات حتماً تنعكس على أي منظومة تعليمية في العالم ، فالمكتبات يكون لها دور فعال في نشر دراسة هذه الظواهر ومحاولة البحث عن أسباب حدوثها ومعالجتها من خلال المناهج والأساليب العلمية ، وبالاعتماد على التجارب والخبرات العالمية واتخاذها كنموذج من أجل الاستفادة من الطرق والوسائل والسبل التي استخدمت في مشاريع الحصر وتشخيص الأسباب وبرامج العلاج .

والضغوط الدولية المتمثلة في السياسات الخارجية للدول العظمى وتقلباتها، فمع بدايات الثمانينات من القرن الماضي بدأ العالم العربي بإدراك متنام لتيارات العولمة ومتغيراتها السياسية والاقتصادية والعلمية والتكنولوجية والاتصالية والمعلوماتية، ومعها برزت بدرجة أكثر الآثار والضغوط الخارجية والمصالح الرأسمالية العالمية على الدول النامية ، متمثلة في هيمنة القطب الواحد - أمريكا- في النظام الدولي الجديد⁽⁶⁾، وتتحدد ضغوط الخارج -

(1) التطوير التربوي ، ص 360 .

(2) مبادئ الجودة في التعليم ، ص 64 .

(3) تقنيات التعليم والتعلم ، ص 16-17 .

(4) التخطيط التربوي ، ص 51 .

(5) مقدمة في التربية ، ص 198 .

(6) التخطيط التربوي ، ص 49 .

في سياق النظام العولمي - في جانبها المعلن عنه كقوى ضاغطة محددة وموجهة لرؤى الإصلاح بصورة رئيسية في المبادرات المتعددة والمتتالية المتعلقة بالشرق الأوسط حيث بؤرة ومركز العالم العربي والإسلامي⁽¹⁾.

فهذا من شأنه أن يؤثر على مهنة المكتبات في القرن الحادي والعشرين ، ويحد من كفاءتها ويمثل عائقاً في طريقها التطويرية وخططها التنموية الإستراتيجية ، فهذا كولن باول وزير خارجية أمريكا السابق ، يرى أن المناهج والمؤسسات التعليمية أدت دوراً كبيراً في زيادة مخاطر التيارات والجماعات الإرهابية⁽²⁾.

يلاحظ مما سبق أن هذه أهم المتغيرات التي طرأت في القرن الحادي والعشرين ، ويندرج تحت إطارها كثير من المتغيرات المفاجئة التي نراها بين الفينة والأخرى ، وهذه طبيعة هذا العصر فهو يتسم بالتقلبات والمتغيرات السريعة ، وكثرة التطورات وكل ذلك في فترة وجيزة من الزمن، فكل ذلك يؤثر على مهنة المكتبات برمتها ، وخصوصاً عند نشر المحافظة على نشر ثقافة المجتمع وتثقيف الناس ، فالمسألة لا تحتاج لحل آني إنما هي في أمس الحاجة إلى إعداد خطط استراتيجية شاملة وتكون رؤية مستقبلية للعمل المكتبي من شأنها أن تعمل على رفعته وسموه وتحسين أدائه.

المطلب الثاني: متغيرات العصر الحديث التي يشهدها العالم العربي.

إن العالم المعاصر الذي نحن بصددده هو بلا شك عالم متناقض وهو ملئ بالأزمات والصراعات⁽³⁾، ولعل عالمنا العربي يعاني من متغيرات أمت بحياة الإنسان العربي، ويمكن رصد هذه المتغيرات المعاصرة التي تتمثل في أمية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات ، وهي مرتفعة في العالم العربي عموماً تقع في حدود (80%)، مع ملاحظة صعوبة الحصول على أرقام دقيقة بسبب سرعة التغير والانتشار، وهذا يجد من قدرات البحث العلمي لدى كثير من أفراد المجتمع العربي، حتى أن الناظر إلى أحوال الدارسين يجد أنهم لا يحسنون استخدام التقنيات الحديثة التي من شأنها أن تسمو بروح البحث فينعكس ذلك على المكتبة فيفعلها ويقوي من أدائها.

وانتشار وسائل الإعلام الجديد، التي بدورها أثرت أيما تأثير في توجيه آراء الناس وتحديد ثقافتهم، فالمواطن العربي يستغل وقت الفراغ بالدراسة مثلاً على القيس بوك ومشاهدة التويتز، فهناك هجر للكتب والمصنفات والدراسات والأبحاث المنشورة والمستجدة في حقول المعرفة، هذا بدوره أثر على مهنة المكتبات بشكل كبير.

والعزوف عن القراءة، تغلب على المجتمعات العربية نزعة القول والسماع بدلاً عن العمل والكتابة والقراءة ، ويتضح هذا بالعدد الضئيل من النسخ التي تُباع من أي كتاب منشور والتي لا تتعدى بالمتوسط (3) آلاف نسخة موزعة على (280) مليون نسخة أي بواقع نسخة لكل (90) ألف من السكان في حين يصل هذا الرقم في أوروبا وأمريكا إلى (20) ضعفاً أو أكثر (50) أو أكثر، فالعزوف له أثر وخيم وعواقب كارثية على عموم المكتبات في عالمنا العربي، إذ هناك الآلاف بل الملايين من الكتابات والمصنفات التي ما زالت رهينة رفوف المكتبات العربية ، وتجسد الغبار مكسدة على صفحاتنا إنه لمن المؤسف حقاً ، وضالة التنوع المعرفي بين المنشورات العلمية، يعاني المجتمع من أن المواد المطبوعة من صحف ومجلات وكتب هي ذات تنوع محدود وخاصة المنشورة إلكترونياً أو فضائياً أو في الصحف

(1) إصلاح التعليم بين واقع الداخل وضغوط الخارج ، ص 53 .

(2) إصلاح التعليم بين واقع الداخل وضغوط الخارج ، ص 54 .

(3) العالم المعاصر والصراعات الدولية، ص 11.

والمجلات والبرامج ، إن التنوع في المطبوعات والمنشورات بطبيعة الحال ذو أهمية بالغة في تكوين الثقافة المجتمعية ، فهناك غياب للمجلات والمطبوعات والتقارير المهنية والمتخصصة، الأمر الذي يجعل الثقافة المجتمعية ثقافة سطحية غير قادرة على اللحاق بالمهارات والإبداع والإتقان من مدخل علمي وتكنولوجي معاصر، ومحدودية الكتابة، فيظهر أن المواد والكتب التي تكتب وتشر هي مواد إنسانية محدودة، وغالباً ما تكون مكررة وتخلو من الربط والتأسيس على المعطيات العلمية والتكنولوجية وهي أساس ثقافة العلم وثقافة المعرفة فإنها محدودة الانتشار ومحدودة العمق ومحدودة الاستمرار، الأمر الذي لا يتيح للثقافة المجتمعية العمق والارتقاء العلمي والتكنولوجي المطلوب، وهنا تتسع الفجوة أكثر فأكثر بين ثقافة النخبة وثقافة المجتمع⁽¹⁾، وضعف حركة التأليف والترجمة والتعريب، إن حركة التأليف والترجمة والتعريب ضعيفة للغاية، فلا يكاد يصل مجموع العناوين الجديدة في الكتب المؤلفة إلى أكثر من (3) آلاف عنوان في طول الوطن العربي وعرضه مقابل (12) ألف عنوان على سبيل المثال في بلد مثل بلجيكا بعدد سكانها الذي لا يتجاوز (10) مليون نسمة، أما الكتب المترجمة فلا تزيد عن (2000) كتاب سنوياً في كامل الوطن العربي مقابل (100) ألف كتاب في اللغة الإسبانية، وهكذا فإن المجتمع لا تتاح له الفرصة للاطلاع على علوم وثقافات وتكنولوجيا وحضارات وإنجازات وإبداعات واختراعات وثقافات المجتمع الدولي إلا في حدود هامشية للغاية.

وتقلبات الحكم وغياب الاستقرار السياسي، تلعب الحاكمة الجيدة دوراً بارزاً في تحفيز الثقافة المجتمعية نحو الارتقاء والتعمق لما يستلزم الحاكمة الجيدة من شفافية ومساءلة وتجاوب مع الرأي العام وسيادة القانون وانسياب للمعلومات وحرية الرأي ، الأمر الذي يفتح أمام الثقافة المجتمعية آفاقاً واسعة للغاية يستطيع من خلالها تجسير الفجوة الثقافية ، فما يشهده العالم العربي من تقلبات في الحكم وعدم استقرار سياسي أدي إلى إضعاف حركة تأليف الكتب وطباعتها ونشرها وتوزيعها، وتهميش دور العلماء والمفكرين، وهذا أدى إلى بعد المسافة بين ثقافة المجتمع وثقافة النخبة وفكرها وعلمها.

يتضح مما سبق أن كل هذه العوامل مجتمعة أو متفرقة قد أثير في العمل المكتبي وجودته تأثراً بالغاً أدى في عمومه إلى إضعاف دور المكتبة في ظل الانفجار المعرفي الذي تشهده مجتمعات البشرية، وكل ما سبق مرتبط بالتوعية المكتبية ونشر أخلاقيات العلم والمعرفة بين أوساط الجماهير.

المبحث الثاني: واقع العمل المكتبي ومدى مواكبته للمتغيرات المعاصرة.

إن المكتبات في العصر الحديث تعاني من هجران معرفي لمقتنياتها من قبل جمهور القراء، وعزوف غير مسبوق في ظل الانفجار المعرفي وتعدد مصادر المعرفة وسهولة الوصول إليها .

إن تكنولوجيا المعلومات تعد تغيراً أساسياً في طريق المكتبات لتأدية أعمالها، فالمكتبات يجب أن تضع تعهد مستمر لمسايرة هذا التغير⁽²⁾، دخول الحاسوب كعامل أساسي في حياتنا المعاصرة ، قد غير قواعد حياة سكان العالم في القرن الحادي والعشرين، ولقد استفادت المكتبة من متغيرات العصر الحديث بالطبع ليس من جميع هذه المتغيرات،

(1) نحو استراتيجية وطنية للثقافة المجتمعية، إبراهيم بدران، مطبعة الأجيال، عمان 2004م، ص22.

(2) نظم المكتبات المتكاملة الاتجاهات والتكنولوجيا الحديثة، ص487.

لكن على الصعيد التطوير تم استغلال الحاسوب في وسائل النشر الالكتروني كالإنترنت والويب ومحركات البحث والاستفادة منه في النشر العلمي⁽¹⁾ وعملية الفهرسة والإعارة والتزويد وضبط المسلسلات وتوثيق البيانات وظهور المكتبات الرقمية وبنوك المعلومات والبرمجيات التي تهتم بمصادر المعلومات، وكل ذلك بهدف الاستفادة من الإمكانيات التي يعرضها الحاسب في معالجته العمليات بسرعة⁽²⁾.

وفي حين آخر قد شهدت المكتبات ضعفاً عاماً بسبب الانعكاسات السلبية التي أنتجتها متغيرات العصر الحديث، ويمكن بيان ذلك فيما يلي:

- الأثر النفسي العميق الذي تسرب إلى نفوس أخصائيين المكتبات؛ من جراء التقنيات والبرامج الحديثة، فوجد الكثير منهم أنفسهم بين مطرقة الواقع بصعوباته وهمومه وضعف الإمكانيات من جهة وبين سندان التغيير والتحول إلى استخدام أساليب الأتمتة والتقنيات المعلوماتية⁽³⁾.

- الخسارة الدائمة في المكتبات التجارية، لما استجد من بنوك للمعلومات ومكتبات رقمية، ومع وجود مكتبات إلكترونية ومواقع علمية متعددة المصادر، وتوفر الكتب بصيغة "word" و"pdf".

- ضعف الثقافة المجتمعية، وذلك ناتج عن عدم الإقبال صوب المكتبة وعلومها المعرفية.

- تدني الذوق العلمي والمعرفي والانشغال بواقع الحياة المعاصرة وتغيراتها المفاجئة.

- النظرة السلبية للمكتبات حتى من قبل أهل العلم وذوي الاختصاص.

- قلة القراءة انعكست على النهمة العلمي لدى جمهور الأمة.

وليس معنى ذلك أن المكتبات ما زالت متخلفة، لكن انحطاط الذوق الثقافي العام عند الناس وتدني روح البحث العلمي في عالمنا المعاصر أدى إلى ضعف عام يشاهد بوضوح في عدم إقبال فئات المجتمع على المكتبات، فهم لا يرجعون إليها في إلا في الدراسات البحثية لتقديم بحث ماجستير أو دكتوراه أو أبحاث ترقية، وهذا ما نراه في ساحتنا العربية المعاصرة في حين أن الأجنبي يقرأون الكثير من الكتب والأبحاث والدراسات في المكتبات العلمية المتناثرة والمتنوعة علاوة على أن كل أجنبي يمتلك مكتبة بيتية يزودها بالكتب العلمية والدراسات المستجدة، فنحن أبناء العروبة أمة اقرأ ونحن لا نقرأ.

المبحث الثالث: تصور مقترح لرؤية تطويرية للعمل المكتبي وفاعلية جودته في ظل المتغيرات المعاصرة.

حمل هذا التصور مجموعة من التوجيهات التي تجسد فلسفة هندسة جهود العمل المكتبي ومأسستها بتخطيط حكيم ومنهجية واضحة المعالم؛ لضمان جودة العمل المكتبي وحيويته وفعاليتها في ظل المتغيرات المعاصرة، التي أفرزت إمكانيات وتحديات، تكمن الإشكالية في كيفية التعامل مع هذه الوضعية المعرفية والمعلوماتية، ويمكن بين ذلك على المستوى النظري والتطبيقي وصولاً لرؤية منظوماتية متكاملة، تبدو في ظاهرها متشابهة الأهداف والأدوات؛ لأن

(1) النشر الالكتروني، ص21.

(2) نظم المكتبات المتكاملة الاتجاهات والتكنولوجيا الحديثة، ص19.

(3) التنظيم وإجراءات العمل في المكتبات ومراكز مصادر التعلم، ص9.

ذلك من أسس العمل المؤسساتي الفاعل المبني على التنسيق والتعاون والتشبيك، ف جاء هذا التصور على المستويات الآتية:

المطلب الأول: أساسيات الرؤية المقترحة وأدواتها في تطوير العمل المكتبي وفاعلية جودته في ظل المتغيرات المعاصرة.
أولاً: على مستوى أساسيات العمل المكتبي.

تقوم على مجموعة من الأسس التي تنطلق من العمل المكتبي باعتبارها منظومة عملانية متكاملة، ففيها مدخلات وعمليات ومخرجات، ويمكن بيان ذلك في النقاط الآتية:

- تشجيع العمل المكتبي وتنميته وتطويره بشكل حكيم وبإدارة رشيدة، تسهم في تنظيم الجهود المكتبية.
- الارتقاء بواقع العمل المكتبي وتقويمه وتوجيهه بطريقة منهجية متفاعلة؛ تعمل على بناء قواعد حيوية وإرساء تطبيقاتها بطريقة حضارية مبتكرة، تتغلغل في أوساط جمهور المستفيدين.
- حل الإشكاليات وتطويع التحديات واستثمار الإمكانيات المعاصرة التي من شأنها أن تسهم في رقي العمل المكتبي وتنميته.
- الاستفادة من النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسات المكتبية الحديثة، والتجارب المحلية والعالمية في إدارة العمل المكتبي وتنظيم فعالياته بطريقة حديثة تستقطب جمهور المستفيدين.
- هذه النقاط تظهر حيويتها وفعاليتها في العمل المكتبي من خلال تنفيذها بشكل منظم مبني على خطط استراتيجية ذات أهداف ومغازي واضحة.

ثانياً: الوسائل والأساليب التي تنطلق منها الرؤية.

ثمة أدوات يوفرها العمل الفردي والمؤسسي تعمل على هندسة الجهود المكتبية المبذولة وضمان فاعلية العمل المكتبي الحديث، وكل ذلك ينعكس على جودة العمل المكتبي واعتماداته، ويمكن الكشف عن هذه الأدوات من خلال النقاط الآتية:

- إعداد الأوعية المعلوماتية ومصادرنا بألوانها كافة (الورقية والإلكترونية).
- توفير مكان متخصص في الإنشاءات الحديثة، بما يضمن التنوع المعرفي، وزيادة الوعي الثقافي لدى جمهور العاملين والمستفيدين.
- إنشاء قاعدة بيانات مركزية مرقمنة تحوي في طياتها مصادر معلوماتية ومعرفية لألوان العلوم والفنون والآداب والمعارف كافة.
- حوسبة أوعية المصادر، من خلال قوالب برامجية تسهم في بلورة
- العمل على فهرسة الإنتاج المعرفي بطريقة حديثة، مع استغلال كافة التطبيقات والبرمجيات الإلكترونية المعدة لذلك.
- طرح جملة من المبادرات والمسابقات التي تشجع القراءة والبحث العلمي؛ لتنشيط العمل المكتبي، وضمان فاعلية جودته.

- عقد المؤتمرات والأيام الدراسية وورش العمل التي تستهدف العمل المكتبي وجمهور المستفيدين.
 - إقامة الفعاليات والمعارض والمواسم الثقافية المكتبية، وتنظيم الرحلات العلمية الهادفة.
 - تشجيع الاستثمار المكتبي في قطاع المعرفة والثقافة، وفق اقتصاديات التعليم التي انتشر في دول كثيرة من العالم.
 - الاستفادة من الخبرات المكتبية وقراءة التجارب العالمية في العمل المكتبي؛ لضمان فاعلية العمل المقدم لجمهور المستفيدين.
 - تنشيط الفكر المكتبي، والعمل على زيادة حيويته في ظل المتغيرات المعاصرة شكلاً ومضموناً.
 - تنمية الموارد البشرية المختصة بالعمل المكتبي، والعمل على تأهيلها وفقاً للمتغيرات الحداثية المعاصرة.
 - العمل على تطوير الأداء المكتبي بشتى الوسائل والأساليب المعاصرة.
 - التنسيق والتعاون بين المؤسسات المكتبية وغيرها على مستوى محلي ودولي.
 - توظيف البرمجيات والتطبيقات الالكترونية في التعامل المكتبي مع أوعية المعلومات ومنتوجات البحث العلمي.
 - التشبيك المؤسساتي المبني على أسس وقواعد مكتبية حديثة.
 - بث قوانين الإنتاج العلمية وبراءات الاختراع، والالتزام بأخلاقيات مهنة المكتبات والبحث العلمي، وبثها بين الجمهور.
 - إجراء الدراسات المتخصصة وتوظيف البحث العلمي في خدمة المكتبي وتطويره وتنميته؛ لضمان جودته.
 - ابتكار أساليب مكتبية حديثة؛ لتنمية قطاع الثقافة والمعرفة في العالم العربي، وذلك باستثمار البرمجيات الإلكترونية وصناعة تقنيات مكتبية حديثة؛ كالمكتبات الإلكترونية ونشر الكتب المرقمنة والحوسبة، وتنظيمها وتنضيدها مع ضمان أخلاقيات العمل المكتبي والبحث العلمي.
 - وتبدو هذه الأدوات في مجملها طبيعية ومستخدمة في معظم مكتبات العالم العربي، وقد بذلت جهود تذكر فتشكر في هذا المضمار، ولكن لا بد من العمل على اكتساب أدوات مكتبية كمهارات جماعية متفاعلة مبنية على التشبيك والتنسيق والتعاون في ظل الانفجار المعرفي والثورة المعلوماتية، واستثمار الإمكانيات التي أفرزتها المتغيرات المعاصرة، وكل ذلك يسهم في هندسة الجهود المكتبية وتمييزها وضمان فاعلية جودتها.
- المطلب الثاني: على مستوى طبيعة العمل المكتبي وضمان جودته في ظل المتغيرات المعاصرة.**

تلعب طبيعة العمل المكتبي وآليات دوراً بارزاً في مواجهة المتغيرات المعاصرة واستثمار إمكانياتها، ويمكن بيان ذلك في رؤيتنا المقترحة من خلال النقاط الآتية:

أولاً: على مستوى موقف العمل المكتبي من المتغيرات المعاصرة .

إن المتغيرات المعاصرة أثقلت كاهل العاملين في حقل المكتبات، وانعكست على هذه المهنة بصورة أو بأخرى، فأخذ هذا الانعكاس أشكال كثيرة ، ولكن يا ترى ما موقف العمل المكتبي من هذه المتغيرات المعاصرة التي لحقت

أشكال الحياة كافة في المجتمعات المعاصرة ، يمكننا بيان موقف العمل المكتبي من هذه المتغيرات من خلال أخذ بعين الاعتبار النقاط الآتية:

1. إعداد الخطط الاستراتيجية التطويرية التنموية ، التي تسعى إلى النهوض بالمكتبة وتفعيل دورها على الساحة الثقافية والمعرفية في المجتمعات .
2. أهملت المتغيرات المعاصرة في استخدام الآلات في إنتاج وتوصيل واستهلاك المعلومات وحفظها وتوثيقها وتحديثها، بحيث لم تعد الطباعة هي المظهر الوحيد لتكنولوجيا المعلومات⁽¹⁾.
3. رسم سياسات مكتبية حديثة، تسهم في بيان الدور الحقيقي للمكتبات في واقع الشعوب والأمم، والكشف عن قيمتها ومكانتها الحضارية، في ظل المعاصرة الحديثة .
4. تزويد المكتبات بأحدث وسائل الطبع والتصوير ، لكي تمارس عملها على أكمل وجه من إعداد وطباعة ونشر ، خصوصاً مع التطور التقني الحاصل في وسائل صناعة الكتب وطباعتها وإعدادها .
5. التنسيق والتعاون العلمي بين المؤسسات الرسمية وغيرها، فيجب أن يكون ذلك على أعلى المستويات، ويجب أن تكثف الجهود وتتضافر من أجل إحياء دور المكتبات والعمل على زيادة فعاليتها لتمثل رقداً علمياً لا يقل شأناً عن باقي المؤسسات التعليمية المتناثرة في المجتمعات .
6. إنشاء الشبكات الحاسوبية التي تستطيع أن تقدم الخدمات الهامة للمكتبات، وتتراوح هذه الخدمات من التوزيع الإقليمي لنظم الفهرسة بالمشاركة إلى خدمات متطورة في البحث على الخط المباشر في مراصد البيانات لاسترجاع المعلومات، وحتى تقديم خدمات توصيل الوثائق نفسها⁽²⁾.
7. إقامة معارض الكتب التي تعمل على إعادة الحيوية للمكتبات، فهذا يحرك المعرفة وينشط العاملين ويصقل شخصياتهم.
8. طرح مبادرات ثقافية من شأنها أن تسهم في تنشيط العمل المكتبي، وتعمل على إعادة الحيوية لروح المعرفة في ظل المتغيرات العلمية الحديثة .
9. اكتساب الخبرات من خلال الاستفادة من التجارب المكتبية الناجحة .
10. زيارة الأماكن والمراكز الثقافية والمكتبات بأنواعها وتشجيعها مما ينعكس على أداء رسالتها المنوطة بها وأعمالها الموكلة إليها.
11. توثيق المعلومات ومصادرها المتعددة في عالمنا المعاصر الذي يتسم بالتوسع في حقول المعرفة .
12. الاطلاع الدائم على ما استجد من وسائل ومعلومات معرفية.

(1) الكتب والمكتبات في العصور الحديثة، ص490.

(2) مقدمة المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات دراسات في إدارة وتنظيم خدمات المعلومات، ص135.

13. رسم منهج وسياسة مكتبية واضحة المعالم، فالمكتبات بدون تنظيم منهجي وأساليب عمل وسياسات واضحة لإدارة مجموعاتها، ومعالجتها فنياً تصبح مجرد مستودعات لتخزين الأوعية⁽¹⁾.

14. الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات الحديثة، وذلك لأنها توفر للمكتبة جملة من المميزات، يمكن بيانها فيما يلي⁽²⁾:

- التقليل من المهام الكتابية وإعطاء فرصة أكبر للتعامل مع المستفيدين مما يساعد على زيادة إنتاجية العاملين فضلاً عن التقليل من الأخطاء والتكرار .
- تحديث التسجيلات وإنتاج البليوجرافيات والتقارير والإحصائيات عن جميع نواحي النظام.
- المشاركة في المصادر مع المكتبات .
- تحسين إتاحة المعلومات للمستفيدين وتزويد من فعالية إدارة المجموعات.
- تتيح خدمات جديدة لا يمكن إتاحتها بالطرق التقليدية مثل الدخول على قواعد البيانات الخارجية.
- تحسين مكانة المكتبة في المجتمع من خلال الإعلان عن تقديم خدمات جديدة .
- ارتفاع قيمة وظيفة أخصائي المكتبات للإداريين بالمؤسسة.
- توفر الراحة للمستفيدين، فالمستفيد يستطيع بسهولة التعرف على مقتنيات المكتبة وعلى جميع الحالات المتصلة بها مثل المادة معارة أو محجوزة أو مطلوبة.
- التقليل من الوقت اللازم للبحث في الفهرس .
- ضبط أفضل لعمليات الإعارة وسرعة وسهولة تنفيذ العمليات.
- ثانياً: على مستوى آليات المكتبة في مواجهة المتغيرات المعاصرة.
- ويمكن بيان ذلك من خلال النقاط الآتية:

- متابعة المستجدات العلمية وروح العصر والحضارة ، وتطويرها لخدمة المكتبة في تأدية رسالتها وتحقيق أهدافها.
- بناء مختبرات مكتبية إلكترونية وقاعات تدريس مصغر لتدريب متخصصي المكتبات والعاملين فيها، وصقل مهاراتهم.
- توفير ما استجد من وسائل تعليمية - تعليمية تكنولوجية يستفد منها الباحثون في المكتبات .
- فتح أقسام مكتبية جديدة من شأنها أن تسمو برقي المعرفة والبحث المكتبي .
- إعداد خطط تقويمية لمدخلات المكتبة وعملياتها ، ومتابعتها بشكل مستمر .
- الاهتمام بمكونات العمل المكتبي وما يتعلق به من خطط وتطوير وتنمية.
- توفير الدعم المادي والمعنوي للمكتبيين الفعالين، وذلك من خلال المكافآت المادية والجوائز التشجيعية.

(1) التنظيم وإجراءات العمل في المكتبات ومراكز مصادر التعلم، ص10.

(2) نظم المكتبات المتكاملة الاتجاهات والتكنولوجيا الحديثة ، ص 20-21.

- بث روح البحث العلمي والاستقراء الموضوعي حول مستجدات المعرفة ، والإفادة منها في المسيرة التعليمية .
- تعزيز المبادئ الديمقراطية وتفعيلها في مؤسسات التعليم ، فهذا يسهم في تطوير المجتمع وازدهاره⁽¹⁾ .
- عقد دورات تدريبية ومحاضرات علمية وندوات تثقيفية ، لكل العاملين في المكتبة .
- الإسهام في بناء شخصية المكتبيين وتنمية مهاراتهم بكل ما استجد في عالم المعرفة ، ليساير روح العصر فيه ، ويصبح منتجاً لا عالةً على المجتمع في ظل متغيرات القرن الحادي والعشرين .
- لا يمكن تجاهل آثار المتغيرات المعاصرة على العمل المكتبي وجودته، فالمستقبل لا يرحم، ويعظم الدور المنوط بالمكتبات في زيادة نسبة الإنتاج العلمي وثقيف الجماهير بحفظها لمصادر المعلومات وتوثيقها وتوفيرها للاستعمال العلمي والثقافي والمعرفي، فيجب أن يكون موقف العمل المكتبي واضحاً في ظل الازدحام المعلومات ومواجهة المتغيرات واستثمار الإمكانيات من خلال جهود جماعية يتم هندستها بطريقة حكيمة وإدارة رشيدة.
- ثالثاً: على مستوى العاملين في مهنة العمل المكتبي وأثر المتغيرات المعاصرة عليهم.
ونستطيع الحديث عن ذلك من خلال النقاط الآتية:
- على مستوى أداء العاملين وأخلاقيات مهنة المكتبة في ظل المتغيرات المعاصرة.
- لا شك أن مهنة المكتبات والمعلومات مهنة لها أخلاقياتها المتعارف عليها منذ سنوات بعيدة وهناك العديد من القواعد الأخلاقية التي وضعتها جمعيات المكتبات والمعلومات لضبط وتنظيم السلوك المهني وتعريف الاختصاصي بحقوقه وواجباته، لكن التكنولوجيا الحديثة بصفة عامة والانترنت بصفة خاصة أضفت أبعاداً جديدة لم تكن موجودة من قبل، فقد اهتزت وضعية الملكية الفردية الفكرية المرتبطة أساساً بالمعلومات المتجسدة مادياً، وانفتحت أمام الباحث والمشاهد كافة أنواع المعلومات، الحقيقي منها وغير الحقيقي، المنضبط منها وغير المنضبط ، ومهما كانت أساليب وسائل الحماية إلا أنه تبقى ثغرات كثيرة يمكن النفاذ منها، ويحتاج الأمر إذن إلى إعادة نظر في ضوابط الملكية الفكرية وفي مسألة تداول المعلومات وفي الدور الذي ينبغي أن يقوم به اختصاصي المكتبات والمعلومات في التوجيه والإرشاد والحماية⁽²⁾، إن نمطاً ملحاً من المفاجآت يجبر الأفراد على البحث عن أنماط حياة بديلة تستطيع التلاؤم أكثر مع العالم كما هو⁽³⁾، فنحن في عصر المعلومات هو عصر العلم المؤسسي الضخم، والنجاح فيه رهن بحسن استغلالنا للموارد خاصة البشرية⁽⁴⁾، فيمكن بيان ذلك من خلال النقاط التالية:
- ساهمت رفع فعالية المكتبيين، ولكنها في الوقت نفسه أثقلت كاهلهم من أجل تنظيم المعرفة وتطوير المكتبية بالاستفادة من البرمجيات والتقنيات المستجدة على صعيد المعرفة.

(1) قضايا معاصرة في التعليم العالي ، ص 46 .

(2) بحوث ودراسات في المكتبات والمعلومات، ص78-79.

(3) نظرية الثقافة، ص122.

(4) العرب وعصر المعلومات، ص 16.

- تنمية مهارات الاتصال والتواصل بين المكتبات ببعضها البعض وبين المجتمع المحلي وهم المستفيدين والموظفين العاملين في المكتبة وإدارة الهيئة والمؤسسة التي تنتمي إليها المكتبة⁽¹⁾.
- أثرت على نفسية العاملين في المكتبات بسبب تشعب العمل المكتبي، لأن المكتبة الفعالة التي تراعي الواقع ومتغيراته وتصبو للمستقبل من خلال إعداد الخطط التطويرية والتنموية التي تختص بالمكتبة.
- أفرزت المتغيرات سلوكيات جديدة في مجال المكتبات وتكنولوجيا المعلومات المتمثلة في التعامل مع المعلومات إنتاجاً واستهلاكاً وتوصيلاً، ومن ثم هب العالم يضع تشريعات واتفاقات ومواثيق أخلاق وشرف لتنظيم التعامل مع المعلومات في ظل العولمة وتداعي الحدود، وتناولت التشريعات والاتفاقات والمواثيق حقوق المؤلف والمنتج والمستهلك على السواء⁽²⁾.
- ساعدت في توفير الجهد المكتبي المبذول وذلك بالوصول لمصادر المعلومات بأيسر السبل وأقل التكاليف.
- اكتساب خبرات مكتبية من خلال التمكن من استخدام الوسائل التكنولوجية المتاحة للعمل المكتبي .
- صقل مهارات المكتبيين من خلال تدريبهم على البرامج التطبيقية التي تستخدم على الساحة المكتبية .
- تزويد المعلومات وتحديثها من خلال توفير مصادرها وبرمجة بياناتها وفهرستها.
- إضعاف قدرات المكتبيين وإثقال كاهلهم لما يحتاج هذا العصر من جهود جماعية لا فردية في تنظيم المعرفة وترتيبها وتوثيقها وتوفير مصادرها.
- تنمية الشعور بقيمة المهنة وعظم مسؤوليتها والانتماء إليها، وذلك في ظل تلاطم المعرفة وكثرة مصادرها.
- عدم توافر المكتبي القادر على حسن اختيار المواد وتقييمها، وإرشاد الباحثين وربط المواد القرائية بحاجات القراء⁽³⁾.
- توجيه سلوك العاملين من أجل رفع كفاءتهم وأدائهم المكتبي الذي يتجلى في تنظيم المعلومات وتحديثها ومساعدة المستفيدين في الوصول إليها بكل يسر وسهولة .
- العمل على تدريب العاملين على فن التعامل المكتبي مع المستفيدين، لأن تقييم مدى الرضا لدى المستفيدين هو أمر أساس لقياس أداء المكتبة⁽⁴⁾.
- تعزيز قدرات العاملين في المكتبات من خلال زيادة الثقة بالنفس وخاصة في التعامل مع المعرفة العلمية الجديدة ووسائل المتعددة.

(1) مقدمة المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات دراسات في إدارة وتنظيم خدمات المعلومات، ص 64.

(2) الكتب والمكتبات في العصور الحديثة، ص 492.

(3) دراسات في الكتب والمكتبات، ص 240.

(4) قياس أداء المكتبة المبادئ والأساليب، ص 115.

- على مستوى العاملين أنفسهم وأثر ذلك على فاعلية العمل المكتبي وجودته في ظل المتغيرات المعاصرة. إن الإنسان يملك القدرة على التصرف من أجل تحقيق أهداف ينتقيها هو نفسه، غير أن هذه الأهداف تستند إلى قيم⁽¹⁾، فينبغي على المكتبي في عصر الثور التكنولوجية والمعلوماتية، أن يراعي المسائل التالية:
 - الاهتمام بشخصيته من كافة مشكلاتها، سواء أكان اجتماعياً أم أخلاقياً أم تربوياً أم ثقافياً أم مهنياً.
 - واسع الإطلاع على مصادر المعرفة والثقافة في ظل عصر الانفجار المعرفي.
 - يطور ذاته، ويحاول استقراء المحتوى المكتبي المستجد، مع أدوات المعرفة الجديدة التي يوسم بها هذا العصر، لأن اليوم لم تعد العملة المتداولة هي المهارات العملية وإنما المعلومات والقدرة على استسقاؤها عند الضرورة، إن الشخص الناجح بحق هو الذي يعرف ما يجري حوله ويستطيع أن يبحر في ظل المجريات بمنتهى المهارة⁽²⁾.
 - يلم بمتغيرات العملية المكتبية، ومحاولة التعرف عليها عن كثب.
 - التعلم والتدريب في مجال الإنترنت لأن يمثل بالنسبة للمكتبيين البيئة الخصبة الفريدة التي تناسبهم، فبينما يوفر متعهدو خدمات الإنترنت عادة مقومات التعليم لتدريب المتصل بكيفية الارتباط⁽³⁾.
 - يتواصل في التعرف على مشكلات المكتبات في القرن الحادي والعشرين، من خلال قراءة الاطلاع الدائم على سياسات المكتبات وبرامجها المعدة وخططها التطويرية والتنموية المستقبلية.
 - العمل في تقديم الخدمة المكتبية التي تتسم بالجودة العالية، لأن جودة الخدمة تمثل مدخلاً أساسياً في تكوين حالة الشعور بالرضا⁽⁴⁾.
 - الارتقاء بالنفس وتنمية المهارات وبناء الشخصية بين الفينة والأخرى، وذلك من خلال متابعة الندوات والمحاضرات وورش العمل والأيام الدراسية والمؤتمرات العلمية.
 - النشر المكتبي يبشر بعصر جديد يجب على أخصائي المكتبات والمعلومات التعامل معه بكل اهتمام ووعي⁽⁵⁾.
 - تجديد المعلومات العلمية والمعرفية والمكتبية، بما يتناسب مع روح العصر والرقمي الحضاري والفكري والثقافي.
- وفرت المتغيرات المعاصرة تحديات عديدة وإمكانات فريدة، وهنا تكمن الإشكالية التي أثرت على جهود العاملين في المكتبات، في كيفية التعامل مع التحديات وتطويرها واستثمار الإمكانيات، وكل ذلك مرتبط بالنظرة الاستراتيجية المتعمقة التي ينطلق منها العمل المكتبي لموائمة وإثرائه بين الفينة والأخرى مع الحفاظ على القواعد الأساسية في قطاع العمل المكتبي ومتطلباته الرئيسة.

(1) العلم من منظوره الجديد، ص 82.

(2) التدريس الفعال، ص 5.

(3) إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، ص 303.

(4) إدارة الجودة الشاملة في المكتبات دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية، ص 65. (سعد، 2009: 65)

(5) اتجاهات حديثة المكتبات والمعلومات، ص 95. (عبد الهادي، 2002: 95)

رابعاً: دور المكتبة في المجتمع المعاصر.

إن المكتبة في العصر الحديث تعد مأوى للبحث العلمي بكافة أشكاله، فالمسؤولية والحرية الأكاديمية والنزعة المهنية شديدة التشابك فيما بصرف النظر عن البيئة التي تجري فيها البحوث وتشكل هذه العناصر الثلاثة معاصر المحور الذي يدور حوله التنظيم الكلي لمؤسسة البحث العلمي⁽¹⁾ ، ويمكن بيان دور المكتبة في العصر الحديث من خلال قيامها بالمهام التالية:

- نشر الثقافة العصرية التي شملت الفنون والعلوم والآداب والمعارف كافة .
- تيسير الوصول إلى المعرفة ومصادرها المتنوعة المحفوظة في ثنايا المكتبة .
- توفير المصادر المعرفية التي ملأت الساحة العالمية خصوصاً مع ظهور العمل الحاسوبي.
- تكثيف الجهود وتضافرها من أجل نشر الثقافة المجتمعية ، لأن الثقافة تشتمل على أنماط السلوك التي يكتسبها الإنسان مشاركاً فيها أعضاء مجتمعه⁽²⁾.
- تحديث البيانات المكتبية من معلومات وأفكار ومصادر ومراجع .
- توثيق وحفظ المعلومات ومصادرها ومراجعتها من كتب ورقية ورقمية واسطوانات وأشربة ومخطوطات وما شابه ذلك.
- رفد المجتمع بوسائل الثقافة والمعرفة العلمية التي شهدت تطوراً في عصرنا الحالي غير مسبوق .
- تمكين أصول الثقافة والمعرفة من خلال الحفاظ عليها للأجيال القادمة .
- تعميم المعرفة وإنتاجها من خلال إقامة المعارض والندوات والمحاضرات الثقافية واللقاءات الإرشادية والمؤتمرات العلمية والأيام الدراسية.
- تنمية روح البحث العلمي والدراسات التي تعالج قضايا المجتمع المعاصر من خلال إجراء المسابقات العلمية وتقديم المكافآت المادية والجوائز التشجيعية .
- بناء قاعدة بيانات معرفية تهتم بجمع المعلومات وألوان المعرفة، وتوفيرها بين يدي المستفيدين.
- أرشفة المعلومات المعاصرة التي تشتمل عليها العلوم الحديثة، وتخزينها للرجوع إليها عند الحاجة.
- تنظيم المعرفة التي أنتجت في عصرنا الحديث من علوم ومبادئ وفلسفة ومعارف وفنون وآداب ... وغيرها، لأن عمليات التنظيم تسهل عمل أمين المكتبة وتيسر مهمة المستفيد⁽³⁾.
- إثبات جهود العلماء والمفكرين في المعرفة العالمية، من خلال الاهتمام بإنتاجياتهم العلمية والترويج لها في المكتبات المتخصصة في ذلك .

(1) العلم والمشتغلون بالبحث العلمي في المجتمع الحديث، ص 186.

(2) ثقافة الأطفال، ص 25.

(3) المدخل إلى المكتبات والمعلومات، ص 45.

المطلب الثالث: على مستوى المؤسسات الأهلية.

يتمثل العمل المؤسساتي غير الرسمي في النوادي والجمعيات والمراكز والمؤسسات التي تلعب دوراً بارزاً في نشر الوعي المكتبي وثقافة الجماهير وشحن الرأي العام بطريقة مؤثرة، وكل ذلك يشجع على تفريد التعليم والثقيف لمواجهة المتغيرات، وهذا التفريد ينضوي تحت خطط كبرى عامة، بمقدور المؤسسات الحكومية بلورتها، وتنفيذها بشكل مبني على التشبيك والربط بين المؤسسات الرسمية وغيرها، والذي سبق أن ذكرناه في غضون ذكر أساسيات الرؤية في المبحث السابق، فالعلاقة بين العمل الرسمي والمؤسساتي علاقة تكاملية مبنية على أسس تعاونية شاملة، ويمكن بين ما ينبغي أن تقوم به المؤسسات غير الرسمية في النقاط الآتية:

- المساهمة الفاعلة في توجيه النشاطات المكتبية الهادفة.
- العمل على ضمان جودة الاستخدام الأمثل للمصادر المكتبية .
- توفير الدعم المادي والفني واللوجستي، لضمان فاعلية العمل المكتبي ورفع جودته باعتبار استعماله لا باعتبار وجوده الذي يكون -غالباً- بشكل مكس لا يُحسن استعماله.
- بناء الخطط وتنظيم الجهود بطريقة احترافية؛ تسهم في نشر الوعي المكتبي وأهميته بين أوساط الجماهير.
- دعم ثقافة القراءة ونشر مبادئها وتعليماتها على أسس سليمة وفق تخطيط ممنهج.
- تكثيف الفرص التدريبية التي تنطلق من القطاع المكتبي وتتعلق به، وتوفير مقومات النجاح ومعالجة التحديات التي تقف أمام تنمية العمل المكتبي وتطويره.
- كل ما سبق مرتبط بالخطط التعاونية التي ترسم خيوطها العامة المؤسسات الرسمية الكبرى، وترك اختيار الوسيلة وكيفية التنفيذ للمؤسسات المساعد كالمراكز والنوادي والجمعيات الهيئات واللجان...، بمعنى أن العمل المكتبي ينطلق من خطوط عامة تدرج ضمن التخطيط الأمثل لقطاع المعرفة والثقافة.

المطلب الرابع: على مستوى المؤسسات الرسمية.

أولاً: دور الحكومة في تطوير العمل المكتبي وفاعلية جودتها في ظل المتغيرات المعاصرة.

- تقديم الدعم المالي والمعنوي للمكتبات من خلال زيادة الإنفاق على المكتبات وكل ما له علاقة بها .
- منح المكتبات أراضي حكومية أو وقف (بدون مقابل) لتقيم عليها منشآتها، أو تأجير مبان حكومية لها بمبالغ رمزية ، وتسهيل حصولها على ائتمانات مالية استثمارية بفوائد ميسرة وفترة سماح وسداد طويلة .
- إيصال الخدمات العامة إلى المكتبات (كهرباء - طرق - مياه - صرف صحي - تلفون وإنترنت) دونما أعباء على الجامعة ، باعتبار الخدمات التي تقدمها المكتبات هي خدمة وطنية ومصلحة عامة .
- التعاون بين الوزارات والمؤسسات الرسمية وغير الرسمية مع الدول المجاورة من أجل مواجهة الضغوط الخارجية التي تواجه المكتبات .
- إحكام تطبيق قانون إلزامية التعليم الأساسي لتحقيق الاستيعاب الكامل لمن هم في سن الإلزام لإفساح المجال أمام جميع الإناث الالتحاق بالتعليم والاستفادة من فرص التعليم بكافة مستوياته وبخاصة العالي ، توفير المنح

الدراسية والمساعدات المادية والسكن الجامعي والبعثات الدراسية ، وتشجيعهن على الالتحاق بالفروع العلمية والتقنية لتمكينهم من العمل .

- إجراء مراجعة واسعة لواقع المكتبات عموماً ، وفي ضوءها إعادة صياغة السياسات المكتبية في اتجاه جعلها أكثر تفاعلاً مع التطورات والتغيرات العلمية والتكنولوجية ، واحتياجات عالم العمل والإنتاج والمعرفة .

- اعتبار الاستثمار في المكتبات العلمية ودور النشر والمطابع استثماراً مميزاً ، ومنحه مزايا وتسهيلات لا تقل عن حدها القانوني في قانون الاستثمار .

- توجيه البحوث والدراسات في المكتبات والدراسات العليا ومراكز البحث بما يحافظ على الاتصال بمتطلبات خطة التنمية وتوفير المعرفة العلمية والنقدية ، وزيادة المعرفة المختصة في المجالات ذات الأهمية الأكثر مع تدريب العاملين العلميين والباحثين والتقنيين .

ثانياً : دور الجامعة في تطوير العمل المكتبي وفاعلية جودتها في ظل المتغيرات المعاصرة.

إن الجامعة هي المحور الأساسي في مواجهة التغيرات ، لأنها تقوم بالتعامل مع هذه التغيرات على أسس علمية ، لكي يستفيد منها المجتمع ، ولكن الجامعة من حيث هي مؤسسة ، يجب أن يكون لها دور على صعيدها مكوناتها كنظام تعليمي ، ويمكن بيان ذلك فيما يلي :

- تطوير النظام المكتبي بما يتناسب والتطور الحاصل ، ليكون نموذجاً ناجحاً وفعالاً للمكتبات الوطنية والمدرسية والتجارية والعامية ، وليكون نابضاً بروح العصر لا منكرراً لكل ما هو مستجد .

- إعداد خطط مكتبية إستراتيجية من شأنها أن توجه بوصلة العمل المكتبي، وتكثف من مجهوداتها من أجل تحقيق الأهداف المرجوة في المستقبل على المدى البعيد .

- تأهيل كوادر مكتبية من خلال زيادة قدراتهم المعرفية وصقل مواهبهم ومهاراتهم بكل ما استجد من ألوان المعرفة ، لأن ثقافة عصر المعلومات تحتاج إلى خلفية معرفية وتكنولوجية معاصرة تماماً لما كانت عليه في الماضي⁽¹⁾ .

- تعزيز ثقافة التقنيات الحديثة ، والعمل على تدريب العاملين في مجال المكتبات على استخدامها وتوجيهها لتصلب في صلب أهداف المكتبة ، وتساعد في تنفيذ خططها ومشاريعها التطويرية التي تسعى إليها سواء أكان على المدى الآني أو المدى البعيد .

- تطويع الآلة الالكترونية لنظم المكتبات ، مع تشكيل لجان ووحدات متخصصة في ذلك ، لكي تنعكس على أداء العاملين ، وبالتالي تكون المكتبة في حالة ديمومة منقطعة النظير .

- العمل على تنظيم دورات وندوات ومحاضرات وأيام دراسية وورش عمل ، للعاملين في المكتبات والمتخصصين فيها ، من أجل تنمية قدراتهم على أوعية الثقافة المعرفية والإلكترونية المستجدة .

(1) الثقافة العربية وعصر المعلومات رؤية لمستقبل الخطاب الثقافي العربي، ص6.

- السعي الدءوب من أجل إيجاد بيئة مكتبية فعالة ، تؤدي نتائج علمية تحمل معايير عليا من شأنها أن تنعكس على صيرورة الثقافة المجتمعية .
- مراعاة متطلبات العصر الذي اتسم بالانفتاح العلمي والحضاري ، وتلبية احتياجات المكتبة ومدخلاتها ومخرجاتها من أجل إيجاد فعالية مكتبية .
- زيادة الاهتمام بالتغيرات التي تحصل خارج النظام المكتبي ، من أجل تطويعها وجعلها صالحة لتسهم في تحقيق ما هو منشود .

- مواصلة التوسع في المكتبات بأنواعها ومستوياتها كافة ، والعناية بها بما يعزز الكم والنوع معاً ، وبما يضمن استيعاب جمهور القراء والوافدين، وتوفير مستلزمات التوسع لتنمية الثقافة المجتمعية.
 - تطوير وسائل التحفيز المعنوي ، وإحياء دور المكتبة ، وتكريم المتفوقين والتميزين في مجالات الأنشطة المكتبية .
- ثالثاً: دور وزارة الثقافة في تطوير العمل المكتبي وفاعلية جودتها في ظل المتغيرات المعاصرة.**

إن وزارة الثقافة هي المحور الأساسي في مواجهة المتغيرات ، لأنها تقوم بالتعامل مع هذه المتغيرات على أسس علمية ، لكي يستفيد منها المجتمع ، يجب أن يكون للوزارة لها دور بارز في تشخيص المشكلات وإعداد الخطط العلاجية وتذليل الصعوبات ، ويمكن بيان ذلك فيما يلي :

- إعداد متخصصي المكتبات وتأهيله تأهيلاً مهنيّاً وتربويّاً وأخلاقياً ، والمواءمة بينه وبين المتغيرات المعرفية والتكنولوجية في عصر التطور والحضارة .
- تطوير النظام المكتبي في الجامعات والمدارس ، ليكون نابضاً بروح العصر لا منكرّاً لكل ما هو مستجد .
- إعداد خطط إستراتيجية من شأنها أن توجه بوصلة المكتبة، وتكثف من مجهوداتها من أجل تحقيق الأهداف المرجوة في المستقبل على المدى البعيد .
- تحمل جزء من أعباء الأسعار الشرائية عن الجمهور عند إقامة معارض الكتب، وذلك لبناء ثقافة اجتماعية فعالة من خلال المكتبات البيئية ، فالمكتبة مركز الإشعاع الثقافي والتربوي، وهي أساس الحضارة والتقدم⁽¹⁾.
- تأهيل كوادر مكتبية من خلال زيادة قدراتهم المعرفية وصقل مواهبهم ومهاراتهم بكل ما استجد من ألوان المعرفة.
- تعزيز ثقافة التقنيات الحديثة ، والعمل على تدريب الكوادر البشرية ، وعلى استخدامها وتوجيهها لتصلب في صلب أهداف الوزارة ، وتساعد في تنفيذ خططها ومشاريعها المستقبلية التطويرية التي تسعى إليها سواء أكان على المدى الآني أو المدى البعيد . اعتماد أساليب موضوعية لتعزيز الشراكة ، والتعاون مع المؤسسات العلمية والإنتاجية على قاعدة بيانية ومعلوماتية حديثة ، واعتماد آليات متعددة لتبادل المعلومات والخبرات والنتائج العلمي .

(1) وسائل الإيضاح بالمكتبات مراكز مصادر المعلومات، ص44.

- العمل على تدريب المكتبيين على البحث العلمي ، والتركيز على القضايا والموضوعات التي تمثل جوهر العمل المكتبي وتستحق الدراسة ، لأن معظم بحوث علماء النفس تشير إلى أن التعلم الفعال هو التعلم الذي قام المتعلم باكتشافه لا الذي قام باستقباله⁽¹⁾ .

- قيام الجامعة باعتماد مبدأ الجودة في كل قراراتها وخلق الظروف المواتية لاستيعاب أشكال تعليمية جديدة ومعاصرة فعالة واقتصادية .

- تطوير أنشطة وبرامج العمل المكتبي ، والربط بين جهود المكتبات ودورها المجتمعي في التطوير شكلاً ومضموناً .
- تكوين قاعدة بيانات ومعلومات حديثة ، واعتماد آليات متعددة لتبادل المعلومات والخبرات والنتائج العلمي بين المكتبات.

- إيجاد آلية لاعتماد المعايير العلمية للبرامج والخطط المكتبية.

- العمل على عقد مؤتمرات علمية ، لمتابعة المستجدات في مجال العمل المكتبي في ضوء التغيرات والتحديات ومتطلبات خطط التنمية ، والإفادة من نتائج هذه المؤتمرات إجرائياً في إحداث التطوير المنشود .

- قيام المكتبات العلمية، بدور استشاري بالنسبة للمسؤولين وصانعي القرار الفنية التي تتصل بالتقدم العلمي والصناعي والإنتاجي حسب المجالات التي يتطلبها سوق العمل.

- مواصلة المكتبات في تعزيز التعاون العربي وإقامة البرامج والمشروعات المشتركة مع المراكز ، والجامعات العربية والدولية في حقول العلم والمعرفة.

- العمل على توسيع في إنشاء المكتبات، التي تسهم في رفع أسهم الثقافة المجتمعية والمعرفة العلمية .

- التنسيق بين أقسام المكتبة ، ومراكز البحث العلمي ومؤسسات البحث والتطوير العامة والمتخصصة والدراسات والبحوث ، ومحطات التجارب الملحقمة بأجهزة الإنتاج والخدمات بما يكفل المساهمة في رسم السياسة العلمية وتنفيذها ومتابعتها حسبما تتطلبها القطاعات الإنتاجية المختلفة.

- مواصلة العمل على وضع خطة متوسطة وطويلة للعمل المكتبة وتطويرها وضمان مشاركة المؤسسات العلمية والجامعات ومراكز البحث بها .

المبحث الرابع: توصيات من أجل رؤية تطويرية فاعلة للعمل المكتبي وحيوية جودته في ظل المتغيرات المعاصرة.
نحن نعيش صدمة المستقبل في الوقت الحاضر، فالتغيرات العميقة التي طرأت على البيئة المادية والثقافية في أقل من قرن تواجه البشر اليوم بأوضاع جديدة فتضطرهم إلى الاستجابة باتخاذ مواقف جديدة وإتيان تصرفات جديدة⁽²⁾، يمكن بيانها في النقاط التالية:

(1) المنهج التربوي ، 257 .

(2) عودة الوفاق بين الإنسان والطبيعة، ص 103.

- يجب التركيز على العنصر البشري في المكتبات لأنه يمثل وجود هذا الكيان المكتبي كيف لا وهو يعد المحور الأساسي ومن أجله بنيت المكتبات وشيدت أركانها، فالمجتمع ينظر إلى المكتبيين على أنهم فينون لا مخططون للعمل المكتبي ، وبالرغم من أن عملهم يرتبط في كثير من جوانبه، بمسئولية التخطيط، مثل العمل المرجعي وتنمية المجموعات وتنظيمها لكن الناس لا يرون من عملهم سوى الجانب الروتيني الفني لإنجاز تلك الخطط ، وبناءً على ذلك فإن الوضع المهني للمكتبيين لا يتمتع باعتراف كامل من قبل الجماهير⁽¹⁾.

- الاستفادة من التطبيقات الحاسوبية المتمثلة في المكتبات الرقمية والبرمجيات والشبكات والتقنيات ومحركات البحث الموجودة على الشبكة العنكبوتية، لأن تطبيقات الحاسوب لها القدرة على تقديم استرجاع المعلومات أو خدمات الفهرسة بالمشاركة، وتسهل عملية الحصول على المعلومة وتوثيقها واستخدامها⁽²⁾.

- تنمية مصادر المعلومات داخل المكتبات بكافة أنواعها مع تحديثها وتزويدها بكل ما استجد على الساحة العلمية في ظل ما يشهده العالم من ثورة معلوماتية ومعرفية .

- تزويد المكتبات بأوعية مصادر المعلومات والتقنيات الإلكترونية التي توفر البيانات المبرجة لمصادر المعرفة، لأنها توفر سهولة الوصول للمعلومة بكل يسر، وبشكل مباشر قد يوفر على المستفيد عناء البحث والقراءة لفترات طويلة⁽³⁾.

- تشجيع القراءة المكتبية من خلال إعداد الفعاليات والأنشطة الثقافية الهادفة، لأن عادة القراءة تتراجع أمام التقنيات الحديثة.

- العمل على بث روح البحث العلمي والقراءة بين جمهور المجتمع ، لأن مشكلة العلم في الوطن العربي ، تتعلق ببعدين أولهما العجز عن إنجاب العلم الحديث وثانيهما اضمحلال الفكر والممارسة العلميين في الحضارة العربية والإسلامية⁽⁴⁾.

- تدريب وإعداد أصحاب الكفاءات لمواكبة الجديد والمستحدث في مجال تخصصاتهم مع تأهيل متخصصي المكتبات من غير المؤهلين ، لأن التدريب أثناء الخدمة هو خير وسيلة وهو أساس التجديد والتغيير ، وهو الوجه المكمل لعملية الإعداد ، فيجعل الفرد متجدداً متطوراً منسجماً مع التغيرات⁽⁵⁾.

(1) إدارة العاملين في المكتبات، ص 243.

(2) مقدمة المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات دراسات في إدارة وتنظيم خدمات المعلومات، ص 137 وبناء وتنمية المجموعات في المكتبات ومراكز المعلومات دراسة في الأسس النظرية والتطبيقات العلمية، ص 73.

(3) الدليل الشامل لأنشطة المكتبات، ص 22.

(4) فجر العلم الحديث الإسلام - الصين- الغرب، ص 67.

(5) التخطيط الاستراتيجي وجودة التعليم واعتماده ، ص 97 .

- تزويد الدارسين والباحثين بالمهارات الأساسية، وذلك من خلال العودة إلى المكتبة، بإتقان آلية استخدام المكتبات العامة وأساليبها ووسائلها القديمة والحديثة، وأن يصل إلى مصادره ومراجعته التي يحتاج إليها بالاتصال المباشر بها ، ومعرفة طرائق استخدامها وطبعاتها وخصائصها وفوائدها⁽¹⁾ .

- الإسهام في تطويع الظروف الاجتماعية والاقتصادية والثقافية التي تمثل عائقاً أمام رقي المكتبات وتطورها⁽²⁾، وذلك من خلال رسم الخطط المستقبلية من أجل تنمية المكتبات وتطويرها.

- الاستعانة بنظم المعلومات المفتوحة والاتصالات واسعة المدى لتحقيق التكامل بين استخدام الشبكات والخدمات الأساسية التي تقدمها المكتبات تستثمر مهاراتها في إدارة الكميات الضخمة من المعلومات عن طريق الشبكات⁽³⁾ .

- تكوين فرق للبحث المتكامل من مختلف التخصصات لدى هيئات التدريس في الجامعات العربية ومراكز البحوث لتقديم المشورة الفنية للحكومات والمؤسسات في مجالات الاستثمار الإنمائي⁽⁴⁾ .

- يجب تطوير الثقافة المجتمعية من خلال تنمية مهنة المكتبات، فتطور الثقافات هو تطور للتكنولوجيات التي اخترعها الإنسان لكفالة الحاجات الأساسية ولضمان استمراريتها ، بل لتلبية الحاجات الكمالية والزائدة⁽⁵⁾ .

كل ما سبق يمثل الدور التكاملي والعمل المكتبي المنظم المبني على أسس وقواعد ومعايير فردية وجماعية تسهم في تشكيل منظومة تطويرية وتنموية للعمل المكتبي وزيادة فاعليته في ظل المتغيرات المعاصرة.

نتائج البحث وتوصياته

توصل هذا البحث لمجموعة من النتائج والتوصيات، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: النتائج.

1. الاهتمام بالكفاءات البشرية في قطاع العمل المكتبي، وتطوير أدائها في ظل المستجدات المعاصرة.
2. تعزيز روح التنسيق والتعاون والتشبيك بين الجهود الفردية والمؤسسية وفق خطة استراتيجية تلي حاجات الحاضر وتحقق تطلعات المستقبل.
3. ابتكار أدوات خلاقة للعمل المكتبي الحديث، مما وفرته الحضارة الحديثة؛ لزيادة فاعلية جودته.
4. يعد استثمار الإمكانيات الحدائية من الركائز الاستراتيجية التي يستند إليها العمل المكتبي في فاعلية جودته.
5. توفير مقومات الدعم المادي والفني والمعنوي للعاملين في مجال المكتبات وإعدادهم إعداداً حداثياً، وتأهيلهم بشكل جيد يتماشى مع التطورات وعصر المعلومات.

(1) المكتبة العربية ومنهج البحث، ص8.

(2) دراسات في الكتب والمكتبات، ص245.

(3) إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، ص301.

(4) الفكر التربوي العربي الحديث، ص283.

(5) حاجات الإنسان الأساسية في الوطن العربي الجوانب البيئية والتكنولوجيات والسياسات ، ص43.

6. المساهمة الفاعلة في الكشف عن المعلومات وأوعيتها ومصادرها الحداثية، للعاملين والمسؤولين في قطاع العمل المكتبي، مما يؤثر على جودة المكتبة وفعاليتها في العصر الحديث.
7. تنظيم الحملات الوطنية الهادفة من أجل زيادة الثقافة المجتمعية في ظل المتغيرات المعاصرة.
8. التوعية بأهمية مراعاة مبادئ الجودة الشاملة في مدخلات العمل المكتبي وعملياته ومخرجاته المرجوة منه.
9. نشر الوعي بالخدمات المكتبية الإلكترونية المعاصرة، وما تبعها من متغيرات تختلف عن الخدمات المكتبية القديمة، يسهم في زيادة الوعي لدى المستخدمين، ويزيد الرضا عند جمهور القراء.
10. تنشيط دور المكتبات في إدارة وتنظيم المعرفة في ظل المتغيرات المعاصرة التي تتسم بالسرعة والمفاجأة.

ثانياً: التوصيات.

1. ضرورة مأسسة العمل المكتبي في ظل المتغيرات المعاصرة.
2. يجب عقد فعاليات علمية ومعرفية تستهدف العمل المكتبي وجودته في ظل المتغيرات المتلاحقة.
3. يجب رسم سياسة مكتبية تكون واضحة المعالم ومحددة الأهداف، تصبو إلى تنمية الواقع المكتبي، وتطوير الوضع المكتبي من خلال القيام ببرامج مكتبية منظمة ومخطط لها مسبقاً.

فهرس المصادر والمراجع

1. اتجاهات حديثة في المكتبات والمعلومات، محمد عبد الهادي، دار غريب للنشر والتوزيع، (د.ط)، القاهرة 2002م.
2. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية، وحيد سعد، مكتبة الملك فهد الوطنية، (د.ط)، الرياض 1430هـ - 2009م .
3. إدارة العاملين في المكتبات، محمد أمين البنهاوي، العربي للنشر والتوزيع، (د.ط)، القاهرة 1984م.
4. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، وائل إسماعيل، دار المسيرة، ط1، عمان 1430هـ - 2009م.
5. إصلاح التعليم بين واقع الداخل وضغوط الخارج، محمد صبري الحوت - مكتبة الأنجلو المصرية - ط1 - القاهرة 2008م .
6. البحث التربوي ومشكلاته في ضوء التغيرات المعاصرة، صبري عثمان - العلم والإيمان للنشر والتوزيع - ط2 - مصر 2009م .
7. بحوث ودراسات في المكتبات والمعلومات، محمد عبد الهادي، دار الثقافة العلمية، ط1، الإسكندرية 2003م.
8. بناء وتنمية المجموعات في المكتبات ومراكز المعلومات دراسة في الأسس النظرية والتطبيقات العلمية، شعبان خليفة، دار الثقافة العلمية، (د.ط)، الإسكندرية (د.ت).
9. التخطيط الاستراتيجي للتربية والتعليم، عثمان القاضي - دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع - ط1 - مصر 2011م .
10. التخطيط الاستراتيجي وجودة التعليم واعتماده، أسامة علي - دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع - ط1 - عمان 2009م .
11. التخطيط التربوي، محمد غنيمه - دار المسيرة - ط1 - عمان 2005م .

12. التدريس الفعال ، إيريل جنسن - ترجمة ونشر : مكتبة جرير - ط 2 - السعودية 2010م.
13. التطوير التربوي ، أحمد الخطيب - مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية - الطبعة الأولى - الأردن 2001م.
14. تقنيات التعليم والتعلم ، تيسير نشوان وجمال الزعانين - هيئة الكتاب الجامعي - الطبعة الأولى - غزة 2005م.
- التنظيم وإجراءات العمل في المكتبات ومراكز مصادر التعلم، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ط1، الأردن 1430هـ - 2009م .
15. ثقافة الأطفال، هادي الهيتي، منشورات عالم المعرفة، (د.ط)، الكويت 1988م.
16. الثقافة العربية وعصر المعلومات رؤية لمستقبل الخطاب الثقافي العربي، نبيل علي، منشورات عالم المعرفة، (د.ط)، الكويت 2001م .
17. حاجات الإنسان الأساسية في الوطن العربي الجوانب البيئية والتكنولوجيات والسياسات، برنامج الأمم المتحدة للبيئة، ترجمة: عبد السلام رضوان، منشورات عالم المعرفة، (د.ط)، الكويت 1990م .
18. دراسات في الكتب والمكتبات، عبد الستار الحلوجي، مكتبة مصباح، ط1، جدة 1408هـ-1988م.
19. الدليل الشامل لأنشطة المكتبات، عزة سلطان، العربي للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة 2008م.
20. ديوان المبتدأ والخبر في تاريخ العرب والبربر ومن عاصرهم من ذوي الشأن الأكبر، عبد الرحمن بن محمد بن محمد، ابن خلدون أبو زيد، ولي الدين الحضرمي الإشبيلي (ت 808هـ)، تحقيق: خليل شحادة، دار الفكر، ط2، بيروت 1408 هـ - 1988 م.
21. الصينيون المعاصرون التقدم نحو المستقبل انطلاقاً من الماضي، تأليف: ووبن ، ترجمة: عبد العزيز حمدي، مراجعة: دبي تشين تشونغ، منشورات عالم المعرفة، (د.ط)، الكويت 1996م.
22. العالم المعاصر والصراعات الدولية، عبد الخالق عبد الله ، منشورات عالم المعرفة، (د.ط)، الكويت 1989م.
23. العرب وعصر المعلومات، نبيل علي، منشورات عالم المعرفة، (د.ط)، الكويت 1994م.
24. العلم من منظوره الجديد، تأليف: روبرت م. أغروس وجورج ن. ستانسيو، ترجمة: كمال خلايلي، منشورات عالم المعرفة، (د.ط)، الكويت 1989م.
25. العلم والمشتغلون بالبحث العلمي في المجتمع الحديث، تأليف: جون ب . ديكنسون، ترجمة: شعبة الترجمة باليونيسكو، منشورات عالم المعرفة، (د.ط)، الكويت 1987م.
26. العلم ومشكلات الإنسان المعاصر، زهير الكرمي، منشورات عالم المعرفة، (د.ط)، الكويت 1978م.
27. عودة الوفاق بين الإنسان والطبيعة، جان ماري بيلت، ترجمة: السيد محمد عثمان، منشورات عالم المعرفة، (د.ط)، الكويت 1994م.
28. فجر العلم الحديث الإسلام- الصين-العرب، قوبي أ.هف، ترجمة: محمد غصفور، منشورات عالم المعرفة، (د.ط)، الكويت 2000م.
29. الفكر التربوي العربي الحديث، سعيد علي، منشورات عالم المعرفة، (د.ط)، الكويت 1987م.
30. فلسفات تربوية معاصرة، سعيد علي، منشورات عالم المعرفة، (د.ط)، الكويت 1995م.

31. قياس أداء المكتبة المبادئ والأساليب، تأليف: بيتر بروفي، ترجمة: سليمان العقلا ، مكتبة الملك فهد الوطنية، (د.ط) السعودية 1429-2008 م .
32. الكتب والمكتبات في العصور الحديثة، شعبان خليفة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة 2001م.
33. لماذا ينفرد الإنسان بالثقافة؟ الثقافات البشرية: نشأتها وتنوعها، تأليف: مايكل كاريدرس، ترجمة: شوقي جلال، منشورات عالم المعرفة، (د.ط)، الكويت 1998م.
34. مبادئ الجودة في التعليم ، قسم أصول التربية جامعة الأقصى - مكتبة الطالب الجامعي - خانيونس 1432هـ - 2011م .
35. المدخل إلى المكتبات والمعلومات ، عبد التواب شرف الدين ، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، ط1، القاهرة 2001م.
36. مقدمة المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات دراسات في إدارة وتنظيم خدمات المعلومات، أحمد بدر ، المكتبة الأكاديمية، القاهرة 1998م.
37. مقدمة في التربية ، إبراهيم ناصر - دار عمار - الطبعة الثامنة مزيدة ومنقحة- عمان 1996م .
38. المكتبات الرقمية نشأتها وتطورها، حسام بدر ، يوم دراسي بعنوان المكتبة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات، الجامعة الإسلامية، (د.ط)، غزة 2004م .
39. المكتبة العربية ومنهج البحث، محمد رضوان الداية، دار الفكر المعاصر ودار الفكر، ط1، بيروت ودمشق 1420هـ - 1999م.
40. المنهج التربوي ، إسحق الفرحان وتوفيق مرعي - منشورات جامعة القدس المفتوحة - عمان 2012م .
41. نحو إستراتيجية وطنية للثقافة المجتمعية، إبراهيم بدران، مطبعة الأجيال، (د.ط)، عمان 2004م.
42. النشر الإلكتروني، ناهدة ياغي، يوم دراسي بعنوان المكتبة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات، الجامعة الإسلامية، (د.ط)، غزة 2004م .
43. نظرية الثقافة ، مجموعة من الكتاب، ترجمة: علي الصاوي، مراجعة: الفاروق يونس، منشورات عالم المعرفة، (د.ط)، الكويت 1997م.
44. وسائل الإيضاح بالمكتبات مراكز مصادر المعلومات، محمد شريف، العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ط2، كفر الشيخ 2011م .

قياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات العامة الجزائرية من وجهة نظر المستخدمين: دراسة تطبيقية على بعض المكتبات باستخدام مقياس servqual

أ.د. عبد المالك بن السبتي د. السعيد بوعافية أ. سارة بن السبتي

الملخص:

تعتبر المكتبات العامة جامعات الشعب، فالمستوى الذي تظهر به تلك المكتبات في الجوانب الفنية والتقنية والخدماتية تعكس بشكل أو بآخر مدى الوعي الثقافي والعلمي والمعلوماتي الذي يتمتع به ذلك المجتمع، لاسيما والعالم اليوم يشهد تطورات هائلة في مختلف مناحي المكتبات ومراكز المعلومات من خلال البيئة الرقمية وتطبيقات الويب 2.0 والويب الذكي... الخ.

إن هذه التغيرات والتطورات فرضت على المكتبات الجزائرية ومنها المكتبات العامة ضرورة إعادة النظر في سياساتها واستراتيجياتها الآنية والمستقبلية لتحقيق مسعاها الرامي إلى مواكبة ومواجهة تلك التحديات على مستوى البيئة الداخلية والخارجية، هذه الأخيرة التي يعتبر المستخدم هو العصب الرئيس فيها للحكم على مدى فعالية ونجاح المكتبة العامة في تقديم خدمات معلومات ترقى إلى مستوى طموحاته وتوقعاته المتغيرة باستمرار، فمستفيد الألفية الثالثة يبحث عن مستوى جودة الخدمة لا تقديمها.

من هذا المنحى، تهدف الدراسة إلى توضيح الأطر المفاهيمية المتعلقة بواقع المكتبات العامة الجزائرية من خلال مكتبات المطالعة العمومية، وكذا تسليط الضوء على أسس جودة خدمات المعلومات في المكتبات العامة، والإشارة إلى أهم التقنيات المستخدمة في قياس جودة تلك الخدمات، ومنها مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات أو مقياس جودة الخدمة servqual وهو الأداة المستخدمة في الجانب التطبيقي للدراسة فضلا عن استخدام بعض الطرق الإحصائية كمقاييس النزعة المركزية.

من هنا تحاول الدراسة التركيز على تطبيق مقياس جودة الخدمة servqual على خدمات المعلومات المقدمة بالنسبة لبعض المكتبات العامة الجزائرية من وجهة نظر المستخدمين منها، حيث تشكل نتائج الدراسة توصيفا وتشخيصا لواقع مستوى جودة خدمات تلك المكتبات من جهة، والمقترحات قاعدة معرفية مرجعية للعمل على إيجاد آليات التطوير والتحسين المستمر للخدمات بما يفي بحاجات وتوقعات المستخدمين المستقبلية من جهة أخرى.

الكلمات المفتاحية: المكتبات العامة الجزائرية، الجودة، خدمات المعلومات، المستخدمين، مقياس

servqual، دراسة تطبيقية.

مقدمة:

إن الثورة العلمية والتقنية والمعلوماتية التي تميز عالمنا المعاصر وضعت المكتبات ومراكز المعلومات أمام تحديات مصيرية في عدة مجالات منها الاتصال والإنترنت ونقل المعلومات وبما أن المكتبة هي دعامة البحث العلمي فهي مطالبة دوماً بحفظ وصيانة وبث ووضع المعلومات تحت تصرف المستخدمين، إذ أن استمرارية المكتبة في المستقبل متعلقة بمدى نجاحها في القيام بهذه الوظائف خاصة والعالم اليوم يشهد عدة تغيرات على جميع الأصعدة سواء كانت اقتصادية، سياسية، اجتماعية أو ثقافية... فالعولمة ألغت كل الحواجز وفرضت نوعاً من الحياة النمطية وأدت إلى

ظهور المنافسة في جل المجالات، وبالتالي أضطر الكثير من المستفيدين والمهتمين بقطاع الخدمات إلى البحث عن مؤسسات تشتهر بجودة الخدمة التي تقدمها، ولم تكن المكتبات ومراكز المعلومات بمنأى عن هذه التغيرات حيث أخذت تسعى اليوم أيا كان حجمها أو نوعها (مكتبات جامعية، وطنية، عامة، متخصصة...) للارتقاء بمستوى خدماتها حتى تصل إلى درجة التميز وهو ما يطمح إليه كل من مقدمي هذه الخدمات من جهة والمستفيدين من جهة أخرى.

إن المكتبات ومرافق المعلومات مع نهاية العقد الثاني من الألفية الثالثة تجد نفسها في حاجة ملحة للتغيير والتميز وخاصة المكتبات العامة التي يجب عليها تحقيق مسعاها الرامي إلى تحسين مستوى خدماتها، الأمر الذي يجعلها أمام ضرورة تبني سياسة تغيير شاملة تمس كل من الجانب الإداري والخدماتي على حد سواء، ولنجاح هذا التغيير يجب على تلك المكتبات تشخيص الانحرافات والأخطاء التي من شأنها إعاقة تطورها على جميع المستويات. من هذا المنحى، كانت مبادرة إنشاء مكتبات المطالعة العمومية على مستوى جميع الولايات في الجزائر بمثابة نقلة نوعية في مجال المكتبات العامة وما يمكن أن يحققه من قيمة مضافة لجميع فئات المجتمع الجزائري في ظل التحديات الراهنة، ولا يتأتى ذلك إلا بالعمل الدائم على دعم هذه المؤسسات المجتمعية للرفع من مستوى خدماتها وملازمة حاجات المستفيد أيا كان انتمائه أو مستواه أو توقعاته تجاهها، وقد تكون دراسة واقع نماذج من المكتبات العامة الجزائرية وقياس جودة خدماتها من وجهة نظر المستفيدين كأداة فعالة لضمان تشخيص صادق وبناء لمستوى أدائها حيث يمكن أن تكون نتائجه بمثابة القطرة التي تفيض الكأس كي تأخذ تلك المكتبات وخدماتها طريقها نحو النجاح والتميز والتغيير نحو الأفضل.

المبحث الأول: الجانب المنهجي للدراسة

إشكالية الدراسة:

إن التطورات الهائلة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والمعلومات تفرض نفسها بقوة يوما بعد يوم، وهو ما يفسر الثورة الحقيقية التي نعيشها في حجم وتعقد المعرفة البشرية، هاته التغيرات فرضت على المكتبات ومراكز المعلومات التحول من صفتها التقليدية إلى الشكل الحديث وهذا نتيجة الطفرة التقنية التي تمر بها وخصوصا بعد تعاظم دور مكونات التكنولوجيا الرقمية في بيئة المكتبات بحيث ساهمت هاته التطورات في إحداث العديد من التغيرات على مستوى المكتبات العامة، لذلك أصبح لزاما على هاته الأخيرة القيام بوظيفة جهاز المعلومات المتطور الذي يختار من هذا الفيض الهائل ما يستجيب لإحتياجات المستفيدين بدقة بما يفي برغباتهم الآنية ويتلائم مع توقعاتهم المستقبلية.

ولكي تكون المكتبة العامة رافدا من روافد البحث والثقافة والمعرفة والتعليم الذاتي المستمر يجب أن تسعى دائما لتحسين مستوى خدماتها، خاصة أن خدمات المعلومات هي الأساس الذي تقوم عليه المكتبات عموما فهي الهدف النهائي الذي تسعى إليه وتعمل لتحقيقه فقط من أجل خدمة المستفيدين على إختلاف فئاتهم دون تمييز.

وتسلك المكتبات العامة ومنها مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر اليوم عدة مناهج بهدف الوصول بخدماتها لدرجة التميز وهذا من خلال تطبيق برامج الجودة الشاملة وبالتالي العمل على تحسين مستواها الإداري والفني واكتشاف الثغرات وجوانب القصور في الأداء، ولتحقيق ذلك تنتهج تلك المكتبات عدة أساليب منها قياس جودة

نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

الخدمات المقدمة للمستفيدين وهذا بدوره يعتبر إستراتيجية مهمة تساعد المكتبات ومراكز المعلومات وخاصة مكتبات المطالعة العمومية في توفير خدمات تكون في مستوى متطلبات واحتياجات المستفيدين المعلنة وغير المعلنة وتوقعاتهم تجاهها، وبما أن الجودة هي تقديم خدمات بمستوى يفوق توقعات المستفيد فهي إذن عامل أساسي لمعرفة مدى نجاح هاته المكتبة مقارنة بمكتبة أخرى، وتتم عملية قياس الجودة باستخدام عدة مقاييس أبرزها مقياس جودة الخدمة أي مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات والذي يكشف عن مستوى الجودة في خدمات المعلومات سواء كان ذلك سلباً أم إيجاباً، وقد تولد الشعور بالمشكلة من خلال ما يلاحظ من مستويات متذبذبة لخدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر لجميع فئات المجتمع ومدى وفاء تلك الخدمات بحاجات روادها، وللتحقق من وجود جودة حقيقية من عدمها في خدمات مكتبات المطالعة العمومية موضع الدراسة، نطرح التساؤل الرئيسي الآتي:

ما واقع مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر وكيف يمكن تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات في قياس جودة خدماتها؟

تساؤلات الدراسة:

من خلال الإشكال الرئيسي، تحاول الدراسة الإجابة عن التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما واقع مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر على المستوى الإداري والخدماتي؟
2. ما مفهوم الجودة وجودة خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية في الجزائر؟
3. ما أهمية قياس جودة خدمات المكتبات العامة وخاصة مكتبات المطالعة العمومية الجزائرية موضع الدراسة؟
4. ما درجة تقييم المستفيدين لجودة الخدمات المدركة والمقدمة لهم فعليا من طرف مكتبات المطالعة العمومية موضع الدراسة؟
5. ما درجة تقييم المستفيدين لجودة الخدمات المتوقعة من طرف مكتبات المطالعة العمومية الجزائرية موضع الدراسة؟

فرضيات الدراسة:

انطلاقاً من الإشكال المطروح والتساؤلات الفرعية تم بناء الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى:

- تتعلق بتقييم مستخدمي مكتبات المطالعة العمومية لمستوى جودة الخدمات المكتبية المقدمة لهم فعليا من قبل تلك المكتبات، وفي هذا السياق سيتم إختبار الفرضية التالية:
- إن تقييم مستخدمي مكتبات المطالعة العمومية لمستوى جودة الخدمات المكتبية المدركة والمقدمة لهم فعليا من قبل تلك المكتبات كان سلبياً.

الفرضية الثانية:

- تتعلق بالجودة التي يتوقعها مستخدمي مكتبات المطالعة العمومية بشأن الخدمات المكتبية المقدمة لهم من قبل تلك المكتبات، وضمن هذا السياق سيتم إختبار الفرضية التالية:

- إن مستوى الجودة التي يتوقعها مستفيدي مكتبات المطالعة العمومية تجاه الخدمات المكتبية التي تقدمها لهم منخفض.

الفرضية الثالثة:

تتعلق بتقييم مدى وجود إختلاف بين مستوى جودة الخدمات المكتبية المقدمة فعليا للمستفيدين وبين مستوى الجودة التي يتوقعها هؤلاء المستفيدين تجاه تلك الخدمات، وضمن هذا السياق سيتم إختبار الفرضية التالية:

- لا يوجد إختلاف بين مستوى جودة الخدمات المكتبية المدركة والمقدمة فعليا لمستفيدي مكتبات المطالعة العمومية وبين مستوى الجودة التي يتوقعها هؤلاء المستفيدين من هذه الخدمات، وبعبارة أخرى فإن ما سيتم إختباره هو المنطق الذي تعبر عنه المعادلة التالية:

مستوى جودة الخدمات المدركة - مستوى جودة الخدمات المتوقعة = صفرا.

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة من خلال عدة جوانب نوجزها في النقاط التالية:

1. حداثة تطبيق نظام الجودة الشاملة في المكتبات ومرافق المعلومات وخاصة المكتبات العامة.
2. التطلع لمعرفة نتائج تطبيق وقياس جودة خدمات مكتبات المطالعة العمومية للوقوف على السلبيات ومحاولة تجاوزها، ومعرفة الجوانب الايجابية والعمل على تعزيزها.
2. عرض نتائج هذا البحث أمام إدارة المكتبات موضع الدراسة ومن ثمة الجهات الوصية والقائمين على تطوير تلك المكتبات، وهذا بهدف الاستفادة منها في إثراء الخبرة عند تبني هذا المفهوم في المكتبات العامة الأخرى.
3. الأهمية الكبرى التي تحتلها المكتبات العامة وخاصة مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر ضمن الهيكل العام للنظام الوطني للمعلومات ودورها الريادي في مجال الثقافة والبحث العلمي والتنمية الشاملة، وهذا ما يستدعي ضرورة قياس مدى فعالية خدماتها ومن ثم معرفة واقعها على جميع المستويات.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف تتلخص فيما يلي:

1. الوقوف على الأداء الحالي لنماذج من مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر.
2. التعرف على مدى توفر عنصر الجودة في خدمات نماذج من مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر من وجهة نظر مستفيديها.
3. التنويه إلى أهمية قياس جودة خدمات مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر باعتبارها إحدى ركائز البحث والتنمية المستدامة ورافدا من روافد المعرفة.
4. محاولة تحديد مواطن الضعف والقوة في أداء المكتبات موضع الدراسة من الناحية الإدارية والفنية والخدماتية.
5. تحديد مرحلة التطور التي حققتها مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر بالنسبة لتحسين خدماتها ومن ثم الوصول إلى مرحلة التميز في الأداء.

6. الكشف عن درجة التطابق أو الفجوة بين إدراكات المستخدمين للأداء الفعلي للخدمات وتوقعاتهم لمظاهر جودة الخدمة المكتبية من ناحية أخرى، كما هدفت الدراسة أيضا إلى التحقق من مصداقية هذا المقياس وتقييمه من خلال المحددات الرئيسية لجودة الخدمة المكتبية كما يراها المستخدمون.

منهج البحث:

ويعني مجموعة من القواعد العامة التي يضعها الباحث بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم، والمناهج أو طرق البحث عن الحقيقة تختلف باختلاف المواضيع، ولهذا توجد عدة أنواع من المناهج العلمية، وتبعاً للإشكال المطروح والتساؤلات والفرضيات فقد تم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، كما استخدمنا أساليب الإحصاء الوصفي كمقاييس النزعة المركزية من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وهو ما يتلائم مع هذا النوع من الدراسات.

أدوات جمع البيانات:

وفقاً لطبيعة الدراسة وأهدافها تم الاعتماد على الأدوات الآتية:

- أ. المصادر الأساسية: وتمثل في تصميم وتطوير استمارة الاستبانة؛ والمتضمنة عبارات مقياس جودة الخدمة **servqual** والموجهة للمستخدمين من مكتبات المطالعة العمومية موضع الدراسة.
- ب. المصادر الثانوية: وتشمل الكتب، والأبحاث العلمية، والدراسات العربية منها والأجنبية والمتصلة بالموضوع، وتشكل هذه المعلومات الإطار النظري للدراسة ودعمها للجانب التطبيقي.
- ج. استمارة الاستبانة: وللاستفادة من هذه الأداة قمنا بتصميم وتطوير استمارة إستبيان من خلال قياس متغير جودة الخدمات المكتبية بواسطة مقياس الإدراكات والتوقعات وهو مقياس مركب تم تصميمه ليتناسب مع طبيعة وخصائص الخدمة المكتبية ويتلاءم مع تعددية أبعاد مفهوم جودة الخدمة ويتكون هذا المقياس من 22 عبارة تمثل أبعاد جودة الخدمة الخمسة حسب التوزيع التالي:

- الجوانب الملموسة = 4 عبارات.

- الاعتمادية = 4 عبارات.

- الاستجابية = 4 عبارات.

- السلامة (الأمان) = 5 عبارات.

- التعاطف = 5 عبارات.

وتحقيقاً لأغراض الدراسة الحالية فقد استخدمنا المقياس مرتين الأولى لقياس جودة الخدمات المدركة والمقدمة فعلياً من طرف مكتبي المطالعة العمومية موضع الدراسة بينما استخدم في المرة الثانية لقياس جودة الخدمات المكتبية المتوقعة من طرف المستخدمين مع تغيير صياغة العبارات لتعبر عن ما يتوقعونه فجاءت الصياغة مشيرة إلى ما يجب أن يكون وليس ما هو كائن كما في حالة القياس الأولى.

وقد ارتبطت العبارات بمقياس رنسيس ليكرت ذي الخمس درجات تراوحت بين عدم الموافقة المطلقة على كل عبارة والموافقة المطلقة عليها وجاءت استمارة الاستبانة مقسمة كما يلي:

أولاً: بطاقة تعريفية للمستفيد.

ثانياً: تقييم المستفيدين لجودة الخدمة المكتبية المدركة والمقدمة لهم فعليا من قبل مكتبي المطالعة العمومية.

ثالثاً: تقييم المستفيدين لجودة الخدمة المتوقعة من قبل مكتبي المطالعة العمومية موضع الدراسة.

المعالجة الإحصائية وأدوات التحليل الإحصائي: بعد تطبيق أداة الدراسة وجمع البيانات وإعدادها على أساليب قياس المتغيرات قمنا بتوظيف أساليب النزعة المركزية والتمثلة في حساب المتوسطات الحسابية التي تناسب الدراسة ومتغيراتها.

حدود الدراسة:

وتتلخص في الجوانب الآتية:

الحدود الجغرافية:

تتضح الحدود الجغرافية للدراسة من خلال العنوان: قياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات العامة الجزائرية من وجهة نظر المستفيدين: دراسة تطبيقية على بعض المكتبات باستخدام مقياس servqual، وبالتالي فالجال المكاني هو يشمل مكتبي المطالعة العمومية لولايتي بسكرة وتبسة.

الحدود البشرية:

تتجلى الحدود البشرية في مجموعة المستفيدين الذين ستطبق عليهم أدوات البحث داخل المجال المكاني، وتشمل المستفيدين المنخرطين والمسجلين بمكتبي المطالعة العمومية لولايتي بسكرة وتبسة دون تمييز حسب التخصص أو الجنس أو المستوى.

الحدود الزمنية:

وتعني الوقت الذي إستغرقته الدراسة بداية من تحديد الموضوع إلى تحديد المجالات وإختيار العينة وأدوات جمع البيانات وصولاً إلى التطبيق الميداني لهذه الأدوات ومن ثم جمع البيانات وتفريغها وتحليلها إحصائياً ثم تفسيرها إستناداً إلى الجداول والبيانات الإحصائية، ولقد إمتدت دراستنا تقريبا على مدى شهرين.

مجتمع وعينة الدراسة:

تعتبر هذه الخطوة أساسية في جميع البحوث المسحية إذ أن الباحث لا يمكنه في كل الحالات جمع البيانات عن جميع وحدات المجتمع موضع الدراسة، لذلك يعتمد إلى اختيار وحدات تكون ممثلة للمجتمع الكلي، هذه الوحدات تدعى بالعينة، من هنا تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من بين المستفيدين المنخرطين والمسجلين فعليا على مستوى مكتبي المطالعة العمومية لولايتي بسكرة وتبسة ولم تتم مراعاة خصائص المنخرطين عند سحب مفردات العينة من حيث الجنس أو المستوى الثقافي أو التخصص العلمي، وقد بلغ المجتمع الكلي للمنخرطين في مكتبة المطالعة العمومية لولاية بسكرة 1420 منخرط فعلي و1253 منخرط بالنسبة لمكتبة ولاية تبسة، وفيما يلي عرض لإجراءات توزيع الاستبانة في كلا المكتبتين:

أ- بالنسبة لمكتبة ولاية بسكرة: تم توزيع 108 استمارة أي بنسبة 60, 07% من إجمالي أفراد المجتمع الأصلي، ومن بين 108 استمارة موزعة على المنخرطين استرجعنا 105 استمارة أي بنسبة 97.22% وهي نسبة

إستجابة عالية، فيما سجلنا ثلاث إستمارات ضائعة أي بنسبة 02.77% من إجمالي الإستمارات الموزعة وهي نسبة ضئيلة.

ب - بالنسبة لمكتبة ولاية تبسة: تم توزيع 110 استمارة أي بنسبة 08,77% من إجمالي أفراد المجتمع الأصلي، ومن بين 110 إستمارة موزعة على المتخرطين استرجعنا 104 استمارة أي بنسبة 94.54% وهي نسبة إستجابة عالية، فيما سجلنا ست إستمارات ضائعة أي بنسبة 05.45% من إجمالي الإستمارات الموزعة وهي نسبة ضئيلة.

الدراسات السابقة:

لقد حظيت فلسفة الجودة في بداية ظهورها بإهتمام كبير في القطاع الخاص ثم انتقلت إلى القطاع العام والخدمات، حيث أن الجامعات والمكتبات لم تدرك أهمية هاته الفلسفة الحديثة في الإدارة إلا بعد مضي ردها من الزمن، وعلى الرغم من صدور عدد كبير من الأبحاث والدراسات التي تهتم بالجودة إلا أن القليل منها يرتبط بالمكتبات ومراكز المعلومات وخاصة باللغة العربية، حيث بدأت الكتابات الأولى في التسعينات من القرن الماضي من خلال التركيز على مرافق المكتبات وجودة الخدمات، وذلك عن طريق نشر بعض المقالات في كثير من الدوريات العلمية، حيث خصصت بعض المجلات أعدادا خاصة لموضوع الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات وأبرزها:

• مجلة JOURNAL OF LIBRARY ADMINISTRATION في سنة 1993.

• مجلة INFORMATION SCIENCES JOURNAL في سنة 1994.

• مجلة LIBRARY TREND في سنة 1996.

من الدراسات السابقة باللغة العربية نذكر دراسة ناجي سنة 1998، وهدفت إلى التعرف على مفاهيم وأساليب إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي في الأردن⁽¹⁾، كما قام الباحثين باتينس سيموند، سيد سعد عندليب سنة 2001⁽²⁾، بإجراء دراسة حول أثر جودة الخدمة والصادر وسمات المستفيدين على استخدام المكتبات الأكاديمية، أما الباحث هشام بن عبد الله العباس، قام بدراسة سنة 2001 بعنوان ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة⁽³⁾، كما قام الباحث الأستاذ الدكتور عبد المالك

(1) محمد سعيد ناجي، فوزية . إدارة الجودة الشاملة والإمكانات التطبيقية في مؤسسات التعليم العالي، حالة دراسية: جامعة عمان الأهلية . رسالة ماجستير غير منشورة: إربد : جامعة اليرموك ، 1998.

(2) باتينس، سيموند. أثر جودة الخدمة والصادر وسمات المستفيدين على استخدام المكتبات الأكاديمية. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 2017/04/14. متاح على الرابط التالي: www.cybrarians.info/journal/n3/academic.htm

(3) بن عبد الله العباس، هشام. ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة. المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة: بنى وكفاءات وتقنيات متطورة. وقائع المؤتمر الثاني عشر للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الشارقة 05-08 نوفمبر 2001. تونس: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2002.

بن السبتي سنة 2002،⁽¹⁾ بدراسة حول "تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية"، وجاءت دراسة الباحثة نرمن صابر سنة 2005، بعنوان "مفاهيم الجودة الشاملة وآليات التطبيق في المكتبات ومراكز المعلومات"⁽²⁾، أما دراسة الباحث السعيد بوعافية سنة 2006،⁽³⁾ جاءت بعنوان "قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات".
ومن الدراسات الأجنبية نذكر على سبيل المثال لا الحصر:

- Johanssen, Carl Gustav. **The use of quality control principles and methods in library and information science theory and practice.**-library, 42. Dec. 1992.

وهو بحث بعنوان "استخدام قواعد ضبط الجودة وأساليبها في نظرية علوم المكتبات والمعلومات وتطبيقاتها"، يشرح فيه جوهانسن، سي، جي⁽⁴⁾ (1992)، مفاهيم ضبط الجودة بالإشارة إلى أمثلة مأخوذة من قطاع المعلومات. أما في دراسة ماستير (Masters, 1995)، بعنوان "إدارة الجودة الشاملة في المكتبات"⁽⁵⁾، فقد ذكر الباحث أربعة عشر خطوة نحو إدارة الجودة الشاملة في المكتبات.

- Kisilowska, Małgorzata; **Quality Assurance in Higher Education in the Field of Library and Information Science.** Journal of Information Science . Vol. 38, N. 2, 2001.

وفي دراسة كيزيلوسكا (2001)، بعنوان "الجودة في التعليم العالي في مجال المكتبة ومراكز خدمة المعلومات"⁽⁶⁾، أشار فيها إلى أن الجودة هي إحدى الطرق المستخدمة للقياس والمحافظة على رفع مستوى نوعية البحث الأكاديمي والأنشطة التعليمية.

- Alexande, Slade, r. **Library Services For Distans Learning: Organization, Planning, & Regulatory Issues.** Guidelines, Standards and Quality Assurance, 2002.

أما دراسة صلاذ (2002)، بعنوان "الخدمات المكتبية للتعلم عن بعد : التنظيم، التخطيط، والقضايا المعاصرة"⁽⁷⁾، فقد تم فيها تحليل أربعة أنواع من الأساليب المطبقة في المكتبات التي تقدم خدمات مكتبية في مجال التعلم عن بعد.

(1) بن السبتي، عبد المالك. تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية. إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة. وقائع المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، بيروت 29 أكتوبر-01 نوفمبر 2002. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2003.

(2) صابر، نرمن . مفاهيم الجودة الشاملة وآليات التطبيق في المكتبات ومراكز المعلومات. الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بالجودة الشاملة: وقائع المؤتمر الدولي الأول حول الأساليب الحديثة لإدارة المكتبات. الإسكندرية. 18-20 ديسمبر 2005. القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتدريب والاستشارات الإدارية، 2008.

(3) بوعافية، السعيد. قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية : تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات. رسالة ماجستير: علم المكتبات والمعلومات: قسنطينة، 2006.

(4) Johanssen, Carl Gustav. **The use of quality control principles and methods in library and information science theory and practice.**-library, vol 42. Dec. 1992. P.283,295.

(5) MASTERS, H , **total quality management IN libraries.** Special libraries . Vol. 85, N.2 ,Sum , 1995p12.

(6) Kisilowska, Małgorzata; **Quality Assurance in Higher Education in the Field of Library and Information Science.** Journal of Information Science . Vol. 38, N. 2 ,2001. P. 76-97.

(7) Alexande, Slade, r. **Library Services For Distans Learning: Organization, Planning, & Regulatory Issues.** Guidelines, Standards and Quality Assurance. 2002.p98

- Kisilowska, Małgorzata; **Quality Assurance in Higher Education in the Field of Library and Information Science**. Translated by: Bayra Michalina.

وفي ثاني دراسة قام بها كيزيلوسكا (2003)، بعنوان "معايير ضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي في مجال علم المكتبات والمعلومات"،⁽¹⁾ والتي هدفت إلى إلقاء الضوء على مبادئ ضبط الجودة. من خلال العرض السابق، يمكن القول أن ما تضيفه الدراسة الحالية هو التركيز على قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات العامة في الجزائر وذلك من خلال نماذج لمكتبات المطالعة العمومية الرئيسية باستخدام مقياس جودة الخدمة أو كما يسمى بمقياس الادراكات والتوقعات *servqual* من وجهة نظر المستفيدين من خدمات تلك المكتبات.

المصطلحات والمفاهيم الأساسية للدراسة:

المكتبة العامة:

من نافلة القول أن المكتبة تقوم بجمع مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة (المطبوعة وغير المطبوعة) وبالطرق المختلفة (الشراء، الإهداء، التبادل) وتنظيم هذه المصادر (فهرستها وتصنيفها وترتيبها) وتقديمها لمجتمع المستفيدين من خلال خدمات متنوعة مثل (الإعارة، الإرشاد، التصوير)⁽²⁾، ويمكن القول أنها مجموعة من المواد المكتبية المطبوعة وغير المطبوعة التي رتبت ونظمت بطريقة منطقية بحيث يسهل الرجوع إليها في اقل وقت وجهد ممكن⁽³⁾ أما المكتبات العامة فهي مؤسسة ثقافية تعليمية فكرية وتثقيفية تنشئها الدولة وتمولها من الميزانية العامة لها، تعمل على حفظ التراث الثقافي والإنساني والفكري ليكون في خدمة القراء والمواطنين من كافة الطبقات الاجتماعية والمهنية على اختلاف أعمارهم ومهنتهم وثقافتهم.

وجاء تعريف المكتبة العامة في الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات بأنها أي مكتبة تقدم خدماتها دون رسوم لجميع المواطنين في حي معين أو منظمة معينة وتساندها مخصصات مالية عامة أو خاصة وهي توجه خدماتها ومجموعاتها للمجتمع الذي تخدمه في منظمة محددة⁽⁴⁾.

من هذا المنحى، فالمكتبة العامة مؤسسة ثقافية شعبية ديمقراطية تنشئها الدولة أو السلطات المحلية، وتزودها بكافة الأوعية التي تعين على كسب المعرفة والتثقيف الذاتي الحر والإحاطة بالمعلومات الجارية المتعلقة بالمجتمع وما يجري في العالم من أحداث وتطورات وتقدم كل ذلك لكافة المواطنين دون مقابل وبغض النظر عن الجنس أو اللون أو المعتقدات أو السن أو النوع أو المستوى المهني أو العلمي.

(1) Kisilowska, Małgorzata; **Quality Assurance in Higher Education in the Field of Library and Information Science**. Translated by: Bayra Michalina, [on ligne].23/04/2017. available at : <http://ebib.oss.wroc.pl/english/grant/kisilowska.php>.

(2) إبراهيم، بن عبد الله، المسند . المكتبة والبحث ، وزارة التربية والتعليم ، 2008 ، ص.31(2)

(3) احمد، نافع، المدادحة . أنواع المكتبات . دار المسيرة ، عمان ، الأردن ، ط1، 2011، ص 29 .

(4) الشامي، احمد محمد، حسب الله، السيد. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات ، مج3، القاهرة : المكتبة الأكاديمية ،

الخدمة:

يعرفها ستانتون حيث يقول إن الخدمة هي "نشاطات غير ملموسة غير محسوسة INTANGIBLE تحقق منفعة للعميل أو الزبون ولا ترتبط بالضرورة ببيع سلعة أو خدمة أخرى"⁽¹⁾.
أما كوتلر - kotler - فقد عرفها على أنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون⁽²⁾، في حين يعرف كل من ZITMALE ET BITNER الخدمات بأنها "عبارة عن أفعال أو عمليات أو إنجازات وأعمال"⁽³⁾.

الجودة:

الجودة كمصطلح مشتقة من الكلمة اليونانية QUALITIES التي تعني طبيعة الشيء ودرجة صلاحه، وهي لا تعني الأحسن والأفضل دائماً وإنما هي مفهوم نسبي يختلف تبعاً لاختلاف جهة الاستفادة منه⁽⁴⁾.
وهناك العديد من التعريفات للجودة فالكثير من الناس تعني الجودة لهم الأحسن أو الأفضل أو الأكثر ملائمة للغرض فيعرفها CONNELL بأنها المتانة والأداء المتميز للمنتج⁽⁵⁾، وتعني الجودة أيضاً تحقيق الحد الأقصى من النتائج الايجابية أو تحقيق درجة عالية من رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة⁽⁶⁾.
كما يمكن القول بأن الجودة هي استيفاء متطلبات وتوقعات العميل أو المستفيد بحيث تمثل مفتاح الاستمرار والنمو في المؤسسة⁽⁷⁾، كما تعرف بأنها الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً، ويقول ديان بون بأنها "عبارة عن هدف متحرك بمجرد تحقيقه يجب تعزيره وتطويره"⁽⁸⁾، من خلال ما ورد من تعاريف نقول بأن الجودة هي تحقيق التميز عن طريق تلبية رغبات المستفيدين وتجاوز توقعاتهم لمستوى الخدمة.

(1) العلاق، بشير. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال: مدخل تسويقي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر، 2000. ص 129.

(2) المرجع نفسه. ص 130.

(3) الضمور، هاني حامد. تسويق الخدمات. عمان: دار وائل للنشر، 2002. ص. 18.

(4) عباس هادي، صلاح. إدارة الجودة الشاملة مدخل نحو أداء منظمي متميز. الأداء المتميز للمنظمات والحكومات: وقائع المؤتمر العلمي الدولي المنعقد بجامعة ورقلة ما بين 08-09 مارس 2005. ص. 156.

(5) قويدر، عياش. مدخل إدارة الجودة الشاملة كمحدد للأداء المتميز في المنظمات. الأداء المتميز للمنظمات والحكومات: وقائع المؤتمر العلمي الدولي المنعقد بجامعة ورقلة ما بين 08-09 مارس 2005. ص. 223.

(6) كوش، هيو. إدارة الجودة الشاملة: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية وضمان استمرار الالتزام بها. الرياض: الإدارة العامة للنشر، 2002. ص. 19.

(7) شمادت، وارين. مدير الجودة الشاملة: الدليل العلمي للقادة والمديرين لتحقيق إدارة الجودة الشاملة. الرياض: دار آفاق الإبداع للنشر، 1997. ص. 8.

(8) بون، ديان، ريك، جريجز؛ تر. محمد العديلي، ناصر. الجودة في العمل. الرياض: دار آفاق الإبداع العالمية. 1995. ص. 21.

جودة الخدمة:

في الواقع لا يوجد تعريف موحد وبسيط لمفهوم جودة الخدمة فقد حاول العديد من الباحثين الكتابة في هذا المجال وعموما فإن مفهوم جودة الخدمة "ينعكس من خلال تقييم المستفيد من الخدمة لدرجة الامتياز والتفوق الكلي في أداء الخدمة"⁽¹⁾، أو هي تلك التي تقوم على أساس عملية تقديم الخدمة بالإضافة إلى المنافع النهائية التي يجنيها العميل أو المستفيد من الخدمة.

وتعزى بعض الدراسات صعوبة تحديد مفهوم جودة الخدمة إلى الخصائص التي تنفرد بها الخدمات وهي اللاملموسية واللاتجانس أو عدم التماثل وتذبذب الطلب عليها.

جودة خدمات المعلومات:

إن الأهمية المتعلقة بدور خدمات المعلومات في عملية التنمية والتقدم العلمي الثقافي حيث تعد هذه الخدمات الأساس للبحث العلمي والتطوير في جميع الميادين كما تعتبر المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستفيدين، وهي المقياس الحقيقي لمدى نجاح المكتبات ومراكز المعلومات أو فشلها⁽²⁾.

إن تقديم خدمات معلوماتية متطورة ليس بالعملية التي يمكن تنفيذها من خلال قرار يتخذه مسؤول أو اقتراح يرفعه مستفيد إنما العملية متشابكة جدا، ويحتاج القيام بها وجود بنية تحتية قوية في المكتبة التي تعتمد تقديم خدمات تستحق أن يطلق عليها خدمات معلومات والتي منها: وجود الكادر المتخصص والقادر على تلبية احتياجات المستفيدين وتكامل مجموعة المكتبة وتغطيتها لجميع المواضيع التي تهتم الهيئة المنشئة والتجهيزات التقنية اللازمة لتقديم الخدمات المعلوماتية⁽³⁾، لذلك وجب السعي الدائم لتحسين هذه الخدمات وذلك بتوفير عنصر الجودة ويمكن توضيح مفهوم جودة خدمات المعلومات بأنها "استخدام أفضل الأساليب المتاحة كالأاليب التسويقية الحديثة التي تجعل المستفيد محور نشاطها ومن ثمة تحقيق ديمومة رضا المستفيدين"⁽⁴⁾.

(1) بن عبد الله العباس، هشام. قياس جودة خدمات المكتبات والمعلومات باستخدام مقياس الفجوة بين الادراكات والتوقعات. إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة. وقائع المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، بيروت 29 أكتوبر-01 نوفمبر 2002. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2003. ص. 184.

(2) النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر، 2000. ص. 45.

(3) حمد العمران، إبراهيم. الخدمات المعلوماتية في مراكز المعلومات المتخصصة. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 15/04/2017. متاح على الرابط التالي: <http://www.informatics.gov.sa/magazine/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&>

(4) علوان الصاحي، فيصل. تسويق خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات في العراق. المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة: بنى وكفاءات وتقنيات متطورة. الشارقة 08/5 نوفمبر 2001. الشارقة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2002. ص. 521.

المبحث الثاني: الجانب النظري للدراسة

1. مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر:

تعتبر مكتبات المطالعة العمومية جزء هام من النظام المكتبي للدولة الجزائرية فهي تختص بدور يميزها عن بقية الأنواع الأخرى من المكتبات ألا وهو نشر الثقافة بين المواطنين على مختلف الأعمار والمستويات التعليمية أو الثقافية دون تفرقة كما أنها تعد دعامة أساسية في تدعيم القيم الأصيلة للمجتمع، ووسيلة هامة للانفتاح على الثقافات المختلفة من أجل إحداث التطوير والتغيير المستمر، كما تعد هي الحصيصة النهائية للفكر الإنساني وهي بذلك تشجع وتساعد الجمهور على قراءة الإنتاج الفكري.

وتستمد المكتبة العمومية هذه الصفة من خلال عدة مبادئ أساسية وهي:

- أن المكتبة العمومية تقدم خدماتها لجميع أفراد المجتمع دون تفرقة في العمر أو اللون أو الجنس أو الدين أو المستوى الاجتماعي أو الثقافي ومن ثم فهي متاحة للجميع دون استثناء.
 - وعلى أساس المبدأ السابق تتنوع مصادر المعلومات من حيث الشكل أو الموضوع لتغطي كافة فروع المعرفة البشرية بل تتنوع من حيث المستوى الفكري لتناسب المستويات الثقافية والتعليمية للمترددين عليها.
 - تقدم مكتبة المطالعة العمومية خدماتها بالمجان وبدون مقابل.
 - ترتبط المكتبة العمومية بالبيئة التي توجد بها سواء أكانت بيئة مدينة أو ريفية أو صناعية أو بيئة ساحلية، ومن ثم تقتني مصادر معلومات تناسب وتخدم بيئتها بل تركز على خدمات معينة تحتاجها بيئتها ولا تحتاجها بيئة أخرى.
 - تعد المكتبة العمومية هي مستودع لسجلات البيئة ومن ثم فهي تحاول تجميع كل ما يخص بيئتها من تراث حضاري أو سياسي أو تاريخي.
 - تمول المكتبة العمومية من الميزانية العامة للدولة وتساندها أحيانا بعض المخصصات المالية الخاصة، ومن ثم فهي إحدى الخدمات العامة التي تقدمها الدولة.
 - تنشأ استنادا إلى مرسوم أو قانون خاص بها أو قانون سبق إصداره⁽¹⁾.
- ومن هذا المنطلق، تعرف المكتبة العمومية بأنها مؤسسة ثقافية، تعليمية، تنشئها الدولة وتمولها من الميزانية العامة لها، تعمل على حفظ التراث الثقافي والإنساني والفكري ليكون في خدمة القراء والمواطنين من كافة الطبقات

(1) محمد ، مولاى . واقع التنظيم بمكتبة المطالعة العمومية ، أعمال الملتقى الوطني الأول حول : واقع خدمات مكتبات المطالعة العمومية " بين عشوائية النشر والمعلومات والخدمة النوعية للمستفيد " ، الجزائر : منشورات المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة ، يومي 20-

الاجتماعية والمهنية على اختلاف مؤهلاتهم العلمية وعلى اختلاف أعمارهم والمهن والثقافات، وتعتبر من أهم الوسائل التي تعين على نشر المعرفة والارتقاء بمستوى الفن والثقافة في البيئة⁽¹⁾.

أما المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية وغيرها من المكتبات العامة فهي مؤسسة ثقافية أوكلت لها مهام الدعم العلمي والثقافي والمعرفي في إطار تربوي من أجل صقل المواهب الشبانية للمساهمة في الثروة الفكرية والعلمية على المستوى المحلي والوطني، وتقوم المكتبة بتقديم خدماتها بالحجان لجميع فئات المستفيدين بدون تمييز ولجميع الأعمار⁽²⁾.

2. أنواع وفروع المكتبات العامة في الجزائر:

المكتبة الفرعية :

المكتبة الفرعية هي نوع من المكتبة العامة تنشأ لتقديم الخدمة المكتبية إلى سكان الضواحي في المدن الكبرى لان الغرض من إنشاء الفروع هو تسيير إمداد الأفراد الذين لا يتيسر لهم الوصول إلى المكتبة المركزية، نظرا لبعدها عن المكتبة أو عدم كفاية المكتبة لرواد داخل المكتبة المركزية وأنشأت بذلك لربح الوقت والجهد وتقديم خدمة أفضل لجميع الرواد.

فالمكتبة الفرعية هي مكتبة كاملة تعتمد إداريا وفنيا على التوجه المركزي من المكتبة الرئيسية التي عادة ما تملك عدة فروع ، حيث تحصل هذه المكتبات الفرعية على أرصدها من مقتنيات المكتبة الأم، وتوزع عليها بشكل دوري وذلك من اجل الحفاظ على مجموعات متجددة.

واليوم من الواجب إقامة مكتبات فرعية كافية للمكتبة المركزية لإفادة أكبر عدد ممكن من المستفيدين وإيصال المعلومة إليهم بأيسر الطرق، إلا انه لا يجب الإكثار من المكتبات الفرعية، حيث أنها كلما كثرت تبعثت فيما بينها موارد التشكيل المكتبي وتزيد من تكاليفه فيترتب عنه ضآلة المجموعات فيها وعدم كفاية الخدمات التي تقدمها⁽³⁾.

المكتبات المتقلة:

وتعد من البدائل التي يمكن للدولة توفيرها في حالة عدم وجود مكتبات عامة في بعض المناطق النائية، حتى يتسنى وصول المواد القرائية إلى القراء وخاصة الأطفال⁽⁴⁾، وهي عبارة عن سيارة مصممة بشكل مناسب تضم

(1) مفيدة، بوسحلة؛ نبيل، طهوري؛ سارة ، سايج .التطبيقات التكنولوجية بمكتبات المطالعة العمومية "الواقع والأفاق" ، الملتقي الوطني الأول حول : مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر بين الانجازات الميدانية والتوقعات المستقبلية ، الجزائر : منشورات المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية بسكرة ، نوفمبر 2015، ص 170

(2) زهير، حافظي؛ محمد، رحابلي . دور المكتبات العامة في تفعيل المطالعة العمومية في المجتمع ، أعمال الملتقي الوطني الأول حول : واقع خدمات مكتبات المطالعة العمومية "بين عشوائية النشر والمعلومات والخدمة النوعية للمستفيد" ، الجزائر : منشورات المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة 20-21 نوفمبر ، 2013. ص. 317

(3) الزاحي ، سمية. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع . مذكرة ماجستر .معهد علم المكتبات : قسنطينة ، 2006. ص 42.

(4) طارق محمود عباس ، محمد عبد الحميد زكي. المكتبات العامة : تنظيمها- خدماتها - تقنياتها الحديثة في ضوء الانترنت، كوم للنشر والتوزيع : القاهرة ، الطبعة الأولى، 2002. ص. 44 .

مجموعة من الكتب والمواد الثقافية الأخرى، تنطلق من المكتبة العامة المركزية إلى القرى والأرياف وفق برنامج زمني معين.

وقد ظهرت هذه المكتبات مع بداية القرن العشرين كمنتجة للاهتمام للدول المتقدمة بالريف وسعيها إلى إيصال مختلف الخدمات إليها ومن ضمنها الخدمات المكتبية، وتهدف المكتبة المتنقلة إلى تقديم الخدمات المكتبية المختلفة وخاصة إعادة إلى المناطق النائية من أجل رفع المستوى الثقافي للأهالي للريف، كما تهدف إلى زيادة الوعي لدى الأهالي بما يدور في العالم الخارجي من أحداث وتطورات وشغل أوقات فراغهم بطريقة إيجابية وبناءة، والمساهمة في حل بعض مشكلات الريف من خلال ما تقدمه المكتبات من كتب موجهة وغير ذلك من الأنشطة الثقافية⁽¹⁾.

مكتبات الأطفال:

لكون المكتبات العامة تخدم كل طبقات المجتمع والأطفال جزء من هذا المجتمع، فكان لزاما إنشاء مكتبة خاصة بهم فالخدمات المكتبية للأطفال جزء أساسي من الخدمات التي تقدمها المكتبة العامة، ليس في إعارة الكتب فقط وإنما في شتى أنواع الأنشطة المكتبية الأخرى ونظرا للخصوصيات التي يتميز بها الأطفال وجب إنشاء مكتبة خاصة بهم نظرا للعوامل التالية:

- الطبيعة الخاصة بالأطفال التي تقتضي سلوكا خاصا، قد يؤدي إلى إزعاج الكبار، كما أن فرض الانضباط عليهم قد يؤدي إلى نفورهم من المكتبة.
- توفير رصيد خاص بالأطفال يتلاءم مع خصوصياتهم وميولهم وتنوعه بحيث يشتمل على مجموعات ليست ذات طبيعة وثائقية كاللعب والمجسمات.
- أهمية جمهور الأطفال وكونه في مرحلة التربية والتكوين والتنشئة تقتضي اهتماما وتركيزا من طرف المكتبة وبالتالي فتخصيص هذا الجمهور بفضاء وخدمات خاصة يساعد على حسن إرضائه⁽²⁾.

3. أهداف ومهام مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر :

وتسعى المكتبة العامة إلى تحقيق عدد من الأهداف وهي:

- التثقيف: أي توفير الموارد، وتقديم الخدمات التي تكفل للمستفيد منها تنمية التذوق الفني والجمالي، فضلا عن التكيف مع المجتمع الذي يعيش فيه ومن ثم تكون المكتبة العامة احد المراكز الرئيسية للحياة الثقافية.
- التعليم: أي تشجيع التعليم الذاتي للكبار والصغار، ممن وصلوا بتعليمهم إلى مرحلة ما بتوفير مواد القراءة المناسبة لهم، وإمدادهم بالوسائل التي تساعدهم في التقدم في المستويات التعليمية كلها.
- الإعلام: أي إمداد الفرد أو الجماعة بالمعلومات الدقيقة، خاصة عن الأحداث الجارية ذات الاهتمام العام، حتى يكون الفرد أو الجماعة على وعي بما يجري من أحداث على المستويات المحلية والقومية والعالمية.

(1) المدادحة، احمد نافع . أنواع المكتبات ، المرجع السابق، ص. 60 .

(2) قاسم، حشمت . مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات. دار غريب: القاهرة، 2007. ص. 346 .

الترويج: أي تشجيع الاستثمار الايجابي لأوقات الفراغ، بما يعود بالنفع على الأفراد، والمكتبة العامة على هذا النحو هي مؤسسة ثقافية اجتماعية مكملة للمدرسة ولها دورها الأساسي في خدمة المجتمع، الذي توجد فيه حتى أن البعض يطلق عليها مركز معلومات المجتمع، فهي تساعد في إثراء المناهج الدراسية بالقراءة الحرة، وتساند في جهود حملات محو الأمية.

وفي البيان الصادر عن اليونسكو للمكتبات العامة **unesco public library manfeste** أين تم تطرق إلى مهامها فيما يلي:

- غرس عادات القراءة وترسيخها لدى الأطفال منذ نعومة أظفارهم.
 - دعم التعليم الفردي والذاتي والتعليم النظامي على كافة المستويات.
 - توفير فرص للتطور الشخصي المبدع.
 - حفز الخيال والإبداع عند الأطفال والشباب.
 - تشجيع الوعي بالتراث الثقافي وتذوق الفنون وتقدير الانجازات والتجديدات العلمية والفنية.
 - إتاحة الانتفاع بأشكال التعبير الثقافي لجميع فنون الأداء.
 - تعزيز الحوار بين الثقافات وتشجيع التنوع الثقافي.
 - دعم التراث الشفهي.
 - ضمان انتفاع المواطنين بكل أنواع المعلومات المتداولة في المجتمع المحلي.
 - توفير خدمات وافية في مجال المعلومات لمختلف المنشآت، والرابطات، والفئات التي تجمع بينها مصالح مشتركة.
 - المساعدة على تنمية المهارات في مجال المعلومات ومبادئ الحاسب.
 - توفير الدعم والمشاركة في أنشطة وبرامج محو الأمية لمختلف فئات العمر، والقيام بمثل هذه الأنشطة عند اللزوم.
4. خدمات مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر :

تعمل مكتبات المطالعة العمومية الجزائرية على تقديم جملة من الخدمات المباشرة المختلفة فضلا عن الغير مباشرة، أهمها:

خدمة الإعارة: تمثل الإعارة مرآة تنعكس من خلالها طبيعة الخدمة المكتبية التي تقدمها المكتبة العامة ضمن خدمات القراءة المباشرة، وتعد من أهم الخدمات التي تنهض في تقديمها جميع المكتبات ومراكز المعلومات ومنها المكتبة العامة ويقدم دليلا واضحا على فعالية المكتبة العامة ومعيارا حقيقيا لقياس دورها الفعال في تحقيق أهدافها المنصبة على تلبية احتياجات المستفيدين وتحقيق رغباتهم وميولهم وإتاحة الفرصة لهم بانتقاء ما يناسبهم ويثير تطلعاتهم واهتماماتهم، وما كانت هذه المكتبات تمثل مظهرا اشتراكيا ديمقراطيا فلا بد إذن أن تكون خدماتهم متاحة للجميع دون مقابل⁽¹⁾.

(1) العلى، أحمد عبد الله. المكتبة العامة في خدمة المجتمع. دار الكتاب الحديث: القاهرة، 2006. ص. 14

خدمة التصوير والاستنساخ: وهي خدمة أساسية مكتملة لخدمة الإعارة فهي تساعد على تلبية احتياجات كثيرة للمستخدمين من الوثائق والإفادة منها ببقائها الدائم وعدم إعارتها خاصة الوثائق التي يصعب تركها في متناول المستخدمين لقلّة نسخها أو لضخامة حجمها كأوعية المرجعية.

الخدمة المرجعية: تتمثل هذه الخدمة في الإجابة عن تساؤلات المستخدمين، من خلال تعريفهم بطرق استعمال كشافات الدوريات، والموسوعات وغيرها، كما تشمل تعرفهم بمكان تواجد الأوعية الفكرية بالمكتبة، وتحديد أماكنها، وتقديمها للمستخدمين.

خدمة البث الانتقائي للمعلومات: يهدف هذا النوع من الخدمات إلى إعلام، وتعريف المستخدمين بالوثائق الحديثة، التي لها صلة بمواضيع بحثهم، وتعتمد هذه الخدمة في معرفة اهتمامات وميول الباحث العلمية، بناءً على معلومات جمعت من الباحث من قبل بواسطة استبيان ومقابلة شخصية، حدد فيها الباحث احتياجاته العملية.

خدمة القوائم البيبليوغرافية: تقدم مكتبات المطالعة العمومية قوائم بيبليوغرافية للمستخدمين بطريقة تقليدية في شكل فهرس مطبوعة، كما تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي خاصة الفيس بوك لإتاحة فهرسها على الخط المباشر.

خدمة الإحاطة الجارية: تستخدم المكتبة هذا الأسلوب في تبليغ المستخدمين بالخدمات الجديدة التي اضيفت بالمكتبة، وذلك في شكل ملصقات حائطية.

خدمة تكوين المستخدمين: تعتبر خدمة تكوين المستخدمين من الخدمات الحديثة المدرجة في مكتبات المطالعة العمومية لما لها من اثر إيجابي على المستخدم كونه العنصر الأساسي في تحقيق نجاح أو فشل هذه الخدمة، فهو يبقى دائما بحاجة ماسة للتكوين المستمرين حتى يكتسب قدرات ومهارات استخدام الأوعية الالكترونية وكيفية إجراء البحث في فهرس الاتصال المباشر وغيرها...

خدمة الدوريات: تحرص معظم المكتبات على عرض الأعداد الجارية من الدوريات حتى تكون في متناول أيدي القراء ويحدث في أغلب الأحيان أن تعرض الدوريات قبل إعارتها، حيث يتولى القسم المسؤول عن الدوريات باتخاذ ترتيب معين لها وذلك يعتمد إلى حد كبير على التنظيم العام للمكتبة وحجمها ومجموعة الدوريات المتوفرة بشكل خاص⁽¹⁾.

الخدمات السمعية البصرية: أصبحت المواد السمعية البصرية من المجموعات الأساسية داخل مكتبات المطالعة العمومية، حيث تعنى بتقديمها للكبار والصغار والأطفال على حد سواء.

5. أبعاد جودة خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية:

إن المحاولات الخاصة بتحديد الأبعاد التي تتكون منها جودة الخدمات متعددة و متنوعة وكمثال على ذلك فإن محمد سليم الشورة يعطي ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة وهي جودة إجراءات تقديم الخدمة **QUALITY OF DEIGN**

(1) النوايسه ، غالب غوض . خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات . المرجع السابق. ص. 199

ومطابقة الخدمات لحاجة المستفيد **QUALITY OF CONFORMANCE**، ثم جودة الأداء **QUALITY OF** . **PERFORMANCE**

أما ساسر **SASER** فقد ميز أيضا بين ثلاثة أبعاد متمثلة في الجوانب المادية والتسهيلات والأفراد، كما يرى لتنين بأن جودة الخدمات يمكن حصرها في أمور ثلاثة وهي الجودة المادية لبيئة التحمل وجودة المنظمة المتعلقة بالانطباق الذهني عن المنظمة والجودة التفاعلية بين العاملين والمستفيدين. ومن بين التقسيمات الأخرى لجودة الخدمة نجد دونايديان الذي وضع بدوره ثلاثة مجموعات من الأبعاد وهي: البعد الفني ويمثل أساسا في تطبيق العلم و التكنولوجيا لمشكلة معينة، ثم البعد الغير فني وهو عبارة عن ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والمستفيد من الخدمة، وأخيرا الإمكانات المادية وتمثل مكان تقديم الخدمات، ويرى دونايديان بأن هناك تداخل وتفاعل شديد بين هذه الأبعاد. في حين يرى ستوارت والش نفس الأبعاد التي اقترحها دونايديان لكن بمصطلحات مختلفة وهي على النحو التالي:⁽¹⁾

- الخدمة الرئيسية أي هل تحقق الخدمة ما صممت لتحقيقه؟ وهل قابلت الخدمة بتطلعات أولئك المستفيدين الذين صممت الخدمة لهم؟.
 - البيئة المحيطة بالخدمة الرئيسية أي هل تدعم وتحسن من خلال البيئة التي توجد فيها؟.
 - علاقات الخدمة وتشير إلى هل أن العلاقة بين أولئك الأفراد الذين يقدمون الخدمة والأفراد الموجهة لهم تدعم وتحسن من الخدمة الرئيسية أم لا؟.
 - من هنا فإنه على أي شخص يفكر في جودة الخدمة فإنه يجب التفكير في الحصول على إجابة للأسئلة التالية: ما هي الخدمة؟ كيف تسلم هذه الخدمة؟ هل البيئة المحيطة بإنتاج وتسليم الخدمة يمكن أن يدعم أم يقلل من الجودة الكلية لها؟
 - تأسيسا على ما سبق ذكره من آراء و تقسيمات حول أبعاد جودة الخدمة نلاحظ أن أغلبها متقاربة إلى حد كبير، وربما يعد تقسيم جرونروز⁽²⁾ **GRONROS** من أكثرها شمولية وملائمة حيث يرى أن جودة الخدمة لها ثلاثة أبعاد وهي الجودة الفنية والجودة الوظيفية والانطباق الذهني عن المكتبة.
- الجودة الفنية لخدمات المكتبة:**

إن هذا البعد يشير إلى قدرة الخدمة على أداء ما ينبغي أن تؤديه ويعرف هذا الأمر أحيانا باسم التناسب مع الهدف أو الاستخدام، كما وردت بمعنى التطابق مع المواصفات وقد تم تقديم هذا المفهوم سنة 1979 من طرف

(1) السيد، إسماعيل. قضايا إدارية معاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية، [د.ت.]. ص.165.

(2) بن عبد الله العباس، هشام. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 2017/04/16. متاح على الرابط التالي:

جوزيف جوران والذي يعني مباشرة هذه هي الخدمة خذها أو أتركها⁽¹⁾، ويعد هذا المفهوم هو أفضل معاني الجودة حيث أن الخدمة الجيدة لابد أن يكون هدفها واضح وأن تحدد بشكل دقيق لماذا تقدم الخدمة وما الذي تقدمه وكيف يتم استخدامها؟.

الجودة الوظيفية لخدمات المكتبة:

ويطلق عليه أيضا بالبعد الوظيفي ويعني الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل أو المستفيد، أو هو التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستخدم أو يستفيد من تلك الخدمة⁽²⁾ ويركز هذا البعد على خصائص أساسية من وجهة نظر المستفيد:

1. وجود أفراد خدمة أو عمال يحرصون على تقديم المساعدة والدعم.
 2. وجود عمال لديهم مهارات معرفية ومعلومات مرتبطة بالخدمات التي يؤدونها .
 3. ضرورة وجود الإهتمام بالإجابة عن أسئلة المستفيدين.
 4. أداء الخدمات بالسرعة المطلوبة.
- كما توجد بعض العناصر الأخرى كالثقة والمرونة وعدم الجمود، إضافة إلى عملية الإتصال والقدرة على القيام به بشكل فعال.

الانطباع الذهني عن المكتبة:

يتميز هذا البعد بأهمية كبرى على غرار الجودة الفنية والوظيفية وهناك من يفضل تسميته بجودة بيئة الخدمة، ويهم هذا البعد بالدرجة الأولى إدارة المكتبة والقائمين على تقديم خدماتها، إذ أن هذه البيئة تمثل المنظور أو الزاوية التي يحكم منها المستفيد على المكتبة بصفة عامة فهي إما تكون تهتم بالمستفيدين وتشعر بهم أو أنها سيئة ولا يصلح أن تبقى قائمة، وهنا يحدد "وينر" ثلاث مستويات لهذه البيئة وهي كفاءة البيئة المحيطة وعلاقتها بالأداء، والبيئة الاجتماعية وأخيرا المعنى أي ما هي الرسالة التي تشير إلى نوع السلوك المطلوب⁽³⁾.

6. قياس جودة خدمات المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية:

إن التطوير يبدأ بالقياس وينتهي بالتقييم، فالقياس عبارة عن أداة أو وسيلة للتقييم ويعتبر القياس إحدى وسائل التقييم إذ لا يمكن أن يكون هناك تقييم دون قياس بمعنى أن التقييم أعم وأشمل من القياس، فالقياس MEASUREMENT تقدير الأشياء والمستويات سواء خدمات، مستفيدين، تقنية تقديراً كميّاً، وهناك عدة عوامل تؤثر في القياس من أهمها⁽⁴⁾:

(1) السيد، إسماعيل. المرجع السابق. ص. 166.

(2) حامد الضمور. هاني. المرجع السابق. ص. 360.

(3) السيد، إسماعيل. المرجع السابق. ص. 170.

(4) بنت إبراهيم الديان، موسى. قياسات أداء خدمات المكتبات ومعايير تقييمه. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 20/04/2017. متاح على

الرابط التالي: <http://informatics.gov.sa/magazine/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid>

1. طبيعة الأشياء المراد قياسها: فهناك أشياء يمكن قياسها بطريقة مباشرة في المكتبات ومراكز المعلومات مثل خدمات الإعارة الخارجية، وهناك أشياء من الصعوبة قياسها مثل كمية الإعارة الداخلية.
 2. كفاءة القائمين على القياس: ومدى إلمامهم بأساليب القياس ومناهجه المختلفة ودقتهم في جمع البيانات اللازمة لعمليات التحليل الإحصائي ووضوح الرؤية أمامهم بالنسبة لأهداف عملية القياس.
 3. أساليب القياس المستخدمة: هل هي أساليب كمية أم نوعية؟ فالأساليب الكمية أكثر دقة ووضوحاً لأنها تعتمد على الحقائق الرقمية مثل الإحصاءات المكتبية أما الأساليب النوعية فتخضع للعوامل الشخصية. تعد عملية المتابعة والقياس لجودة الخدمة هي النقطة الأولى والنهائية لتنمية وتنفيذ سياسة تهدف إلى تحسين مستوى الأداء فالقياس النوعي والكمي يعتبر الطريقة الوحيدة التي توفر للمكتبة أو المؤسسة معلومات حول ماهية الخدمات التي يتم بالفعل تقديمها ومدى تلبيتها لحاجات المستفيدين، وليكون القياس ناجحاً يجب معرفة عدة قضايا حول ما هو نوع القياس الواجب استخدامه وما الذي سوف يتم قياسه وكيف ستتم عملية القياس وعموماً يمكن تعريف قياس جودة الخدمة فيما يلي:
- حسب بارسورامان فإن المحور الأساسي لقياس جودة الخدمة هو الفجوة بين إدراك العاملين أو المستفيد لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول جودة هذه الخدمة حيث تعتمد على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم الخدمة وتسويقها وتقديمها⁽¹⁾.

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

1. مقياس جودة الخدمة - الإدراكات والتوقعات - servqual

تعتبر إسهامات بارسورامان من خلال تصميمه للمقياس الشهير servqual والذي كان بمثابة نقطة تحول في أدبيات جودة الخدمة ومنذ ظهوره وهو يستخدم بصورة واسعة في شتى المجالات، ويسعى مقياس الإدراكات والتوقعات إلى قياس الانطباع حول الخدمة من خلال أبعاده الخمسة لقياس جودة الخدمة⁽²⁾.

إن مقياس servqual معتمد وصادق لقياس جودة الخدمة كما يمكن تطبيقه في كثير من مجالات الخدمات وما يحتاج إليه الأمر أحياناً هو تغير لبعض العبارات ليتناسب مع نوع الخدمة المراد قياس جودتها، ويمنح المقياس المستفيد الحكم على مستوى جودة الخدمة من خلال مقارنة الخدمة المدركة والتي تقدم فعلياً مع الخدمة المتوقعة والتي يتوقع المستفيد أن يحصل عليها⁽³⁾.

(1) بن عبد الله العباس، هشام. قياس جودة خدمات المكتبات والمعلومات باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات. المرجع السابق. ص. 187.

(2) بن عبد الرحمن الشميميري. أحمد. جودة الخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العامة. مج 41، ع 2، الرياض، 2001. ص. 274.

(3) محمود أحمد، أحمد. تسويق الخدمات المصرفية: مدخل نظري تطبيقي. عمان: دار البركة للنشر، 2001. ص. 111.

إذا فالهدف النهائي الذي يسعى استخدام هذا المقياس لتحقيقه هو قياس الفجوة ومداهها بين إدراكات المستفيدين وتوقعاتهم تجاه الخدمات المقدمة لهم من طرف المكتبة، لذلك سنسعى من خلال تطبيق هذا المقياس إلى الكشف عن وجود هذه الفجوة أم لا من وجهة نظر المستفيدين من خدمات مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر.

2. مبررات استخدام مقياس جودة الخدمة servqual

إن مقياس الإدراكات والتوقعات أداة حديثة النشأة تستخدم على نطاق واسع لقياس مستويات تقييم الجمهور للخدمات المقدمة لهم من حيث الجودة، وقد أستخدم من طرف العديد من الباحثين في المؤسسات الخدمية العمومية مثل المستشفيات والأجهزة الشرطة والوزارات وغيرها من القطاعات ذات النفع العام، كما طبق أيضا في المجال المصرفي والبنوك والبريد وغيرها ولكون الوسائل الأخرى التي أستخدمت لقياس جودة الخدمات لم تكن دقيقة في نتائجها ولا تتصف بالشمولية على عكس مقياس الإدراكات والتوقعات الذي يحتوي على أبعاد محددة وشاملة لمختلف أبعاد الجودة إضافة إلى كونها أداة علمية إحصائية للإدارة، فإن نتائجها تكون محددة دقيقة وواضحة، إذ أن الكثير من الباحثين يزكون استخدام هذه الأداة لقياس جودة الخدمات⁽¹⁾ لهذا شاع استخدامها اليوم في شتى المجالات وفي العديد من دول العالم.

إن ما يشجع على توظيف هذه الأداة في مجال الخدمات هو كون جودة الخدمات حالة معنوية وبناء صعب وذلك بسبب عدم توافر العنصر المادي بها لذلك فأفضل طريقة لقياس مستوى جودة الخدمات هي قياس مستوى توقعات ومشاهدات المستفيدين من تلك الخدمات، والتعرف إلى مدى التباين بين ما يتوقعه المستهلك من مستوى معين للخدمة المقدمة له وبين ما يحصل عليه فعلا.

3. مفهوم إدراكات جودة الخدمة المكتبية

لتوضيح معنى الجودة المدركة يجب أولا تبيان الفرق بين جودة الخدمة ورضا المستفيد وفي هذا الصدد فقد ميز BATESON بين المفهومين حيث ذكر أن الجودة هي موقف ATTITUDE يكونه المستفيد من خلال تقييمه لعرض الخدمة SERVICE OFFERING وأن هذا الموقف غالبا ما يكون مبنيا أو مستندا على سلسلة من خبرات تقييميه سابقة، وعليه فإن الجودة أقل ديناميكية قياسا إلى الرضا أما رضا المستفيد فهو عبارة عن الناتج النهائي للتقييم الذي يجريه المستفيد لعملية تبادل معينة⁽²⁾، إن المستفيد يحتاج إلى خبرة مع الخدمة لكي يحدد الرضا بينما يمكن إدراك الجودة من دون خبرة فعلية وعموما فالرضا يستند إلى الخبرات السابقة والمتوقعة في المستقبل بينما الجودة ترتبط بالإدراكات الحالية CURRENT PERCEPTIONS، إذن فجودة الخدمة المكتبية المدركة تعكس مستوى الخدمات المقدمة من طرف المكتبة والتي يتحصل عليها المستفيدون فعليا.

(1) بن عبد الله العباس ، هشام. قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية بمكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة. المرجع السابق.

(2) Service quality. [on ligne]. Visite le; 22/04/2017. Disponible sur ; <http://ils.unc.edu/daniel/131/servicequality.html>

4. مفهوم التوقعات تجاه جودة الخدمة المكتبية

تلعب توقعات المستفيدين دورا حيويا في الحكم على جودة الخدمة التي تقدمها المكتبات ومرافق المعلومات حيث يقوم المستفيدون بتقييم مستوى الجودة من خلال مقارنة احتياجاتهم أو توقعاتهم بإدراكاتهم لمستويات ما يحصلون عليه بالفعل، "ولتحقيق سمعة متميزة في مجال الخدمة فإن المكتبات يجب أن تقدم باستمرار مستويات من الخدمة تتوافق مع أو تتجاوز توقعات المستفيدين، إذ أنهم هم الوحيدين الذين يمكنهم تقييم مستويات الخدمة⁽¹⁾، وبغض النظر عن رأي الإدارة أو العاملين في تلك المستويات فإن الحكم النهائي مرهون بما يقوله المستفيد وتكمن أعظم فرصة لإرضاء المستفيدين والحفاظ عليهم في إيجاد الوسائل لتحقيق توقعاتهم للخدمة أو تجاوزها، بحيث تكون الخدمة تجربة ممتعة للمستفيد تجعله يكرر التعامل المستقبلي مع المكتبة، ويرى عدة باحثين أنه عند قياس جودة الخدمة فإن مستوى المقارنة يصب في بوتقة ما الذي ينبغي على المستفيد توقعه - **WHAT A CONSUMER WHOULD EXPECT** - كما يكون مستوى المقارنة على أساس ما قد يتوقعه المستفيد من الخدمة - **WHAT A CONSUMER WOULD EXPECT**⁽²⁾.

ففي الحالة الأولى التوقع لا يعتمد على خبرة المستفيد السابقة المتعلقة بالمكتبة التي سبق وأن تعامل معها بالذات، وإنما توقع المستفيد وتقييمه لجودة خدمة هذه المكتبة يستند على أفضل ما تقدمه المكتبات الأخرى المشابهة لها، أما في الحالة الثانية فإن التوقع يكون على شكل تصور أو تنبؤ - **PREDICTION** - يستند على موقع ومكانة المكتبة المعنية وخبراتها المتراكمة وتعاملاتها المتعددة مع مكتبات أخرى.

5. إدارة إدراكات وتوقعات المستفيدين تجاه خدمات المكتبة العامة

نتيجة للسباق الموجود بين رضا المستفيد وجودة الخدمة إذ يرى **CRONIN** و **TAYLOR** أن رضا المستفيد يتصدر جودة الخدمة وأن نوايا المستفيد ترتبط أكثر مع مستوى الرضا قياسا إلى ادراكات جودة الخدمة⁽³⁾. وتعتبر توقعات المستفيدين المحور الأساسي للحكم على جودة الخدمة المكتبية، إذ يجب على إدارة المكتبة الجامعية أن تتمكن من إدارة توقعات مستفيديها بنجاح حيث يعتقد الكثير من الباحثين أن إدارة التوقعات تتم في ثلاث مستويات وهي:

المستوى المرغوب: ويتمثل في المستوى من الخدمة الذي يتمنى المستفيد الحصول عليه، فهو خليط مما يعتقد المستفيد أنه من الممكن حدوثه وما الذي ينبغي حدوثه.

المستوى الملائم من التوقعات: فهو يمثل ذلك المستوى من الخدمة والذي يجده المستفيد مقبولا عنده، ويتكون جزئيا من تقدير المستفيد مقدما لما سيكون عليه مستوى الخدمة.

(1) Danuta A. Nitecki. **SERVQUAL: Measuring Service Quality in Academic Libraries**. [on ligne] . 23/04/2017. Disponible sur : <http://www.arl.org/newsltr/191/servqual.html> ext

(2) White, L. S. **A Service Quality Survey at the University of Virginia Library**. [on ligne] . 22/04/2017. Disponible sur ; <http://www.arl.org/libqual/geninfo/ccookbib.html> extraite

(3) محمود أحمد ، أحمد. تسويق الخدمات المصرفية: مدخل نظري تطبيقي. المرجع السابق. ص. 117.

ويوجد بين هذين المستويين نطاق يعرف باسم منطقة التحمل ويقصد بها ذلك المدى من مستوى أداء الخدمات الذي يجده المستفيد مرضيا، فإذا ما وجد الأداء الفعلي أقل من منطقة التحمل فإن المستفيد سيشعر بالإحباط والندم وتنخفض درجة ولائه للمكتبة، أما إذا وجد مستوى الأداء الفعلي أعلى من منطقة التحمل فإنه سيشعر بالسعادة والرضا وتزيد درجة ولائه للمكتبة.

وعموما فمنطقة التحمل تختلف من مستفيد لآخر بل من المحتمل أن تختلف من عملية خدمية إلى نفس العملية الخدمية مرة أخرى ولنفس المستفيد، كما أن منطقة التحمل قد تختلف باختلاف المؤشر المستخدم في تقييم جودة الخدمة من قبل العميل مثل الثقة والجوانب الملموسة والإستجابية، وبصفة عامة كلما زادت أهمية المؤشر للمستفيد قلت منطقة التحمل والذي يعني الاستعداد المحدود لدى المستفيد للتنازل عن المعايير الخاصة بالجودة التي يرغب فيها.

6. مكاتب المطالعة العمومية موضع الدراسة

1.6. المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية بسكرة

هي مؤسسة ثقافية واجتماعية وثقافية وتربوية، تم إنشاؤها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07-275 الذي يحدد القانون الأساسي لمكاتب المطالعة العمومية، ومن ثم الإعلان عنها في المرسوم التنفيذي رقم 08-236 مؤرخ في 23 رجب عام 1433 الموافق لـ 26 يوليو 2008، تغير اسمها لتصبح المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-234 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 07-275 .

أ- مصالحي المكتبة:

❖ قسم معالجة الرصيد الوثائقي وتنميته: ويضم ثلاث مصالحي:

• مصلحة الاقتناء.

• مصلحة معالجة الرصيد وصيانه.

• مصلحة الإعلام الآلي والسمعي البصري.

❖ قسم خدمة المستخدمين: يضم مصالحيين:

• مصلحة تسيير الرصيد وتوجيه القراء.

• مصلحة التنشيط والتبادلات والأنشطة الثقافية.

❖ قسم الإدارة والوسائل: ويضم ثلاث أقسام كالتالي:

• فرع المستخدمين.

• فرع الميزانية والمحاسبة.

• فرع الوسائل العامة.

ب- فضاءات المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بسكرة:

- فضاء الأطفال ، - فضاء المتدرسين . - فضاء الكبار . - فضاء الدوريات والرسائل الجامعية.

- فضاء الإعلام الآلي والانترنت.

ج - الرصيد الوثائقي للمكتبة:

- 13860 عنوان ورقي، 42984 نسخة. ، - CD86 ، 239 نسخة.

- 04 عنوان رقمي، 10 نسخ. ، - 30 عنوان برايل، 174 نسخة.

2.6. المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة

وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-236 المؤرخ في 23 رجب عام 1429 الموافق لـ 26 يوليو 2008 المتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية بولايات: أدرار وبسكرة وتلمسان وتيزي وزو والجلفة وعنابة وقسنطينة وغيليزان وعين تيمشنت ومعسكر وبشار وتيارت وبجاية وتبسة.

وقد تم الافتتاح الرسمي للمكتبة في الفاتح من شهر نوفمبر عام ألفين وإحدى عشر، وتعتبر وزارة الثقافة الجهة الوصية عن هذه المكتبة، وهذا ما أشار إليه المرسوم التنفيذي رقم 07-275 المؤرخ في 06 رمضان عام 1428 الموافق لـ 18 سبتمبر سنة 2007 الذي يحدد القانون الأساسي لمكتبات المطالعة العمومية في مادته الأولى. تضم المكتبة حوالي 7600 كتاب، وقد سجلت المكتبة لهذا العام 423 منخرط من مختلف المستويات العلمية.

الهيكل التنظيمي للمكتبة:

يحدد القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 01 ربيع الأول عام 1430 الموافق لـ 26 فبراير عام 2009 التنظيم الداخلي لمكتبات المطالعة العمومية بما نصه:

يضم التنظيم الداخلي لمكتبات المطالعة العمومية وملحقاتها تحت سلطة المدير ما يأتي:

- قسم معالجة الرصيد الوثائقي وتثمينه. - قسم خدمة المستعملين.

- مصلحة الإدارة و الوسائل.

7. تقييم المستفيدين لجودة الخدمات المدركة والمتوقعة لمكتبي المطالعة العمومية موضع الدراسة

إن الحكم النهائي على مستوى الجودة يقوم على أساس المقارنة بين توقعات المستفيد لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة والعناصر التي تضمها، وما يقابلها من إدراك فعلي للتجربة الفعلية للمستفيد ومنه إذا كانت المقارنة سالبة أي- أن ت تفوق أ- فإن مستوى جودة الخدمة يكون منخفضا، وإذا كانت المقارنة موجبة أو صفرا أي أن- ت أقل من أ- فإن مستوى جودة الخدمة يكون مرتفعا، وفيما يلي عرض نتائج تقييم متغيرات مقياس الإدراكات والتوقعات حسب أبعاده الخمسة لكلا المكتبتين من خلال الجداول 01 و 02 و 03 و 04، كالآتي:

الجدول رقم (01) : مستوى جودة الخدمة المكتبية المدركة والمتوقعة لتغيرات المقياس والفروق بين المتوسطات بالنسبة لمكتبة المطالعة العمومية لولاية بسكرة

الرقم	العبارة	متوسط الإدراك	متوسط التوقع	الفرق أ - ت	البعد
01	امتلاك المكتبة تجهيزات تقنية حديثة الشكل	3.91	4.44	0.53 -	الجوانب الملموسة
02	توفر المكتبة على مرافق عامة وتسهيلات مادية جذابة	3.76	3.53	0.41	
03	تحفيز المظهر العام لموظفي المكتبة على الاستفادة من خدماتها	3.07	4.06	0.99 -	
04	ترغيب المواد المرتبطة بالخدمات في الاستفادة أكثر من المكتبة	2.92	4.18	1.26 -	
05	وفاء المكتبة لمستفيديها بكل ما تعددهم به	2.90	4.21	1.31 -	الاعتمادية
06	تجاوب إدارة المكتبة مع المستفيدين عند مواجهتهم لأية مشكلة	2.82	4.29	1.47 -	
07	أداء الخدمات داخل المكتبة بطريقة صحيحة من أول مرة	3.14	3.82	0.68 -	
08	إعلام المكتبة المستفيدين والزائرين بوقت تأدية الخدمة	2.89	3.98	1.10	
09	تقديم موظفي المكتبة خدمات فورية للمستفيدين	3.06	4.51	1.45 -	الإستجابة
10	رغبة موظفي المكتبة دائما بمعاونة ومساعدة المستفيدين	2.88	3.98	1.10 -	
11	معالجة موظفي المكتبة لطلبات المستفيدين بكل عناية وجدية	2.87	4.48	1.61 -	
12	شعور المستفيدين بالثقة من خلال سلوك الموظفين	2.43	4.51	2.08 -	
13	تمتع المكتبة بموقع ومبنى ملائم ضمن الهيكل العام للجامعة	2.90	4.09	1.19 -	السلامة (الأمان)
14	شعور المستفيدين بالأمان داخل المكتبة	4.07	4.32	0.25 -	
15	تعامل موظفي المكتبة بلباقة ومرونة كافية مع المستفيدين	3.07	4.59	1.52 -	
16	امتلاك موظفي المكتبة مهارات معرفية للإجابة على أسئلة المستفيدين	2.74	3.98	1.24 -	
17	اهتمام موظفي المكتبة بالمستفيدين اهتماما شخصيا	2.49	3.74	1.25 -	التعاطف
18	تجنب المكتبيين استعمال المفردات المتخصصة والتقنية أثناء مخاطبة المستفيدين	3.10	4.15	1.05 -	
19	وقوع أماكن تقديم الخدمات للمستفيدين في مكان ملائم	3.70	4.06	0.36 -	
20	تفهم موظفي المكتبة لأهداف وحاجات المستفيدين بشكل محدد	2.54	4.20	1.66 -	
21	ملائمة ساعات عمل المكتبة لكل المستفيدين	2.57	4.32	1.75 -	
22	تقديم المكتبة لبرامج تدريبية وتعليمية جيدة للمستفيدين	2.08	4.02	1.94 -	

نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

الجدول رقم (02) : مستوى جودة الخدمة المكتبية المدركة والمتوقعة لمتغيرات المقياس والفروق بين المتوسطات بالنسبة لمكتبة المطالعة العمومية لولاية تبسة

الفرق أ- ت	متوسط التوقع	متوسط الإدراك	العبارة	الرقم	البعد
0.55 -	4.45	3.90	امتلاك المكتبة تجهيزات تقنية حديثة الشكل	01	الجوانب الملموسة
0.43	3.52	3.77	توفر المكتبة على مرافق عامة وتسهيلات مادية جذابة	02	
0.99 -	4.06	3.07	تحفيز المظهر العام لموظفي المكتبة على الاستفادة من خدماتها	03	
1.29 -	4.19	2.94	ترغيب المواد المرتبطة بالخدمات في الاستفادة أكثر من المكتبة	04	
1.31 -	4.21	2.90	وفاء المكتبة لمستفيديها بكل ما تعدهم به	05	الاعتمادية
1.50 -	4.30	2.84	تجاوب إدارة المكتبة مع المستفيدين عند مواجهتهم لأية مشكلة	06	
0.68 -	3.82	3.14	أداء الخدمات داخل المكتبة بطريقة صحيحة من أول مرة	07	
1.12	3.98	2.91	إعلام المكتبة المستفيدين والزائرين بوقت تأدية الخدمة	08	
1.45 -	4.51	3.06	تقديم موظفي المكتبة خدمات فورية للمستفيدين	09	الإستجابية
1.13 -	4.01	2.90	رغبة موظفي المكتبة دائما بمعاونة ومساعدة المستفيدين	10	
1.61 -	4.48	2.87	معالجة موظفي المكتبة لطلبات المستفيدين بكل عناية وجدية	11	
2.11 -	4.52	2.45	شعور المستفيدين بالثقة من خلال سلوك الموظفين	12	
1.19 -	4.09	2.90	تمتع المكتبة بموقع ومبنى ملائم ضمن الهيكل العام للجامعة	13	السلامة (الأمان)
0.28 -	4.33	4.09	شعور المستفيدين بالأمان داخل المكتبة	14	
1.52 -	4.59	3.07	تعامل موظفي المكتبة بلباقة ومرونة كافية مع المستفيدين	15	
1.27 -	3.99	2.76	امتلاك موظفي المكتبة مهارات معرفية للإجابة على أسئلة المستفيدين	16	
1.25 -	3.74	2.49	اهتمام موظفي المكتبة بالمستفيدين اهتماما شخصيا	17	
1.07 -	4.17	3.11	تجنب المكتبيين استعمال المفردات المتخصصة والتقنية أثناء مخاطبة المستفيدين	18	التعاطف
0.36 -	4.06	3.70	وقوع أماكن تقديم الخدمات للمستفيدين في مكان ملائم	19	
1.65 -	4.21	2.55	تفهم موظفي المكتبة لأهداف وحاجات المستفيدين بشكل محدد	20	
1.75 -	4.32	2.57	ملائمة ساعات عمل المكتبة لكل المستفيدين	21	
1.95 -	4.01	2.07	تقديم المكتبة لبرامج تدريبية وتعليمية جيدة للمستفيدين	22	

من خلال الجدول رقم (01 و 02) واستنادا إلى النتائج التي توصلنا إليها من خلال المقارنة بين متوسطي الإدراك والتوقع لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة والفروقات المسجلة يمكن القول بأن :

- بالنسبة لمكتبة ولاية بسكرة فإن تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة المكتبية المدركة كان سلبيا ومنخفضا وذلك من خلال المتوسط الإجمالي للإدراك والذي كان 3.11 أي يقع بين درجة الحياء 3 والدرجة 4 إضافة إلى أنه أقل من قيمة التوقع بكثير.

- بالنسبة لمكتبة ولاية تبسة فإن تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة المكتبية المدركة كان سلبيا ومنخفضا وذلك من خلال المتوسط الإجمالي للإدراك والذي كان 3.10 أي وقع بين درجة الحياء 3 والدرجة 4 إضافة إلى أنه أقل من قيمة التوقع بكثير.

- بالنسبة لمكتبة ولاية بسكرة فإن تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة المكتبية المتوقعة كان مرتفعا وذلك من خلال المتوسط الإجمالي لتوقعات المستفيدين تجاه خدمات المكتبة والذي بلغ 4.15 أي أنه بين الدرجة 4 والدرجة 5 إضافة إلى أنه أكثر من قيمة الإدراك بكثير.

- بالنسبة لمكتبة ولاية تبسة فإن تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمة المكتبية المتوقعة كان مرتفعا وذلك من خلال المتوسط الإجمالي لتوقعات المستفيدين تجاه خدمات المكتبة والذي بلغ 4.16 أي أنه بين الدرجة 4 والدرجة 5 إضافة إلى أنه أكثر من قيمة الإدراك بكثير.

- يوجد اختلاف بين تقييم المستفيدين لجودة الخدمة المكتبية المدركة و المقدمة لهم فعليا وجودة الخدمة المكتبية المتوقعة تجاه خدمات المكتبات موضع الدراسة، حيث أكدت النتائج التي توصلنا إليها بأن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها تلك المكتبات منخفض مما يدل على انخفاض مستوى الأداء العام للمكتبات، وذلك من خلال المعادلة التالية:

- بالنسبة لمكتبة بسكرة: مستوى جودة الخدمة المكتبية المدركة - مستوى جودة الخدمة المكتبية المتوقعة = 1.04.

- بالنسبة لمكتبة تبسة: مستوى جودة الخدمة المكتبية المدركة - مستوى جودة الخدمة المكتبية المتوقعة = 1.06.

الجدول رقم (03) : مستوى جودة الخدمة المكتبية من خلال الفرق بين متوسطي الإدراك والتوقع لأبعادها

بالنسبة لمكتبة المطالعة العمومية لولاية بسكرة

أبعاد مقياس جودة الخدمة	متوسط	متوسط	الفرق أ - ت
الجوانب الملموسة	3.41	4.05	0.64 -
الاعتمادية	2.91	4.07	1.16 -
الإستجابية	2.81	4.37	1.56 -
السلامة - الأمان -	3.14	4.14	1 -
التعاطف	3.30	4.15	0.85 -
المتوسط الإجمالي	3.11	4.15	1.04 -

الجدول رقم (04) : مستوى جودة الخدمة المكتبية من خلال الفرق بين متوسطي الإدراك والتوقع لأبعادها بالنسبة لمكتبة المطالعة العمومية لولاية تبسة

أبعاد مقياس جودة الخدمة	متوسط	متوسط	الفرق أ - ت
الجوانب الملموسة	3.41	4.05	0.64 -
الاعتمادية	2.92	4.08	1.17 -
الإستجابية	2.81	4.37	1.56 -
السلامة - الأمان -	3.15	4.15	1 -
التعاطف	3.30	4.15	0.84 -
المتوسط الإجمالي	3.10	4.16	1.06 -

من الملاحظ أن تقييم المستفيدين للجودة المتوقعة تجاه خدمات مكتبة أحمد عروة كان مرتفعاً مما يدل دلالة مباشرة على الإنخفاض العام لمستوى الجودة بالمكتبة، وهذا ما يجعلنا نقول بأن الانتماء إلى الجودة يتطلب أموراً واحتياجات واهتمامات في غاية الرقي والامتياز منها ما هو مادي (أموال وأصول) ومنها ما هو بشري (مهارات وسلوكيات) ومنها ما هو فني معرفة وتأهيل) الخ، كما أن الانتماء إلى الجودة يفرض تغييرات جذرية في المكتبة العامة بدءاً من شكل الهيكل التنظيمي وأسلوب الإدارة إلى شخصية المدير واهتماماته، ويمكن حصر هذه الإحتياجات فيما يلي:

1. الاهتمام بالبحوث والتطوير.
 2. الاهتمام بالتدريب والتنمية البشرية و كذا تحقيق الريادة التقنية.
 3. تشجيع العمل الجماعي والابتكار مع ضرورة فتح خطوط الاتصال واستمراريتها.
 4. توفر القيادات الواعية والمتفتحة.
 5. الاهتمام بالمستفيد وجعله العامل الأول الذي يؤثر على قرارات وتصرفات المكتبة.
- إذن الجودة كمبدأ يعني الاهتمام بهذه المتطلبات أما مكتبة المطالعة العمومية التي تحاول الحصول على الجودة كإشهار وكدعاية فارغة فهذه المكتبات حتما ستصبح فائضة عن الحاجة في المستقبل المنظور.
8. نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

انطلقت الدراسة الحالية من اشكالية رئيسية هي "ما واقع مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر وكيف يمكن تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات في قياس جودة خدماتها؟، وللإجابة عنها تم طرح ثلاث فرضيات كحلول مؤقتة تم اختبارها من خلال أدوات جمع البيانات والمتمثلة أساسا في المصادر والمراجع ذات العلاقة بالموضوع وكذا استمارة الاستبانة وجاءت في ثلاث محاور متضمنة لعبارات مقياس جودة الخدمة - الإدراكات والتوقعات - ، وبعد تطبيق المقياس على عينة من مستخدمي مكتبي المطالعة العمومية لولايتي بسكرة وتبسة لتقييم جودة خدمات تلك المكتبات تبين ما يلي:

- بالنسبة للفرضية الأولى: إن تقييم مستفيدي مكتبي المطالعة العمومية لمستوى جودة الخدمات المكتبية المدركة والمقدمة لهم فعليا من قبل تلك المكتبات كان سلبيا فهي محققة بالنظر إلى أن تقييم المستفيدين كان منخفضا وذلك من خلال المتوسط الإجمالي لإدراك مستفيدي مكتبي بسكرة وتبسة والذي كان 3.11 و 3.10 على التوالي، أي أنه يقع بين درجة الحياذ 3 والدرجة 4 إضافة إلى أنه أقل من قيمة التوقع بكثير.

- بالنسبة للفرضية الثانية: إن مستوى الجودة التي يتوقعها مستفيدي مكتبات المطالعة العمومية تجاه الخدمات المكتبية التي تقدمها لهم منخفض فهي غير محققة بالنظر إلى أن تقييم المستفيدين كان مرتفعا وذلك من خلال المتوسط الإجمالي لتوقعات مستفيدي مكتبي بسكرة وتبسة والذي بلغ 4.15 و 4.16 على التوالي، أي أنه بين الدرجة 4 والدرجة 5 إضافة إلى أنه أكثر من قيمة الإدراك بكثير.

- بالنسبة للفرضية الثالثة: لا يوجد اختلاف بين مستوى جودة الخدمات المكتبية المدركة والمقدمة فعليا لمستفيدي مكتبات المطالعة العمومية وبين مستوى الجودة التي يتوقعها هؤلاء المستفيدين من هذه الخدمات فهي غير محققة بالنظر إلى أن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها مكتبي المطالعة العمومية موضع الدراسة منخفض مما يدل على انخفاض مستوى الأداء العام لكلا المكتبتين، وهو ما توضحه المعادلات التالية:

- بالنسبة لمكتبة بسكرة: مستوى جودة الخدمة المكتبية المدركة - مستوى جودة الخدمة المكتبية المتوقعة = - 1.04.

- بالنسبة لمكتبة تبسة: مستوى جودة الخدمة المكتبية المدركة - مستوى جودة الخدمة المكتبية المتوقعة = - 1.06.

9. النتائج العامة للدراسة:

من خلال تطبيق مقياس servqual لقياس جودة خدمات المعلومات بمكتبي المطالعة العمومية لولايي بسكرة وتبسة، توصلت الدراسة للنتائج الآتية:

- عدم وجود ثقافة خاصة بالجودة لدى مكتبات المطالعة العمومية موضع الدراسة.
- ضعف برامج التدريب والتأهيل للمهنيين في مجال الجودة مما يجعلهم يفضلون أساليب أخرى قد لا تساهم في تطوير خدمات المعلومات بمكتبة المطالعة العمومية بشكل إيجابي.

- هناك فناعة تامة لدى مديري مكتبات المطالعة العمومية موضع الدراسة أن مفهوم الجودة ينطوي على نظرة المستفيد لنوعية الخدمة المقدمة أكثر من أي مقارنة أخرى في هذا المجال.

- عدم وجود دراسات تطبيقية من طرف المكتبات موضع الدراسة نحو قياس جودة وفعالية خدماتها.
- إن المكتبة لم تلجأ بعد إلى التفكير في تطبيق مبادئ الجودة الشيء الذي لم يدفعها للخوض في أي مرحلة من مراحل تطبيق الجودة.

- لا توجد عمليات تقييمية فعلية سواء للأداء أو دراسات المستفيدين ذات أهمية تذكر عدا بعض البحوث المحدودة.
- تبين أن متوسط إدراك المستفيدين للخدمات المقدمة لهم فعليا من مكتبي المطالعة العمومية موضع الدراسة منخفض.

- تبين أن متوسط توقع المستفيدين للخدمات المقدمة لهم فعليا من مكتبي المطالعة العمومية موضع الدراسة مرتفع.
- تبين من خلال الدراسة انخفاض مستوى الأداء العام لكلا المكتبتين من خلال الفارق الكبير بين الإدراك والتوقع.

10. مقترحات الدراسة:

- من خلال النتائج المتوصل إليها، يمكن وضع المقترحات الآتية:
- فحص الوضع الراهن للخدمات ومدى تحقيقها لأهداف مكتبات المطالعة العمومية.
 - التعرف على حجم الانجازات التي تم تحقيقها وتحليلها وتفسيرها، ومن ثم تحديد الاحتياجات الضرورية لتقديم الخدمات ووضع الخطط المستقبلية التي من شأنها الإسهام في دعم ورفع مستوى الخدمة المكتبية المقدمة للمستخدمين.
 - الإهتمام بنوعية الخدمات ومحاولة مطابقتها لمتطلبات ورغبات المستخدمين واحتياجاتهم المتغيرة باستمرار.
 - تطوير الكادر الوظيفي للاندماج في مجتمع المعرفة، وتدريبه جيداً مع مراعاة اختيار البرامج التدريبية المناسبة، واختيار أفضل المراكز المتخصصة لتنفيذ هذه الدورات، مع عقد ورش تدريبية لتطوير مهارات الفكر الإبداعي والابتكاري لديهم.
 - دعم البحوث والدراسات العلمية الخاصة بتقويم وتقييم خدمات المعلومات في مكتبات المطالعة العمومية، واستضافة وتشجيع الكفاءات المؤهلة والخبرات لعرض الأفكار والمقترحات في ظل الإمكانيات المتاحة.
 - توحيد الجهود بين مكتبات المطالعة العمومية للرقى بمستوى الخدمات المقدمة للمستخدمين منها.
 - ضرورة تقييم أداء العاملين الذين يناط بهم تقديم الخدمات في مكتبات المطالعة العمومية.
 - اعتبار الجودة كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي تواجه المكتبات عموماً والعامّة منها خاصة.
 - ضرورة الاهتمام والعناية بشكاوى المستخدمين ومقترحاتهم الرامية إلى الحرص على تطوير مستوى الخدمة المكتبية وتحسينها المستمر.
 - عمل دراسات مسحية عن احتياجات الفئات العمرية والمستويات المختلفة للمستخدمين للتعرف عن قرب إلى احتياجات كل فئة وما يتسق معها من معلومات وخدمات مكتبية وما في حكمها.
 - تعزيز البحوث والدراسات الرامية إلى تطبيق مقاييس جودة الخدمات ومن ذلك مقياس servqual ومقياس libqual .

خاتمة:

لقد أظهرت الدراسة تباين توقعات المستفيدين من المكتبة حيث أنهم في كل مرة يحملون معهم توقعات جديدة مما يجعل الأبعاد والمؤشرات والمعايير التي يقيم على أساسها المستفيد جودة الخدمة المكتبية الفعلية تختلف باختلاف عدد الزيارات، ولكي ترقى مكتبة المطالعة العمومية إلى مستوى الإمتياز فإنه من باب أولى أن تكشف الدراسات المسحية والأبحاث حول المستفيدين الذين يرتادونها بصفة فعلية، كما تدعو الضرورة إلى الإهتمام بعلاج أخطاء الخدمة أثناء استفادة المستفيد ومن ثم محاولة بناء حق الإمتياز معه والوصول إلى صورة المستفيد الدائم، ومن جهة أخرى يجب على تلك المكتبات زيادة الإهتمام بالقوى العاملة من خلال تكثيف البرامج التدريبية لهم وتوعيتهم بالتحديات الآنية والمستقبلية لأنهم يمثلون الرهان الحقيقي لتحقيق خطوات جادة في مجال جودة الخدمات المكتبية فهم جزء لا يتجزأ من الخدمات المقدمة، فضلاً عن تقويم سلوكياتهم وأدائهم وفق ما يتلاءم مع قيم المهنة والثقافة المكتبية في عصر المعرفة.

جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين فيها وعلاقته ببعض المتغيرات

د. يونس أحمد اسماعيل الشوابكة

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تقدير درجة جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين فيها وعلاقته ببعض المتغيرات، وقد وزعت استبانة مكونة من (79) فقرة على جميع العاملين في أربع مكتبات جامعية أردنية رسمية في إقليم الوسط والبالغ عددهم (79) عاملاً، استجاب منهم (73)، أي ما نسبته (92.4%)، وقد بينت نتائج الدراسة أن درجة تقدير العاملين لجودة خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين في تلك الجامعات كانت مرتفعة بشكل عام، وأن مجال العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات احتل المرتبة الأولى فيما احتل مجال مصادر المعلومات المرتبة الأخيرة، كما كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الإناث وغير المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات في مجال درجة جودة خدمات المعلومات، وعدم وجود مثل هذه الفروق في المجالات الأربعة الأخرى؛ وفي المقابل تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح من هم برتبة موظف، ومن خبرتهم تزيد عن (11) عاماً، ومن يحملون مؤهل الدبلوم المتوسط في مجال التجهيزات والتسهيلات المساندة، وعدم وجود مثل هذه الفروق في المجالات الأربعة الأخرى.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات؛ خدمات المعلومات؛ مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية

Abstract

This study investigated the degree of the quality of information services at four public Jordanian university libraries from the perspective of their employees and its relationship to some variables. A questionnaire consisting of 79 items was distributed to all employees in the four public Jordanian university libraries of whom (73) responded representing (92.4%). Results Showed that the degree of appreciation of the quality of the information services in these university libraries was generally high, and that the field of human elements required to provide information services ranked first. Results also revealed that there were statistically significant differences in favor of females and non-specialists in library and information science in the field of quality of information services, and the absence of such differences in the other four fields. On the other hand, there were statistically significant differences in favor of those with the rank of employee, those whose experience was more than (11) years, and those who hold diploma in the field of equipment and support facilities, and the absence of such differences in the other four areas.

Keywords: Information services; Public Jordanian University libraries; Quality of services.

المقدمة:

للجامعات أهداف أساسية تتمثل في التعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، وهذه الأهداف لا تختلف باختلاف الزمان والمكان؛ وبذلك توصف الجامعات بأنها مراكز إشعاع حضاري وعلمي للإنسانية جمعاء، ويعتمد نجاح الجامعة في أداء رسالتها وتحقيق أهدافها على صلاحية مكتباتها؛ حيث تقع عليها مسؤولية مساندة برامج التعليم والبحث، وخدمة المجتمع في الجامعة.

وتعد المكتبة الجامعية أحد أهم المرافق، أو الوحدات العاملة في الجامعات؛ إذ إن ما تحتويه من مقتنيات أو مصادر معلومات في مختلف مناحي العلم والمعرفة، وما تقدمه من خدمات مختلفة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والباحثين والعاملين في الجامعة على حد سواء يمثل جانباً مهماً، ويحدد مدى قيام الجامعة بأداء رسالتها، ويحقق أهدافها في خدمة المجتمع الذي تعتبر جزءاً لا يتجزأ منه (الحداد، 2003).

وعليه فإن الهدف الأساسي من وجود المكتبة الجامعية هو خدمة المستفيدين منها، وتلبية حاجاتهم المعلوماتية، وزيادة فعاليتها ونجاحها وضخامة ميزانيتها ومجموعاتها؛ حيث تقدم مكتبات الجامعات الخدمات المكتبية والمعلوماتية الحديثة لمجتمع المستفيدين، مثل: خدمات الإعارة والمراجع والدوريات والتصوير والإرشاد والتدريب وخدمات الإحاطة الجارية والبعث الانتقائي للمعلومات، بالإضافة إلى خدمات استرجاع المعلومات الحوسبة، وخدمة الإنترنت؛ مما يؤدي إلى دعم العملية التعليمية والبحث العلمي في الجامعة وخارجها (همشري، 2009).

وتسعى كثير من مكتبات الجامعات ومراكز المعلومات أياً كان حجمها للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها؛ كي تصل إلى درجة التميز الذي يعد مثلاً يتوق إليه كل من مقدمي الخدمات والمستفيدين على حد سواء؛ لذلك تتبنى مكتبات الجامعات العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها، ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بالجودة؛ بوصفها استراتيجية مهمة تساعد المكتبات على توفير خدمات تشبع الرغبات الكاملة للمستفيدين، وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم (سعيد، 2007).

ويرى (عباس، 2001) أن المنظمات ومنها المكتبات الجامعية تعاني موجة من التحديات متمثلة في انخفاض الإنتاجية، وزيادة التكاليف، ونقص الموارد المالية، وتبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة، وتدني مستوى رضا المستفيدين ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، والتغير في سلوك المستفيد الذي بدأ ينظر لجودة الخدمات معياراً أساسياً لاختيار الخدمة؛ لمواجهة تلك التحديات والتغلب عليها، وحتى تتمكن المكتبات الجامعية من البقاء والمنافسة لا بد من التطبيق السليم والشامل لمفهوم إدارة الجودة؛ لتحسين مستويات الجودة، ولتحقيق عدد من الفوائد أهمها زيادة الإنتاجية، وتخفيض تكلفة الأداء، وتحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة للمستفيد، وإشباع حاجاته المعلوماتية.

أما عليان (2010) فيرى أنه على الرغم من صعوبة تقييم المستفيدين لجودة الخدمة، فإن هناك إجماعاً بين الباحثين والممارسين في مجال الخدمات، بأن جودة الخدمة ماهي إلا قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة (الجودة الفعلية أو المدركة من قبل المستفيد) مع توقعات المستفيد (الجودة المتوقعة)؛ فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيدين.

ولقد اتجهت الكثير من المكتبات الجامعية إلى تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة التي تعتبر من المفاهيم الفكرية الحديثة والتي حظيت باهتمام المنظمات المختلفة في مجال إنتاج السلع والخدمات، وتتسابق المنظمات في العالم إلى الأخذ بهذا المفهوم؛ لما يحققه من مزايا تنعكس على جودة ما تقدمه من سلع وخدمات (الحداد، 2003)، ويقصد بهذا المفهوم: "التركيبية الإدارية التي تتضمن عددًا من المهام والأعباء التي يتم من خلالها إنجاز كافة المهام والأهداف المطلوبة، من مواصفات السلع والخدمات التي ينبغي أن تتسم بمستويات معينة من الجودة" (التزوري وآخرون، 2009)؛

أي أن إدارة الجودة الشاملة تعتبر عملية متكاملة ترتبط ببدء التفكير في أداء الخدمة، مروراً بالمراحل والأنشطة المختلفة، حتى الانتهاء بالمرجع النهائي المستهدف (سعد، 2009).

وحتى تتمكن المكتبة الجامعية من تقديم خدماتها على النحو الأفضل بجودة عالية يجب أن يتوافر لها كادر بشري مؤهل تأهيلاً علمياً وفنياً وتقنياً، تكون له القدرة على التعامل مع المعلومات ومصادرهما وتنظيمهما وإدارتهما، وتطوير خدماتهما، والتعامل مع تكنولوجيا المعلومات ومتطلباتها ومشكلاتها (همشري، 2009).

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

يشير كل من جون و كاي (Jun & Cai, 2010) إلى أن للعاملين داخل المنظمة دور كبير ومؤثر في تقييم جودة الخدمات التي تقدمها، لأنه يؤدي إلى رفع مستوى جودة الخدمات التي تقدمها، وبالتالي إلى تحقيق رضا العملاء عن هذه الخدمات، كما يرى كل من بيللو و أندرونيكيدس (Bellou & ndronikidis, 2008) أنه لكي تحافظ المنظمات على جودة عالية للخدمات التي تقدمها؛ ينبغي عليها أن تعمل على تحسين كفاءة العاملين فيها، وتحسين مستوى رضاهم العام عن العمل.

وانطلاقاً من هذا الدور الحيوي للعاملين في المنظمات وخاصة غير الرجعية منها، فإن هذه الدراسة تحاول الكشف عن مدى جودة خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية للمستفيدين من وجهة نظر العاملين فيها، وبذلك فإن مشكلة الدراسة تتمثل في الإجابة عن السؤالين التاليين:

- 1- ما درجة جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين فيها؟
- 2- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين المتوسطات الحسابية لتقديرات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية لجودة خدمات المعلومات التي تقدمها تعزى لمتغيرات الجنس، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والتخصص؟

أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها الذي يتمثل في الكشف عن مدى جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين فيها، وهو موضوع حديث لم يخضع للدراسة بالشكل الكافي، ونظراً لقلة الدراسات العربية في هذا المجال؛ فإنه يمكن لهذه الدراسة أن تكون رافداً رئيسياً للمكتبات العربية عامة، والمكتبات الأردنية خاصة فيما يتعلق بتقدير درجة جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية من وجهة نظر العاملين في أقسام الخدمات، ويمكن أن يستفيد من هذه الدراسة الجهات التالية:

1. مديرو المكتبات الجامعية؛ إذ إن اطلاعهم على نتائج الدراسة سيساعدهم في تعرف درجة تقييم العاملين لجودة خدمات المعلومات التي تقدمها مكتباتهم، وبالتالي الوقوف على جوانب القوة والضعف فيها.
2. العاملون في مكتبات الجامعات أنفسهم؛ إذ إن اطلاعهم على هذه الدراسة سيساعدهم في زيادة وعيهم بأهمية رضاهم الوظيفي وفي تغيير النظرة إيجابياً نحو مكتباتهم التي يعملون بها.
3. الباحثون في حقل المكتبات والمعلومات الذين يرغبون في إجراء دراسات مشابهة.

4. أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات الأردنية؛ إذ تساعدها هذه الدراسة في إعادة النظر في مساقاتها المتخصصة في خدمات المعلومات.

مصطلحات الدراسة:

هناك مجموعة من المصطلحات التي يتوجب تعريفها نظرياً وإجرائياً وهي:

خدمات المعلومات (Information Services):

يرى عليان (2010) أن مصطلح خدمات المعلومات يرتبط بتسهيل وصول المستفيدين إلى المعلومات المطلوبة والإفادة منها، ويعكس دور تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المقصودة.

وتعرف خدمات المعلومات إجرائياً: بأنها مجموعة الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعات موضوع الدراسة للمستفيدين وتشمل: خدمات الإعارة والمراجع والدوريات والتصوير والإرشاد والتدريب وخدمات الإحاطة الجارية والبريد الإلكتروني للمعلومات، بالإضافة إلى خدمات استرجاع المعلومات الحوسبية، وخدمة الإنترنت، والتي تقاس جودتها بالدرجة الكلية لإجابات العاملين عن فقرات المقياس المستخدم في هذه الدراسة.

جودة خدمات المعلومات (Quality of Services):

يرى الضمور (2005) أنه يمكن تعريف جودة الخدمة من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات وهي: البعد الوظيفي وهو الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل، وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستخدم الخدمة، والبعد التقني والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة، والإمكانات المادية وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

وتعرف جودة خدمات المعلومات إجرائياً بأنها: درجة تحقيق رغبات وتوقعات المستفيدين من خدمات المعلومات التي يقدمها العاملون في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية موضوع الدراسة، وتقاس بالدرجة الكلية لاستجابات العاملين على فقرات المقياس المستخدم في هذه الدراسة.

مكتبات الجامعات (Libraries of Universities)

تعرف المكتبة الجامعية بأنها: المكتبة، أو مجموعة المكتبات التي تقوم الجامعات بإنشائها، وتمويلها، وإدارتها؛ بغرض تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية الحديثة للمجتمع الجامعي، بما يتواءم مع أهداف الجامعة ذاتها همشري (2008).

أما إجرائياً: فيقصد بها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية في إقليم الوسط وهي: مكتبة الجامعة الأردنية، ومكتبة الجامعة الأردنية الألمانية، ومكتبة الجامعة الهاشمية، ومكتبة جامعة البلقاء التطبيقية (السلط).

حدود الدراسة ومحدداتها:

تتمثل حدود الدراسة في:

1- الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على مكتبات الجامعات الرسمية في إقليم الوسط بالأردن وتشمل: مكتبة الجامعة الأردنية، ومكتبة الجامعة الأردنية الألمانية، ومكتبة الجامعة الهاشمية، ومكتبة جامعة البلقاء التطبيقية (السلط).

2- الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة خلال الفصل الأول من العام الجامعي 2016 - 2017.
3- الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على العاملين في دوائر خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية موضوع الدراسة.

4- محددات الدراسة: تتحدد نتائج الدراسة بمجتمع الدراسة وعينتها، وبأدواتها من حيث دلالات صدقها وثباتها.
جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:
مفهوم جودة خدمات المعلومات:

الجودة (Quality) كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية (Qualities) التي يقصد بها إمداد المستفيد بما يحتاج إليه من سلع وخدمات ذات خصائص وسمات تفي بمتطلباته وحاجاته وتوقعاته المعلوماتية في الوقت الذي يريده، من خلال أنشطة متداخلة يشارك في صنعها جميع العاملين على كافة مستوياتهم سواء أكانوا مديرين، أو منفيذين، أو مراجعين وتعرف جودة الخدمة كما يراها الضمور (2005) بأنها: القدرة على الوفاء باحتياجات المستفيدين من الخدمات، وتوفير الوقت لإنتاج خدمات ذات جودة مرتفعة عند أقل حد ممكن من التكاليف.
ويعرف الخوالدة والخياط (2013) جودة خدمات المعلومات بأنها: "تحقيق رغبات وتوقعات المستفيدين من خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية؛ بل تقديم مستوى أعلى من تلك التوقعات".
قياس جودة الخدمة:

لقد شاع استخدام مقياس (Servequ 1) في قياس جودة الخدمة، وحاز على قبول عدد كبير من الباحثين نظراً لما ثبت له من مصداقية، وقدرة في استخدامه وتطبيقه على نحو عملي بهدف قياس الفجوة ما بين التوقعات والإدراكات للزبائن من حيث: مستوى الجودة المتوقع، مقارنةً بمستوى الأداء الفعلي للخدمة التي حصلوا عليها.
ويستخدم هذا المقياس أيضاً في تقييم خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية؛ فقد عملت بعض المكتبات الجامعية العالمية على تطبيقه في خدماتها لتحديد نقاط القوة والضعف في أدائها بهدف تحسين مستوى الأداء، والارتقاء به للإسهام في تحقيق الأهداف المرسومة لتلك المكتبات (الغدير وآخرون، 2011).

ويرى السعيد (2006) أن هذا المقياس معتمد وصادق لقياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، كما يمكن تطبيقه في كثير من مجالات مقياس الخدمات، وما يحتاج إليه الأمر أحياناً هو تغيير لبعض العبارات ليتناسب مع نوع الخدمة المراد قياس جودتها، وينح المقياس المستفيد الحكم على مستوى جودة الخدمة من خلال مقارنة الخدمة المدركة والتي تقدم فعلياً مع الخدمة المتوقعة والتي يتوقع المستفيد أن يحصل عليها، وقد أجريت بعض التعديلات على هذا المقياس؛ ليصبح أكثر ملاءمة لاحتياجات المكتبات الجامعية مما استدعى تسميته بالمختصر (Libqu 1).

مفهوم خدمات المعلومات:

يشمل مفهوم خدمات المعلومات: الأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات الجامعية ممثلة في العاملين لديها؛ من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها؛ من أجل إشباع حاجاته ورغباته من المعلومات.

ويعد الهدف الأساسي من وجود المكتبات الجامعية خدمة المستخدمين منها وتلبية حاجاتهم المعلوماتية، وعليه فإن فعالية المكتبات الجامعية ونجاحها يرتبطان بنوعية خدماتها وجودة هذه الخدمات لا بفخامة مبانيها وضخامة ميزانياتها ومجموعاتها، ويعد التعرف على مجتمع المستخدمين وتحليل حاجاتهم المعلوماتية عنصراً أساسياً في تنظيم خدمات المعلومات وإدارتها، وبالتالي حكم المستخدمين على جودتها، أو عدمها (عليان، 2010).

وهناك أهمية كبيرة لخدمات المعلومات في عملية التنمية العلمية، والتقدم الثقافي حيث تعد هذه الخدمات الأساس للبحث العلمي والتطوير في جميع الميادين، كما تعتبر المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف وقدرة المكتبات الجامعية على إفادة المستخدمين، وهي المقياس الحقيقي لمدى نجاحها، أو فشلها (السعيد، 2006).

خصائص المعلومات وأبعاد جودتها:

يرى عليان (2010) أن هناك العديد من الخصائص الهامة للمعلومات وهي على النحو التالي:

1- التوقيت (Timely): ويعني أن تكون المعلومات مناسبة زمنياً لاستخدامات المستخدمين خلال دورة معالجتها والحصول عليها، ومن أجل الوصول إلى خاصية التوقيت المناسب للمعلومات فإنه من الضروري تخفيض الوقت اللازم لدورة المعالجة، ولا يتحقق ذلك إلا باستخدام الحاسوب للحصول على معلومات دقيقة، وملائمة لاحتياجات المستخدمين في توقيت مناسب.

2- الدقة (Accuracy): وتعني أن تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع والتسجيل، أي درجة غياب الأخطاء من المعلومات، والدقة هي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات الناتجة خلال فترة زمنية معينة.

3- الصلاحية (Relevance): وهي الصلة الوثيقة بمقياس كيفية ملاءمة نظام المعلومات لاحتياجات المستخدمين بصورة جيدة وهذه الخاصية يمكن قياسها بشمول المعلومات أو بدرجة الوضوح التي يعمل بها نظام الاستفسار.

4- المرونة (Flexibility): وهي قابلية تكيف المعلومات وتسهيلها؛ لتلبية الاحتياجات المتنوعة لجميع المستخدمين، فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستخدمين في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد.

5- الوضوح (Clarity): وتعني هذه الخاصية أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض ومنسقة دون تعارض أو تناقض، ويكون عرضها بالشكل المناسب لاحتياجات المستخدمين.

تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية وعلاقته بجودة الخدمة:

تلعب جودة الخدمات دوراً مهماً في تصميم منتج الخدمة وتسويقه كما يرى الضمور (2005) حيث إنها ذات أهمية لكل من مقدمي الخدمة (العاملين) والمستخدمين، إلا أن تحديد وتوصيف الجودة وقياسها يعد أمراً ليس سهلاً على مؤسسات الخدمات فعله وممارسته كما هو الحال في المؤسسات الإنتاجية، ويعد دور التسويق في تطوير جودة الخدمة دوراً مهماً؛ فحاجات وتوقعات المستخدمين تعد عوامل مهمة في تقييم جودة الخدمة والحكم عليها.

ولقد أصبح اليوم دخول المكتبات الجامعية عالم التسويق أمراً ضرورياً من خلال دراسة السوق أو مجتمع المستخدمين؛ للتعرف على احتياجاتهم المعلوماتية، سواءً التقليدية أو الإلكترونية، وتعتبر نجاح المكتبات الجامعية في الاستفادة المثلى من سياسة تسويق المعلومات أساس للوصول إلى مستوى أفضل وأرقى، وجودة عالية في خدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين (السعيد، 2006).

والواقع أن استخدام مصطلح تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بدأ منذ عهد طويل حتى قبل أن يولد المصطلح نفسه، وقد وضعت جذوره الأولى مجموعة من المكتبات الجامعية في الولايات المتحدة الأمريكية، وفي شمال أوروبا، ويركز هذا المصطلح على تحسين العلاقات الشخصية بين العاملين في المكتبات الجامعية والمستخدمين من خدماتها، وذلك عن طريق خلق بيئة تنافسية بين المستخدمين، وخلق بيئة تنافسية بين المصادر، وتقوية الصلة بين المكتبات الجامعية والمستخدمين، والتوقف عن حتمية التسليم بالإتاحة، والترويج لصورة مجدية دائمة، والبقاء والاستمرارية، واستفادة المكتبة الجامعية من أهمية التسويق (كومبار، 2008).

متطلبات خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:

يرى عليان (2010) أنه حتى تتحقق خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية على الوجه الأكمل لابد من توافر مقومات أساسية ترتكز عليها وتمثل هذه المقومات بما يلي:

1- الكادر البشري المؤهل: حيث أن المكتبي المتخصص يعد أحد العناصر الضرورية لتقديم الخدمة المكتبية المتطورة. حيث يعول عليه خدمة المستخدمين، والربط بين احتياجاتهم المعلوماتية ومصادرها المتعددة، فالمكتبي المتخصص يسهم كثيراً في إرشاد المستخدمين إلى الرجوع واستخدام بعض المكتبات الجامعية التي من الممكن أن تحوي المعلومات المطلوبة، وكذلك المساعدة في استخدام التكنولوجيا الحديثة كتدريب المستخدمين على طرق استخدام قواعد البيانات على اختلاف أنواعها، والبحث في الإنترنت وغيرها من التقنيات الحديثة في مجال المكتبات، فنجاح الخدمة المكتبية يعتمد اعتماداً أساسياً على مستوى ونوعية العاملين في المكتبات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي.

2- مصادر المعلومات: يجب أن تكون مصادر المعلومات غنية بمختلف أشكالها وموضوعاتها، وتعتبر مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبة الجامعية هي الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية، ويتحدد نجاح الخدمة المكتبية أو تطورها بمدى قوة مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة أو ضعفها.

3- التسهيلات اللازمة للمستخدمين: فيجب على المكتبة الجامعية أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية، وتوفير أجواء البحث العلمي مثل: الأجهزة والتقنيات والبرمجيات وقاعات المطالعة ووسائل الاتصال والفاكس وخدمات التصوير والإنترنت والبريد الإلكتروني والمواد السمعية والبصرية والإضاءة والتهوية والتبريد وأماكن الراحة وغيرها من التسهيلات التي تساعد المستخدمين للوصول إلى غاياتهم من المعلومات.

4- المتطلبات المالية: حيث تحتاج المكتبات وخاصة الكبيرة منها كالمكتبات الجامعية إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة؛ لكي تؤدي دورها الفاعل في خدمة المستخدمين منها.

الدراسات السابقة:

جرى استعراض الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة زمنياً من الأحدث إلى الأقدم: أجرى الخوالدة والخياط (2013) دراسة هدفت إلى تقييم مدى تطبيق معايير الجودة في مكتبات كليات جامعة البلقاء التطبيقية، وقد تم تطبيق أداة الدراسة على (380) فرداً ممن يستخدمون المكتبات تم اختيارهم بشكل عشوائي، وأظهرت النتائج أن أكثر الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين كانت في حفظ المراجع، بينما كانت أقل الخدمات المتوقعة من وجهة نظر المستخدمين هي المعلومات التي تهتم المستخدمين، وأن أكثر المكتبات التي تقدم خدمات للمستخدمين كانت في المكتبة الرئيسية في الجامعة، كما دلت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المقدمة فعلياً والخدمات المتوقعة تقديمها من وجهة نظر المستخدمين؛ حيث أن جميع المتوسطات الحسابية لكل أبعاد أداة الدراسة كانت أقل من متوسط الخدمات المتوقعة، وأوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسات أخرى مثل تقنين مقاييس لإدارة الجودة الشاملة في الكليات الجامعية، وعمل دراسة مسحية لمقارنة مدى التزام الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة بتطبيق معايير الجودة الشاملة في مكتباتها، ودراسة إدراكات العاملين في المكتبات الجامعية نحو معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومدى استفادتهم منها في حال الالتزام بتطبيق هذه المعايير.

كما أجرى الغدير وآخرون (2011) دراسة هدفت إلى معرفة مستوى الجودة المتوقعة ومستوى الجودة المدركة من قبل المستفيدين من مكتبة أمانة عمان الكبرى، وتحديد الفجوات بين المستويين ومقارنتهما لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة، وقد استخدم الباحثون مقياس Servqu 1 لقياس الفجوة بين توقعات المستفيدين من جودة الخدمة قبل استخدامهم لها وإدراكهم لها وبعد الحصول عليها من خلال الأبعاد الخمسة الرئيسية التي تكون جودة الخدمة وهي: الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، وتم اختيار عينة ملائمة تكونت من 350 شخصاً من المستفيدين من خدمات مكتبة أمانة عمان الكبرى، وأظهرت النتائج أن الفرق بين متوسط الإدراك ومتوسط التوقعات كان سلبياً لكل بعد من أبعاد الجودة، مما يدل على أن مستوى الجودة المدركة بعد تلقي الخدمة هو أقل من مستوى الجودة المتوقعة قبل تلقي الخدمة ولجميع الأبعاد، وهذا مما يعني أن على إدارة المكتبة العمل على تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين في كل بعد من أبعاد جودة الخدمة لكي تفوق توقعات المستفيدين أو تساويها.

وقام الدهيمات (2011) بدراسة هدفت إلى قياس جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من خلال المقارنة بين جودة الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة من وجهة نظر المستفيدين (الهيئة التدريسية والطلبة) وفقاً لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (الأداء، والمصدقية، الاستجابة، سهولة الاستخدام، الميزات الإضافية والشكل العام، المواكبة، التعاطف)، وتكونت عينة الدراسة من (1268) فرداً، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة أداة لجمع المعلومات، وأظهرت النتائج عدم وجود اختلاف في وجهات نظر المستفيدين (الهيئة التدريسية والطلبة) لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، ولكن ظهر الاختلاف بين المستفيدين ضمن فئة مكتبات الجامعات الرسمية بشكل منفرد ولم يظهر ضمن فئة مكتبات الجامعات الخاصة، كما أظهرت النتائج وجود فروق في جودة

الخدمات الإلكترونية بدلالة أبعادها بين مكتبات الجامعات الرسمية ومكتبات الجامعات الخاصة من قبل المستفيدين وظهرت الفروق لصالح مكتبات الجامعات الرسمية.

وقام كل من هالبيرغ وزاكريسون (H Ilberg & Z ckrisson, 2010) بدراسة هدفت إلى تعرف جودة خدمات المعلومات في المكتبات العامة في السويد، وشملت الدراسة 58 مقابلة مع مديري وأمناء المكتبات والمعلمين الكبار في السويد، وتشير التحسينات المقترحة إلى أن تطوير جودة الخدمة في قطاع المكتبات السويدية مرتبط بقوة بتوجهات السوق تجاهها بالإضافة لقدرتها على تغيير دور أمين المكتبة، وإن تغيير دور أمين المكتبة وتوجيهها تجاه الوعي بالخدمة وخبرة أمناء المكتبة تنعكس بقدرتهم على التكيف مع الوعي حول العملية وأدوار كل من: منتج الاتصال، المستشار/ المدرب والمشجع.

وأجرى كل من نجاتي ونجاتي (Nej ti & Nej ti, 2008) دراسة هدفت إلى التعرف على جوانب جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين من مكتبة جامعة طهران الوسطى كما هدفت إلى قياس مدى نجاح المكتبة في تلبية احتياجات المستفيدين من خلال توفير خدمات جيدة وموثوق بها، وتكونت عينة الدراسة من (100) مستفيد من مكتبة جامعته طهران، وقد استخدم الباحثان الاستبيان كأداة لجمع المعلومات من عينة الدراسة، وأظهرت النتائج أنه على الرغم من أن المكتبة المركزية في جامعة طهران أجرت عدة برامج لتحسين خدماتها، إلا أن الجهود المبذولة من أجل تحقيق رضا المستفيد عن الخدمة فشلت بسبب عدم تحديد أهم جوانب جودة الخدمة المبذولة.

وأجرى سعيد (2007) دراسة هدفت إلى تعرف جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات من خلال استقراء حاجات ورغبات العملاء معتمدة في ذلك على مدخلين لأجل قياس الجودة وهما: مدخل الفجوة والإدراك، وذلك لأجل توفير قاعدة معلومات لإدارة المكتبات من خلال معرفة نقاط القوة والضعف فيها، وبالتالي اكتشاف مدى مراعاة المكتبات عند تصميم خدماتها للحاجات الفعلية للمستفيدين وتوقعاتهم، وسعت الدراسة لتبني مقياس الإدراكات/ التوقعات Servqu 1 في قياس وتقييم جودة الخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات، وتكونت عينة الدراسة من (238) مستفيداً فعلياً من خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت في العراق، وأظهرت النتائج نجاح المقياس المستخدم لأجل التعرف على جودة الخدمة في مكتبات الدراسة، وأن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة منخفض، مما يدل على انخفاض مستوى الأداء.

وأجرى السعيد (2006) دراسة هدفت إلى الوقوف على الأداء الحالي لمكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية بقسنطينة، والتعرف على مدى توافر عنصر الجودة في الخدمات التي تقدمها المكتبة، والتنويه إلى أهمية قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية، وقد استخدمت الدراسة الاستبيان، والمقابلة، والملاحظة كأدوات لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من 218 باحثاً و باحثة ما بين درجات الماجستير والدكتوراه، ومن نتائج الدراسة تباينت توقعات المستفيدين من المكتبة حيث أنهم في كل مرة يحملون معهم توقعات جديدة، وأن مكتبة أحمد عروة تعاني من نقص في القوى العاملة المتخصصة، وأن المبنى لا يستجيب للمعايير المعمول بها عند تصميم مباني المكتبات الجامعية، وأن المكتبة لم تلجأ بعد إلى التفكير في تطبيق مبادئ الجودة، ولا توجد عمليات تقييمية فعلية سواء للأداء أو دراسات المستفيدين ذات أهمية تذكر.

وقام جون وآخرون (John, et l., 2005) بدراسة هدفت إلى معرفة العلاقة بين مقياس جودة المكتبة الجامعية LibQU L ورضا العاملين فيها، بالتطبيق على مكتبات جامعة مدينة وين (W yne St te University) بولاية ميشيغان الأمريكية، اعتمادًا على المنهج الميداني، وتكونت عينة الدراسة من طلاب الدراسات العليا والباكالوريوس ومن العاملين في هذه المكتبات وأعضاء الهيئة التدريسية وعددهم (610) واعتمدت المنهج المسحي الاستقصائي بالإضافة إلى تحليل المجموعات الفرعية لاستخراج المعلومات من عينة الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لجودة الخدمات باستخدام مقياس LibQU L ورضاهم عنها، وأوصت الدراسة برفع جودة الخدمات المقدمة بصورة دائمة للمحافظة على رضا المستفيدين.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من العرض السابق للدراسات السابقة ما يلي:

1. قلة الدراسات التي اهتمت بتقييم جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية من وجهة نظر العاملين فيها، فهناك دراسة واحدة اعتمدت على قياس درجة جودة خدمات المعلومات من وجهة نظر العاملين وهي دراسة هالبرغ وزاكريسون (H lberg nd Z ckrisson, 2010) بينما اعتمدت غالبية الدراسات على وجهة نظر المستفيدين ولا سيما دراسات كل من الخوالدة وخياط (2013)، والغدير وآخرون (2011)، والدهيما (2011)، ونجاتي ونجاتي (Nej ti & Nej ti, 2008)، وسعيد (2007)، والسعيد (2006).

2. أن الدراسة الوحيدة التي اتفقت مع الدراسة الحالية في الاعتماد على وجهة نظر العاملين في تعرف درجة جودة خدمات المعلومات كانت دراسة جون وآخرون (John, et l., 2005) ولكنها أضافت إلى العاملين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

3. أن الدراسة الحالية اختلفت مع الدراسات السابقة في إطارها المكاني والزمني وبمجتمعها وعيبتها، كما اختلفت مع دراسة هالبرغ وزاكريسون (H lberg nd Z ckrisson, 2010) الأداة المستخدمة وهي المقابلة، حيث استخدمت الدراسة الحالية الاستبانة.

ويمكن إجمال الأبعاد التي سيتم الإفادة من الدراسات السابقة فيها، بالآتي:

- تنظيم الدراسة على نحو عام.
- بناء منهجية الدراسة.
- بناء الاستبانة بمحاورها وفقراتها.
- مناقشة النتائج والتوصيات.

منهجية البحث:

استخدم في هذه الدراسة المنهج المسحي الوصفي لمناسبته لطبيعتها، ويتضمن هذا القسم عرضاً للبيانات المتعلقة بأفراد الدراسة، وأداتها من حيث صدقها وثباتها، وتصحيحها، والمعالجة الإحصائية لبياناتها.

1. أفراد الدراسة:

تكون أفراد الدراسة من جميع العاملين في الجامعات الأردنية الرسمية في إقليم الوسط للعام الجامعي 2016-2017، والبالغ عددهم (79) عاملاً، ولصغر حجم ذلك المجتمع فقد شملتهم الدراسة جميعاً، استجاب منهم (73) فرداً أي ما نسبته (92.4%)، والجدول رقم (1) يبين ذلك:

الجدول رقم (1). توزيع أفراد الدراسة حسب المكتبات التي يعملون بها، ونسب الردود (الاستجابات)

النسبة المئوية الكلية	عدد المستجيبين	عدد العاملين	المكتبة
90.6%	30	33	مكتبة الجامعة الأردنية
90.5%	19	21	مكتبة الجامعة الهاشمية
94.4%	17	18	مكتبة جامعة البلقاء التطبيقية/ السلط
100%	7	7	مكتبة الجامعة الألمانية الأردنية
92.4%	73	79	المجموع

ويبين الجدول رقم (2) توزيع أفراد مجتمع الدراسة تبعاً لمتغيرات الدراسة، وهي: الجنس، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والتخصص.

الجدول رقم (2). توزيع المستجيبين من أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة والمؤهل التعليمي والتخصص

النسبة	التكرار	المتغيرات الشخصية
		الجنس:
39.7%	29	ذكر
60.3%	44	أنثى
100%	73	المجموع
		المسمى الوظيفي:
6.8%	5	مدير
30.2%	22	مدير دائرة/ رئيس قسم/ رئيس شعبة
63%	46	موظف
100%	73	المجموع
		سنوات الخبرة:
38.4%	28	5 سنوات فأقل
49.3%	36	6 - 10 سنوات
12.3%	9	11 سنة فأكثر
100%	73	المجموع
		المؤهل العلمي:
34.3%	25	دبلوم متوسط فأقل
57.5%	42	بكالوريوس
8.2%	6	دراسات عليا
100%	73	المجموع

النسبة	التكرار	المتغيرات الشخصية
		التخصص:
56.2%	41	علم المكتبات والمعلومات
43.8%	32	تخصص آخر
100%	73	المجموع

يتضح من الجدول رقم (2) أن خصائص أفراد الدراسة كما يلي:

- 1- الجنس: تبين أن نسبة الإناث المستجيبات من أفراد مجتمع الدراسة تفوق نسبة الذكور بشكل كبير؛ إذ يشكل الذكور ما نسبته (39.7%)، بينما تشكل الإناث ما نسبته (60.3%)، وهذا يشير إلى أن مهنة المكتبات ما زالت تستقطب الإناث أكثر من الذكور بشكل عام.
- 2- المسمى الوظيفي: تبين أن غالبية أفراد الدراسة هم من الموظفين حيث بلغت نسبتهم (63%)، يليهم مدراء الدوائر ورؤساء الأقسام والشعب ونسبة (30.2%) ثم مدراء المكتبات ونسبة (6.8%)، ويعد هذا توزيعاً طبيعياً ومنطقياً في المكتبات الجامعية، كغيرها من المكتبات والمنظمات.
- 3- سنوات الخبرة: تبين أن ما نسبته (49.3%) من أفراد مجتمع الدراسة هم ممن يملكون خبرة 6-10 سنوات، وأن (38.3%) هم ممن يملكون خبرة 5 سنوات فأقل، وأن (12.3%) هم ممن يملكون خبرة 11 سنة فأكثر، وتشير هذه النسب إلى أن غالبية أفراد مجتمع الدراسة يتمتعون بخبرات مناسبة للعمل في المكتبات المبحوثة.
- 4- المؤهل العلمي: تبين أن غالبية أفراد مجتمع الدراسة هم من حملة شهادة البكالوريوس، وقد بلغت نسبتهم (57.5%)، يليهم حملة شهادة دبلوم متوسط فأقل، ونسبة (34.3%)، ثم حملة شهادات الدراسات العليا (دبلوم عالي، وماجستير، ودكتوراه)، ونسبة (8.2%)، وتدل هذه النسب على أن المستوى التعليمي لمعظم أفراد مجتمع الدراسة جيد ويناسب العمل في المكتبات المبحوثة.
- 5- التخصص: تبين أن نسبة المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات قد بلغ (56.2%) من أفراد مجتمع الدراسة، وهذه النسبة تفوق نسبة غير المتخصصين التي بلغت (43.8%)، وتعكس هاتان النتيجتان الاتجاه الحديث في سياسة التوظيف في المكتبات الجامعية، إذ تفضل هذه المكتبات في الوقت الحاضر تعيين المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات عن غيرهم على نحو عام، وذلك لأنهم الأقدر على القيام بأعمالها وعملياتها من زملائهم غير المتخصصين في المجال.

2. أداة الدراسة:

جرى تطوير أداة الدراسة (الاستبانة) بعد الاطلاع على الأدب المنشور والدراسات السابقة ذات العلاقة، وتكونت الأداة من ثلاثة أقسام، هي:

الأول: الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد الدراسة:

وقد تكونت من خمسة خصائص، وهي: (الجنس، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والتخصص).

الثاني: مستوى جودة خدمات المعلومات:

وقد اشتمل على (40) فقرة، تقيس مستوى جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية الأردنية الرسمية للمستفيدين من وجهة نظر العاملين فيها، موزعة على خمس مجالات هي: درجة جودة الخدمات التي تقدمها تلك المكتبات للمستفيدين، والتجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات، ومصادر المعلومات، والعناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين، والإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين في المكتبة.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للإجابة عن فقرات الاستبانة في القسم الثاني على النحو التالي: عالية جداً، وعالية، وعالية إلى حد ما، وضعيفة، وضعيفة جداً، وذلك لقياس درجة جودة خدمات المعلومات من وجهة نظر العاملين.

3. صدق أداة الدراسة:

لقد تم عرض أداة الدراسة (الاستبانة) على (7) محكمين من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين وذوي الخبرة في مجال علم المكتبات والمعلومات، للتحقق من مدى صدق فقرات الاستبانة، وطلب منهم تنقيح ومراجعة فقرات الاستبانة من حيث مدى وضوح الفقرات وجودة صياغتها اللغوية، ومدى انتمائها للمجال الذي تقيسه، وتعديل أو حذف أي من الفقرات التي يرون أنها لا تحقق الهدف من الاستبانة، حيث جمعت البيانات من المحكمين بعد ذلك، وتم إعادة صياغتها وفق ما اتفق عليه (85%) منهم، حيث استقرت آراء غالبية المحكمين على تعديل بعض العبارات، أو استبدال كلمات بأخرى وفق ما يتناسب مع البيئة المبحوثة، كما هي مبينة في الملحق رقم (2)، ويبين الجدول رقم (3) توزيع فقرات الاستبانة على مجالات الدراسة في الاستبانة بصورتها النهائية.

جدول رقم (3): توزيع فقرات الاستبانة على مجالات الدراسة في الاستبانة بصورتها النهائية

المجالات	عدد الفقرات
درجة جودة الخدمات	12
التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات	8
مصادر المعلومات	7
العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين	5
الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين في المكتبة	8
المجموع	40

4. ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha Equivalence) للاتساق الداخلي لحساب معامل ثبات الأداة لكل متغير من متغيرات الدراسة، والجدول (4) يوضح نتائج ذلك:

جدول رقم (4): معاملات ثبات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وفق معادلة كرونباخ ألفا

معامل ألفا	المجال	
0.63	درجة جودة الخدمات	1
0.71	التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات	2
0.64	مصادر المعلومات	3
0.65	العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات للمستخدمين	4
0.68	الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات للمستخدمين	5

ومن خلال الجدول رقم (4) تبين أن معاملات الثبات لأداة الدراسة تراوحت ما بين (0.63-0.71)، وتعتبر هذه القيم مقبولة لأغراض إجراء هذه الدراسة.

5. تصحيح أداة الدراسة:

تم تصميم الإجابة عن فقرات أداة الدراسة وفق التدرج الخماسي؛ إذ أعطيت خمس درجات للإجابة عالية جداً، وأربع درجات للإجابة بدرجة عالية، وثلاث درجات للإجابة بدرجة عالية إلى حد ما، ودرجتان للإجابة بدرجة ضعيفة، ودرجة واحدة للإجابة بدرجة ضعيفة جداً، وقد تم اعتماد المقياس التالي لتقسيم الدرجات:

• 1 – 2.33، درجة تقدير منخفضة.

• 2.34 – 3.67، درجة تقدير متوسطة.

• 3.68 – 5.00، درجة تقدير مرتفعة.

6. المعالجة الإحصائية:

لأغراض المعالجة الإحصائية تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات، إذ تم إدخالها إلى الحاسوب لاستخراج التكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار (ت)، وتحليل التباين وفقاً لأسئلة الدراسة، والأخذ بمستوى الدلالة (0.05).

وللإجابة عن أسئلة الدراسة استخدمت الطرق الإحصائية التالية:

السؤال الأول: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة عن فقرات

الاستبانة.

السؤال الثاني: تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات

الحسابية باستخدام اختبار (ت) لمتغيري الجنس والتخصص، وتحليل التباين للحكم على دلالة الفروق بين فئات متغيرات المستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي.

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف درجة جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية الأردنية الرسمية للمستخدمين من وجهة نظر العاملين أنفسهم، ويتضمن هذا القسم عرضاً لنتائج الدراسة بعد معالجتها إحصائياً، ثم مناقشتها وتفسيرها وفقاً لتسلسل أسئلتها.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: ما درجة جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر العاملين فيها؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية عن فقرات الجزء الخاص بجودة خدمات المعلومات في الاستبانة، والجدول رقم (5) يوضح هذه النتائج.

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية على مجالات جودة خدمات المعلومات، مرتبة تنازلياً:

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
4	1	العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات	3.98	0.71	مرتفعة
5	2	الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات	3.71	0.87	مرتفعة
1	3	درجة جودة الخدمات	3.68	0.98	مرتفعة
2	4	التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات	3.61	0.90	متوسطة
3	5	مصادر المعلومات	3.60	1.03	متوسطة
الدرجة الكلية					مرتفعة
			3.72	0.90	

يبين الجدول رقم (5) أن الدرجة الكلية لتقديرات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية لمجالات جودة خدمات المعلومات كانت مرتفعة، وبمتوسط حسابي (3.72)، وانحراف معياري (0.90). وقد حازت ثلاث مجالات على درجة تقدير مرتفعة، وهي على التوالي: مجال العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات؛ بمتوسط حسابي (3.98)، وانحراف معياري (0.71)، ومجال الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات؛ بمتوسط حسابي (3.71)، وانحراف معياري (0.87)، ومجال درجة جودة الخدمات بمتوسط حسابي (3.68)، وانحراف معياري (0.98)؛ بينما حازت فقرتان على درجة تقدير متوسطة، وهما على التوالي: مجال التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات؛ بمتوسط حسابي (3.61)، وانحراف معياري (0.90)، ومجال مصادر المعلومات؛ بمتوسط حسابي (3.60)، وانحراف معياري (1.03).

وتعد هذه النتيجة منطقية في ضوء المتوسطات الحسابية لخمسة من مجالات جودة خدمات المعلومات، وهي: العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات، والإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات، ودرجة جودة الخدمات، والتجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات، ومصادر المعلومات، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن مفهوم جودة خدمات المعلومات هو من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تسعى مكتبات الجامعات الأردنية في الوقت الحاضر إلى تطبيقها باعتبار أن خدمات المعلومات هي سمة العصر الحديث المعلوماتي التي تعيشه مكتبات الجامعات اليوم والتي يجب أن تقدم للمستفيدين بجودة عالية لكسب رضاهم عنها وضمان استفادتهم من هذه المكتبات بالشكل الأمثل وبأقل وقت وجهد ممكنين. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة سعيد (2007) الذي أشار فيها إلى أن مستوى جودة الخدمة التي تقدمها المكتبة منخفض، ودراسة كل من نجاتي ونجاتي (2008) (Nej ti & Nej ti, 2008)

للذان يشيران فيها إلى أنه على الرغم من أن المكتبة المركزية في جامعة طهران أجرت عدة برامج لتحسين خدماتها، إلا أن الجهود المبذولة من أجل تحقيق رضا المستفيد عن الخدمة فشلت بسبب عدم تحديد أهم جوانب جودة الخدمة المبذولة. وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لمجالات جودة خدمات المعلومات ما بين (3.60-3.98)، وقد حازت ثلاث مجالات على درجة تقدير مرتفعة، وهي على التوالي: "العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات" بمتوسط حسابي (3.98) وانحراف معياري (0.71) في المرتبة الأولى، و"الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات" بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (0.87) و"درجة جودة الخدمات" بمتوسط حسابي (3.68) وانحراف معياري (0.98)، أما الفقرتين التين تنصان على "التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات" بمتوسط حسابي (3.61) وانحراف معياري (0.90) و"مصادر المعلومات" بمتوسط حسابي (3.60) وانحراف معياري (1.03) فقد حازتا على درجة تقدير متوسطة. وقد تم تقسيم جودة خدمات المعلومات إلى خمسة مجالات، هي: العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات، والإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات، ودرجة جودة الخدمات، والتجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات، ومصادر المعلومات

وتوضح الجداول (6-10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين عن فقرات كل مجال من مجالات جودة خدمات المعلومات الخمسة.

1. مجال العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية على كل فقرة من فقرات مجال العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات، والجدول رقم (6) يبين ذلك.

جدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على كل فقرة من فقرات مجال العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات، مرتبة تنازلياً:

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
67	1	قدرات العاملين الشخصية	4.32	0.90	مرتفعة
70	2	قدراتهم في الرد على استفسارات المستفيدين عن المعلومات	4.05	0.76	مرتفعة
69	3	تعاونهم وأسلوبهم في التعامل مع المستفيدين وإرشادهم	3.96	0.42	مرتفعة
68	4	درايتهم بخدمات المعلومات المطلوب تقديمها	3.93	0.67	مرتفعة
71	5	قدراتهم على حل المشكلات والصعوبات التي تواجه المستفيدين	3.66	0.80	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.98	0.71	مرتفعة

نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

يبين الجدول رقم (6) أن الدرجة الكلية لتقديرات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية كانت مرتفعة؛ وبمتوسط حسابي (3.98)، وانحراف معياري (0.71). وقد حازت جميع الفقرات على درجة تقدير مرتفعة باستثناء فقرة واحدة حازت على درجة تقدير متوسطة، كما يشير الجدول إلى أن الفقرة (67) التي تنص على "قدرات العاملين الشخصية" جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.32) وانحراف معياري (0.90)، بينما احتلت الفقرة (71) التي تنص على "قدراتهم على حل المشكلات والصعوبات التي تواجه المستفيدين" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.66) وانحراف معياري (0.80).

وهذه نتيجة متوقعة لأن العاملين في المكتبات الجامعية هم حجر الأساس لتلك المكتبات وهم الذين تقع على عاتقهم تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين وتعتمد جودة هذه الخدمات عليهم بالدرجة الأولى. وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة السعي (2006) حيث أشار فيها إلى أن مكتبة أحمد عروة تعاني من نقص في القوى العاملة المتخصصة. وقد حازت جميع الفقرات على درجة تقدير مرتفعة وهي: قدرات العاملين الشخصية، قدراتهم في الرد على استفسارات المستفيدين عن المعلومات، وتعاونهم وأسلوبهم في التعامل مع المستفيدين وإرشادهم، ودرايتهم بخدمات المعلومات المطلوب تقديمها، باستثناء فقرة واحدة حازت على درجة تقدير متوسطة والتي تنص على "قدراتهم على حل المشكلات والصعوبات التي تواجه المستفيدين" بمتوسط حسابي (3.66) وانحراف معياري (0.80).

2. مجال الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية عن كل فقرة من فقرات مجال الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات، والجدول رقم (7) يبين ذلك. جدول رقم (7). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على كل فقرة من فقرات مجال الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات، مرتبة تنازلياً:

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
75	1	متابعة سلوك موظفي المكتبة في التعامل مع المستفيدين	4.07	0.81	مرتفعة
79	2	الاهتمام بتسويق خدمات المعلومات التي تقدمها للمستفيدين	3.86	0.85	مرتفعة
74	3	غرس الثقة في نفوس المستفيدين وكسب رضاهم	3.85	0.90	مرتفعة
77	4	تدريب المستفيدين وخاصة الجدد منهم على استخدام المكتبة ومصادرها وتوفير الإرشاد الكافي لهم	3.78	0.93	مرتفعة
78	5	تدريب العاملين على استخدام المكتبة ومصادرها وتوفير الإرشاد الكافي لهم	3.71	0.70	مرتفعة
73	6	متابعة للمقترحات والشكاوى والرد عليها	3.63	0.83	متوسطة
72	7	وضع نظام للحصول على مقترحات وشكاوى المستفيدين	3.47	0.91	متوسطة
76	8	تمديد ساعات عمل المكتبة لتلبية احتياجات المستفيدين على اختلاف تخصصاتهم ومستوياتهم الدراسية	3.32	1	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.71	0.87	مرتفعة

يبين الجدول رقم (7) أن الدرجة الكلية لتقديرات العاملين لمجال الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات كانت مرتفعة؛ وبمتوسط حسابي (3.71)، وانحراف معياري (0.87). وقد حازت خمس فقرات منها على درجة تقدير مرتفعة بينما حازت الفقرات الثلاث الأخرى على درجة تقدير متوسطة، كما يشير الجدول إلى أن الفقرة (75) التي تنص على "متابعة سلوك موظفي المكتبة في التعامل مع المستفيدين" جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.07) وانحراف معياري (0.81)، بينما احتلت الفقرة (76) التي تنص على "تمديد ساعات عمل المكتبة لتلبية احتياجات المستفيدين على اختلاف تخصصاتهم ومستوياتهم الدراسية" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.32) وانحراف معياري (1).

وقد يشير ذلك إلى كون إدارة المكتبات الجامعية هي الأقدر على تقييم مستوى جودة خدمات المعلومات التي يقدمها العاملين للمستفيدين. وقد حازت الخمس فقرات الأولى منها على درجة تقدير مرتفعة، وهي: متابعة سلوك موظفي المكتبة في التعامل مع المستفيدين، والاهتمام بتسويق خدمات المعلومات التي تقدمها للمستفيدين، وغرس الثقة في نفوس المستفيدين وكسب رضاهم، وتدريب المستفيدين وخاصة الجدد منهم على استخدام المكتبة ومصادرهما وتوفير الإرشاد الكافي لهم، وتدريب العاملين على استخدام المكتبة ومصادرهما وتوفير الإرشاد الكافي لهم. أما الفقرات الثلاثة التالية فقد حازت على درجة تقدير متوسطة، وهي: متابعة للمقترحات والشكاوى والرد عليها، ووضع نظام للحصول على مقترحات وشكاوى المستفيدين، وتمديد ساعات عمل المكتبة لتلبية احتياجات المستفيدين على اختلاف تخصصاتهم ومستوياتهم الدراسية. وقد حازت الفقرة التي تنص على "متابعة سلوك موظفي المكتبة في التعامل مع المستفيدين" على المرتبة الأولى وبدرجة تقدير مرتفعة وبمتوسط حسابي (4.07) وانحراف معياري (0.081).

3. مجال درجة جودة الخدمات:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية على كل فقرة من فقرات مجال درجة جودة الخدمات، والجدول رقم (8) يبين ذلك. جدول رقم (8). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على كل فقرة من فقرات مجال درجة جودة الخدمات، مرتبة تنازلياً:

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
45	1	برامج تدريب المستفيدين	3.89	1.22	مرتفعة
48	2	خدمات التصوير والاستنساخ	3.86	0.80	مرتفعة
42	3	خدمات الدوريات (الورقية والإلكترونية)	3.85	0.89	مرتفعة
41	4	الخدمات المرجعية	3.84	1.01	مرتفعة
40	5	خدمات الإعارة الخارجية	3.81	1.22	مرتفعة
50	6	خدمات الاستخلاص	3.79	0.78	مرتفعة
47	7	خدمات البث الانتقائي للمعلومات	3.74	0.90	مرتفعة

نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
46	8	خدمات الإحاطة الجارية	3.68	0.94	مرتفعة
43	9	خدمات البحث في قواعد البيانات	3.66	0.93	متوسطة
51	10	خدمات الفئات ذوي الاحتياجات الخاصة	3.63	1.06	متوسطة
44	11	الخدمات الببليوغرافية	3.26	1	متوسطة
49	12	خدمات التكشيف	3.18	1	متوسطة
		الكلية	3.68	0.98	مرتفعة

يبين الجدول رقم (8) أن الدرجة الكلية لتقديرات العاملين لمجال جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية كانت مرتفعة؛ وبمتوسط حسابي (3.68)، وانحراف معياري (0.98)، وقد حازت ثماني فقرات منها على درجة تقدير مرتفعة بينما حازت الفقرات الأخرى على درجة تقدير متوسطة، كما يشير الجدول إلى أن الفقرة (45) التي تنص على "برامج تدريب المستخدمين" جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.89) وانحراف معياري (1.22)، بينما احتلت الفقرة (49) التي تنص على "خدمات التكشيف" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.18) وانحراف معياري (1).

وتشير هذه النتيجة إلى أن مكتبات الجامعات موضوع الدراسة تحاول جاهدة تقديم خدمات معلومات للمستخدمين منها بجودة عالية. واختلفت عن دراسة الغدير وآخرون (2011) التي أشارا فيها إلى أن مستوى الجودة المدركة بعد تلقي الخدمة هو أقل من مستوى الجودة المتوقعة قبل تلقي الخدمة. وقد حازت ثماني فقرات منها على درجة تقدير مرتفعة بينما حازت الأربع فقرات المتبقيات على درجة تقدير متوسطة، كما يشير الجدول إلى أن الفقرة التي تنص على "برامج تدريب المستخدمين" جاءت بالمرتبة الأولى بدرجة تقدير مرتفعة وبمتوسط حسابي (3.89) وانحراف معياري (1.22)، أما الفقرة التي تنص على "خدمات التكشيف" فقد جاءت بالمرتبة الأخيرة بدرجة تقدير متوسطة وبمتوسط حسابي (3.18) وانحراف معياري (1).

4. مجال التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية على كل فقرة من فقرات مجال التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات، والجدول رقم (9) يبين ذلك.

جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على كل فقرة من فقرات مجال التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات، مرتبة تنازلياً:

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
52	1	أقسام خاصة لخدمة المستفيدين وإرشادهم	4.34	0.69	مرتفعة
53	2	القاعات المخصصة للمطالعة والبحث	4.15	0.89	مرتفعة
57	3	المختبرات المجهزة بالحواسيب المخصصة للبحث في فهرس المكتبة المتاح للجمهور على الخط المباشر	3.85	0.89	مرتفعة
56	4	توفر الإنترنت	3.82	0.98	مرتفعة
54	5	القاعات المخصصة للدراسة والمناقشة (Study Rooms)	3.42	0.80	متوسطة
59	6	موقع إلكتروني للمكتبة ضمن موقع الجامعة الأم على الشبكة العنكبوتية العالمية	3.26	1	متوسطة
55	7	القاعات المخصصة للمراجع (كالمعاجم والموسوعات والأدلة)	3.10	0.93	متوسطة
58	8	قواعد بيانات متاحة على الخط المباشر	2.97	1.04	متوسطة
		الكلية	3.61	0.90	متوسطة

يبين الجدول رقم (9) أن الدرجة الكلية لتقديرات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية لمجال التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات كانت متوسطة؛ وبمتوسط حسابي (3.61)، وانحراف معياري (0.90). وقد حازت أربع فقرات منها على درجة تقدير مرتفعة بينما حازت الفقرات الأخرى على درجة تقدير متوسطة، كما يشير الجدول إلى أن الفقرة (52) التي تنص على أقسام خاصة لخدمة المستفيدين وإرشادهم جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.34) وانحراف معياري (0.69)، بينما احتلت الفقرة (58) التي تنص على قواعد بيانات متاحة على الخط المباشر المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.97) وانحراف معياري (1.04).

5. مجال مصادر المعلومات:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية عن كل فقرة من فقرات مجال مصادر المعلومات، والجدول رقم (10) يبين ذلك. جدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على كل فقرة من فقرات مجال مصادر المعلومات، مرتبة تنازلياً:

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
64	1	الدوريات (المجلات) العلمية المتخصصة الإلكترونية	3.92	0.85	مرتفعة
65	2	المصادر السمعية والبصرية والسمعية (كالأسطوانات والشرائح والأفلام وأشرطة الفيديو)	3.88	0.90	مرتفعة
61	3	مجموعات الكتب العربية والأجنبية الإلكترونية	3.82	1.02	مرتفعة
60	4	مجموعات الكتب العربية والأجنبية المطبوعة	3.77	0.83	مرتفعة

نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

الرقم	المرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
62	5	مجموعات المصادر المرجعية كالمعاجم والموسوعات	3.44	1.34	متوسطة
63	6	الدوريات (المجلات) العلمية المتخصصة المطبوعة	3.37	1.20	متوسطة
66	7	المصغرات الفيلمية (كالميكروفيلم والميكروفيش)	3.03	1.04	متوسطة
		الكلية	3.60	1.03	متوسطة

يبين الجدول رقم (10) أن الدرجة الكلية لتقديرات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية لمجال مصادر المعلومات كانت متوسطة؛ وبمتوسط حسابي (3.60)، وانحراف معياري (1.03)؛ وقد حازت أربع فقرات منها على درجة تقدير مرتفعة بينما حازت الفقرات الأخرى على درجة تقدير متوسطة، كما يشير الجدول إلى أن الفقرة (64) التي تنص على الدوريات (المجلات) العلمية المتخصصة الإلكترونية جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.92) وانحراف معياري (0.85)، بينما احتلت الفقرة (66) التي تنص على المصغرات الفيلمية (كالميكروفيلم والميكروفيش) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.03) وانحراف معياري (1.04).

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين المتوسطات الحسابية لتقديرات العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية لجودة خدمات المعلومات التي تقدمها تعزى لمتغيرات الجنس، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والتخصص؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة عن فقرات جودة خدمات المعلومات وفقاً لمتغيرات الدراسة الخمسة، وقد تم استخدام اختبار (ت) t-test لمعرفة الفروق الإحصائية التي تعزى لمتغيري الجنس، والتخصص، وتحليل التباين الأحادي (NOV) لمعرفة الفروق الإحصائية التي تعزى لمتغيرات المستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي. وفيما يلي عرض لهذه النتائج ومناقشتها:

1- النتائج المتعلقة بمتغير الجنس:

جرى استخدام اختبار (ت) للكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة عن المجالات الخمسة لتقدير جودة خدمات المعلومات من وجهة نظر العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية، والجدول رقم (11) يبين ذلك.

جدول رقم (11). نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في المجالات الخمسة لتقدير جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية تبعاً لمتغير الجنس

الدلالة	قيمة ت	أنثى		ذكر		المجال
		انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	
*0.048	-1.285	0.48	3.72	0.56	3.57	درجة جودة الخدمات
0.615	-0.660	0.55	3.65	0.60	3.56	التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات
0.174	-0.792	0.69	3.40	0.77	3.27	مصادر المعلومات
0.312	-1.702	0.50	3.69	0.62	3.46	العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات
0.616	-0.591	0.53	3.73	0.58	3.66	الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات
0.324	-1.083	0.55	3.64	0.63	3.50	الدرجة الكلية

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 ≤)

يتضح من نتائج اختبار (ت) الواردة في الجدول رقم (35) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 ≤) بين الذكور والإناث لصالح الإناث في مجال درجة جودة الخدمات، حيث تبين أن قيمة (ت) المحسوبة البالغة (-1.285) ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 ≤)، وفي المقابل تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 ≤) تعزى للجنس في باقي المجالات، حيث كانت قيمة (ت) المحسوبة أعلى من مستوى الدلالة (0.05 ≤) .

وهذه نتيجة متوقعة لأن العائلات في مكتبات الجامعات موضوع الدراسة هن أكثر من الذكور وبالتالي هن أكثر فهماً لدرجة جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. وفي المقابل تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 ≤) تعزى لمتغير الجنس في باقي المجالات، حيث كانت قيمة (ت) المحسوبة أعلى من مستوى الدلالة (0.05 ≤) . وقد يعزى ذلك إلى أن مكتبات الجامعات موضوع الدراسة تتمتع بكافة مجالات جودة خدمات المعلومات التالية: التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات، ومصادر المعلومات، والعناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات، والإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات، وأن جودة خدمات المعلومات لا تختلف باختلاف متغير الجنس.

2- النتائج المتعلقة بمتغير المستوى الوظيفي:

جرى استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (NOV) لمعرفة الفروق بين المستويات المختلفة لمتغير المستوى الوظيفي في المجالات الخمسة، ويبين الجدول رقم (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمستجيبين حسب المستويات الثلاث لمتغير المستوى الوظيفي.

نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

جدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجالات الخمسة لجودة خدمات المعلومات تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي

مدير/ مساعد مدير/ مدير دائرة		رئيس قسم/ شعبة		موظف		المجال
محراف معياري	متوسط حسابي	محراف معياري	متوسط حسابي	محراف معياري	متوسط حسابي	
0.13	3.70	0.30	3.59	0.61	3.69	درجة جودة الخدمات
0.21	3.98	0.31	3.35	0.64	3.70	التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات
0.10	3.83	0.54	3.19	0.81	3.37	مصادر المعلومات
0.33	3.68	0.44	3.55	0.63	3.61	العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات
0.21	3.80	0.49	3.53	0.58	3.78	الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات
0.20	3.80	0.42	3.44	0.65	3.63	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول رقم (12) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة تبعاً لاختلاف مستويات متغير المستوى الوظيفي (موظف، ورئيس قسم/ شعبة، ومدير/ مساعد مدير/ مدير دائرة)؛ ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق ذات دلالة إحصائية، تم استخدام تحليل التباين الأحادي، كما هو مبين في الجدول رقم (13).

جدول رقم (13): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لأفراد الدراسة في مجالات جودة خدمات المعلومات حسب متغير المستوى الوظيفي

الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات		
0.751	0.287	11.157	2	22.313	بين المجموعات	درجة جودة الخدمات
		38.891	70	2722.344	داخل المجموعات	
			72	2744.658	المجموع	
0160.*	4.380	83.063	2	166.126	بين المجموعات	التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات
		18.963	70	1327.381	داخل المجموعات	
			72	1493.507	المجموع	
0.187	1.720	42.722	2	85.443	بين المجموعات	مصادر المعلومات
		24.836	70	1738.529	داخل المجموعات	
			72	1823.973	المجموع	

الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.849	0.164	1.309	2	2.618	بين المجموعات
		7.977	70	558.368	داخل المجموعات
			72	560.986	المجموع
0.206	1.616	30.479	2	60.958	بين المجموعات
		18.861	70	1320.303	داخل المجموعات
			72	1381.260	المجموع
0.242	1.449	602.953	2	1205.906	بين المجموعات
		416.017	70	29121.217	داخل المجموعات
			72	30327.123	المجموع

يتبين من الجدول رقم (13) ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq$) تعزى لمتغير المستوى الوظيفي في المجالات التالية: درجة جودة الخدمات، ومصادر المعلومات، والعناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات، والإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى لمتغير المستوى الوظيفي في مجال التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات؛ لمعرفة اتجاه هذه الفروق، تم استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول رقم (14).

جدول رقم (14). المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لمتغير المستوى الوظيفي في مجال التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات

مستوى الدلالة	الخطأ المعياري	الفارق (I-J)	المستوى		المستوى الوظيفي
			J	I	
0.047*	1.12879	2.85771	رئيس قسم / شعبة	موظف	
0.574	2.05055	-2.16957	مدير / مساعد مدير / مدير دائرة	موظف	
*0.047	1.12879	-2.85771	موظف	رئيس قسم / شعبة	
0.073	2.15742	-5.02727	مدير / مساعد مدير / مدير دائرة	موظف	
0.574	2.05055	2.16957	موظف	مدير / مساعد	
0.073	2.15742	5.02727	رئيس قسم / شعبة	مدير / مدير دائرة	

*داله احصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)

يتبين من الجدول رقم (14) وجود فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) في مجال التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات بين مستوى (موظف) ومستوى (رئيس قسم / شعبة)، وكانت الفروق لصالح مستوى (موظف). ولعل ذلك يعزى إلى أن الموظف هو الذي يتعامل مباشرة مع خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين وبالتالي يكون أكثر استخداماً للتجهيزات والتسهيلات المساندة لها من (رئيس قسم / شعبة، ومدير / مساعد مدير / مدير دائرة).

3- النتائج المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة:

جرى استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (NOV) لمعرفة الفروق بين المستويات المختلفة لمتغير سنوات الخبرة في المجالات الخمسة، ويبين الجدول رقم (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمستجيبين حسب المستويات الثلاث لمتغير سنوات الخبرة.

جدول رقم (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة في المجالات الخمسة لجودة خدمات المعلومات تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

المجال	5 سنوات فأقل		6-10 سنوات		11 سنة فأكثر	
	متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري
درجة جودة الخدمات	3.62	0.71	3.66	0.39	3.77	0.09
التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات	3.52	0.65	3.58	0.53	4.07	0.06
مصادر المعلومات	3.24	0.93	3.31	0.56	3.80	0.17
العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات	3.58	0.68	3.56	0.51	3.82	0.21
الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات	3.73	0.67	3.62	0.50	3.96	0.14
الدرجة الكلية	3.54	0.73	3.55	0.50	3.88	0.13

يتضح من الجدول رقم (15) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة تبعاً لاختلاف مستويات متغير سنوات الخبرة (5 سنوات فأقل، 6-10 سنوات، 11 سنة فأكثر)؛ ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق ذات دلالة إحصائية، تم استخدام تحليل التباين الأحادي، كما هو مبين في الجدول رقم (16).

جدول رقم (16): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لأفراد الدراسة في حسب متغير سنوات الخبرة

الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات		
0.780	0.249	9.694	2	19.388	بين المجموعات	درجة جودة الخدمات
		38.932	70	2725.270	داخل المجموعات	
			72	2744.658	المجموع	
0320.*	3.600	69.650	2	139.301	بين المجموعات	التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات
		19.346	70	1354.206	داخل المجموعات	
			72	1493.507	المجموع	
0.070	2.765	66.780	2	133.560	بين المجموعات	مصادر المعلومات
		24.149	70	1690.413	داخل المجموعات	
			72	1823.973	المجموع	
0.435	0.843	6.598	2	13.197	بين المجموعات	العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات
		7.826	70	547.790	داخل المجموعات	
			72	560.986	المجموع	
0.228	1.509	28.541	2	57.082	بين المجموعات	الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات
		18.917	70	1324.179	داخل المجموعات	
			72	1381.260	المجموع	
0.192	1.691	698.958	2	1397.917	بين المجموعات	الدرجة
		413.274	70	28929.206	داخل المجموعات	
			72	30327.123	المجموع	

يتبين من الجدول رقم (16) ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq$) تعزى لمتغير سنوات الخبرة في المجالات التالية: درجة جودة الخدمات، ومصادر المعلومات، والعناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات، والإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq$) تعزى لمتغير سنوات الخبرة في مجال التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات؛ ولمعرفة اتجاه هذه الفروق، تم استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول رقم (17).

نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

جدول رقم (17). المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لتغير سنوات الخبرة في مجال التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات

مستوى الدلالة	الخطأ المعياري	الفارق (I-J)	المستوى		سنوات الخبرة
			J	I	
0.915	1.10829	-0.46825	10-5 سنوات	5 سنوات	
0.038*	1.68537	-4.41270	11 سنة فأكثر	أقل	
0.915	1.0829	0.46825	5 سنوات فأقل	10-6	
0.062	1.63918	-3.94444	11 سنة فأكثر	سنوات	
0.038*	1.68537	4.41270	5 سنوات فأقل	11 سنة فأكثر	
0.062	1.63918	3.94444	10-6 سنوات		

*داله احصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)

يتبين من الجدول رقم (17) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مجال التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات بين من خبرتهم (5 سنوات فأقل) ومن خبرتهم (11 سنة فأكثر)، وتميل الفروق لصالح من خبرتهم (11 سنة فأكثر). وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن العاملين في مكتبات الجامعات موضوع الدراسة الذين خبرتهم (11 سنة فأكثر) هم الأكثر مهارة في استخدام التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين.

4- النتائج المتعلقة بتغير المؤهل العلمي:

جرى استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (NOV) لمعرفة الفروق بين المستويات المختلفة لتغير المؤهل العلمي في المجالات الخمسة، ويبين الجدول رقم (18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمستجيبين حسب المستويات الثلاث لتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (18). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة في مجالات جودة خدمات المعلومات تبعاً لتغير

المؤهل العلمي

دراسات عليا		بكالوريوس		دبلوم متوسط		المجال
محراف معياري	متوسط حسابي	محراف معياري	متوسط حسابي	محراف معياري	متوسط حسابي	
0.05	2.36	0.46	3.57	0.62	3.84	درجة جودة الخدمات
0.11	3.54	0.55	3.49	0.60	3.87	التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات
0.07	3.82	0.67	3.23	0.84	3.43	مصادر المعلومات
0.27	3.53	0.48	3.49	0.52	3.80	العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات
0.19	3.79	0.61	3.57	0.43	3.91	الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات
0.14	3.41	0.55	3.47	0.60	3.77	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول رقم (18) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة تبعاً لاختلاف مستويات متغير المؤهل العلمي (دبلوم متوسط، وبكالوريوس، ودراسات عليا)؛ ولمعرفة ما إذا كانت هذه الفروق ذات دلالة إحصائية، تم استخدام تحليل التباين الأحادي، كما هو مبين في الجدول رقم (19).

جدول رقم (19): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في مجالات جودة خدمات المعلومات حسب متغير المؤهل العلمي

الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.090	2.487	91.056	2	182.113	بين المجموعات
		36.608	70	2562.545	داخل المجموعات
			72	2744.658	المجموع
*0.036	3.500	67.884	2	135.769	بين المجموعات
		19.396	70	1357.738	داخل المجموعات
			72	1493.507	المجموع
0.140	2.025	49.887	2	99.775	بين المجموعات
		24.631	70	1724.198	داخل المجموعات
			72	1823.973	المجموع
0.078	2.641	19.684	2	39.367	بين المجموعات
		7.452	70	521.619	داخل المجموعات
			72	560.986	المجموع
0.052	3.078	55.821	2	111.641	بين المجموعات
		18.137	70	1269.619	داخل المجموعات
			72	1381.260	المجموع
0.069	2.784	1117.179	2	2234.359	بين المجموعات
		401.325	70	28092.765	داخل المجموعات
			72	30327.123	المجموع

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq$)

يتبين من الجدول رقم (19) ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq$) تعزى لمتغير المؤهل العلمي في المجالات التالية: درجة جودة الخدمات، ومصادر المعلومات، والعناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات، والإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزى لمتغير المؤهل العلمي في مجال التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات؛ ولمعرفة اتجاه هذه الفروق، تم استخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول رقم (20).

جدول رقم (20): المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لمتغير المؤهل العلمي في مجال التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات

مستوى الدلالة	الخطأ المعياري	الفارق (I-J)	المستوى		
			J	I	
*0.038	1.11250	2.91905	بكالوريوس	دبلوم متوسط	المؤهل العلمي
0.472	2.00214	2.46667	دراسات عليا		
*0.038	1.11250	-2.91905	دبلوم متوسط	بكالوريوس	
0.973	1.92211	-0.45238	دراسات عليا		
0.472	2.00214	-2.46667	دبلوم متوسط	دراسات عليا	
0.973	1.92211	0.45238	بكالوريوس		

*داله احصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)

يتبين من الجدول رقم (20) وجود فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) في مجال التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات بين فئة حملة الدبلوم المتوسط وفئة حملة البكالوريوس، وكانت الفروق لصالح حملة الدبلوم المتوسط، وهذه نتيجة غير متوقعة لأن العاملين الذين يحملون درجة الدراسات العليا هم الأولى أن يكونوا ذوي درجة عالية في التعامل مع التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات، إلا أن هذا الفارق يمكن أن يعزى إلى طبيعة الفئة العمرية للعاملين (حملة الدراسات العليا وحملة الدبلوم المتوسط) حيث أن المرحلة العمرية لفئة العاملين حملة الدبلوم المتوسط أكثر تعلقاً بالتقنيات (التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات) واستخدامهم للأدوات الإلكترونية، على العكس من العاملين حملة الدراسات العليا الذين يكون معظمهم من أعمار متقدمة في السن قليلاً لا يفضلون التعامل مع التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات.

5- النتائج المتعلقة بمتغير التخصص:

جرى استخدام اختبار (ت) للكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة عن المجالات الخمسة لتقدير جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية، والجدول رقم (21) يبين ذلك.

جدول رقم (21): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مجالات جودة خدمات المعلومات الخمسة حسب متغير التخصص

الدلالة	قيمة ت	تخصص آخر		علم المكتبات والمعلومات		المجال
		انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	
*0.048	-1.285	0.48	3.72	0.56	3.57	درجة جودة الخدمات
0.615	-0.660	0.55	3.65	0.60	3.56	التجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات
0.174	-0.792	0.69	3.40	0.77	3.27	مصادر المعلومات
0.312	-1.702	0.50	3.69	0.62	3.46	العناصر البشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين
0.616	-0.591	0.53	3.73	0.58	3.66	الإدارة وسياسة تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين
0.823	-1.536	0.53	3.88	0.58	3.81	الدرجة الكلية

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05 ≤)

يتضح من نتائج اختبار (ت) الواردة في الجدول رقم (21) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 ≤) بين العاملين ذوي تخصص علم المكتبات والمعلومات وبين العاملين ذوي التخصصات الأخرى لصالح العاملين ذوي التخصصات الأخرى في مجال درجة جودة الخدمات، حيث تبين أن قيمة (ت) المحسوبة البالغة (-1.285) ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 ≤)؛ وفي المقابل تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 ≤) تعزى لمتغير التخصص في باقي المجالات، حيث كانت قيمة (ت) المحسوبة أعلى من مستوى الدلالة (0.05 ≤).

الخلاصة والتوصيات:

اتضح من النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تقدير العاملين لمستوى جودة خدمات المعلومات في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية التي شملتها الدراسة كان مرتفعاً بشكل عام حيث كان تقديرهم مرتفعاً لثلاثة مجالات ومتوسطاً لمجالين، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في تقديراتهم لمجالي جودة خدمات المعلومات والتجهيزات والتسهيلات المساندة، وبناء على هذه النتائج توصي الدراسة بما يلي:

1- أن تولي إدارات مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية اهتماماً أكبر بالتجهيزات والتسهيلات المساندة لخدمات المعلومات ولا سيما المتعلقة منها بالتجهيزات التكنولوجية.

2- أن تعمل أقسام الخدمات الفنية في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية على تطوير سياساتها المتعلقة بتوفير مصادر المعلومات والاتجاه أكثر نحو توفير مصادر المعلومات الإلكترونية، والعمل على تحديث المجموعات التقليدية وخاصة الكتب بحيث تكون أكثر مجارة للتطورات الجارية في العلوم المختلفة.

- 3- إجراء دراسات مماثلة على أنواع أخرى من المكتبات بالأردن مثل: مكتبات الجامعات الخاصة، والمكتبات العامة، والمكتبات المتخصصة وذلك لإلقاء المزيد من الضوء حول موضوع جودة خدمات المعلومات في المكتبات الأردنية؛ ولإعطاء صورة أعمق وأشمل حول الموضوع.
- 4- إجراء دراسات مسحية لمقارنة مدى التزام مكتبات الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة بمعايير الجودة الشاملة، وإدراكات العاملين فيها نحو معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومدى استفادتهم منها في حال الالتزام بتطبيق هذه المعايير.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

1. الترتوري، محمد عوض والرقب، محمد زايد والناصر، بشير مصطفى (2009)، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية، عمان: دار الحامد.
2. الحداد، فيصل عبد الله حسن (2003). خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
3. الخوالدة، محمود عبد الله والخياط، ماجد محمد (2013)، تقييم مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستخدمين - دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 21 (1) : 501-533، استرجع بتاريخ 2017/3/6 من: https://articles.e-marifah.net/kwc/f?p=pay:2:0::::P2_ISN:320120
4. الدهيمات، عماد أحمد (2011). جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة من وجهة نظر المستفيدين: دراسة مقارنة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن استرجع بتاريخ 2017/4/26 من: <http://drasat.info/resala/>
5. سعد، وحيد موسى (2009)، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: دراسة تطبيقية في بعض المكتبات المصرية، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
6. السعيد، بوغافية (2006). قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقاييس الإدراكات والتوقعات، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، استرجع بتاريخ 2017/5/4 من: <http://www.umc.edu.dz/buc/theses/bibliotheconomie/ABOU2136.pdf>
7. سعيد، سمير مدحت (2007). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق)، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، 14 (2) : 275-296، استرجع بتاريخ 2017/4/29 من: www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=22878
8. الضمور، هاني حامد. (2005). تسويق الخدمات، عمان: دار وائل.

9.عباس، هشام عبد الله. (2001). ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وقائع المؤتمر العربي الثاني عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة)، 2، الإمارات: 466-451، استرجع بتاريخ 2017/4/1 من

<http://search.mandumah.com.ezlibrary.ju.edu.jo/Search/Results?lookfor>

10.عليان، رجي مصطفى. (2010). خدمات المعلومات، عمان: دار صفاء.

11.الغديري، حمد وحداد، شفيق وجودة، محفوظ (2011)، جودة خدمات مكتبة أمانة عمان الكبرى بين التوقع والإدراك (دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين)، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، 38 (2): 545-525،

استرجع بتاريخ 2017/4/14 من:

<https://journals.ju.edu.jo/DirasatAdm/article/view/2645>

12.كومبار، راجاشخار (2008)، أهمية التسويق وإدارة الجودة الشاملة في المكتبات، ترجمة عصام منصور، مجلة دراسات المعلومات، (1): 86-75، استرجع بتاريخ 2017/4/25 من:

<http://search.mandumah.com.ezlibrary.ju.edu.jo/Search/Results?lookfor>

13.همشري، عمر. (2009). المكتبة ومهارات استخدامها، عمان: دار صفاء.

14.همشري، عمر. (2008). مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، عمان: دار صفاء.

المراجع الأجنبية:

1.Bellou, V. & Andronikidis, A. (2008). The Impact of Internal Service Quality on Customer Service Behaviour. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 25 (9): 943-954, Retrieved 10 Mach 2017 from:

<http://www.emeraldinsight.com.ezlibrary.ju.edu.jo/action/doSearch?AllField>

2.Hallberg, A. & Zackrisson, K. (2010). Improvements of Public Library Service Quality, *TQM Journal*, 22 (1): 89-100, Retrieved 23 Mach 2017from:

<http://www.emeraldinsight.com.ezlibrary.ju.edu.jo/action/doSearch?AllField=Improvements+of+public+library+service+quality&content=articlesChapters>

3.John, H., Thomas, S. & Jeen, S. (2005). Relative Influence of the LibQUAL+™ Dimensions on Satisfaction: A Subgroup Analysis, *College & Research Libraries*, 66 (3): 248-265, Retrieved 18 April 2017 from:<http://crl.acrl.org/content/66/3/248.short>

4.Jun, M. & Cai, S. (2010). Examining the relationships between internal service quality and its dimensions, and internal customer satisfaction. *Total Quality Management*, 21 (2): 205-223, Retrieved 23 Mach 2017 from:

<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783360903550095#>

5.Nejati, M. & Nejati, M. (2008). Service Quality at University of Tehran, Central Library, *Library Management*, 29 (6/7): 571-582, Retrieved 3 March 2017 from:

<http://www.emeraldinsight.com/loi/lm>

أهمية تطبيق المعايير والمواصفات في تحقيق الجودة لدى المكتبات جامعة بيروت العربية

أ.د. حسنة محيي الدين

المقدمة:

تتناول الدراسة موضوع أهمية تطبيق المعايير والمواصفات في المكتبات و لا سيما الجامعية منها في سبيل تحقيق الجودة الشاملة ، و هو الهدف الذي تصبو إليه المكتبات حاليا ، في ظل حركة الإعتماد الدولي التي تسعى الجامعات للحصول عليه . هذا الإعتماد الذي يوفر للجامعة الرفعة و الحصانة و يميز طلابها في سوق العمل . سوف تتناول الدراسة مواصفتين في مجال المكتبات بشكل عام ، و المكتبات الجامعية على وجه الخصوص . هما : مواصفة 16429 ، و التي تعنى بتقييم أداء المكتبات ، و المواصفة 11620 ، المتعلقة بمؤشرات الأداء . إضافة إلى المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية . الصادر عن الإتحاد العربي للمكتبات إن تطبيق هذه المعايير ، و التي تتلاقى فيما بينها في بعض الأحيان ، في أحيان أخرى تعمل على تكامل عملية تحقيق الجودة للمكتبات . و سوف يبين ذلك خلال عرض و شرح هذه المعايير .

الإشكالية:

إن عملية الحصول على الإعتماد الدولي للجامعات ، تتطلب بطبيعة الحال الاهتمام بتطبيق عناصر الجودة على المكتبة الجامعية ، هذه العناصر المتمثلة بالمواصفات و المعايير .

الهدف :

التعرف على أبرز المواصفات العالمية المتعلقة بالمكتبات الجامعية ، و كيفية تطبيق و تحقيق هذه المعايير

الأهمية :

تنبع أهمية هذه الدراسة ، من كون الموضوع هو من الموضوعات التي تبحث حاليا و بإهتمام ، على الصعيد الدولي ، و تحديدا على الصعيد العربي ، حيث هناك وعي كبير لأهمية حصول الجامعات على الإعتماد ، من مؤسسات الإعتماد الدولية .

المنهج المستخدم:

هو المنهج الوصفي بالنسبة للمعايير المذكورة أعلاه ، و منهج دراسة الحالة ، حيث كيفية تطبيق هذه المعايير على حالة مكتبات جامعة بيروت العربية .

الدراسات السابقة :

1-الكميشي، لطفية.(2013).المكتبات الجامعية في ظل إدارة الجودة الشاملة. المجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية عرفت الباحثة الجودة على أنها نظام قائم على التحسين المستمر للأداء في جميع المستويات العملية الإدارية، واعتبرت ان إدارة الجودة الشاملة هي نظام متكامل موجه نحو تحقيق احتياجات و إعطاء صلاحيات أكبر للموظفين تساعدهم في اتخاذ القرار والتحسين المستمر لكافة الخدمات.

كما تشير الدراسة إلى ان مفهوم إدارة الجودة الشاملة يقوم على العناصر التالية:

- الالتزام وروح المشاركة من قبل الإدارة العليا يجعل الجودة من أولى اهتماماتها .
- التأكيد على أن عملية تحسين الجودة يجب أن تستمر دائماً والعمل بشكل دائم من اجل تحسين العمليات التي تؤدي من خلال العمل.

- التنسيق والتعاون بين الإدارات والأقسام في المؤسسة مع التأكيد على استخدام فرق العمل.
- إشراك جميع الممولين والعاملين في جهود تحسين الجودة
- التركيز على مبدأ الجودة من خلال جميع مراحل العمل
- الاستخدام المستمر للطرق الإحصائية وأساليب البحث العلمي وتحليل المشكلات
- التركيز على تلبية حاجات المستفيد ورغباته.

ثم عرفت الباحثة ان مؤشر الجودة هي عبارة عن الفائدة التي تتحقق من مقتنيات المكتبة للمستفيدين. واعتبرت ان إدارة الجودة الشاملة هي عملية تركز على فهم احتياجات المستفيدين والعمل على تحسين الخدمات الخاصة بالمستفيدين ومدى رضاهم على هذه الخدمات.

وقد حددت الباحثة ان إدارة الجودة الشاملة في المكتبات تركز على ثلاثة مفاهيم أساسية وهي:

1- توافر المقتنيات المطلوبة

2- إمكانية وسهولة الحصول على المقتنيات

3- درجة نجاح المكتبة في إرضاء المستفيدين من الخدمة المكتبية.

علما ان الفائدة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبة تساعد على توفير الأداة لقياس الأداء في مجال خدمات المعلومات وتساعد على تقديم الخدمات المستفيدين. وتعمل على تحسين الأمور التنظيمية في الإدارة إلى جانب رفع كفاءة أداؤها .

وفي نهاية الدراسة تم شرح المتطلبات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات ومراكز المعلومات كتهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمكتبات ومراكز المعلومات و قياس الأداء للجودة من خلال نتائج قابلة للقياس وتعليم وتدريب المستمر لكافة الأفراد العاملين بالمكتبات ومشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء. وأخيراً يمكننا القول بأن إدارة الجودة الشاملة تمثل بصفة عامة فلسفة إدارية هدفها رضا المستفيد وتعمل على التطوير والحفاظة على إمكانية المنظمة من اجل تحسين مستمر للجودة. فالجودة تعنى تحقيق رغبات ومتطلبات المستفيد

2- عبد العاطي، أسامة غريب. (2014). مؤشرات أداء المكتبات طريقة أمثل للإدارة الحديثة: المؤتمر السنوي الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيفات.

اعتبر الباحث ان مؤشرات الأداء هي عبارة عن أداة تستخدم من جانب منشأة ما لتقييم مدى نجاحها، أو عدم نجاحها في تحقيق أهدافها، أو لمعرفة إذا كانت المكتبة تؤدي كما ينبغي أن يكون الأداء، وتعطي المؤشرات أوصافاً كمية ونوعية، وهي أدوات كشفية وتشخيصية وعلاجية وتعد مؤشرات الأداء من أفضل أدوات قياس الأداء،

وأكثرها استخدامًا في المكتبات، وهي تضم عناصر رئيسة هي: الموارد والوصول والبنية التحتية، الاستخدام، الكفاءة، التطوير والنمو، وتدرج تحتها العديد من المؤشرات الفرعية.

تقوم المكتبات بصفة عامة بقياس أدائها لكي تقوم بعمليات فنية وإدارية عديدة منها: التقييم، المراقبة، التحفيز، التحسين، التعلم، الارتقاء والحصول على موارد إضافية، تخصيص ميزانية متميزة، وتعديل مسار المكتبة، أي تشمل قياس أداء المنشأة من خلال أربعة جوانب هي: الجانب المالي (لقياس مكاسب المنشأة)، وجانب المستفيد (لقياس الأداء في ضوء مدى رضا المستفيد)، وجانب فاعلية العمليات الداخلية (كفاءة عمل المنشأة)، وجانب التعليم والتطوير (لقياس مدى قدرة المنشأة على التطوير والنمو).

ففي هذه الدراسة تم عرض المعايير والمؤشرات الدولية المتاحة للمكتبات على اختلاف أنواعها، بهدف محاولة حصرها وتعيين أوجه ومجالات الاستفادة منها مثل المعايير 11620، وان هذه المؤشرات والمعايير والمواصفات تخدم المكتبات وتساعد على تحديد موقعها وحجمها وجمهورها المستهدف، حتى إدارتها وتحقيق النجاح المنشود كما تساعدها لقياس تأثير المكتبة على المستفيدين من خلال أساليب متنوعة تخضع للمعايير والمؤشرات العالمية.

إن المعايير والمؤشرات تضمن، تحقيق أقصى منفعة على المستفيدين والمجتمع، كما تساعد التوصل الى خدمات جديدة وأساليب مبتكرة وتحقيق رضا المستفيدين كما تجعل الإدارة ناجحة وتساعد على اتخاذ الخطوات إدارية سليمة وبالتالي تصبح المكتبة قادرة على المساهمة في حركة الثقافة والتنوير العالمية.

3- عبد الرزاق، جنان: (2014). استخدام تقييم الأداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية: وفقا لمعيار

أيزو برقم 11620. الجامعة المستنصرية / كلية الآداب قسم المعلومات و المكتبات

تهدف الدراسة لتقييم الأداء في المكتبات المركزية للجامعات العراقية وفق المواصفة الدولية 11620 الخاصة بتقييم الأداء في المكتبات الجامعية

حيث ذكرت الباحثة أن أهم مؤشرات أداء المكتبات وفق متطلبات الأيزو 11620 :

- رضا المستفيد من الخدمات التي تقدمها المكتبة ، عدد مرات تردد المستفيد إلى المكتبة ، سرعة الوصول إلى المادة العلمية المطلوبة، سرعة إسترجاع المعلومات ، الإعارة / سرعتها و عددها ، توفر الإعارة بين المكتبات ، الوقت المستغرق لتبادل الإعارة بين المكتبات ، خدمة المراجع (عدد مرات الرد على طلبات المستفيد) ، توفر خدمة البحث الوقتي ، توفر خدمة البحث الإلكتروني ، مدى إستخدام الأجهزة الإلكترونية ،

إضافة إلى مجموع المستفيدين مقارنة بالإحصائيات الكمية ، ساعات العمل مقارنة بإحتياجات المستفيدين ، سرعة التزويد ، سرعة الفهرسة ، الخدمات المرجعية (أي نسبة الإجابة على أسئلة المستفيدين) ، تلبية إحتياجات المستفيدين ، رضا المستفيد على جميع الخدمات . ، نسبة الكتب للمستخدم الواحد . ، عدد المجلدات المضافة سنويا ، معدل الإنفاق لكل مستخدم ، تحديد كلفة التزويد الإلكتروني

إستطاعت الباحثة الرد على كافة الأسئلة المتعلقة بالنقاط الواردة أعلاه، حيث أتت النتيجة ان المكتبات لديها

نقاط ضعف في بعض الأعمال و لديها نقاط قوة في نقاط أخرى ...

4-زايد،يسرية. (2016). قياس تأثير المكتبات: قراءة في مواصفة أيزو رقم 16439. cybrarians

journal.العدد 41

ان هذه الدراسة تلقي الضوء على ما ورد في المواصفة القياسية الصادرة عن (الأيزو: ISO) رقم 16439 / 2014 المتعلقة بقياس تأثير المكتبات مركزة على التأثيرات التي تحدثها للمكتبات، وأساليب قياس هذه التأثيرات

ففي البداية عرفت الباحثة من ان أسس الأولوية للقياس المنطقي داخل المكتبات والمؤسسات تكون وفقاً للمدخلات، والمخرجات، والمحصلات، والتأثير، والقيمة، واعتبرت الباحثة ان قياس التأثير يساعد على تحقيق عدة أغراض من أهمها:

1. تبرير الإنفاق للموارد المالية المستخدمة في المكتبة.
 2. الارتقاء بدور المكتبة.
 3. دعم اتخاذ القرارات، وإدارة الموارد في المكتبة.
 4. تسهيل المقارنة لأثر المكتبة عبر فترات زمنية، وكذلك تسهيل مقارنة المكتبة مع غيرها من المكتبات المشابهة لها في النوعية والرسالة.
 5. إعلام الهيئات الوطنية والإقليمية والدولية بأدوارها الداعمة والتمويلية والرقابية.
 6. إظهار أهمية المكتبة بالنسبة للمستفيدين والمجتمع
- وان قياس تأثير المكتبات يمكن أن يختلف حسب طبيعة الفئة المدروسة علماً ان هذا القياس له تأثير على أربعة مستويات:

أولاً: التأثير على الأفراد.

ثانياً: التأثير على المؤسسة الأم التابعة لها المكتبة.

ثالثاً: التأثير الاجتماعي.

رابعاً: التأثير الاقتصادي. كالعائد على الاستثمار، وتكلفة الوقت، والتقييم الاحتمالي، وعائد التكلفة، مع التزويد بنماذج من الاستبيانات التي توضح قياس التأثير على الأفراد، أو قياس التأثير الاقتصادي وبحسب الباحثة ذكرت ان يمكن تقييم تأثير قياس المكتبات من خلال الإعتدال على عدة أساليب بحث كالمقابلات والاستبيانات، والاعتماد على الأسلوب الاستدلالي أو الاستنتاجي- أو الأسلوب التساؤلي أو الطلي، الأسلوب التلاخظي أو مزيج من الأساليب السابقة.

عناصر في المواصفة الأيزو 16439 / 2014

1- عدة اساليب يجب استخدامها:

الأسلوب الإستدلالي أو الإستنتاجي (الإحصائيات ..)

الأسلوب التساؤلي (إستبيانات ، مقابلات ، التقييم الذاتي

الأسلوب التلاخظي (ملاحظة الحقائق السلوك ...-

بقياس تأثير المكتبات و هي :

2- جمع كل المعلومات والدلائل عن المكتبة للبدء

الرسالة

الهدف

عدد الطلاب

عدد المقتنيات وانواعها

عدد الاشتراكات

طبيعة الخدمات

الجهة المستهدفة

معرفة هل المكتبة تابعة لجهة معينة

التعرف على كل التطورات والإنجازات

هيكلية واضحة

مستوى رضا المستخدمين

المقارنة مع الآخرين

التسويق والترويج

هل المكتبة تلبى جميع احتياجات المستخدمين ؟

هل للمكتبة سياسة واضحة ؟

تحديد موعد دوام المكتبة شرط ان يتلائم مع دوام الطلاب

هل الموظفين داخل المكتبة قادرين على تلبية احتياجات جميع الطلاب

هل تقوم المكتبة بتحقيق الأغراض التي تطلب من الطلاب (طلب كتاب غير موجود)

هل الأجهزة الالكترونية هي كافية لعدد الطلاب المحددة

هل المكتبة تعلن عن جميع خدماتها ؟

هل تقوم بأعمال إضافية (المعارض – المؤتمرات ...) تجذب المستخدمين؟

هل المكتبة مجهزة بمقاعد بشكل كافي لأعداد الطلاب؟

ما مدى نجاح المكتبة في إدارة الموارد المالية؟

هل المكتبة في وضع مستقبلي جيد؟

عناصر في المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية

ان هذا المعيار يطال كل ما له علاقة في المكتبات من :

1- التنظيم الإداري والمالي

2- تصميم المباني وتوزيع المساحات

- 3- أنظمة وسياسات الوقاية والأمن ومكافحة الأزمات
- 4- سياسة بناء المجموعات المكتبية
- 5- أنظمة الإجراءات الفنية (الفهرسة - التصنيف - التحليل الموضوعي)
- 6- الأنظمة الآلية
- 7- خدمات المعلومات التقليدية والرقمية
- 8- سياسة تسويق الخدمات
- 9- البرامج والحملات الدعائية
- 10- المواقع الالكترونية للمكتبات

تطبيق المواصفات والمعايير في مكتبات: جامعة بيروت العربية

إن جميع العناصر التي وردت، إن في الدراسات السابقة و عددها أربعة ، أو في العناصر التي وردت في المواصفة 16439 ، و المعيار العربي الموحد ، تم تطبيقها على مكتبات جامعة بيروت العربية كما هو مبين في اللائحة. و قسمت العناصر إلى ثمانية و هي :

- الخدمات
- المجموعات
- التسهيلات
- الإبتكار و التسويق
- المكتبة الرقمية
- توصيل الوثائق
- مهارات المعلومات
- الموارد البشرية

و تحت كل عنصر من العناصر ، دخل عدد من المؤشرات و التي وصلت على 42 مؤشر
إستطعنا من خلال هذه العملية تبيان واقع المكتبات في جامعة بيروت العربية ، من خلال القياس ، الذي تم بالطرق التي أشير إليها في المواصفة 16439 ، كما أستخدم في التحليل ، الطرق المستخدمة في المواصفة 11620 . و كانت النتيجة على الشكل التالي الموضح :

Part1

Information services

Performance indicator number	Description of performance indicator	Method of measuring the key performance indicator
KPI:1	(Library Services Satisfaction)Around 65 % Of Students Said That They Are Satisfied With The Quality Of Library Services	periodic Library Survey
KPI:2	(Opening Hours Satisfaction) Around 80 % Of Students Said That They Are Satisfied With Opening Hours Action plan: increase library opening hours	Periodic Library Survey
KPI:3	(Answered Questions) Enquiries Other Than Direct Enquiries At The Desk Are Answered Within 24 Hours	Periodic Library Survey
KPI:4	Online Databases tutorials & QR-Code <u>Action plan: library mobile application</u>	Data log

Part 2

Collection development

Performance indicator number	Description of performance indicator	Method of measuring the key performance indicator
KPI:5	(Acquired Books)All Book (125000)Lists Are Available On The Library Systems & Sent Through The Acquisition Librarian Action plan: increase the % of subscribed journals	Spreadsheet Or Library Systems By The Acquisition Librarian
KPI:6	A Reference Copy Of All Core Textbooks Is Made Available Where No E-Book Version Is Available	Reference List Sent By The Acquisition Librarian to the professors
KPI:7	<u>Annual Expansion Of E-book Collection 155000 +125000books)</u> Action plan: % is completed because each students now have <u>28</u> titles	Annual Report Or Excel Sheet
KPI:8	Every day, web Links In The Library Catalog And The Library Website Are Accurate they will be also integrated in libguides platform	URL Checking using link checker software
KPI:9	Around 83 % of students ,Said That Library Resources Are Appropriate For Their Needs	<u>Periodic</u> Library Survey
KPI: 10	Library Users' eBooks Purchase Suggestions Acquired	Annual Report

Performance indicator number	Description of performance indicator	Method of measuring the key performance indicator
KPI: 11	Cost Per Databases (60\$) (Each User Cost, Per Databases)	Annual Budget Of Databases (<u>for all faculties</u>) Divided By The Students FTE
KPI:12	User Annual Cost 200\$(<u>electricity & staff salaries included</u>) Action plan: increase this cost 10% each year	Library Budget Divided By The Students FTE
KPI: 13	Median Time Of Document Acquisition (<u>4-6 Weeks</u>)	Integrated Library Systems Report
KPI: 14	Percentage Of Required Titles In The Collection (<u>5%</u>) Action plan: increase this %	Percentage Of Ordered Books By <u>The librarians</u> Vs. Total Of Ordered Books
KPI: 15	Cost Per Databases (<u>60%</u>) (Databases Prices)	Percentage Of The Database Budget Vs. The Library Budget
KPI: 16	Cost Per Printed Collection (36%) (Printed Collection Price)	Percentage Of The Books Budget Vs. The Library Budget
KPI: 17	<u>Special collection: digitized photos, & digitized rare books</u> <u>Action plan:</u> <u>1.digital repositories</u> <u>2.rare books cataloguing & preservation in process</u>	Automated report/list

Part 3

Physical Library

Performance indicator number	Description of performance indicator	Method of measuring the key performance indicator
KPI:18	Library Sites Are Open 5 days /week & Information Desk Is Open	Weekly Report By Reader Services Staff
KPI:19	Items Returned From Loan Are Shelved Within 24 Hours	Random Count At The End Of The Day
KPI:20	Around 70 % of students Are Satisfied With The Library Facilities & Equipment <u>Action plan: increase computers & spaces</u> ,	<u>Periodic</u> Library Survey
KPI:21	Printing Facilities Available Action plan: increase equipment, especially for special needs users	Desk Log Kept For Downtime
KPI:22	Computer Usage Percentage In All Libraries (100%)	Daily Check-Up By The Librarian

Part 4

Innovation & marketing

Performance indicator number	Description of performance indicator	Method of measuring the key performance indicator
KPI:23	The Library Widely Publicizes New Innovations <u>Library Day-</u> <u>Gift Day</u> <u>book fair</u> Action Plan: host seminars & conferences	Annual Report
KPI: 24	The Percentage Of Attendance Of Events (40%) Actionplan: increase the % of attendance using social media	Attendance Log
KPI: 25	<u>Marketing plan through:</u> <u>Booklet, brochure</u> <u>& website</u> (library webpage reached 80% of website standards)	Website standards

Part: 5

Digital Library

Performance indicator number	Description of performance indicator	Method of measuring the key performance indicator
KPI:26	The Library Catalog Available All The Time Action plan: <u>upgrade to new library system</u>	Desk Log Of All Down Time
KPI:27	80% Of Students Said That The Databases Are Available Online 100% Of Time	Desk Log Of All Down Time, Or <u>periodic</u> Survey
KPI:28	Ask A Librarian (Whatsapp)	Report From The Librarian
KPI:29	E-Booking	Circulation Reports
KPI:30	Books cover & toc, journals toc(table of contents) scanning	Automated list of <u>scanned items</u>

Part 6

Document delivery

Performance indicator number	Description of performance indicator	Method of measuring the key performance indicator
KPI:31	Information Requests Forwarded To Document Agency Within One Working Day (15 Requests)	<u>ILL-DDS</u> Requests Documented
KPI: 32	Notices Of Availability Of Requested Material Forwarded To Requestor Within One Working Day (15 Requests)	<u>ILL-DDS</u> Receipts Documented
KPI: 33	The Speed Of Interlibrary Loan Lending (1—3 Days)	<u>ILL-DDS</u> Log

Part 7

Information Skills

Performance indicator number	Description of performance indicator	Method of measuring the key performance indicator
KPI:34	90% of the students who attended library classes considered the sessions as good & very good.	Statistics and evaluation form
KPI:35	Students Satisfaction with embedded information skills classes	survey after each class or evaluation form
KPI: 36	Around 24% of students attended the library classes Actionplan: extend the % of attendance of some faculties	Library classes statistics

Parts 8

Administration &Staff

Performance indicator number	Description of performance indicator	Method of measuring the key performance indicator
KPI:37	The percentage of staff attendance in workshops (100%)	Attendance log
KPI:38	User Services Staff As Percentage Of Total Staff (66%)	Percentage of services staff vs the total of library staff
<u>KPI:39</u>	Library staff holding Bachelors in Library science (70%: 91 % of them have BA & 8% of them Have Masters) Action plan: Increase staff training and workshops	Library staff holding Bachelors in Library science Vs. Library total staff
<u>KPI:40</u>	subject Librarian (20%) , & students assistant (50%) Action Plan: Hire more professional staff .	<u>library staff vs. subject librarians</u>
KPI:41	Digitization of the administrative records using SharePoint system	SharePoint records
KPI:42	<u>Quality of library management reached 80% of required standards</u> <u>BAU Library quality manual</u>	<u>ISO 9001 standards</u> <u>European universities quality manuals</u>

النتائج :

إن الإستناد على المعايير و المواصفات ، يعتبر الطريقة المثلى في تحديد و معرفة واقع المكتبة، تبيان الثغرات و العوائق ، و من ثم إستخدام الأساليب الفعالة التي تؤدي للوصول إلى الغاية المنشودة و هي تحقيق الجودة في إدارة المكتبات على فترات زمنية متفاوتة . من خلال التخطيط المستمر للبرامج المستقبلية للمكتبات التي لا تتوقف و هي مستمرة بإستمرار تطور التكنولوجيا في ميدان العمل المكتبي

المراجع و المصادر

- 1.زايد، يسرية.(2016). قياس تأثير المكتبات: قراءة في مواصفة أيزو رقم 16439. cybrarians journal. العدد 41
- 2.شاهين، شريف كامل.(2013). المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. جامعة القاهرة: كلية الآداب. قسم المكتبات والوثائق والمعلومات
- 3.عبد الرزاق، جنان:(2014). استخدام تقييم الاداء العام الخاص بالمكتبات الجامعية العراقية: وفقا لمعيار Iso برقم 11620. الجامعة المستنصرية /كلية الآداب. قسم المعلومات والمكتبات
- 4.عبد العاطي، أسامة غريب. (2014). مؤشرات أداء المكتبات وطريقة أمثل للإدارة الحديثة: المؤتمر السنوي الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيفات.
- 5.علي خرميط، فاضل عبد.(2013).أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات: الخدمات والعاملين -واليات التطوير.مجلة كلية التربية.ع.13.ص487-515
- 6.الكميشي، لطفية. (2013). المكتبات الجامعية في ظل إدارة الجودة الشاملة. المجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية.ع 5
- 7.ISO. (2014).International standard ISO11620: Information & documentation –Library performance indicators. Switzerland: ISO.
- 8.ISO. (2014).International standard ISO16439: Information & documentation methods and procedures for assessing the impact of libraries. Switzerland: ISO.

دراسة لواقع الطلبة ذوي الاعاقات في الجامعات الاردنية الحكومية ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم في الجامعات الرسمية من وجهة نظرهم

د. نور أبو تايّة سرحان الطوالبة د. هشام المكاين حسام الذيابات

المستخلص

تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على واقع الطلبة ذوي الاعاقات والتحديات التي تواجههم في البيئة التعليمية داخل الجامعات الاردنية الحكومية، وقد تحددت الدراسة باقتصارها على تناول واقع الطلبة ذوي الاعاقات في الجامعات الاردنية الرسمية للعام الدراسي 2014-2015 حيث تم اختيار أسلوب العينة القصدية *Purposive sampling* لملائمتها لمجتمع الدراسة، اذ بلغ عدد العينة 30 من الطلبة ذوي الاعاقات، وكون العينة قليلة فقد تم تطبيق أسلوب البحث المختلط/ المدمج *Mixed methods* ليتم جمع بيانات الدراسة من خلال أداتين من أدوات البحث الكمي والنوعي هما: أداة الاستبانة وأداة اجراء المقابلات *Semi-structured interviews*، تم استعراض مجموعة من النتائج المتعلقة بمحاور الدراسة الاربعة وهي: واقع الظروف النفسية للطلبة ذوي الاعاقات في الجامعات الاردنية، وواقع الحواجز والتجهيزات المادية وواقع المصادر المعلوماتية المتوفرة في الجامعات الاردنية الرسمية والمخصصة للطلبة ذوي الاعاقات وأخيرا واقع الخدمات المعلوماتية المقدمة لذوي الاعاقات في المكتبات الاكاديمية، وبناءً على المعطيات من النتائج تم تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات.

الكلمات المفتاحية: المكتبات الأكاديمية، خدمات المعلومات، الجامعات الاردنية الحكومية، الطلبة ذوي الاعاقات.

Abstract

This study sheds light on the status of students with disabilities and the challenges they face in the government educational environment within the Jordanian universities for the academic year 2014-2015. Since the study is covering a group that shared characteristics, Homogeneous purposive sampling is selected as the best method for gathering data of the targeted population. The researchers utilized Sequential- Explanatory Design to gather data by adapting two tools: survey questionnaire and interviews. Recommendations were given upon results revealed in the study.

Terms: Jordanian Public Universities; Information Services; Academic Libraries; Disabled Individuals.

المقدمة

ان التعليم العالي وخصوصاً الجانب المتعلق بالطلبة ذوي الاعاقة يمر في الفترة الحالية بتغيرات وتطور ملموس استجابة للمطالب الملحة من قبل المجتمع والتطور الواضح في السياسات المتعلقة بالتعليم العالي لهذه الفئة في كثير من دول العالم ، ونتيجة لذلك اصبح من الضروري لكثير من مؤسسات التعليم العالي العمل على مواكبة هذه المتغيرات في سياساتها التعليمية لكي تسمح بتوفير فرص التعليم للجميع بما فيهم الافراد المؤهلين من ذوي الاعاقة (Nielsen و Irvall، 2005) ، ومع ازدياد حاجة هؤلاء الطلبة بإكمال تعليمهم العالي، فقد اصبح من الضروري تهيئة البيئة التعليمية داخل هذه المؤسسات بما يتلائم مع احتياجاتهم الخاصة لإكمال تعليمهم بكل يسر وسهولة (Maatta، Bonnici، و Wells، 2009) .

في الواقع، إن وجود ذوي الاعاقة في أي مجتمع من المجتمعات الحديثة ظاهرة موجودة منذ بدايات الحياة البشرية على الارض، ولا نستطيع أن ننكر أن هذه الظاهرة تزايد حجماً وتعقيداً بسبب التحولات الاجتماعية السريعة، مما وضع على عاتق المجتمعات الحديثة ضرورة تكثيف جهودها اتجاها هؤلاء الافراد من ابنائها بغرض إدماجهم في المجتمع (Duggan, 2010)، حيث من الواجب على هذه المجتمعات وخصوصاً المؤسسات التعليمية أن تحقق الاشتراطات العامة للتهيئة البيئية لتحقيق أعلى فعالية لتيسير سبل وصول الطلبة من ذوي الاعاقات لما يحتاجون اليه من مصادر معلوماتية (Copeland, 2011)، ولتحقيق أفضل استغلال للاصول المعرفية الموجودة ضمن هذه المؤسسات والتي يفترض أن تؤدي خدماتها لفئة الافراد ذوي الاعاقات بشكل فعال يضمن مشاركتهم وتفاعلهم في البيئة التعليمية.

مشكلة الدراسة

لاحظ الباحثون أن فئة الطلبة ذوي الإعاقات في الجامعات الأردنية الرسمية يعانون من العديد من المعوقات والتحديات عند التحاقهم بالبرامج الأكاديمية في هذه المؤسسات وعند محاولتهم الوصول للمصادر المعلوماتية التقليدية وغير التقليدية، ونظراً لقلة الدراسات المحلية المتعلقة بهؤلاء الطلبة ولضرورة لفت انتباه المؤسسات الحكومية وغير الحكومية لهذه المشكلة، فقد ارتأى الباحثون أن يقوموا بإعداد دراسة تسلط الضوء على الواقع العام للطلبة ذوي الاعاقات في الجامعات الاردنية الرسمية بمحاورة الاربعة وهي:

أولاً: واقع الاتجاهات النفسية لهذه الفئة من الطلبة.

ثانياً: واقع التجهيزات المادية والحواجز في البيئة التعليمية من حيث تصاميم المباني من الداخل.

ثالثاً: طبيعة الخدمات المقدمة لهم داخل المؤسسات المعلوماتية بما فيها الخدمات المعلوماتية داخل المكتبات الاكاديمية.

رابعاً: واقع نوعية المصادر المعلوماتية بأدواتها المساعدة، ومدى ملائمتها لنوع اعاقه الطالب وذلك من وجهة نظر الطلبة ذوي الإعاقات.

أسئلة الدراسة

وبناءً على ما تضمنته الدراسة من محاور تحتاج تسليط الضوء عليها سيعمل الباحثون جاهدين الاجابة عن التساؤلات التالية:

1. ما هو واقع الاتجاهات النفسية للطلبة ذوي الإعاقات في الجامعات الأردنية الرسمية من حيث تعامل أعضاء هيئة التدريس وموظفي الجامعة وزملائهم الطلبة؟
2. ما هو واقع التجهيزات المادية في البيئة الاكاديمية المحيطة بالطلبة ذوي الإعاقات في الجامعات الأردنية الرسمية؟ وما هي الحواجز والمعوقات التي تواجههم في هذه البيئة؟
3. ما هو واقع المصادر المعلوماتية التقليدية وغير التقليدية المتوفرة والملائمة للطلبة ذوي الإعاقات في المكتبات الاكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية؟

4. ما هو واقع الخدمات المكتبية المقدمة للطلبة ذوي الإعاقات في المكتبات الاكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية؟

أهمية الدراسة و مبرراتها

تظهر أهمية هذه الدراسة من كونها تزود الباحثين والمكتبيين والمتخصصين بالتربية الخاصة والمسؤولين في أماكن صنع القرار بمعلومات عن واقع الطلبة الجامعيين من ذوي الاعاقات في الاردن، كما أن هذه الدراسة تسلط الضوء على احتياجاتهم غير المتوفرة في مؤسسات التعليم العالي حيث من شأن هذه المعلومات أن تعطي صورة ولو جزئية عن مدى معاناة الطلبة ذوي الاعاقات عند التحاقهم بالجامعات والمعاهد والتحديات التي تواجههم في البيئة التعليمية، وتبرز أهمية هذه الدراسة أيضاً من خلال سعيها الى تنشيط إشراك ذوي الاعاقة بالبيئة التعليمية وتشجيع مشاركة المجتمع المحلي في تقديم الخدمات لأفراده من ذوي الإعاقات، وبذلك تتمحور مبررات اعداد هذه الدراسة وأهميتها بالتالي:

1. قلة الدراسات المحلية التي تتناول موضوع واقع الطلبة ذوي الاعاقات في الجامعات الاردنية خصوصاً في مجال خدمات المكتبات.

2. أن التطور التكنولوجي المتسارع في كافة مجالات الحياة بما فيها التكنولوجيا المساعدة وما تقدمه من مواد وأجهزة وتجهيزات للأفراد ذوي الاعاقات حرياً بأن نراه على أرض الواقع، ومستغلاً في المؤسسات التعليمية في الاردن بما فيها المكتبات الاكاديمية لتطوير أدائها المؤسساتي العام والخروج من بوتقة التقليدية في الاساليب التعليمية وتقديم الخدمات النوعية والاعتقاد بجمية مواكبة هذه التطورات للحاق بالركب العالمي.

3. أيضاً، تبين للباحثين من خلال المسح البيليوغرافي للأدب المنشور والذي يرتبط بموضوع هذه الدراسة ندرة الدراسات العربية التي تتناول واقع الطلبة الجامعيين من ذوي الاعاقات وواقع التسهيلات البيئية المقدمة لهم في مؤسسات التعليم العالي فيما يمتاز الموضوع بالثراء في المراجع الاجنبية.

اهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على واقع الطلبة ذوي الاعاقات والتحديات التي تواجههم في البيئة التعليمية داخل الجامعات الاردنية الحكومية، لذلك جاءت هذه الدراسة للفت انتباه جميع المؤسسات الحكومية وغير الحكومية والباحثين والمختصين بشؤون الافراد ذوي الاعاقة لهذه المشكلة ولتحقيق الاهداف التالية:

1. التعرف إلى واقع الاتجاهات النفسية للطلبة من ذوي الاعاقات في الجامعات الاردنية من وجهة نظرهم.
2. تحديد واقع التجهيزات المادية و المعينات في البيئة الاكاديمية المحيطة بالطلبة ذوي الاعاقات في الجامعات الاردنية الرسمية من وجهة نظرهم.
3. تحديد واقع المصادر المعلوماتية (التقليدية وغير التقليدية) المتوفرة للطلبة ذوي الاعاقات في مكتبات الجامعات الاردنية الرسمية من وجهة نظرهم .
4. التعرف الى واقع الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الاعاقات في المكتبات الاكاديمية الرسمية من وجهة نظر الطلبة.

محددات الدراسة

تم اعتماد نموذج استبانة (ALS) Academic Library Survey في بناء أداة الدراسة والتي تحوي المعايير الأساسية التي تقوم عليها جودة الخدمات المقدمة للطلبة في المكتبات الأكاديمية، كما تتحدد الدراسة باقتصارها على تناول واقع الطلبة ذوي الاعاقات في الجامعات الاردنية الرسمية للعام الدراسي 2014-2015.

منهج الدراسة

استخدم الباحثون اسلوب البحث المختلط (Mixed methods) لتحديد واقع الطلبة ذوي الاعاقات ودرجة رضاهم عن الخدمات المعلوماتية المقدمة لهم في المكتبات الاكاديمية الرسمية من وجهة نظرهم في المملكة الاردنية الهاشمية حيث قام الباحثون بتوزيع أداة الدراسة (الاستبانة) واجراء المقابلات وهو منهج يسمى Design Sequential Explanatory حيث يستخدم الباحثون أداة دراسة كمية تتبعها نوعية لاستيضاح النتائج (Creswell, 2003; Dey, 1993; Flower, 1988; Seidman, 1991).

عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة القصدية Purposive sample وهي تتكون من 30 طالب من ذوي الاعاقات المنتسبين الى الجامعات الاردنية الرسمية للسنوات 2014-2015.

أداة الدراسة

لأغراض الدراسة تم بناء استبانة لقياس واقع الطلبة ذوي الاعاقات في الجامعات الاردنية من وجهة نظرهم، وبعد مرور عمليات المراجعة والتحكيم التي استغرقت نحو شهرين، تشكلت الأداة بالصورة النهائية متكونة من (45) فقرة ضمن أربع مجالات رئيسية تتم الاجابة عنها باستخدام Likert Scale agreement حيث الترتيب (موافق بشدة=5، موافق=4، الحياد=3، غير موافق=2، غير موافق بشدة=1) وهذه المجالات تشمل التالي:
واقع الانجهاات النفسية (1-10)، واقع الحواجز المادية والتجهيزات (11-16)، واقع المصادر المعلوماتية (17-29)، واقع تقديم الخدمات (30-45)، وأثناء توزيع الاستبانة تم توجيه أسئلة لتوضيح الفكرة المستندة لكل قسم من الاستبانة، أما أداة الدراسة الخاصة بالبحث النوعي فكانت اجراء المقابلات حيث كانت الاسئلة شبه منظمة Semi- structured- interviews وعددها اربع بنهايات مفتوحة Open-ended.

صدق وثبات أداة الدراسة

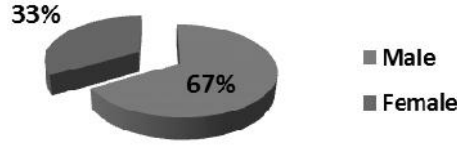
اعتبرت الاجراءات المتبعة في عملية بناء أداة جمع البيانات وتحكيمها ووصولها للصورة النهائية دلالة على صدق محتوى هذه الاداة، وأما ثباتها فقد تم التحقق عن طريق حساب الثبات الكلي للأداة بطريقة الاتساق الداخلي باستخدام معادلة (كرونباخ ألفا) إذ بلغت القيمة الكلية (0.84)، وهي نسبة جيدة جداً لثباتها وإمكانية تطبيقها في دراسات مشابهة.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الطلاب ذوو الاعاقة المنتسبين الى الجامعات الاردنية الرسمية لسنة 2015، من الفئة العمرية (21 – 32) والذين يقدر عددهم (30) وفقاً لما استطعنا اقناعه بالمساهمة في ملء الاستبيان حيث تم توزيع

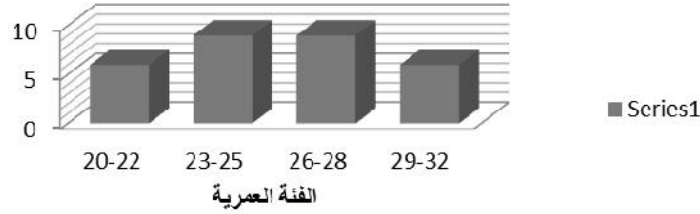
110 استبانات والاستبانات المستردة تبلغ 30 أي ما نسبته (27.2٪)، ويمكن تلخيص عينة الدراسة بحسب الجنس 20 (67 ٪) من الذكور و 10 (33 ٪) من الاناث بحسب ما هو موضح بالشكل (1).

Figure (1): توزيع العينة بحسب الجنس



وأما توزيع العينة بحسب العمر فقد كان كالتالي: الفئة العمرية (20-22) العدد= 6 والفئة العمرية (23-25) العدد= 9 و (26-28) العدد= 9 و (29-32) يبلغ العدد 6. كما هو موضح بالشكل (2).

Figure (2): توزيع العينة بحسب الفئة العمرية



محددات الدراسة

بالرغم من التواصل مع عمادات شؤون الطلبة والتي تضم قسماً لذوي الاعاقة في الجامعات الاردنية الرسمية، ودعمهم لهدف الدراسة، لم تتمكن من اقناع جميع الطلبة بالمشاركة في ملئ الإستبيان، لأسباب عديدة منها عدم تواصلهم مع المكتب المخصص والرفض المباشر والصريح للمساهمة في هذه الدراسة بحجة عدم الجدوى من وجود مثل هذه الدراسات، وعدم الاجابة على بعض اسئلة المقابلة.

نتائج الدراسة

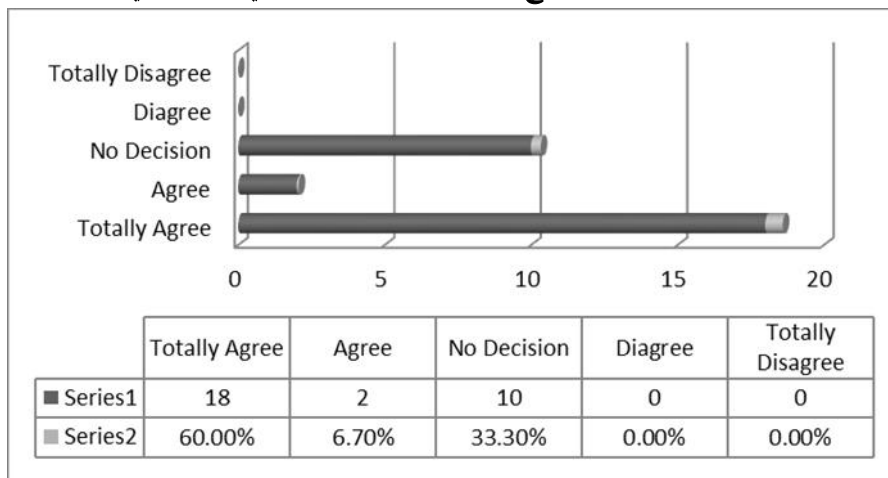
تعرض الدراسة تحليلاً لنتائج الاستبانة والتي تتمحور حول واقع الطلبة ذوي الاعاقات في الجامعات الاردنية الرسمية ومدى رضى هؤلاء الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم في الجامعات وخصوصاً المكتبات الاكاديمية، حيث تضمنت هذه الاستبانة اربعة بنود رئيسية (الاتجاهات النفسية للطالب ذو الاعاقة في البيئة التعليمية الجامعية، والتجهيزات المادية والمعوقات في البيئة التعليمية الجامعية، المصادر المعلوماتية بقسميها التقليدي وغير التقليدي، وأخيراً الخدمات المساندة).

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: واقع الاتجاهات النفسية

لتحديد درجة التأثر النفسي عند التعامل مع الاشخاص الموجودين في المحيط الاكاديمي، خصص الباحثون الفقرة الاولى من الاستبيان لقياس درجة الاتجاهات النفسية للطالب من ذوي الاعاقات المتسبين الى الجامعات

الاردنية الرسمية للسنة الجامعية 2014 / 2015 مكونة من (10) فقرات، ومن خلال تحليل الاجابات التي تم التوصل اليها من العينة المدروسة حصل الباحثون على القراءات الموجودة في الشكل (3) التالي:

Figure (3): التكرارات والنسب المئوية لواقع الاتجاهات النفسية للطلبة ذوي الاعاقات في الجامعات الاردنية

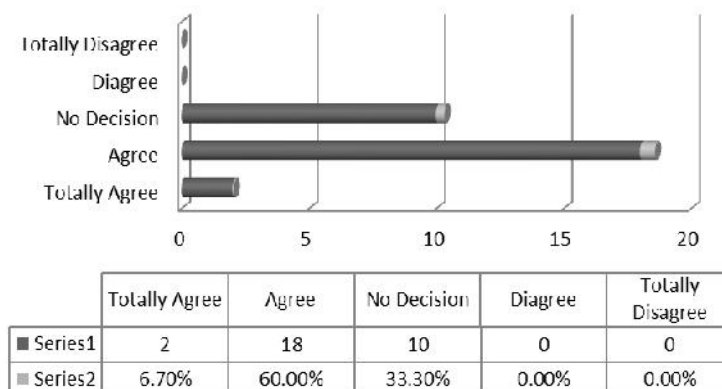


يتضح من الشكل السابق أن نسبة (33.3%) من الطلبة ذوي الاعاقات في الجامعات الاردنية الرسمية ابدوا الحياد للتصريح بالظروف النفسية التي يعيشونها، وان ما نسبته (60%) كانت اراؤهم تتوافق بدرجة بسيطة على ان الظروف النفسية غير ملائمة للسير في مسارهم التعليمي، في حين أعرب (6.7%) من الطلبة ذوي الاعاقات عن ان الجانب النفسي لهم ليس مأخوذاً بعين الاعتبار و تقديرهم لها كان الموافقة بدرجة متوسطة، وهذه القراءات كدرجة كلية تعتبر ضعيفة جداً.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: واقع الحواجز المادية والتجهيزات

في الفقرة الثانية من الاستبيان التي تطرح (6) نقاط من الاستبيان بالفقرات (11-26) فقد تمحورت حول التسهيلات المادية والتهيئة العامة والتجهيزات المخصصة لدعم الانواع المختلفة من انواع الاعاقة التي يعاني منها الطلبة من ذوي الاعاقات المتسبين الى الجامعات الاردنية الرسمية للسنة الجامعية 2014 / 2015، ومن خلال تحليل الاجابات التي تم التوصل اليها من العينة المدروسة حصل الباحثون على القراءات المدونة في الشكل رقم (4).

Figure (4): التكرارات و النسب المئوية والتقدير تبعاً لواقع الحواجز المادية و التجهيزات



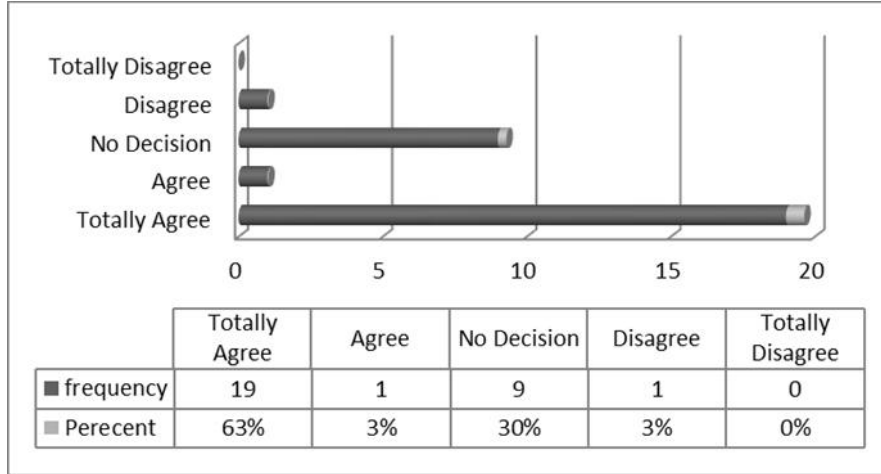
نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

يتضح من الشكل السابق أن 10 من عينة الدراسة أي (33.3%) من الطلبة ذوي الاعاقات في الجامعات الاردنية الرسمية ابدوا الحياد للتصريح بأن واقع الحواجز المادية والتجهيزات في البيئة المحيطة، وان ما نسبته (60%) كانت اراؤهم تتوافق بدرجة بسيطة على ان ما توفره الجامعات من دعم لحالة الاعاقة لهم غير ملائم، في حين أعرب (6.7%) من الطلبة ذوي الاعاقات أن الحواجز بالفعل معيقة لمسيرتهم التعليمية والتقدير كان الموافقة بدرجة متوسطة.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: واقع المصادر المعلوماتية التقليدية وغير التقليدية

أما فيما يتعلق بالمصادر المعلوماتية (التقليدية وغير التقليدية) المتوفرة في المكتبات الاكاديمية التابعة للجامعات المشمولة بالدراسة والمكونة من الفقرات (17- 29)، ففج قمنا بطرح سؤال على الطلبة من ذوي الاعاقات من المنتسبين الى الجامعات الاردنية الرسمية للسنة الجامعية 2014 / 2015. ومن خلال تحليل الاجابات التي حصل الباحثون عليها من العينة المدروسة تبينت القراءات التالية في الشكل 5 التالي:

Figure (5): التكرارات و النسب المئوية والتقدير تبعاً لواقع المصادر المعلوماتية التقليدية وغير التقليدية

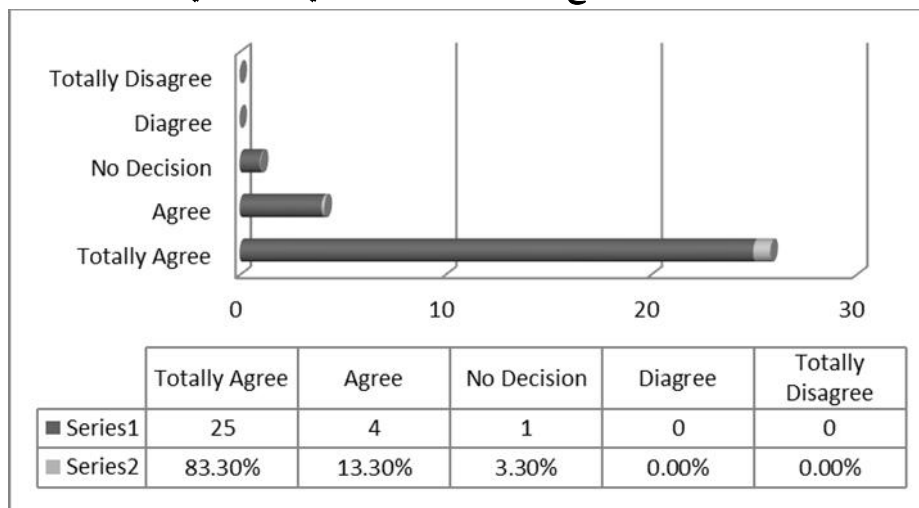


ان واقع المصادر المعلوماتية المتوفرة في الجامعات الاردنية الرسمية والمخصصة للطلبة ذوي الإعاقات كما هو موضح بالشكل رقم 5 يعتبر متدنياً جداً، اذا في هذه الفقرة كانت الاجابات والتقدير من طرف الطلاب كما يلي: 30% اعربوا عن الحياد، أما (63.3%) وافقوا على ان هناك نقص بدرجة واضحة للمصادر المعلوماتية وأن (3.3%) وافق بدرجة بسيطة بنقص هذه المصادر، وأن أيضاً (3.3%) يرفض فكرة ان تكون عوائق فيما يخص المصادر المعلوماتية.

رابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: واقع تقديم الخدمات

في الفقرة الرابعة والاخيرة من الاستبيان والتي تتكون من الفقرات (30-45) عرضنا موضوع الخدمات التي يمكن ان يحتاجها الطلبة ذوي الاعاقات المنتسبين الى الجامعات الاردنية، ومن خلال تحليل الاجابات التي تم التوصل اليها من العينة المدروسة حصل الباحثون على القراءات الموضحة في الشكل رقم 6 التالي.

Figure (6): التكرارات والنسب المئوية لواقع الخدمات المقدمة للطلبة ذوي الاعاقات في مكتبات الجامعات الاردنية



من خلال مراجعة الباحثين للتقديرات الناتجة عن اجابات الفقرة الاخيرة من الاستبيان المعروض على العينة، فإننا سنلاحظ بوضوح في الشكل السابق ان ما نسبته (83.3 %) من العينة ترى ان واقع تقديم الخدمات في الجامعات الاردنية الرسمية غير ملائم بدرجة بسيطة، بينما (13.3 %) من عينة الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على ان واقع الخدمات المقدمة غير ملائم و هذا سببه نوع الاعاقة التي يعانون منها، وهي كدرجة كلية متدنية جداً.

مناقشة النتائج

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: واقع الاتجاهات النفسية

إنضحت من قراءات التحليل لنتائج السؤال الأول أن نسبة (33.3%) من الطلبة ذوي الاعاقات في الجامعات الاردنية الرسمية ابدوا الحياد للتصريح بالظروف النفسية التي يعيشونها، وان ما نسبته (60%) كانت اراؤهم تتوافق بدرجة بسيطة على ان الظروف النفسية غير ملائمة للسير في مسارهم التعليمي، في حين أعرب (6.7%) من الطلبة ذوي الاعاقات عن ان الجانب النفسي لهم ليس مأخوذاً بعين الاعتبار و تقديرهم لها كان الموافقة بدرجة متوسطة، النتيجة التي اختلفت عنها الدراسة الحالية ودراسة الخشرمي (2008) حيث توصلت الباحثة الى نتيجة فحواها أن التفاعل الاجتماعي بين الطلبة ذوي الاعاقات والطلبة غير المعاقين واساتذتهم والاداريين في جامعة الملك سعود ايجابية الى حد كبير، وتتفق، اذا تم تبني الاجراءات والتوصيات، مع دراسة الباحثة (Burke, 2009) التي توصلت الى نتيجة مفادها أن درجة التواصل والاندماج مع الآخرين تصبح أكثر ايجابية إذا الشخص ذو الاعاقة قد اعتاد ارتياد المكتبة. وبحسب دراسة ابو عمشة (2009) ، فإن نسبة غير قليلة من الأشخاص ذوي الاعاقات يكون لديهم مشكلات وجدانية ومشكلات ذات علاقة بالتعلم والقدرات المعرفية، ولذلك هناك حاجة إلى أن يقوم فريق متعدد التخصصات بقياس وتقييم قدراتهم، وجوانب الضعف في أدائهم عند ارتيادهم الجامعات، ويقوم هذا الفريق بإجراء الفحوصات ذات العلاقة بالمهارات الحياتية اليومية، ومهارات العناية بالذات، والمهارات الأكاديمية، والاجتماعية والشخصية.

أما نتائج الدراسة الحالية بشكل عام تعتبر ضعيفة جداً، ومقلقة وتستوجب الوقوف على الأسباب التي تجعل واقع الاتجاه النفسي للطلبة ذوي الاعاقات بهذه الصورة السلبية اتجاه البيئة التعليمية في الجامعات، وإذا ما رجعنا للعديد من الدراسات المحلية والعربية لتلك الأسباب فقد أوردت أن محدودية التفاعل بين الطلبة ذوي الاعاقة والمجتمع المحيط خصوصاً في الجامعات يشكل لديهم حالة من الشعور بعدم الارتياح عند ارتيادها. كما أنه، وفق الاسئلة التي تم طرحها في المقابلات أثناء توزيع الاستبانات على أفراد العينة، فإن النظرة المجتمعية تحم من عملية الاندماج وعدم وجود البرامج التدريبية للطلبة أنفسهم وللموظفين في الجامعات ونقص التمويل لتوفير احتياجاتهم من وسائل التكنولوجيا المساندة تزيد من فجوة الاندماج في البيئة الاكاديمية وبيئة المكتبة على وجه الخصوص.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: واقع الحواجز المادية والتجهيزات

أظهرت النتائج أن نسبة (33.3%) من الطلبة ذوي الاعاقات في الجامعات الاردنية الرسمية فضلوا عدم التصريح بإنطباعهم عن واقع الحواجز المادية والتجهيزات في البيئة المحيطة، وان ما نسبته (60%) كانت اراؤهم تتوافق بدرجة بسيطة على ان ما توفره الجامعات من دعم لحالة الاعاقة لهم غير ملائم، في حين أعرب (6.7%) من الطلبة ذوي الاعاقات أن الحواجز بالفعل معيقة لمسيرتهم التعليمية والتقدير كان الموافقة بدرجة متوسطة، حيث تشير هذه القراءات الى أن توافر المعايير الدولية في البناء والتصميم الداخلي للمباني العامة التي يرتادها جميع فئات المجتمع بما فيهم الاشخاص ذوي الاعاقات كدرجة كلية كان ضعيفاً جداً، وقد توافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الباحثان Majinge & Stilwell (2013) ودراسة الزبون والحديدي (2013) بأن الوصول للمعلومة في البيئة العمرانية غير كاف لاحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة في مجتمع الدراسة، كما انفقت الدراسة الحالية مع دراسة الباحثة خنفر (2003) التي توصلت إلى مجموعة من النتائج من أهمها إفتقار مؤسسات الخدمات العامة للمتطلبات الرئيسية اللازمة لإستخدام المعوقين حركياً من وجهة نظر العاملين في هذه المؤسسات وكذلك من وجهة نظر المعوقين حركياً، وتدني مستوى كفاءة مؤسسات الخدمات العامة، كما أوصت الدراسة بضرورة العمل على إزالة الحواجز، وإيجاد تسهيلات للحياة اليومية التي تمكن المعوقين من ممارسة حياتهم اليومية، وضرورة توفير الخدمات التأهيلية والاجتماعية المتكاملة لجميع فئات المعوقين.

ومن خلال المقابلات التي أجريت مع افراد العينة المسحية أثناء توزيع الاستبانات فقد توصلت الدراسة الحالية نتيجة عامة مفادها عدم ملائمة البيئة المحيطة بكافة عناصرها لاحتياجات الأفراد ذوي الاعاقات، وذلك بسبب عدم اتباع المعايير العالمية خصوصاً تلك المتعلقة بنفاذ الاشخاص ذوي الاعاقات لتلك المباني عند القيام بعملية الانشاء، وعدم وجود التمويل الكافي لتعديل المباني الحالية لتتوافق مع المعايير العالمية، كما أن ازالة الحواجز والمعيقات من أمام الأشخاص ذوي الاعاقات ليست من ضمن الأولويات الاستراتيجية لدى الجامعات الحكومية، وللأسف، فإن وجود هذه الحواجز يثبط من رغبتهم في ارتياد المباني العامة والجامعة التي يدرسون بها والمكتبة وتجعلهم يفضلون البقاء بالمنزل على الخروج الامر الذي يحد من ارتيادهم للجامعة والاماكن العامة، حيث أن وجود المنحدرات المنزقة والأبواب اليدوية التي لاتعمل بشكل اوتوماتيكي وانعدام وجود المصاعد في بعض المباني وعدم وجود

الاشارات التحذيرية للأماكن غير الآمنة وعدم وجود المرافق الصحية المطابقة لمعايير وشروط الاستخدام الخاصة بذوي الاعاقات وغيرها تشكل لدى الجامعات والمكتبات بيئة غير مهيئة لاستقبال الاشخاص ذوي الاعاقات.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: واقع المصادر المعلوماتية وغير التقليدية

تبين من تحليل نتائج السؤال الثالث أن (63.3%) وافقوا على ان هناك نقص بدرجة واضحة للمصادر المعلوماتية وهم غالباً من اصحاب الاعاقات البصرية او ممن يعانون من نقص حاد في الرؤية وأن (3.3%) وافق بدرجة بسيطة بنقص هذه المصادر، وأن أيضاً (3.3%) يرفض فكرة ان تكون عوائق فيما يخص المصادر المعلوماتية، حيث تمثل هذه النسبة رأي شخص واحد، ويتضح من هذه القراءات أن هناك تقصير بدرجة متوسطة فيما يخص المصادر المعلوماتية التي يعتمد عليها الطلاب ذوي الاعاقات في دراستهم في المكتبات، وهذا مؤشر مقلق أيضاً بالنسبة لواقع توفير المصادر المعلوماتية التي تناسب احتياجات الطلبة ذوي الاعاقة، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة للباحث الجوير (2010) حيث توصل الى مجموعة من النتائج أهمها أن بعض عناصر المعايير المتعلقة بالبناء والخاصة بالأفراد ذوي الاعاقات غير متوفرة كمواقف السيارات، واللوحات الارشادية الخارجية، أما المنحدرات واللوحات الارشادية الداخلية والمرافق الصحية فقد تم توفيرها اما بشكل جزئي أو غير مكتمل أو أن أبعادها غير نظامية، كما تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة للباحثة العطية (2015) فقد هدفت إلى تسليط الضوء على مفهوم بيئة الدمج الشاملة وفلسفتها وعناصرها ومؤشرات جودتها، والعمل على مناقشة تحديات تطوير بيئة دمج شاملة والتعامل مع تلك التحديات، وقد أشارت من خلال النتائج الى وجود تحديات كبيرة أمام المؤسسات في ضرورة تشكل عملية تطوير بيئات دمج شاملة داعمة لذوي الاعاقة، الامر الذي يجب من خلاله الانتقال من السياسة الى الممارسة من خلال فريق عمل متعدد التخصصات يتبنى عملية تخطيط استراتيجي محدد المعالم، كما تتفق نتائج الدراسة الحالية أيضاً مع دراسة الباحث Beaton (2005) بعنوان " information and learning services for disabled people in Glasgow, Glasgow City Council: library والذي خلصت دراسته الى أن توفير الخدمات والمصادر المعلوماتية لرواد المكتبة من ذوي الاعاقات وكل بحسب فئة اعاقته يعتبر تحدياً كبيراً للمكتبة، وأشار الباحث الى امكانية تطوير نوعية الخدمات لهؤلاء المستفيدين وبما يتلاءم مع احتياجاتهم من المصادر المعلوماتية كل بحسب فئة الاعاقة التي ينتمي اليها.

وقد خلصت الدراسة الحالية من خلال المقابلات التي أجريت مع أفراد العينة أثناء توزيع الاستبانات أن العديد من الدراسات التي تجرى حول واقعهم العام غير مجدية وأنها لا تتعدى الشكل النظري دون التطبيق ولا توجد جهود فاعلة جادة لتحسين وتطوير هذا الواقع، وهو ما يدفعهم الى عدم ارتياد المباني العامة الا للضرورة القصوى، نظراً لما يواجهونه من صعوبات تحديات وعقبات، كما أن اعتمادهم على التعلم الذاتي والاستناد الى الاصدقاء لقراءة المصادر المعلوماتية يعتبر تحدياً كبيراً لهم في صعوبة الوصول للمصادر التي يحتاجونها طوال فترة الدراسة الجامعية.

رابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: واقع تقديم الخدمات

أما السؤال الأخير من النتائج التي تم إستعراضها فقد تبين أن (83.3 %) من العينة ترى ان واقع تقديم الخدمات في الجامعات الاردنية الرسمية غير ملائم بدرجة بسيطة، بينما (13.3 %) من عينة الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على ان واقع الخدمات المقدمة غير ملائم وهذا سببه نوع الاعاقة التي يعانون منها، اما النسبة الاخيرة فهي تمثل رأى طالب معاق واحد و التي تقدر ب (3.3 %) وقد قرر عدم التصريح باي شيء، وهي أيضاً قراءة كدرجة كلية متدنية جداً، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة قدمت في تنزانيا للباحثان Majinge & Stilwell (2013) حيث تعمل هذه الدراسة على تفحص خدمات المكتبات المقدمة للطلبة الذين يعانون من إعاقات بصرية وحركية في المكتبات الأكاديمية، وتبحث في سبل تيسير وصولهم إلى المصادر المعلوماتية المتاحة وكيفية تخطيط مباني المكتبات في خمس جامعات في تنزانيا وكشفت النتائج أن تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية للطلبة من ذوي الإعاقات البصرية والحركية لم تكن شاملة أو غير مطابقة للمعايير العالمية. وأوصت الدراسة ان على المكتبات الأكاديمية توفير الخدمات لجميع المستخدمين بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة، ولتحقيق متطلب الوصول الشامل يكون هناك صياغة للسياسات فيما يتعلق بتوفير خدمات المكتبات للأشخاص ذوي الإعاقة، وتوفير ميزانيات كافية وتدريب الموظفين وبالإضافة إلى التدابير العملية مثل إنشاء مباني المكتبات تتوفر لديها المصاعد العاملة والسلام، وتوفير أدوات التكنولوجيا المساعدة بما فيها طباعة برايل للحصول على مصادر المعلومات أكثر، وتتفق نتائج الدراسة الحالية فيما يتعلق بالخدمات المعلوماتية المقدمة للمستفيدين من ذوي الاعاقات مع دراسة قدمتها الباحثة Ann Khachartan (2014) بعنوان " Digital services to patrons with disabilities offered at the National Library of Armenia: challenges and measures taken" خلاص هذا البحث الى مجموعة من النتائج أهمها: أولاً: أن تيسير استخدام شبكة الإنترنت هو شيء جديد في المكتبة الوطنية في ارمينيا وهي لا توفر المصادر المعلوماتية والموارد والخدمات والتسهيلات للأفراد ذوي الإعاقة، وذلك بسبب التحديات الرئيسية التالية: نقص التمويل وعدم وجود دعم مستمر من الدولة، عدم وجود مرافق مناسبة وأدوات تكنولوجيا مساعدة، ونقص الموظفين المؤهلين، والبنية التحتية المكتبة. ثانياً: التسويق من ضمن خدمات المكتبة وغير موجهة لروادها من ذوي الإعاقات. ثالثاً: الآراء هي تلك التي تحكم على جودة الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقات، وتسمح لهم بالوصول واستخدام المعلومات في مختلف الصيغ المعتمدة لاحتياجاتهم، وبطبيعة الحال، فإنها تعمل على ادماجهم في المجتمع الحديث.

ومن خلال المقابلات التي اجريت أثناء توزيع الاستبانات أبدى افراد العينة أن انخفاض نوعية الخدمات المعلوماتية في المكتبات الاكاديمية للطلبة ذوي الاعاقات يعتبر من أهم أسباب عدم ارتياد هؤلاء الطلبة للمكتبة، وهي أيضاً تحدٍ كبير لهم وسبباً في خلق حواجز أخرى في طريقهم نحو الوصول للمعلومة، وكما نعلم لا تعتبر الخدمات الخاصة بالطلبة ذوي الاعاقات ضمن أولويات الخطط المعدة من المكتبات الاكاديمية، نظراً لإعتبار أن النسبة المتدنية من أعدادهم تجعل الادارات في هذه المكتبات لا تعيرهم إهتماماً ولا تؤدي الدور الكافي لتلبية احتياجاتهم من الخدمات والمصادر المعلوماتية، كما أن واقع استخدام التقنيات الحديثة من طابعات برايل وشاشات المواقع القارئة

وبرامج مثل DAISY و Audio-Visual Multimedia التي تقدم عادة في مواقع المكتبات الالكترونية معدومة الاستخدام في مكتبات الجامعات الحكومية باستثناء مكتبة الجامعة الأردنية التي توفر للطلبة طابعة برايل ولكن ليس بالقدر الكافي الذي يلي طموح الطلبة ذوي الاعاقات.

التوصيات

بناءً على ما خلصت اليه هذه الدراسة من نتائج، فقد توصل الباحثون الى صياغة مجموعة من المقترحات أو التوصيات التي من شأنها تطوير وتحسين الواقع العام للطلبة الجامعيين من ذوي الاعاقات والتي تتسم بالواقعية والمنطقية وسهولة التطبيق وقلة التكاليف إجمالاً، تدرج هذه التوصيات كالتالي:

1. يجب على جميع المؤسسات المعلوماتية ومؤسسات التعليم العالي التحسين من واقع الجوانب المتعلقة بعناصر البيئة التعليمية والتي تحتضن فئة الطلبة من ذوي الاعاقات من موارد بشرية وأجهزة وتجهيزات ومصادر معلوماتية وخدمات وأن تعمل على توفير سبل التهيئة البيئية بازالة العوائق التي تحد من سير الطلبة ذوي الاعاقات بشكل طبيعي داخلها، وأن لا تكتفي بالمنحدرات والمصاعد فقط كمظاهر للتسهيلات البيئية للطلبة ذوي الاعاقات.

2. يجب على كافة المكتبات الاكاديمية الحكومية وغير الحكومية أن تقوم بإنشاء وحدات متخصصة داخل المكتبات الاكاديمية تعمل على تقديم مصادر معلوماتية وخدمات مكتبية للطلبة ذوي الاعاقة في الجامعات على غرار تجربة مكتبة الجامعة الاردنية - قاعة الترمذي- والتي تم تجهيزها بأبسط الامكانيات المتوفرة داخل المكتبة.

3. أن تقوم هذه المكتبات بإعداد برامج تأهيلية وتدريبية لروادها من ذوي الاعاقات بحيث تشتمل على دورات تدريبية يتم فيها ارشادهم وتوجيههم للاستخدام الامثل للأدوات التكنولوجية المساعدة، والأوعية المعلوماتية المختلفة من مواد مطبوعة بلغة بريل والكتب الناطقة والمصادر المزودة بترجمة لغة الاشارة وغيرها.

4. على المكتبات اضافة تعليمات متعلقة بالمستفيدين من ذوي الاعاقات ضمن لوائح الخدمات العامة التي تقدمها لمجتمع المستفيدين والتي للأسف تبين من خلال المسح المعلوماتي للمكتبات الاكاديمية الاردنية - دون استثناء- تجاهلها الواضح لهذه الفئة من روادها.

5. يجب تخصيص ما لا يقل عن 30% من الميزانية العامة للجامعات لتوفير جميع مستلزمات الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل عام، والطلبة ذوي الاعاقات على وجه الخصوص.

6. العمل على اعداد قاعدة بيانات وطنية متكاملة تشمل صفحات متعددة لكل من التفاصيل التالية:

- أ- البيانات الاساسية للطلبة الجامعيين من ذوي الاعاقات يكون مركزها في احدى الجامعات الحكومية تتضمن أنواع الاعاقات وسببها والرقم الشخصي وتفاصيل التواصل مع هذه الفئة.
- ب- أن تضم قاعدة البيانات الصفحة خاصة بإنجازات الطلبة ذوي الاعاقات من أبحاث وبراءات اختراع ومطبوعات تميزوا بها لرفد الأدب المحلي المنشور بمواهبهم.
- ت- يجب أن تضم هذه القاعدة بنداً خاصاً باحتياجات فئة الطلبة من الدورات التدريبية والبرامج والخدمات التأهيلية.

- ث- أن تضم قاعدة البيانات أيضاً رقماً للتواصل مع المركز المسؤول عن هذه القاعدة لأي ملاحظات أو اقتراحات يتقدم بها الطلبة ذوي الاعاقات وللعمل على جمع آرائهم كتحسين للخدمات المقدمة لهم في الجامعات والمكتبات الأكاديمية، وأن يكون التواصل معهم فعالاً مبنياً على احترام آرائهم وتوجهاتهم.
7. العمل على إعداد دليل ارشادي وتدريبى لموظفي المكتبات في كيفية التعامل مع الطلبة ذوي الاعاقة ويرشدهم لمعرفة كيفية التعامل مع المصادر المعلوماتية السمعية وأجهزة التكنولوجيا المساعدة.
8. إقامة مؤتمر دولي سنوي يعنى بتحسين الخدمات المقدمة لذوي الاعاقة في المكتبات الأكاديمية، وتبادل الخبرات على المستوى المحلي والدولي .
9. العمل على التنسيق والتعاون بين مؤسسات التعليم العالي والجمعيات التي تعنى بتقديم الخدمة الاجتماعية للطلبة ذوي الاعاقات وكذلك العمل على تبادل الخبرات مع الجامعات العربية –وتبني بعض الخبرات في دولة قطر التي تعتبر عربياً السبقة في هذا المجال- والعالمية التي تقدم خدمات متطورة في هذا المجال .
10. صياغة وإعداد الحقوق واللوائح والأنظمة بما يتعلق بالحياة الجامعية للطلبة ذوي الاعاقة على شكل كتيبات لتعريفهم بها.
11. أن تكون صفحات الويب والمواقع الالكترونية الخاصة بالمكتبات الأكاديمية قابلة للنفاذ من قبل المستفيدين من ذوي الاعاقات، وأن يكون هناك قابلية لقراءة نصوصها للأشخاص ذوي الاعاقة البصرية.
12. توفير أدوات تكنولوجيا مساندة ومصادر معلوماتية متنوعة الأشكال بما يتلائم مع فئات الاعاقة.
13. أن تؤخذ الدراسة وتوصياتها بعين الاعتبار لتكون مطبقة على أرض الواقع وبشكل فعال بسبب الحاجة الماسة لتغيير واقع الطلبة الجامعيين من ذوي الاعاقات ولماكبته التغيير المتسارع في العالم في هذا المجال الذي – للأسف- يسبقنا ببيع طويل.

المراجع العربية

- أبو عمشه، حسن (2009). أسباب الاضطرابات السلوكية والانفعالية والمتغيرات ذات العلاقة وأبرز النظريات التي تبحث في أسباب الاضطرابات السلوكية والانفعالية. ورقة عمل مقدمة لقسم التربية الخاصة. عمان: كلية الدراسات التربوية، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
- الخشمي، سحر. (2008). تقييم خدمات الدعم المساندة للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة الملك سعود. مجلة جامعة الملك سعود: العلوم التربوية والدراسات الاسلامية. 134-99 (1)، 23 .
- خنفر، زين. (2003). مدى ملائمة مؤسسات الخدمات العامة للاستخدام من قبل المعوقين حركياً. عمان: الجامعة الاردنية.
- الزبون، ايمان و الحديدي، منى. (2013). تقييم الخدمات المكتبية المقدمة الى الاشخاص ذوي الاعاقات في الاردن في ضوء المعايير الدولية. المجلة الاردنية في العلوم التربوية. 377-388. (4)، 9 .
- العطية، أسماء (2015). تطوير بيئة دمج شاملة: رؤية ورسالة مبادئ وقيم مساواة وعدالة ومشاركة كاملة للأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع. مؤتمر التعليم. الدوحة: جامعة قطر.

Cited Works

- Aljowair, I. R. (2010). THE fact of the application of reuirements for people with disabilities in the newly constructed college buildings at king Saud University. *Journal of Engineering Sciences*, 38 (6), 1565-1599.
- Beaton, M. (2005). Glasgow City Council: library ,information and learning services for disabled people in Glasgow. *Library review* , 54 (8), 472-478.
- Bonnici, L. J., Maatta, S. L., & Wells, M. K. (2009, November). US national accessibility survey: librarians serving patrons with disabilities. *New Library World* , 110, pp. 512-528.
- Burke, S. K. (2009, Jan 14). Perceptions of Public Library Accessibility for People with Disabilities. *The reference librarian* , 50, pp. 43-54.
- Copeland, C. A. (2011, Mar 09). Library and Information Center Accessibility: The Differently-able Patron's Perspective. *Technical Services Quarterly* , 28, pp. 223-241.
- Creswell, J. W. (2003). Resaerch design: Qualitative, quantitative, and mixed method approaches (Vol. 2nd ed.). California: Sage publications.
- Dey, I. (1993). *Qualitative data analysis: a user-friendly guide for social scientists*. London: Routledge.
- Duggan, M. W. (2010). *Improving services for students with disabilities at community colleges*. Chicago: National-Louis University.
- Flower, F. (1988). *Survey research methods*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Irvall, B., & Nielsen, G. S. (2005). *Access to Libraries for Persons with Disabilities: Checklist*. IFLA , 89, p. 18.
- Khachartan, A. (2014). Digital services to patrons with disabilities offered at the National Library of Armenia: challenges and measures taken.
- Majinge, R. M., & Stilwell, C. (2013). Library services provision for people with visual imapiements and in wheelchaires academic libraries in Tanzania. *South african journal for libraries and information science* , 79 (2).
- Majinge, R. M., & Stilwell, C. (2013). Library services provision for people with visual impairments and in wheelchairs in academic libraries in Tanzania. *South African Journal of Libraries and Information Science* , 79, pp. 38-50.
- Seidman, I. (1991). *Interviewing as Qualitative Research: A Guide for Researchers in Education and the Social Sciences*. New York: Teachers College Press.

المحور الثاني
اكتشاف المعرفة
والتنقيب عن البيانات المفتوحة
فى المكتبات

تطبيقات الحوسبة السحابية في المكتبات Cloud Computing Applications in Libraries

اريج الفاعوري شذى خلف الفاعوري

المستخلص

مع تطور التقنيات المتاحة من خلال شبكة الإنترنت بظهور الويب بظهور الويب 2.0 و 3.0 والزيادة المطردة في سرعات الإنترنت المتاحة للمستخدمين، اتجهت العديد من المؤسسات الى اتاحة تطبيقاتها للاستخدام من خلال شبكة الإنترنت بما يعرف اليوم باسم الحوسبة السحابية، حيث اتاحت هذه التقنية لمستخدميها مميزات إضافية كثيرة منها: توفير النفقات واتاحة الخدمات المعلوماتية لقطاع أكبر من المستخدمين، كما أنها توفر للمستفيد ومؤسسات المعلومات إمكانية تخزين المعلومات ومعالجتها ونقلها والتشارك بها من أي مكان وفي أي وقت دون الالتزام باستخدام الحاسب الشخصي وإنما يتم إنجاز جميع هذه الإجراءات (التخزين، المعالجة، التناقل والمشاركة) في سيرفرات خارجية متاحة على سحابة الانترنت مع ضمان أمن هذه المعلومات والحفاظ عليها من تجاوزات الهاكرز او الفيروسات.

وتتناول هذه الدراسة مفهوم الحوسبة السحابية واهدافها ومكوناتها، كما تتناول عدداً من تطبيقاتها في مجال المكتبات ومراكز المعلومات وبيان المؤسسات المعلوماتية التي توفر خدمات الحوسبة السحابية وطبيعة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات.

الكلمات المفتاحية: الحوسبة السحابية، المكتبات ومراكز المعلومات، جوجل، مايكروسوفت.

Abstract

With the development of technologies available through the Internet with the emergence of the Web with the emergence of Web 2.0 and 3.0 and the steady increase in the speeds of the Internet available to users, many organizations to make their applications available for use through the Internet in what is now known as cloud computing, Many of these include: saving expenses and providing information services to a larger sector of beneficiaries, and providing the beneficiary and information institutions with the ability to store, process, transfer and share information from anywhere and at any time without the obligation to use the personal computer.) In external servers are available on the Internet cloud while ensuring the security of this information and preserving it from hacker or virus overrun.

The study deals with the concept of cloud computing and its objectives and components. It also deals with a number of its applications in the field of libraries and information centers, the information institutions that provide cloud services and the nature of the services provided by these institutions.

Keywords: Cloud Computing, Libraries and Information Centers, Google, Microsoft

المقدمة:

مع تطور التقنيات المتاحة على شبكة الإنترنت بظهور الويب 2.0 و 3.0 ظهر ما يسمى بالحوسبة السحابية والتي تستطيع توفير عدد من الخدمات الحاسوبية المتكاملة التقيد بالموارد المحلية، بهدف التيسير والتسهيل على

المستخدم. تشمل تلك الموارد مساحة لتخزين البيانات والنسخ الاحتياطي والمزامنة الذاتية، كما تشمل قدرات معالجة البرمجية وجدولة المهام والطباعة عن بُعد، ويستطيع المستخدم عنده اتصاله بالشبكة التحكم في هذه الموارد عن طريق واجهة برمجية بسيطة تسط وتجاهل الكثير من التفاصيل والعمليات الداخلية المعقدة.

مفهوم الحوسبة السحابية:

استطاعت الباحثة بعد الرجوع الى الادبيات السابقة من (كتب، مرجع، دوريات، ومواقع الكترونية) ان تصل الى عدة مفاهيم مصطلحات توضح مفهوم الحوسبة السحابية، كما يلي:

عرف المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا (The National Institute of Standards and Technology – NIST) (Mell, 2011) أنها نموذج يسمح بوصول الشبكة عند الحاجة وبصورة ملائمة إلى حزمة من الموارد والمصادر الحاسوبية التشكيلية (والتي منها على سبيل المثال الشبكات، الخواديم، التخزين، التطبيقات، والخدمات) والتي يمكن تمويلها وإطلاقها بسرعة مع أقل جهد للإدارة أو تفاعل ممولي الخدمة.

أما بالنسبة Buyya فعرفه أنه نظام متوازي وموزع لمجموعة من أجهزة الكمبيوتر المتصلة افتراضياً، والتي تقدم خدمات الحوسبة الموحدة على أساس اتفاقيات ما بين مقدم الخدمة والمستهلكين (Buyya, 2008).

أما Manyika فكان له رأي آخر بانه يعتبر الحوسبة السحابية هي استئجار أو دفع الاستحقاقات أولاً بأول لاستغلال المعلومات والتكنولوجيا (Manyika, 2013).

ولعل أبسط تعريف عملي للحوسبة السحابية جاء به Hodson وهو أن تكون قادراً على الوصول إلى الملفات المرادة، البيانات، البرامج والخدمات كطرف ثالث من متصفح الويب عن طريق شبكة الإنترنت التي يتم استضافتها من قبل المزود، وبالتالي يترتب عليك التزام مالي مستحق بما تم الاستفادة منه فقط (Hodson, 2008).

من وجهة نظر شاملة للباحث فتعتبر الحوسبة السحابية نموذج متطور للاستعانة بالمصادر الخارجية لجميع احتياجات تقنية المعلومات مثل التخزين، النسخ الاحتياطي، والمزامنة الذاتية، وقدرات معالجة البرمجيات وجدولة المهام والطباعة عن بُعد ويستطيع المستخدم التحكم في هذه الموارد السابق ذكرها عن طريق واجهة برمجية بسيطة بما يترتب استغلال أمثل للموارد المتاحة عن طريق سهولة الادارة وعملياتها التي تنطوي على ترقيات البرمجيات وإصلاح الأخطاء، وخاصة في شركات تكنولوجيا المعلومات الصغيرة التي لا تستطيع تحمل استثمارات كبيرة في البنية التحتية والاستفادة من وفورات الحجم (Apostu, 2014).

الخصائص الأساسية للحوسبة السحابية:

وحدد المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا (The National Institute of Standards and Technology – NIST)

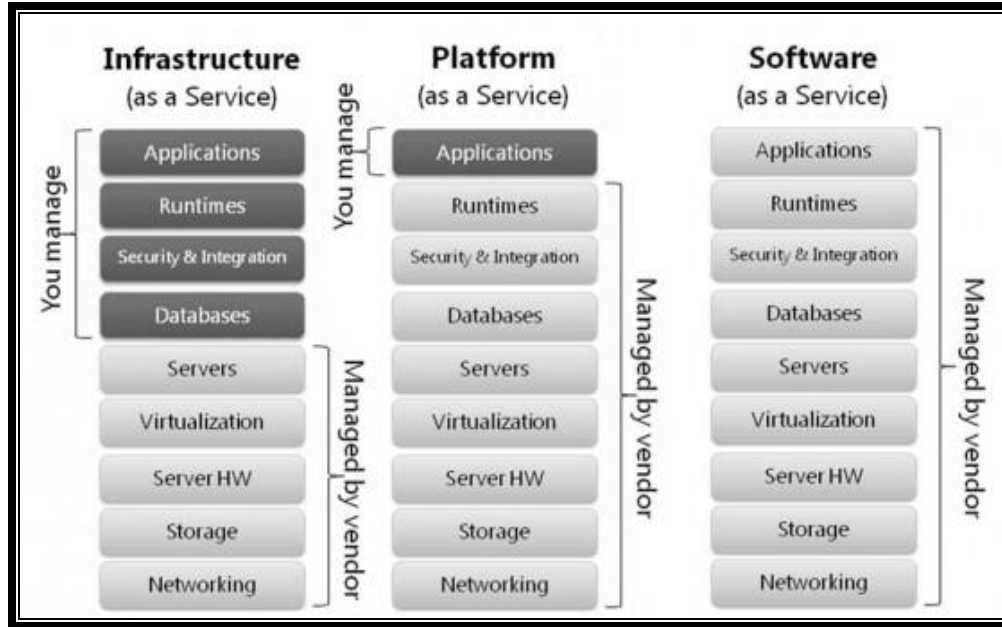
الخصائص الأساسية للحوسبة السحابية بما يلي (Mell, 2011):

• خدمات ذاتية عند الطلب: يمكن للمستخدم الطلب والوصول للخدمة التي يريدتها مباشرة في اي وقت وبدون تدخل او دعم فني من احد لانجاز الطلب يدويا وبشكل تلقائي مما يوفر المزايا لكل من المستخدم ومقدم

الخدمة (Armbrust, 2009).

نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

- الوصول الواسع الى الشبكة: ويتم الوصول لشبكة الانترنت من خلال الهواتف المحمولة، الأجهزة اللوحية، أجهزة الكمبيوتر المحمولة، محطات العمل ويجب على مزودي خدمات الحوسبة السحابية مراعاة ان لا تكون البرامج المطلوب تحميلها كبيرة الحجم ولا تحتاج الى سعة انترنت عالية (Atrey, 2013).
 - تجميع الموارد: لن يكون المستخدم بحاجة الى استخدام الموارد المتاحة له باستمرار، لذا عند عدم استخدامها من قبل احد المستخدمين وبدلاً من ان تبقى خاملة يمكن لمستخدم اخر الاستفادة منها، وبالتالي خدمة اكبر عدد ممكن (Ayoleke, 2011).
 - المرونة السريعة: قدرة البيئة السحابية على التوسع بسهولة لتلبية احتياجات المستخدمين، بحيث تم تصميمها منذ البداية بشكل سليم يسمح بإضافة اعداد متزايدة من اجهزة الحاسوب، واجهزة التخزين وغيرها من الاجهزة الاخرى اللازمة (Bhattacharjee, 2013).
 - خدمات خاضعة للقياس: وهو امكانية قياس الاستخدام كمياً باستخدام مختلف المقاييس مثل الوقت وعرض النطاق الترددي والبيانات المستخدمة وحجم الذاكرة ومثال ذلك pay as you go (Buyya, 2008).
- نماذج الحوسبة السحابية:
- بالرجوع الى المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا – (The National Institute of Standards and Technology) NIST تم اعتماد التالي (Garg, 2011):



الشكل رقم (1): نماذج الحوسبة السحابية.

1. البرمجيات كخدمة (Software as a Service – SAAS) :

هو نموذج لنشر البرمجيات بحيث يحدد الشخص او المؤسسة الخدمات التي يريدونها وقت الطلب، فهي تطبيقات يتم بناؤها مع خدمات التطبيقات المشتركة التي تتيح للعملاء أو لعدة مستخدمين للوصول الى نموذج البيانات المختلفة. وتنوع الخدمات مثل Google Drive, Office 365, (Bose, 2012) (Kim, 2009).

أما بالنسبة Office 365 هو أحد إصدارات شركة مايكروسوفت حيث قامت باستضافة خدمات البريد الالكتروني، التخزين السحابي، حيث يسمح للمستخدم باستخدام تطبيقات مايكروسوفت اوفيس، وتزويده بمساحة تخزينية سحابية، وتتيح الوقت لمدة 60 دقيقة/ لكل شهر لبرنامج Skype، وخدمات الشبكات الاجتماعية من خلال الاستضافة مثل Office online, SharePoint, exchange server، واطلقت شركة مايكروسوفت المشروع عام 2010. يتكون Office 365 من جميع المنتجات والخدمات التي تدار من خلال بوابة واحدة Online portal، ويمكن استخدامه من خلال استيراد ملف من Portal او تسجيل دخول الى portal. حيث يتاح للمستخدم استخدام الاصدارات الحالية من تطبيقات سطح المكتب مثل (Office 2013, or Mac 2011) Windows. وهناك ميزة تعرف باسم (Office on Demand) الذي يسمح للمستخدمين استخدام Office 2013 دون الحاجة الى تثبيته بشكل كامل (Venkatesh, 2014).

2. النظام كخدمة (Platform as a Service –PAAS) :

يعني توصيل او تسليم نظام الحوسبة للمطورين، لتسهيل نشر وتطوير التطبيقات بدون أي تكلفة أو أي تعقيد سواء كان في شراء الأجهزة الأساسية أو البرمجيات، هذه المنصة توفر جميع التسهيلات اللازمة لبناء ودعم وتقديم تطبيقات الويب والخدمات السحابية عبر الإنترنت (Kim, 2009).

3. البنية التحتية كخدمة (Infrastructure as a Service –IAAS) :

هو تقديم البنية التحتية للتكنولوجيا، مثل الشبكة والتخزين والحساب، ممثلة بخدمة افتراضية، حيث يتمكن المستخدمين من الاشتراك في البنية الأساسية والسيطرة على مكونات الشبكة (Han, 2013) (Mohamed, 2014).

مميزات الحوسبة السحابية:

توفر الحوسبة السحابية مميزات عدة ومنها (Yuvaraj, 2015) :

1. مشكلة المصادر والتي تشمل (التطبيقات، المعالجة، التخزين، وقواعد البيانات).
2. حسب الحاجة (يمكن للمستخدم استرجاع واستخدام البيانات الخاصة وقت الحاجة لها).
3. المرونة وقابلية التوسع والاستجابة لحاجات المستخدم.
4. الوصول الواسع للشبكة.
5. يمكن للمستخدم استخدام الكمبيوتر والخوادم والشبكات دون الحاجة الى التفاعل مع موظفي او مزودي الخدمات السحابية.

فوائد الحوسبة السحابية للمكتبات ومراكز المعلومات:

1. التوفير في النفقات: باستخدام الحوسبة السحابية يمكن التقليل من تكاليف تنزيل وصيانة أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبنية التحتية ذات الثمن المرتفع، مما يعطي للمكتبات فرصة لتقليل التكاليف عند استخدام هذه الخدمات وبالتالي ارتفاع العائد.
2. سهولة الوصول الى الموارد بالوقت المحدد: حيث ان رؤية المكتبة هي تقديم وتوصيل الموارد والخدمات والخبرة في الوقت الذي يحتاج إليه المستخدم من خلال طريقة سير العمل التي يريدها المستخدم (Richard, 2013).

3. التقليل من الازدواجية في العمل والجهد المبذول: حيث يتم تصغير الجهد المبذول من خلال تبسيط مهام سير العمل التي ترضي في نهاية المطاف مستخدمي المعلومات.
 4. تشارك المكتبات مع بعضها البعض: يمكن ان تساعد الحوسبة السحابية في إثراء بيانات المكتبات من خلال إنشاء قاعدة بيانات ضخمة تشمل المكتبات الأخرى.
 5. انخفاض انبعاث الكربون: يتم ذلك من الحلول الجديدة للشبكات والمباني الذكية والخدمات اللوجستية لخفض انبعاث الكربون. حيث يقدر انبعاث الكربون عام 2020 بـ 7.8 مليار طن، أي ما نسبته 15% من المجموع الكلي (Perrons, 2015).
 6. تحسين الخدمات والابتكار والابداع: تحرر الحوسبة السحابية المكتبات من مشكلة إدارة تكنولوجيا المعلومات والتكاليف التكنولوجية.
 7. زيادة الموثوقية والأداء للمكتبات: تساعد الحوسبة السحابية على تخزين وصيانة الوثائق السرية والتاريخية النادرة من خلال شبكة محلية ليسهل الوصول اليه (Adjei, 2015).
- العوامل الدافعة للمكتبات للتحويل الى الحوسبة السحابية:
- ان معظم المكتبات مبنية على تكنولوجيا مستقلة فكان هناك تكلفة كبيرة لدمجها على الغيوم حيث هناك المئات والالاف من البيانات والمعلومات لكل منها والمطلوب المحافظة عليها مما جعل التعاون فيما بينها مسألة معقدة ومرهقة بالاضافة الى المشكلة العظمى وهي مشكلة توفر الموارد المالية.
- وهناك العديد من الامثلة فيما يلي (Alotaibi, 2013):

- 1.The Online Computer Library Center – OCLC (Cervone,2010)
- 2.Library of Congress – LC
3. Sound Cloud
- 4.Google Docs
- 5.Google scholar
- 6.World Cat (Kaushik, 2013)
- 7.Microsoft Office

ويبين الجدول التالي بعض الشركات والخدمات التي تقدمها الحوسبة السحابية في المكتبات ومراكز المعلومات (Wasike, 2015)

جدول رقم (1):الشركات والخدمات التي تقدمها الحوسبة السحابية في المكتبات ومراكز المعلومات.

نوع الخدمة	الوصف
Google App	الخدمات الإنتاجية من Google يتضمن مثل البريد الإلكتروني والتقويمات والوثائق.
Office 365	يستطيع المستخدمين قراءة وتحرير مستندات Office من خلال المتصفح سواء اجهزة حاسوب شخصية، أجهزة Macintosh apple، اجهزة لوحية وتخزين وتبادل الوثائق باستخدام Sky Drive.
Dropbox	استضافة الخدمات التي توفرها المكتبات مثل سحابة التخزين، ملف التزامن، السحابة الشخصية للمستخدم والبرمجيات الخاصة بالمستخدم.
LibLime Koha	يمكن لنظم المكتبات المتكاملة مفتوحة المصدر ان تنقل خدماتها مباشرة الى الخدمات السحابية، بالاضافة الى ادارة الفهرس الموحد على السحابة OPAC.

الوصف	نوع الخدمة
استضافة الكتب، والكتب السمعية وملفات الموسيقى والفيديو ليتمكن المستخدمون من استخدامها، وكذلك الحصول على الترخيص من من كبار الناشرين لاستضافة مكتباتهم لدعم وتعزيز القراءة الإلكترونية.	OverDrive
هو مكان رائع لاستضافة الصور التاريخية والصور المهمة حيث ان مكتبة الكونغرس تستضيف ما يقارب 20000 (عشرين الف صورة).	Flickr
وسيلة سهلة لاستخدام نظام إدارة محتوى المكتبات في جميع أنحاء العالم ووسيلة لتبادل المعارف.	LibGuides
هو تطبيق الرسائل من Google حيث يمكن أمناء المكتبات ارسال واستقبال الرسائل والصور والفيديو و video conference .	Google Hangouts
أداة اتصال سحابية كاملة المواصفات مع الرسائل الفورية لاجراء المكالمات المجانية عبر الانترنت وتقاسم الملفات.	Skype

فيما يلي ملخص دراسة سيتم عرضها من خلال جدول يوضح فروقات شركتي Google, Microsoft مقدمي خدمة الحوسبة السحابية (Yuvaraj, 2015) :

جدول رقم (2): مقارنة شركتي Google, Microsoft مقدمي خدمة الحوسبة السحابية.

Microsoft	Google	الخصائص
Microsoft	Google	المالك
2011	2006	سنة التأسيس
تطبيقات Office 365	تطبيقات جوجل	تطبيقات Office
برنامج Word	المستندات Documents	• معالجة النصوص Word processing
PowerPoint	العروض التقديمية Presentation	• العروض التقديمية Presentation
Excel	الجداول Spreadsheet	• الجداول Spreadsheet
OneNote	الاشكال والرسم Form and drawing	• اخرى
معالجة النصوص، الجداول، العروض التقديمية، الرسم	المستندات والجداول	التحرير
Microsoft SkyDrive	Google drive	البحث في المستندات
معالجة النصوص، الجداول، العروض التقديمية، الرسم	المستندات، الجداول، العروض التقديمية	خيار الاستيراد والتصدير
50 دولار/ سنوياً	72 دولار/ سنوياً	التكلفة
1 جيجابايت للتخزين. 25 جيجابايت لصندوق البريد	25 جيجابايت للتخزين. 25 جيجابايت لصندوق البريد	التخزين

عوامل نجاح الحوسبة السحابية لدى المكتبات ومراكز المعلومات:

- ان المكتبات ومراكز امعلومات يلزمها التخطيط الفعال واتخاذ القرار بشأن تطبيق الحوسبة السحابية وهناك عدة عوامل لإنجاح ذلك (Bhattacharjee, 2013) :
- 1.العوائق المالية: فكل مكتبة تواجه عجزاً حاداً في الميزانية، وصعوبة في شراء مرافق البنية التحتية وتحديثها بشكل مستمر، وبالتالي توفر الحوسبة السحابية ذلك.
 - 2.المرونة والابداع: توفر الحوسبة السحابية للمكتبات مجالاً لابتكار خدمات جديدة بدلاً من الخدمات التقليدية المقيدة بالزمان والمكان وبالاعتماد على البنية التحتية المتوفرة وبأسعار مناسبة (Dwivedi, 2010) .
 - 3.خدمات الكتالوج الموحد OPAC (Kaushik, 2013) .
 - 4.الأمن والخصوصية والموثوقية: لجأت بعض المكتبات لاستخدام النموذج الهجين من السحابات للسماح لكل مكتبة بالحفاظ على بياناتها ومصادرها والتحكم في تطبيقاتها (Alliance, 2009) .

قائمة المصادر:

- 1.Adjei, J. K. (2015). Explaining the role of trust in cloud computing services. . Info , 17 (1), 54 – 67.
- 2.Alliance, C. S. (2009). Security Guidance for Critical Areas of Focus in Cloud Computing. Security Guidance for Critical Areas of Focus in Cloud Computing , 2 (1).
- 3.Alotaibi, M. S. (2013). Utilizations of cloud computing in library and information centers: a theoretical study. International Journal of Digital Library Services , 3 (4).
- 4.Apostu, A. (. (2014). New Classes of Applications in the Cloud. Evaluating Advantages and Disadvantages of Cloud Computing for Telemetry Applicationsv. Database Systems Journal , V (1).
- 5.Armbrust, M. (. (2009). Above the Clouds: A Berkeley View of Cloud Computing.- Electrical Engineering and Computer Sciences University of California at Berkeley Technical Report No. UCB/EECS-2009-28, February 10, 2009.
- 6.Atrey, A. (2013). A Study on Green Cloud Computing. International Journal of Grid and Distributed Computing , 6 (6), 93-102.
- 7.Ayoleke, I. (. (2011). Cloud Computing Security Issues and Challenges. International Journal of Computer Networks (IJCN) , 3 (5).
- 8.Bhattacharjee, N. P. (2013). cloud computing and its applications in libraries. e-Library Science Research Journal , 1 (7).
- 9.Bose, R. L. (2012). Green IT adoption: a process management approach. International Journal of Accounting and Information Management , 20 (1), 63-77.
- 10.Buyya, R. (. (2008). Market-Oriented Cloud Computing: Vision, Hype, and Reality for Delivering IT Services as Computing Utilitiesv.
- 11.Cervone, H. F. (2010). An overview of virtual and cloud computing", OCLC Systems & Services. International digital library perspectives , 26 (3), 162 – 165.
- 12.Dwivedi, Y. K. (2010). "It's unwritten in the Cloud: the technology enablers for realising the promise of Cloud Computing. Journal of Enterprise Information Management , 23 (6), 673 – 679.
- 13.Garg, S. K. (2011). Green Cloud computing and Environmental Sustainability. cloudbus.
- 14.Han, Y. (2013). IaaS cloud computing services for libraries: cloud storage and virtual machines", OCLC Systems & Services. International digital library perspectives , 29 (2), 87 – 100.
- 15.Hodson, S. (2008). What Is Cloud Computing?

- 16.Kaushik, A. K. (2013). Application of Cloud Computing in Libraries. Information Dissemination and Technology , 3 (4), 270-273.
- 17.Kim, W. (2009). Cloud Computing: Today and Tomorrow. JOURNAL OF OBJECT TECHNOLOGY , 8 (1).
- 18.Manyika, J. (. (2013). Disruptive Technologies: Advances that will Transform Life, Business, and the Global Economy, McKinsey Global Institute.
- 19.Mell, P. G. (2011). The NIST Definition of Cloud Computing Recommendations of the National Institute of Standards and Technology. U.S. Department of Commerce.
- 20.Mohamed, M. A. (2014). Cloud computing: a collaborative green platform for the knowledge society. VINE , 44 (3), 357 – 374.
- 21.Perrons, R. K. (2015). How the energy sector could get it wrong with cloud Computing. Multi-Science Publishing CO. LTD.
- 22.Richard, L. (2013). Library in the Cloud with Diamonds: a critical evaluation of the future of library management systems. Library Hi Tech News , 30 (3), 9 – 13.
- 23.Venkatesh. (2014). Cloud Computing Security Issues and Challenges. International Journal of Computer Science and Information Technology Research , 2 (3), 122-128.
- 24.Wasike, J. M. (2015). Opening libraries to cloud computing: a Kenyan perspective. Library Hi Tech news , 32 (3), 21 - 24.
- 25.Yuvaraj, M. (2015). Cloud Computing Software and Solutions for Libraries: A Comparative Study. Journal of Electronic Resources in Medical Libraries , 21 (1), 25–41.

Assessment of Public Programming in Academic Libraries: An Evaluation of Three Years of Muslim Journeys

Deborah J. Margolis

Hui Hua Chua

Abstract

In recent years, academic libraries have placed emphasis on the need to assess the value of library services, particularly in relation to student learning outcomes. In this article, Margolis and Chua evaluate three years of Muslim Journeys, a scholar-led book discussion series aimed at the campus and wider community. Primary methods of assessment were post-event surveys and head counts, with quantitative data analyzed and results shared. Recommendations for successful community outreach and sustained participation are made.

Introduction

In 2013, the National Endowment for the Humanities (NEH), a United States federal agency, distributed a collection of 25 books and 4 DVDs to 953 American libraries and US state humanities councils on the topic of Islam and Muslims, via a grant program called Muslim Journeys Bookshelf. The grant also provided a subscription to the library database Oxford Islamic Studies Online. 125 of these libraries in addition won funding and support to run scholar-led book discussion programming based on the Bookshelf books, Let's Talk About It: Muslim Journeys. Let's Talk About It is a structured book discussion series format from the American Library Association which has been successfully run in US libraries since 1982. This model consists of a five-session series on a single theme. Each session begins with a short lecture by a scholar, followed by the group book discussion. Let's Talk About It: Muslim Journeys offered six themes: American Stories; Connected Histories; Literary Reflections; Pathways of Faith; Points of View; Art, Architecture and Film.

The Michigan State University (MSU) Libraries had never run a Let's Talk About It series before, though we had hosted many cultural programs for the campus and community alike, including lectures, films, poetry readings and musical performances. Prior to the Muslim Journeys programming, the MSU Libraries had hosted three events in consort with our university's Muslim Studies Program: a panel, a lecture, and a film screening with facilitated community discussion. The MSU Muslim Studies Program has been the MSU Libraries' primary partner for Muslim Journeys. For our grant-funded Let's Talk About It: Muslim Journeys series (2014-15), we chose the Pathways of Faith, the theme that dealt primarily with the tenets and expressions of Islam, due to our project scholar's expertise in Islamic Studies. Our project scholar was Dr. Mohammad Hassan Khalil, who became director of the MSU Muslim Studies Program during this time. We produced two additional years of original Muslim Journeys programming, in 2015-16 and 2016-17 with varied project scholars and community partners.

Let's Talk About It is an intensive undertaking for the library project director, library staff, and project scholar. In addition to grant money, the American Library Association Public Programs Office (ALA PPO), as administrator of the NEH grant, provided support. This included a training workshop for project director and project scholar to help plan the library's series, promotional materials that can be customized, thematic essays and book discussion questions. ALA PPO supplied an online site support notebook for Muslim Journeys project directors, and also makes available a Let's Talk About It: A Planners Guide for any Let's Talk About It program. Both these resources contain a short section on required program evaluation, including sample participant feedback surveys.

The Trend Toward Assessment in Academic Libraries

Jon Hufford's 2013 review of the literature of assessment in academic and research libraries traces the transition from input-output assessment to outcomes-based assessment (especially learning outcomes assessment) in academic libraries to wider changes in the U.S. higher education

environment. There was a new emphasis on accountability and transparency regarding costs, price and student success outcomes at the college or university level.

Research library organizations and library information science researchers responded with initiatives such as the Association of College and Research Libraries (ACRL) Value of Academic Libraries in 2010 and The Value of Academic Libraries: A Comprehensive Research Review and Report, a key report authored by Megan Oakleaf in 2010. These emphasized the need for academic libraries and librarians to actively engage in a research agenda to demonstrate the value of their contributions on campus.

This trend is not limited to the United States. British and Australian research library organizations and academic libraries have produced similar studies documenting the value of academic libraries in those countries. One example is the 2011 Research Libraries UK (RLUK) report, The Value of Libraries for Research and Researchers, aimed at identifying library contributions to university research performance.

Numerous toolkits (such as the 2010 Value of Academic Libraries Toolkit created by the ACRL Assessment Committee), survey instruments (such as the Association of Research Libraries' (ARL) LIBQUAL+ (n.d.) and Ithaka S+R's Local Surveys (n.d.)), and research projects (ACRL's Assessment in Action: Academic Libraries and Student Success grant program (Malenfant, 2012) and the ARL LibValue project (n.d.)) have been developed centering around demonstrating return on investment or the library's contribution to student learning and success. Librarians and libraries have examined many aspects of library operations and services using these tools and models. Not surprisingly information literacy has received particular attention, but library collections, spaces and service quality have all come under scrutiny (Hufford 2013). As persistence, retention, completion and time to graduation have become benchmark indicators for U.S. universities, libraries have sought to frame their contributions to student success in these terms.

Most recently, higher education has turned to learning analytics to capture, analyze and influence student learning and success. Learning analytics is defined as "the measurement, collection, analysis and reporting of data about the progress of learners and the contexts in which learning takes place" (Sclater et al. 2017). This process typically involves the analysis of big data created by students' digital footprint as they navigate through multiple technological systems in the higher education environment. Academic libraries have in turn adopted the models and tools of learning analytics to demonstrate their value in the academy. Library research projects influenced by learning analytics often rely on large-scale data sets of student activity linked directly to individual student grades, and/or data on persistence and time to graduation (see for example Soria et al 2013).

It is in this context that the MSU Muslim Journeys assessment project must be understood. The project is representative of an increased emphasis on documenting library contributions to learning and learning outcomes. However the relatively small scale of the assessment, use of qualitative measures, inclusion of non-student participants and focus on enrichment and learning about literary themes and cultural issues run counter to recent trends like the use of learning analytics in the library assessment field.

Literature Review of Programming Evaluation in Academic Libraries

The term "outreach" may refer to a variety of academic library efforts aimed at different audiences. Our interest here is in events which engage both the academic community (students, faculty, staff) and the community outside the college or university. The following terms may be used to describe the intended audience: Community/Campus, "community engagement", "public engagement", "outreach and engagement", and "beyond [or outside] the classroom". Indiana University-Purdue University, Fort Wayne describes their initial documentation of all outreach activities, with Community/Campus events as one category (Anderson 2014). Academic libraries organize outreach activities such as digital scholarship workshops and activities to help students de-

stress during final exams, however this article focuses only on humanities programming. The content of this programming is variously described as: lectures, book talks, poetry readings, cultural or arts events, book discussion groups, film screenings, civic engagement, community dialogue, or “collections-based outreach”, the latter used by Mastel and Farrell in their 2016 article “Considering Outreach Assessment”. The wide range of language used in the literature hinders retrieval of all relevant work.

Only a handful of articles describe program evaluation, share results, and reflect on the goals of evaluation and on the evaluation process itself. An academic performing arts library (at Kent State University) describes using headcounts and event participant surveys (Clark 2012). A post-event survey is described for a writer’s event at the University of Florida, and the author shares how she used the results to improve future events (Eving 2014). Smith et al’s article “Open House in the Ivory Tower: Public Programming at an Academic Library” (2009) is a narrative review of three years of multi-session humanities programming at the University of Idaho Library, two of which were Let’s Talk About It series. They based their evaluation survey questions on those provided by the Let’s Talk About It program, via the ALA PPO. They used headcounts, post-event surveys as well as project director observations and direct participant feedback. An international library within a large university system (the Richard Charles Lee Canada-Hong Kong Library at the University of Toronto) goes the furthest in describing four user surveys conducted after outreach events, and took the additional step of conducting a survey of event partners (Leong 2013). Joyce Garczynski (2013) of Towson University reflects on her post-event survey and concludes that the open-ended question “How was today’s program valuable to you?” was the most important question for showing value. John Jackson (2016) of Loyola Marymount University used a learning outcomes-based survey to assess their Human Library program. The literature on library programming assessment all cite assessment as crucial to demonstrating the value of the programming to the library or university administration, other funders or stakeholders, especially when it is tied to institutional goals of student learning and outreach beyond the university (Mastel and Farrell 2016, Leong 2013).

Mastel and Farrell (2016) surveyed (primarily academic) librarians who conduct outreach (including but not limited to humanities events) and their methods of evaluation. The head count (recording numbers of attendees) was used by all respondents. Other commonly used methods (in order of most used) were personal observation, compiling social media comments, documentation (photographs and anecdotes), face-to-face audience surveys, follow up e-surveys, and white board comments. In assessing our Muslim Journeys programming, we used face-to-face surveys and a follow up e-survey as well as head count as primary methods of assessment, with observation, direct feedback to project director, and documentation (photographs) also used.

Methods

The MSU Muslim Journeys series surveys were designed to serve multiple goals and different external and internal audiences. As such, survey questions can be divided into two categories. One set aimed to gain insight into attendees’ increased knowledge or understanding (learning outcomes) of Islam and Muslims. Questions addressed different engagement methods (lecture versus facilitated discussion) and the event as a whole. Respondents were asked to rate the contribution of each element to their personal understanding or knowledge of topics. These quantitative questions were clearly designed to support outcomes-based assessment. Some of the questions used were adapted from the ALA PPO manual and site support guide. We used a five point scale from “Yes, very much” to “No, not at all” as modeled in the planner’s guide. (See Appendix.) The primary audiences for this information were the granting agency (for the first series), participating scholars and co-sponsoring academic departments and community organizations, as well as the for internal library use.

Another set of questions can be understood as tactical or supporting logistical aspects of event programming. These included questions about how books for the discussion series were obtained,

how attendees learnt about the event and suggestions for future events. Internal library groups such as those involved in library and event public relations and the project director were the main audience for this set of questions.

Demographic questions about attendees' affiliation with the university and age were also collected and provided supplementary information to support both goals. Given the initial grant's goal of community engagement and Michigan State University's public land-grant mission to serve the wider community as well as the university community of scholars and students, these questions were used to gauge the reach of the event. Demographic questions such as gender, race/ethnicity, and religion were not asked, so as not to make participants feel uncomfortable or singled out. In the US, gender and race/ethnicity are commonly requested on surveys, but religion is rarely asked.

One open-ended question was asked but these qualitative responses were not systematically analyzed. Qualitative responses were used in formative and summative evaluation, as noted in the Discussion section of this paper.

All surveys were anonymous. Respondents were given the option to provide contact information to be notified of future events or for further followup. This contact information was used to provide information about future series, but was not connected to survey results.

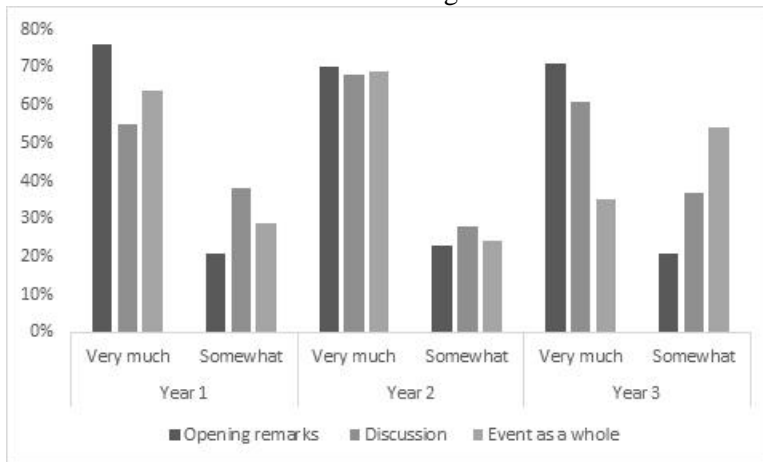
All questions were optional, but the majority of respondents completed all survey sections. Survey response rates were high with an average of 54% over the entire three years. However response rates for individual events varied more widely, ranging from 19% to 85%. Availability of an online survey form in the first year did seem to contribute to a higher response rate (64%). Online survey responses accounted for 34% of responses. Print surveys in subsequent years still drew relatively high responses rates, with averages of 56% and 46% in the second and third years respectively.

Survey results were analyzed by two different librarians in the Libraries' User Experience Unit and a report prepared for the project coordinator at the end of each series. Findings from the initial survey were reported to the ALA PPO and NEH as part of the grant process. Community and university partners also received selected data (focused on learning outcomes and demographics) in thank you letters from the project director.

Survey Results

Attendees were extremely positive about the extent to which the lectures and discussions and events as a whole either "very much" or somewhat" enriched or added to their understanding and knowledge of the book or topics discussed. Over 90% indicated that all parts of the program had contributed to increased learning.

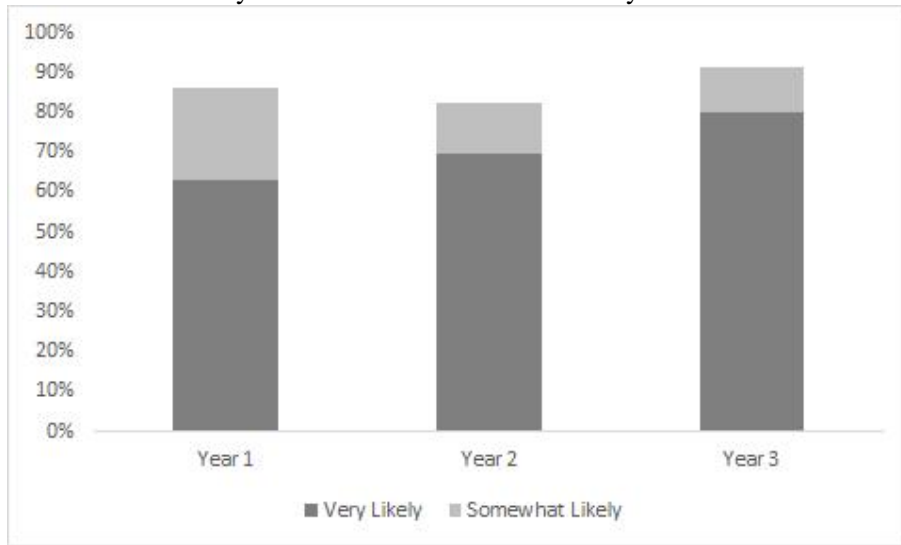
Fig. 1: Percentage of respondents by year who indicated event components had "very much" or "somewhat" enriched their understanding or increased their knowledge



Source: Michigan State University Libraries (2017)

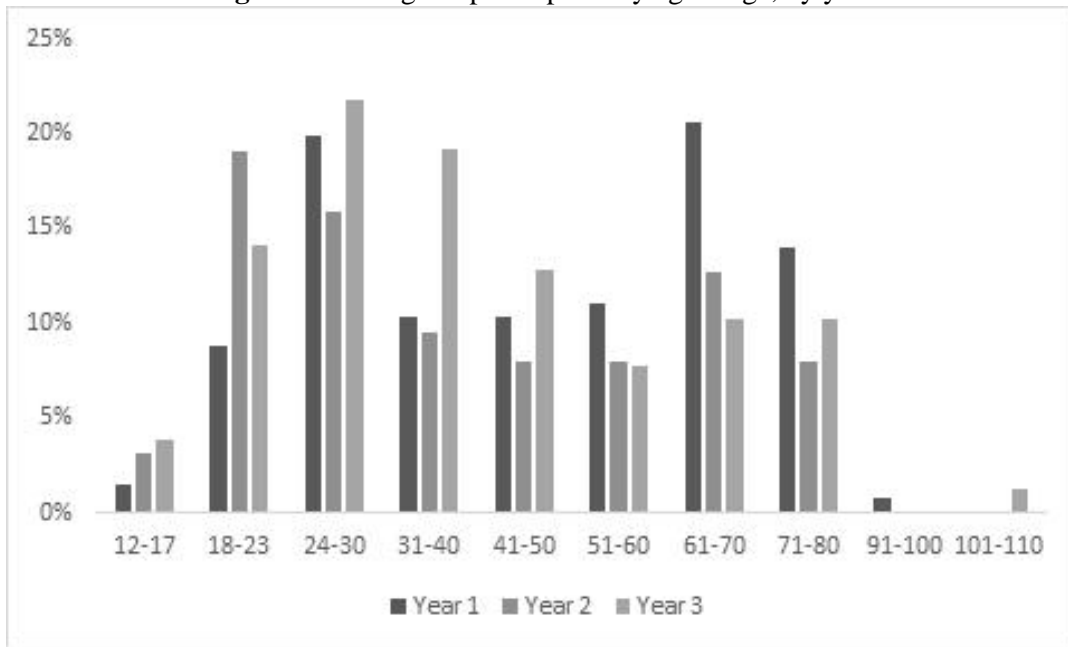
91% indicated that they were somewhat or very likely to attend future Muslim Journeys events in the first year. This number rose to 98% in the second and third years.

Fig. 2: Percentage of respondents by year who indicated they were “very likely” or “somewhat likely” to attend future Muslim Journeys events



Source: Michigan State University Libraries (2017)

Fig. 3: Percentage of participants by age range, by year

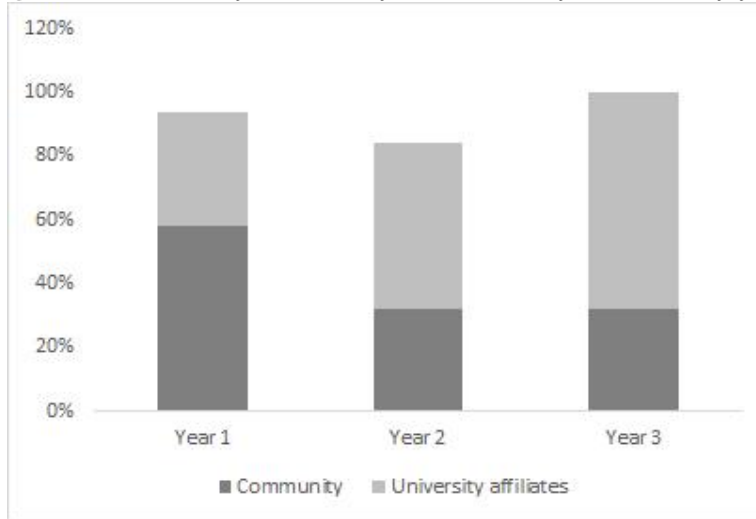


Source: Michigan State University Libraries (2017)

The programs have been successful in attracting a diverse group in terms of age range, with the first series attracting attendees within the 12-17 to 91-100 range. Attendees in the second spanned the ages between 12-17 and 71-80, and the last attracted participants ranging from 12-17 to 101-110 (see figure 3).

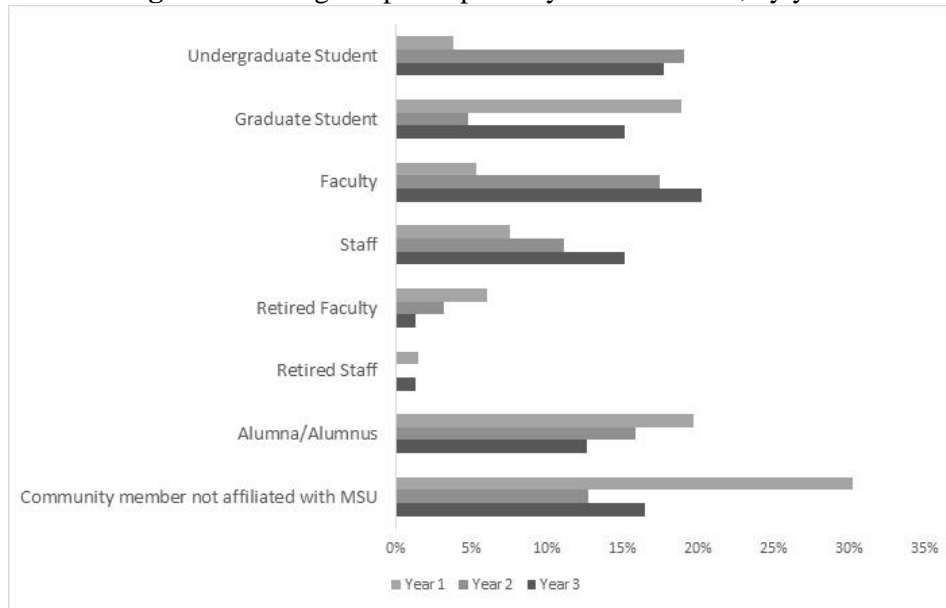
Community attendees (defined as alumna/alumnus, university retirees and non-university affiliates) formed the largest proportion of the Year 1 participants (58%), but attendance by this group dropped to 32% in subsequent years. University affiliates from undergraduates to graduate students to staff and faculty formed a larger proportion of participants in years 2 and 3.

Fig. 4: Attendance by community and university affiliates, by year



Source: Michigan State University Libraries (2017)

Fig. 5: Percentage of participants by detailed status, by year



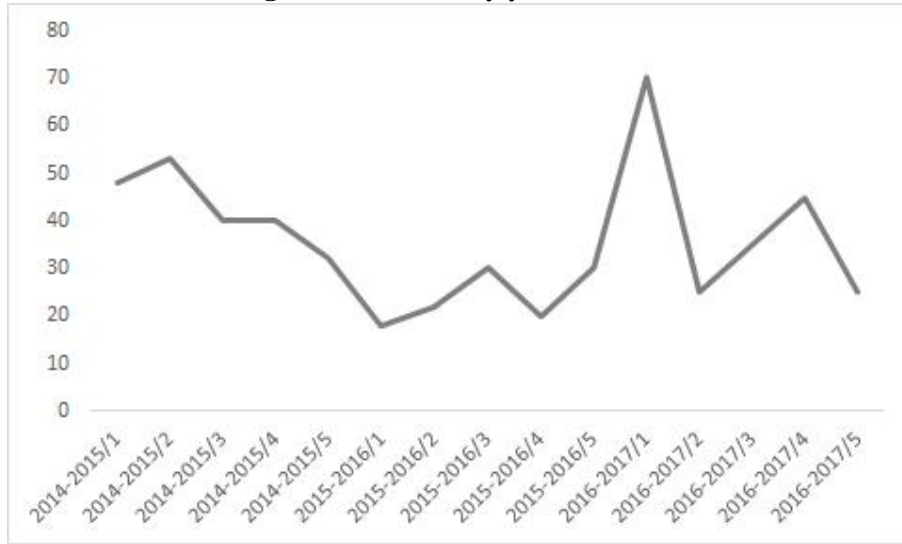
Source: Michigan State University Libraries (2017)

In all three years librarians were cited as the most common channel of information about the events. The university’s Muslim Studies Program was the second most frequently listed source of information for the second and third years. Flyers and posters on and off campus (i.e. print media), as well as the library’s website, were also still much more popular than social media, which was consistently one of the least common ways for participants to learn about events.

Head Counts/Attendance

Total attendance at all events over the three year period was 533 including individuals who attended multiple events. Attendance at individual events varied significantly, ranging from 18 to 70.

Fig. 6: Attendance by year and event



Source: Michigan State University Libraries (2017)

Discussion

Formative Evaluation

We used the feedback on the forms to make changes as the series progressed (formative evaluation). The qualitative feedback written in response to the open-ended question “Do you have any other feedback on this event?”, or written in on other parts of the form, was most useful in this regard. We made adjustments to room setup in response to concerns about being able to hear with a number of discussion groups taking place in one large room. The project director gave feedback to the graduate student discussion group leaders and the scholar on how to be more effective, such as speaking loud enough, leaving enough time for discussion, not letting one person dominate the discussion, and lecture method (reading vs. speaking; too much or too little use of audiovisuals). A few suggestions surrounded the discussion questions that were used; one requested the discussion questions ahead of the session and others suggested that the questions be improved or made more accessible. A plethora of positive narrative comments, in addition to the positive results on the learning outcomes questions, let the project director know that the program was being well received. In addition, the overwhelmingly positive response to the question If the MSU Libraries hosted another Muslim Journeys series, how likely are you to attend? (see figure 2) led us to treat this question also as an indicator of overall satisfaction with the events.

Mastel and Farrell (2016) write that “numbers alone”, such as head counts, “cannot capture the impact of outreach programming. Other types of measures are needed in order to assess participants’ perception and level of engagement”. In our evaluation, we used learning-based outcomes to measure perceived knowledge gained. Comments written on the survey brought evidence of participants’ level of engagement, including: “Very much enjoyed the discussion by speaker, so much to think about”; “Allowed vivid meaningful participation by all”; “A chance to discuss important issues with others”; “I love the conversation and community!”; “It made me think of connecting Islam to other religions or parts of life”; “I’ve learned a great deal about a subject of paramount importance in the modern world”.

Table 1: Series Comparison

	Year 1	Year 2	Year 3
Theme	Pathways of Faith	Diversity and/or complexity of the “lived experiences” of Muslims	Islam in the United States and/or Muslim Americans
Pre-event preparation	National training workshop for project director and project scholar to help plan series, promotional materials provided, thematic essays and discussion questions provided	Books selected and discussion questions created by scholars and library project director	Books selected and discussion questions created by scholars and library project director
Location	All events at university library	Local public library hosted first event, four remaining events hosted at university library	All events at university library
Content	The five books in the Pathways of Faith theme	One Pathways of Faith book, then four memoirs, international in scope	Five books from five different genres, Muslim American focus
Format	Let’s Talk About It format: lecture then group discussion	Let’s Talk About It format: lecture then group discussion	Let’s Talk About It format: lecture then group discussion
Scholar	Single scholar led all sessions	Five different scholars led a single session each	Four different scholars led 1-2 sessions each
Facilitators	Graduate students recruited to lead small group discussions	Graduate students recruited to lead small group discussions	Graduate students recruited to lead small group discussions
Related events	Two academic lectures (Dr. Mohammad Khalil and Dr. Jonathan A.C. Brown) and two library exhibits using Special Collections material	Film screening (Persepolis), with MSU Comics Forum and MSU Film Collective (campus organizations)	Poetry reading/performance (Amir Sulaiman)
Co-sponsors	MSU Muslim Studies Program, local clergy association, local Islamic center, state humanities council	MSU Muslim Studies Program, local public library	MSU Muslim Studies Program, local Islamic center, local clergy association
Registration	Required; participants receive welcome packet	Not required	Not required, but recommended

	Year 1	Year 2	Year 3
Marketing	Let's Talk About It: Muslim Journeys: Pathways of Faith	Muslim Journeys Book Club	Muslim Journeys Book Club
Survey distribution	Online & print	Print only	Print only

We saw from the attendance data that the second year of programming was less-well attended than the first and third. This may be attributed to issues with community co-sponsors on the second series. A partnership with a local public library was begun but not sustained due to a personnel change; the project director did not reach out to the religious organizations in that second year. The data also show that the third series, while as well attended as the first, attracted a smaller percentage of community participants. Even though the faith-based organizations were co-sponsors of the third series, the partnerships were not as strong. When the relationship with the faith organizations was re-established for the third series, communication was via email and not in person. Future book discussion series which attempt to attract a non-university audience should involve dedicated community partners; dedicated partners result from personal, sustained outreach with influential representatives at each organization.

Another salient factor related to attendance is the issue of undergraduate students who attend because a faculty member has offered them "extra credit". The most highly attended Muslim Journeys session (70 persons) drew that number due precisely to this fact. While Garczynski (2013) writes that this method of recruitment does not produce "active participants", observation by the project director and discussion leaders at that session showed that at least some of these students did actively participate in the discussion portion of the program.

A related issue in organizing a Let's Talk About It series is how to attract dedicated participants who will attend multiple sessions. Smith et al (2009) found that their Let's Talk About It series had a higher rate of returning participants than their drop-in humanities series (requiring no advance reading). In Year 1, registration was required and participants were encouraged to attend as many sessions as possible. Part of the impetus for MSU's Let's Talk About It: Muslim Journeys series was to create relationships among attendees who would otherwise might not interact in a sustained way: young and old, campus and community, Muslim and non-Muslim. Based on observation of the project director, Year 1, where registration was required, was the most successful in creating these types of relationships. Participants in Year 1 interacted with the project director to sign up, they received a welcome packet with an introductory essay, and some participants received copies of the books to use during the series. It is the project director's opinion that these interactions and supports nurtured the commitment of participants and the feeling of community developed [See figure 7]. In Year 2, the program was rebranded Muslim Journeys Book Club, and there was no registration. We thought the term "book club" would capitalize on the popularity of book clubs in the US, and in addition we had received suggestions from students for book-related programming. [An unexpected outcome of that terminology: a Year 3 participant voiced that he was unsure that a "club" was free and open to anyone.] The change in marketing philosophy was also due to a reticence to expend the time and energy to support a full Let's Talk About It series. In Year 3 we returned to the original faith-based community partners and registration was optional. Year 3 attendance reached back to levels of year one (though this year included the "extra credit" session). The type of personal outreach of Year 1 was time intensive on the part of the project director and other library staff, and also demanded more of participants. Nurturing relationships takes time and, if your goal is to grow community and relationships among disparate individuals, that time is well spent.

Fig. 7: Let's Talk About It: Muslim Journeys Year 1 Discussion Group



Photo credit: Louis Villafranca, MSU Libraries, 2014

Future Directions

David Richards, historian and director of the Margaret Chase Smith Library, a Congressional Library, has led a hundreds of humanities programs, including many Let's Talk About It series, in a variety of settings in US state of Maine, including in prisons and jails. Richards (2015) emphasizes the humanities program as a vehicle for growing relationships and community, what he terms "the human ties that bind". He writes: "everywhere my goal has been the same--to build ties more than to explain books". In our post-event surveys of Muslim Journeys programming, other than collecting the demographic information of age and university status, we did not assess whether these ties were built. Future assessment of events whose aim is to bring together a divided public should attempt to measure interaction among participants from different groups. Understanding books and literature is an important goal, and increasing knowledge about Muslims and Islam is a pressing objective, but nurturing "the human ties that bind" is essential to the human soul and the democratic endeavor.

Bibliography

1. Anderson, S. (2014). Library Collaboration Index: documenting the reach in outreach. *Indiana Libraries*, 33(2), 7–10.
2. Bridging Cultures Bookshelf: Muslim Journeys. (2012). Ali Vural Ak Center for Global Islamic Studies at George Mason University & National Endowment for the Humanities. <http://bridgingcultures.neh.gov/muslimjourneys/>. Accessed 1 May 2017
3. Clark, J. C. (2012). User - centered events in a performing arts library. *Fontes Artis Musicae*, 59(2), 158–167.
4. Eving, S. R. (2014). The big write-in: a collaborative outreach event for writers during National Novel Writing Month. In *Bringing the arts into the library* (pp. 3–10). Chicago: ALA Editions, an imprint of the American Library Association.
5. Garczynski, J. (2013, August 5). Adventures in program assessment at Towson University. *Programming Librarian*. <http://www.programminglibrarian.org/articles/adventures-program-assessment-towson-university>. Accessed 26 April 2017

6. Hufford, J. R. (2013). A review of the literature on assessment in academic and research libraries, 2005 to August 2011. *portal: Libraries & the Academy*, 13(1), 5–35. doi:10.1353/pla.2013.0005
7. Ithaka S+R. (n.d.). Surveys. <http://www.sr.ithaka.org/services/surveys/>. Accessed 16 May 2017
8. Jackson, J. (2016, December 1). Assessing transformative programming. *Programming Librarian*. <http://www.programminglibrarian.org/blog/assessing-transformative-programming>. Accessed 26 April 2017
9. Leong, J. H. T. (2013). Community engagement – building bridges between university and community by academic libraries in the 21st century. *Libri*, 63(3), 220–231. doi:10.1515/libri-2013-0017
10. Let's Talk About It: A Planner's Guide. (n.d.). American Library Association, Public Programs Office. <http://www.programminglibrarian.org/sites/default/files/ltai-guide.pdf>. Accessed 25 April 2017
11. Let's Talk About It: Muslim Journeys Site Support Notebook. (n.d.). American Library Association, Public Programs Office. <http://www.programminglibrarian.org/muslimjourneys/ltai/ssn/mj-ltai-ssn.html>. Accessed 1 May 2017
12. LibQUAL+®. (n.d.). Association of Research Libraries. <https://www.libqual.org/home>. Accessed 16 May 2017
13. LibValue®. (n.d.). Association of Research Libraries. <http://www.libvalue.org/home>. Accessed 16 May 2017
14. Malenfant, K. (2012, October 9). Assessment in Action: academic libraries and student success. Association of College & Research Libraries (ACRL). <http://www.ala.org/acrl/AiA>. Accessed 16 May 2017
15. Mastel, K., & Farrell, S. L. (2016). Considering outreach assessment: strategies, sample scenarios, and a call to action. In *The Library with the Lead Pipe: An Open Access, Open Peer Reviewed Journal*. <http://www.inthelibrarywiththeleadpipe.org/2016/considering-outreach-assessment-strategies-sample-scenarios-and-a-call-to-action/>. Accessed 13 February 2017
16. Oakleaf, M. (2010). *The value of academic libraries: a comprehensive research review and report*. Chicago, IL: Association of College and Research Libraries, American Library Association.
17. Oakleaf, M. (2016). Getting ready & getting started: academic librarian involvement in institutional learning analytics initiatives. *Journal of Academic Librarianship*, 42(4), 472–475. doi:10.1016/j.acalib.2016.05.013
18. Research Libraries UK (RLUK) and Research Information Network (RIN). (2011). *The value of libraries for research and researchers*. <http://www.rluk.ac.uk/publications/?paged=3>. Accessed 26 April 2017
19. Richards, D. (2015). Humanities beyond the classroom: blessed be the human ties that bind. *Maine Policy Review*, 24(1), 68–71.
20. Rubel, A., & Jones, K. M. L. (2016). Student privacy in learning analytics: an information ethics perspective. *Information Society*, 32(2), 143–159. doi:10.1080/01972243.2016.1130502
21. Sclater, N., & Mullan, J. (2017). *Learning analytics and student success - assessing the evidence* (pp. 1–12). Bristol, UK: Jisc. http://repository.jisc.ac.uk/6560/1/learning-analytics_and_student_success.pdf. Accessed 1 May 2017
22. Sclater, N., Peasgood, A., & Mullan, J. (2016). *Learning analytics in higher education: A review of UK and international practice*. (pp. 1–40). Bristol, UK: Jisc. <https://www.jisc.ac.uk/sites/default/files/learning-analytics-in-he-v3.pdf>. Accessed 28 April 2017

23. Smith, R., Hunter, B., & Eckwright, G. (2009). Open house in the ivory tower: public programming at an academic library. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*, 10(2). Accessed 30 April 2017
24. Soria, K. M., Fransen, J., & Nackerud, S. (2013). Library use and undergraduate student outcomes: new evidence for students' retention and academic success. *portal: Libraries and the Academy*, 13(2), 147–164. doi:10.1353/pla.2013.0010
25. Value of Academic Libraries Toolkit. (2010, October 14). Association of College & Research Libraries (ACRL). <http://www.ala.org/acrl/issues/value/valueofacademiclibraries toolkit>. Accessed 16 May 2017

Appendix

Muslim Journeys Feedback Survey 2016-2017

Thank you for attending “Muslim Journeys Book Club 2016–17” at the MSU Libraries! We greatly appreciate your feedback on this event. All responses are optional and anonymous.

Did the scholar's opening remarks enrich your understanding of the book?

- Yes, very much
- Yes, somewhat
- Not sure
- No, not really
- No, not at all

Did the discussion portion of the program broaden your understanding of today's topics?

- Yes, very much
- Yes, somewhat
- Not sure
- No, not really
- No, not at all

Did today's event increase your knowledge of Islam in the United States and/or Muslim Americans?

- Yes, very much
- Yes, somewhat
- Not sure
- No, not really
- No, not at all

How did you obtain the required book for today's session?

- MeLCat interlibrary loan
- Borrowed the book from a local public library such as CADL or East Lansing Public Library
- Bought the book from a local bookstore such as Everybody Reads or Schulers
- Bought the book online (print book)
- Bought the book online (e-book)
- Downloaded from Library for the Blind & Physically Handicapped
- Read the book “on reserve” at MSU Main Library
- Did not read the book ahead of time
- Other: _____

How did you hear about this event? (Check all that apply)

- Librarian
- Faculty Member
- Clergy or Religious Leader
- Flyer or Poster on Campus
- Flyer or Poster at House of Worship
- Flyer or Poster at Public Library
- MSU Muslim Studies Program
- MSU Honors College
- Michigan Humanities Council
- Local Newspaper
- Local Bookstore
- Social Media
- MSU Libraries Website
- Other: _____

What is your MSU status? (Check all that apply)

- Undergraduate Student
- Graduate Student
- Faculty
- Staff
- Retired Faculty
- Retired Staff
- Alumna/Alumnus
- Community member not affiliated with MSU

What age range are you in?

- 12-17
- 18-23
- 24-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 61-70
- 71-80
- 81-90
- 91-100

If the MSU Libraries hosted another Muslim Journeys series, how likely are you to attend?

- Very likely
- Somewhat likely
- Not sure
- Somewhat unlikely
- Very unlikely

Do you have suggestions for future events that you would like to see at MSU Libraries?

Do you have any other feedback on this event?

If you would like to be added to an email list to be notified about future book club events, please provide your name and email address:

If you would like to be contacted for follow-up by Deborah Margolis, please provide your name and email address or phone number:

المحور الثالث

تحليلات وسائل التواصل
الاجتماعي والحوسبة في
المكتبات

انماط الافادة من شبكات التواصل الاجتماعي ... دراسة استطلاعية لطلاب الأكاديمية الليبية

د.حنان الصادق بيزان

المستخلص

لا خلاف في القول ان المجتمعات تقاس درجة تقدمها وفقا لمقدرتها على النفاذ الحر والسريع للمعلومات وتوظيفها لتوليد المعرفة التي منها تصل الى الحكمة وتحقيق التقدم والتميز، وان تأخرها يعني البعد عن توظيف المعلومات والاتفات للماضي واعادة المشاهد الماضية واهمال استشراف المستقبل.

وفي هذا المنعطف تبرز أهمية دراسات الافادة من شبكات التواصل الاجتماعي (social networks)، اذ انها تعد من أكثر التكنولوجيات المستخدمة في الآونة الأخيرة لما لها من مميزات وانتشار وتفاعل، فهي من بين أهم التطبيقات البارزة في الجيل الثاني من الويب (Web 2.0)، حيث فرضت نفسها بشكل فعال على مستخدمين الانترنت بشكل عام والاكاديميين من دارسي وباحثين علميين بشكل خاص.

لذا تستهدف الدراسة بشكل اساسي معرفة مستوى الوعي المعلوماتي لطلاب الاكاديمية الليبية، ورصد اتجاهاتهم نحو استخدام شبكات التواصل الاجتماعي للاغراض العلمية البحثية . ومدى افادتهم وتشاركهم لروابط مصادر المعلومات الالكترونية، وإلى أي مدى توظف مواقع التواصل الاجتماعي لخدمة اهتماماتهم الدراسية والبحثية .

الكلمات المفتاحية:

الويب (Web 2.0)، شبكات التواصل الاجتماعي، الوعي المعلوماتي، مصادر المعلومات الالكترونية .

✓ أولا وقفه : تمهيدية منهجية

- مشكلة الدراسة :

تعد مؤسسات التعليم الجامعي مؤسسات اجتماعية تقع في قمة هرم السلم التعليمي، وتلعب دورا رياديا، ومسئولية كبرى في تحقيق تنمية الرأسمال الفكري والتقدم التكنولوجي وتنمية الاقتصاد المعرفي، والموازنة بين الحفاظ على الهوية الذاتية والانفتاح على المجتمع العالمي. لذا فان التعليم العالي في جميع أنحاء العالم المتقدم والأقل تقدما، شهد ويشهد تغيرات وتحولات نتيجة للتطورات التكنولوجية المعلوماتية، ولعل هذا يمثل التحدي الحقيقي لمؤسسات التعليم العالي في المجتمعات الأقل تقدما على وجه الخصوص.

اذ ان ما يميز المجتمعات المتقدمة أخذها السريع بأسباب التطور والعمل على مواكبة تلك المستجدات الحديثة بما يخدم مصالحها ويحقق لها بلوغ الأهداف المنشودة في حين الاقل تقدما على العكس من ذلك تماما. مما يؤدي تأخرها البعد عن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والاتفات للماضي واعادة المشاهد الماضية واهمال مواكبة التطورات التكنولوجية المعاصرة والاستشراف المستقبلي لتحقيق التقدم الاقتصادي والرفاه الاجتماعي.

وفي صدد ذلك تعد تكنولوجيا الشبكات الاجتماعية (social networks) من بين أهم التطبيقات البارزة في الجيل الثاني من الويب (Web 2.0)، فهي أكثر التكنولوجيات المستخدمة في الآونة الأخيرة لما لها من

مميزات وانتشار وتفاعل، باعتبارها أداة تكنولوجية مبهرة إذا ما تم استخدامها بفعالية، كما انها مورداً مهماً للمعلومات والمعرفة التي يمكن تقاسمها بين المستخدمين للانترنت ، لذا فقد فرضت نفسها بشكل فعال على المستخدمين بشكل عام والاكاديميين من دارجي وباحثين علميين بشكل خاص.

من الملاحظ في ظل هذا التقدم السريع اقبال طلاب التعليم الجامعي بشكل عام على مواقع شبكات التواصل الاجتماعي واصبحت الجامعات تتعامل مع جيل من الطلاب الرقميين يتعاملون مع الشبكات بشكل كبير حيث بلغ عدد مستخدمي شبكة الفيسبوك في العالم اكثر من 1.15 مليار مستخدم نشط شهريا ، وان نسبة 90٪ من المستخدمين هم من الطلاب الجامعيين، اذ يتضح جليا ان شبكات التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك وتويتر ويوتيوب قد انتشرت بين طلاب التعليم الجامعي من ناحية واصبح لها دور كبير وتأثير في العملية التربوية والتعليمية بالجامعات من ناحية اخرى، وهو ما اظهرته الدراسات المختلفة.

وقد بدأت في تطبيقها العديد من الدول الاجنبية والبعض من العربية في الجامعات وخاصة بعد الاستفادة من خدمات وتطبيقات الويب 2.0 بها ، والتي اضافت لها العديد من المميزات التي تجعل دورها في العملية التعليمية فعالا بدرجة كبيرة، اذ ان تلبيتها للاحتياجات التعليمية للطلاب لم يعد ترفا(خديجة، 2014، ص416)، وانما بات ضرورة تقتضيها ضرورات المجتمعات المعرفية.

دون شك ان استخدام تكنولوجيا الشبكات الاجتماعية (social networks) وتوظيفها للاغراض العلمية لها دوراً بارزاً في الحصول على المعلومات والتشارك فيها، الامر الذي يتطلب بطبيعة الحال مهارة ووعيا مسبقا باهميتها لتحقيق الافادة منها للاغراض البحثية والدراسية، ولعل في هذا المنعطف تبرز أهمية التوظيف الامثل للافادة من شبكات التواصل الاجتماعي في الارتقاء بالمستوى العلمي البحثي.

لذا تتمحور مشكلة الدراسة من واقع ملاحظ استخدامات الطلاب لتطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي، جلها ينصب على الأغراض الترفيهية كإرسال واستقبال الصور والتعارف على الأصدقاء، فضلاً عن تبادل الآراء والحوارات ووجهات النظر العامة من خلال الدردشة والتعارف مثلاً على الفيسبوك وغيرها، وطرح الكثير من الآراء في ظل هذه المعتركات السياسية الراهنة، حيث اتجهت معظم مواقع التواصل الاجتماعي والمدونات وغيرها من تطبيقات الويب 2.0 إلي أغراض اخرى غير الاغراض العلمية.

ولعل هذا ما حفز الباحثة لدراسة هذه الظاهرة والكشف عن كيفية استخدام وتعامل الطلاب من دارسين وباحثين بالاكاديمية الليبية للدراسات العليا لتطبيقات الويب 2.0 وهذا ما سيتضح لاحقا في جانب الدراسة الميدانية، ومعرفة الى اي مدى الدور الذي تؤديه شبكات التواصل الاجتماعي في الارتقاء بالمستوى العلمي.

- أهداف الدراسة :

1. التعرف إلى مستوى الوعي المعلوماتي لدى الدارسين والباحثين في الاكاديمية الليبية لتوظيف تطبيقات الويب 2.0 في الارتقاء بالمستوى العلمي.

2. التعرف على دوافع استخدام الدارسين والباحثين في الاكاديمية الليبية لتطبيقات الويب Web بشكل عام، ومعرفة اي المواقع التواصل الاجتماعي الأكثر تفضيلا.

3. معرفة معدلات الاستخدام وانماط افادة الدارسين والباحثين من مواقع التواصل الاجتماعي لخدمة احتياجاتهم الدراسية واهتماماتهم البحثية، وتشاركهم لروابط مصادر المعلومات الالكترونية.

- حدود الدراسة:

الطلبة والطالبات بالاكاديمية الليبية للدراسات العليا، حيث تشتمل على الدارسين في مرحلة التمهيدي، ومرحلة البحث بالمستويين الماجستير والدكتوراه.

- منهجية الدراسة :

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، لكونه المنهج المناسب لمثل هذا النوع من الدراسات فهو يركز على جمع البيانات الميدانية واستطلاع الآراء والاتجاهات التي من شأنها ان تفيد في التوصل للحقائق، مع مسح الانتاج الفكري ذات العلاقة بالموضوع للاستفادة من الخبرات النظرية والدراسات الميدانية.

- مصطلحات ومفاهيم الدراسة :

1. الاتجاهات Trends: جمع اتجاه وهو استعداد مكتسب فهي عبارة عن مجموعة من الأفكار والمدرجات التي تكتسب عند الأفراد نتيجة لمجموعة من العوامل حيث تؤثر وتؤدي هذه الأفكار الى إيجاد سلوك لدى الفرد سلبيا أو إيجابيا نحو الشيء المراد قياسه.

2. الشبكات الاجتماعية Social Network : هي مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت ظهرت مع الجيل الثاني للويب أو ما يعرف باسم ويب 2.0 تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء (بلد ، جامعة ، مدرسة ، شركة ... الخ) كل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر مثل إرسال الرسائل أو الاطلاع على الملفات الشخصية للآخرين ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض، فهي حلقات اجتماعية كما في الحياة الواقعية، إنما الفرق أنها عبر الانترنت وهي تضم مواضيع خاصة وعامة. (أمينة، هبة، 2009).

3. الوعي المعلوماتي Information Literacy : يتجسد الوعي المعلوماتي في مقدرة الشخص على إدراك حاجته للمعلومات وتفهمه بأن المعلومات الكاملة والدقيقة أساس صناعة القرار الذكي، لذا لا بد من مهارة الوصول إليها من خلال وضع إستراتيجيات بحث ناجحة، تترجم رغباته المعلوماتية ليصل منها إلى مصادر معلومات رقمية، يقيّمها وينظمها للتطبيق العملي، باستخدامها وربط المعلومات او دمجها مع المعرفة الموجودة مسبقا. ومن ثم الإفادة منها في المواقف بشكل عام، فهي تتعدى معرفة الاستخدام الحاسوبي. (جوي، 2009، ص 27-33)

4. مصادر المعلومات الالكترونية Electronic Information Sources : تشمل كل ما هو متعارف عليه من مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية مخزنة إلكترونيا على وسائط سواء ممغنطة أو ليزرية بأنواعها المختلفة، سواء كانت تلك المصادر وجدت إلكترونيا حال إنتاجها او ورقية وتمت رقمنتها بهدف الاتاحة للمستفيدين (online) على الانترنت او على هيئة راوابط Links في مواقع التواصل الاجتماعي، أو حتى داخليا في مرافق المعلومات عن طريق منظومة الأقراص المكتنزة (CD-ROM) او الأقراص المتعددة (Multimedia) او أقراص (DVD).

5.الاكاديمية الليبية Libyan Academy: مؤسسة ليبية للتعليم العالي تقع في غرب مدينة طرابلس تمنح شهادات عليا كالأجازة العالية الماجستير والأجازة الدقيقة الدكتوراه في عدة تخصصات علمية انسانية واجتماعية وعلوم بحثة وتطبيقية، يرجع تاريخ تأسيسها الى 1988 وتم تطويرها في 2000.

✓ ثانياً وقفه: استقرائية نظرية

أولاً : الوعي المعلوماتي مطلب اساسي لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي .

لاشك ان هذا التعامل بجدارة مع التطورات المعاصرة والمستقبلية يتطلب إكساب الطلاب نسفاً قيمياً يمكنهم من خلاله امتلاك أدوات هذا العصر، كما يتطلب أيضاً مهارات وقدرات للتعامل مع المعلومات، أي مجموعة من القيم التي يمكن ان يُحتكم إليها. اذ ان القيم والمهارات التي يتم غرسها واكتسابها تظهر دلالات القيم لدى الطلاب في صورة مؤشرات سلوكية تعبر عن تطلعاتهم أو أهداف يسعون إلى تحقيقها وبذلك تستطيع المؤسسات الأكاديمية انتاج مخرجات مزودة بقدرات عملية علمية متميزة تجعلها قادره على جعل التقدم اقرب إلى حاجاتها الحقيقية وقيمتها وتطلعاتها.

الا انه هنالك تحدي يلوح في الأفق يواجه تشكيل مدخلات مجتمع المعلومات والمعرفة، الا وهو تنمية الذكاء بمعنى القدرة التكيفية في مواجهة الظروف سريعة التغير، حيث يبدأ الذكاء بالمستوى الشخصي لدى الأفراد ثم يتطور ويتعمق إلى مستوى الذكاء المجتمعي، وهنا تبرز أهمية ومكانة المؤسسات الأكاديمية المعنية بصقل المهارات التي من بين أهمها الذكاء الشخصي للأفراد الذي سيتألف وينسق بينه لتحقيق الأهداف العامة لتغيير البيئة الاجتماعية (السيد، 2009، 32) التي تسهم إلى حد كبير في تحقيق التقدم الحضاري المجتمعي.

لذا فان تنمية الذكاء "معلوماتياً" تستهدف تمكين الطالب من إنتاج المعلومات بقدراته الذاتية نحو المعرفة وتحفيز دافعيته نحو الابتكار والإبداع وخلق رأسميل فكرية تمتلك العقل المعلوماتي، ويتطلب هذا بطبيعة الحال ادراك وتفهم الحاجة للمعلومات اولاً ، ومن ثم العمل على إشباعها، والإدراك بان التعليم استثمار بشري له مدخلاته وعملياته ومخرجاته وأهدافه، وفي ضوء ذلك يشهد ميدان التعليم بشكل عام وطرق التدريس بصورة خاصة، جدلاً واسعاً بشكل ملحوظ لإعادة صياغته (انشرح ، 2009، ص238، 222)، لكي يتسنى له تحقيق الافادة من تكنولوجيا المعلومات والواقع المجتمعي المعلوماتي الجديد.

وفي هذا الصدد تعدد محو الأمية المعلوماتية مقياساً لإظهار القدرة على تحقيق التغير والتكيف المجتمعي. وقد تنوعت الأمية المعلوماتية ما بين أمية التعامل مع الأدوات التكنولوجية بشكل عام ابتداءً من الهواتف المحمولة وصولاً الى التعامل مع سائر التطبيقات الافتراضية ، لذا صار من ركائز محو الأمية المعلوماتية تفهم تدفق المعلومات واختيار وتقييم ورصد ومناقشة واستخلاص وترتيب وتكامل وتوثيق المعلومات، وتلعب برامج محو الأمية المعلوماتية دوراً رئيسياً في بناء القوة المعرفية وتأكيد حقوق الإنسان في الوصول للمعارف.

وبمعنى اكثر وضوحاً تعني القدرة على الوصول للمعلومة عملياً وتقييمها وان امتلاك هذه المهارة يتطلب بطبيعة الحال الاعتراف الصريح بالحاجة إلى المعلومات ومن ثم توافر مهارة التعامل مع الحاسوب وشبكة الويب ومصادر المعلومات الرقمية، من اجل تحديد مكان المعلومة وتقييمها واستعمالها عملياً. كما انه هنالك من يعرفها

(الأمية المعلوماتية) بأنها امتلاك القدرات التي تمكن من معرفة متى يحتاج إلى المعلومات ويستطيع النفاذ السريع إليها وقيمتها ويستعملها بالشكل المناسب والوقت المناسب.

وفي هذا المنعطف الحرج وتبرز أهمية دور التربية في تنمية العقل الواعي معلوماتيا، الناقد لما حوله، الذي يصعب تزييفه وخداعه، حيث يبرز دورا مزدوجا للتربية فهي تنمي لدى الطلاب أهمية احترام خصوصية الغير، وتجنب انتهاك الخصوصية. (فاتن عازي، 2009، ص 349-353)

ولا يخفى على القارئ المتابع ما نشرته الجمعية الأمريكية لأمناء المكتبات المدرسية وجمعية التقنية والاتصال التربوية مع نهاية عقد الثمانينيات من القرن الماضي : كتاب بعنوان " قوة المعلومات: الخطوط العريضة لمراكز مصادر التعلم (Information Power: Guidelines for School Library Media Programs) "، والذي اشتمل على ان "رسالة مركز مصادر التعلم الذي هو عبارة عن مكتبة مدرسية شاملة ومتطورة ، مؤكدا على أهمية دوره في تلبية الاحتياجات المعلوماتية"، وأكدت هذه التوصية على أهمية أن يكون الطلاب والمعلمين مستخدمين مؤثرين للأفكار والمعلومات.

من التوصية أعلاه لعله يصل بنا الحديث لتحديد ملامح مفهوم الوعي المعلوماتي المتمثل في القدرة على البحث عن المعلومات واستخدامها وقد تطور ذلك حيث قدم كتاب ((قوة المعلومات: المشار اليه مسبقا ، لمجموعة من المعايير او المؤشرات لتحديد مفهوم الوعي المعلوماتي ، هذه المعايير تعد في غاية الأهمية لأنها وضعت حدوداً لإتقان مجموعة مهارات، وأعطت أمثلة للأوقات التي قد نحتاج فيها للوعي المعلوماتي. (جوي، 2009، ص 24-25).

وبشكل عام يمكننا الوقوف على خصائص الشخص ذي الوعي المعلوماتي، من طريق إدراكه وتفهمه بأن المعلومات الكاملة والدقيقة أساس صناعة القرار الذكي. كما انه لديه قدرة على التعرف إلى احتياجه من المعلومات، تمكنه من تحدد الأسئلة أو الطلب بناء على احتياجه للمعلومات، مما يساعده على تطور إستراتيجيات بحث ناجحة، تترجم رغباته المعلوماتية ومن ثم يصل إلى مصادر المعلومات الرقمية.

بمعنى أكثر دقة تعامله يكون مبنياً على استخدامه للحاسوب وغيره من تكنولوجيا المعلومات الأخرى، وقيّم المعلومات وينظم المعلومات للتطبيق العملي، ويدمج المعلومات الجديدة مع المعرفة الموجودة لديه مسبقاً، يستخدم المعلومات في التفكير النقدي وحل المشكلات (جوي، 2009، ص 27). لذا فان مفهوم الوعي المعلوماتي ليس تدريس كيفية استخدام المكتبة أو إتقان المهارات المكتبية فحسب، وإنما تعدى معرفة الاستخدام الحاسوبي، الى التعامل مع المعلومات ذاتها بالبحث عنها والوصول إليها في مصادرها الشبكية وتوظيفها في المواقف البحثية وسائر المواقف الحياتية .

وهنا يبرز للقارئ دور شبكة المعلومات الدولية الانترنت بصورة عامة وشبكات التواصل الاجتماعي (social networks) بصورة خاصة، كأحد التطبيقات البارزة في الجيل الثاني من الويب (Web 2.0) ، التي ادت لتطور وتغيير أو استبدال مصادر المعلومات التقليدية، بمصادر إلكترونية أكثر انفتاحاً وسرعة في الوصول للمحتوى لتلبية الاحتياجات كما سنرى لاحقا بشكل أكثر تفصيلا، فقد فرضت نفسها بشكل فعال على جيل مستخدمين

شبكة الانترنت، فقد اوضح تقريراً عالمياً حصر أعلى نسبة استخدام من جانب المهتمين بتطبيقات الويب 2.0 لهذه الشبكات الاجتماعية.

فمن الناحية المفاهيمية تُعد الشبكات الاجتماعية Social Network- هي مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت ظهرت مع الجيل الثاني للويب أو ما يعرف باسم ويب 2.0 تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء (بلد، جامعة، مدرسة، شركة... الخ) كل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر مثل إرسال الرسائل أو الاطلاع على الملفات الشخصية للآخرين ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتحونها للعرض، فهي اشبه بالحلقات الاجتماعية كما في الحياة الواقعية، إنما الفرق أنها افتراضية عبر الانترنت. (أمنية، هبة، 2009)

وما أود التنبيه اليه ان هنالك خلط كبير بين مصطلح الويب Web ومصطلح الإنترنت Internet، هذا الخلط تزايد مع ظهور مصطلحي إنترنت 2.0 وويب 2.0 ليعمق من قناعة البعض بأن المصطلحين يدلان على شيء واحد، في حين ان الحقيقة الفرق كبير بينهما، فالإنترنت هي الشبكة المعلوماتية الضخمة، والتي تضم من ضمن خدماتها الشبكة العنكبوتية الويب، فالإنترنت كمصطلح يطلق على الشبكة بكامل خدماتها، من خدمات المحادثة، البريد الإلكتروني، المجموعات الإخبارية، بروتوكول نقل الملفات FTP، وأيضاً الشبكة العنكبوتية الويب، أو ما يطلق عليها World Wide Web، والتي تختصر بـ WWW، مشروع الإنترنت 2.0 هو مشروع تعمل عليه كبرى الجامعات والمعاهد الأكاديمية في أمريكا وكندا منذ عدة سنوات، الهدف منه هو إطلاق شبكة معلوماتية تفوق سرعة نقل المعلومات فيها السرعة الحالية بعشرات أو مئات المرات، لذلك فإن الإنترنت هو مشروع وليس مجرد مصطلح أو تصنيف كما الويب 2.0. (محمد، 2008، ص 25-26)

بمعنى أدق تعتبر Web2.0 شبكة اجتماعية فهي نتاج تطور طبيعي لشبكة الإنترنت. حيث أن شبكة الإنترنت في بادئ الأمر اعتمدت على العلاقات الفردية بين الفرد والشبكة من نقل ملفات وتراسل بيانات وغير ذلك، ولكن بطبيعة الحال مع تطور التكنولوجيا كان لابد أن تتطور الشبكة بدورها، بحيث أصبحت العلاقة ثنائية بمعنى يمكن لأكثر من فرد التعامل والتفاعل مع الشبكة من حيث نقل البيانات والصور والملفات وغير ذلك. وبالتالي خلق هذا التطور نوع من المشاركة الاجتماعية الإلكترونية (أمنية، هبة، 2009)، والتي تُمكن من خلق حياة اجتماعية كاملة افتراضياً.

ولا يخفى على المتابع للتطورات Web 3.0 مصطلح الويب الدلالي Web Symantec وذلك لاعتماده على معاني ودلالات الكلمات، فهو يعتمد بشكل أساسي على الذكاء الاصطناعي في عمله وإدارته، كما يطلق عليه الويب الذكي Intelligent Web لاعتماده على تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، ويطلق عليه ويب البيانات Web of Data لاعتماده على تحويل بيانات الويب إلى لغة تفهمها الآلة. وقد بدأ العلماء في التفكير بالجيل الثالث من الويب وإحدى هذه الأفكار هي ما يسمى بالويب اللغوي Semantic Web، وهو أحد المقترحات التي ستجرى محاولة تطبيقها في الجيل الثالث.

ويعد الويب 3.0 هو مصطلح مستخدم لوصف مستقبل شبكة الويب العالمية، حيث يعبر عن ثورة الويب الحديثة، الويب الدلالي (سيغير طريقة استخدام الويب، وسيؤدي إلى احتمالات جديدة في الذكاء الاصطناعي، فهو يحاول تحويل دور الآلة من مجرد عارض للمدخلات التي أدخلها المستخدم إلى فهم المعلومات التي أدخلها المستخدم، وبالتالي تكون أكثر إنتاجية، ويعتمد في البحث على اللغة الطبيعية، والتنقيب عن المعلومات ومترادفاتها، والتعلم الآلي، مستخدما تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، أو الويب الذكي. ومن الجدير بالذكر انه يحتوى على مكونين رئيسيين:-

- أولهما : التكنولوجيا الدلالية والتي تمثل معايير مفتوحة يمكن تطبيقها في مقدمة الويب.
- ثانيهما: بيئة الحاسوب الاجتماعية والتي تسمح بالتعامل البشري مع الآلة وتنظيم عدد كبير من مجتمعات الشبكة الاجتماعية حيث تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي.(محمد،2013، ص1-2)
- يتضح من الطرح اعلاه دورا بارزا لشبكات التواصل الاجتماعي وما تقدمه من خدمات في الاندماج الاجتماعي وتشجيع ريادة الأعمال والرفع من مستوى الوعي المعلوماتي الذي سبق التنويه اليه، حيث يسهم في تحقيق سرعة الوصول للمعلومات والتشارك فيها وإدارة المعرفة وتعزيز الابتكار بين الكيانات مختلفة المستويات، لما تتميز به الشبكات الاجتماعية من خصائص أو مزايا هائلة من بين أبرزها :
- الملفات الشخصية/ الصفحات الشخصية (Profile Page) حيث يمكن من التعرف على المعلومات الأساسية عن الشخص مثلا والاهتمامات الشخصية والانشطة العلمية بالإضافة إلى غيرها من المعلومات. حيث يعد الملف الشخصي بوابة للتواصل.
- الأصدقاء/ العلاقات (Friends/ Connections) وهم الأشخاص الذين يتعرف عليهم الشخص لغرض التفاعل والتواصل معهم. البعض من الشبكات الاجتماعية تُطلق مسمى "صديق" على الشخص المضاف لقائمة الأصدقاء، بينما تطلق بعض مواقع الشبكات الاجتماعية الأخرى مسمى "اتصال أو علاقة".
- إرسال الرسائل (Send Messages) وتتيح هذه الخاصية إمكانية إرسال رسالة مباشرة للشخص، سواء كان في قائمة الأصدقاء لديك أو لم يكن.
- ألبومات الصور (Photo Albums) تتيح الشبكات الاجتماعية لمستخدميها إنشاء عدد لا نهائي من الألبومات ورفع مئات الصور فيها وإتاحة مشاركة هذه الصور للاطلاع والتعليق حولها.
- المجموعات (Groups) تتيح كثير من مواقع الشبكات الاجتماعية خاصية إنشاء مجموعة اهتمام، حيث يمكنك إنشاء مجموعة بمسمى معين وأهداف محددة ويوفر موقع الشبكة الاجتماعية لمالك المجموعة والمنضمين إليها مساحة أشبه ما تكون بمنتدى حوار مصغر، كما تتيح خاصية تنسيق الاجتماعات عن طريق ما يعرف بـ Events أو الأحداث ودعوة أعضاء تلك المجموعة له. (هيبه، أمينة، 2009، ص13)
- وبطبيعة الحال الشبكات الاجتماعية ليست مجرد واقع للتعرف على أصدقاء جدد أو التواصل مع الأصدقاء، أو معرفة ما يجري حولنا في العالم فحسب، بقدر ما هي أداة يفترض ان يتم توظيفها بفعالية باعتبارها موردا مهما للمعلومات، يسهم في تعزيز التواصل العلمي والارتقاء بالمستوى الفكري، من طريق دمج الطلبة في أنشطة فعالة

تختلف عن أساليب التعامل التقليدية، فهذا الأسلوب يتعرف الطلاب على استخدامات أكثر فائدة وفاعلية (عبد الرزاق، 2012). ويمكن القول أن هناك الكثير من الأفكار التي يمكن أن يُستفاد منها لزيادة فعالية توظيف الشبكات الاجتماعية لخدمة التخصصات العلمية المختلفة من اجل ان تعود عليهم بالفائدة وزيادة التحصيل العلمي تحقيق الوعي المعلوماتي بشكل الصحيح من اجل دعم التعليم المستمر في المجتمع المعرفي.

ثانيا : مصادر المعلومات الالكترونية وارتباطها بالاهتمامات البحثية.

من المفيد تذكير القارئ بمراحل تطور مصادر المعلومات ابتداءً من المرحلة ما قبل التقليدية التي تمثلت في الحجارة والطين والعظام والجلود والبردي، حيث تلتها المرحلة التقليدية وشبه التقليدية المتمثلة في المصادر الورقية بالقرن الاول بعد الميلاد وتطوراته الصناعية قبل الطباعة وبعدها. والتي تعرف بالأوعية التي تحمل معلومات مطبوعة على الورق ولا تحتاج إلى جهاز لقراءتها، وصولاً الى المصادر غير التقليدية وتمثل في المصغرات والمسموعات والمرئيات والمحسبات والمليزرات، فهي الأوعية التي تستخدم لحفظ المعلومات ويتم استرجاعها بواسطة أجهزة خاصة، ويسمى هذا النوع بالأوعية غير التقليدية، حيث بدأت الوسائط غير الورقية منذ منتصف العقد السادس في مزاحمة الوسائط الورقية في حفظ ونقل المعلومات .

وفي هذا الصدد يرى حشمت قاسم ان مصطلح مصادر المعلومات يطلق تجاوزا على السبيل الرسمية او الوثائقية لبث المعلومات وبحسب رايه فان مصطلح اوعية المعلومات ادق دلالة من مصطلح مصادر المعلومات وحسب رايه فان هذا مصطلح بدا يتوارى ليحل محله مصطلح اوعية المعلومات، الا ان هنالك من يرى ان هذا المصطلح ليس مستقرا تماما في اواسط الباحثين حيث يعتبر مصطلح مصادر المعلومات اكثر شيوعا (عصام، 2011، ص181-182) واستخدما في ادبيات الانتاج الفكري .

وتعد مصادر المعلومات الالكترونية من افرازات النشر الالكتروني وقد ارتبط ظهورها بتطور النشر الالكتروني الذي اظهر ما يسمى بالمكتبات الالكترونية والرقمية والافتراضية والمهيبة، فجميعها تعد محطات في تطور مصادر المعلومات الالكترونية، ولا يمكن اعتبار الانترنت مكتبة باي شكل من الاشكال وانما يمكن اعتبارها مصدر معلومات متعدد الموضوعات ومن اهم خصائصها قابليتها غير المحدودة للتوسع، ولعل هذا التوسع المستمر هو احدى الظواهر الايجابية التي جعلت الانترنت اكثر آليات المعلومات اتساعا حيث يستطيع الباحث العثور على كل ما يحتاج اليه في بحوثه من معلومات فهي وسيطاً ثنائي الاتجاه لتبادل المعلومات (عصام، 2011، ص274)، لذا تشكل مصادر المعلومات الإلكترونية أهمية كبرى للباحثين والدارسين في هذا الزمن المتفجر معلوماتياً. حيث تعد الإنترنت كمصدر رئيسي للحصول على مصادر المعلومات الإلكترونية إضافة للتواصل مع الآخرين.

ومن الجدير بالذكر التنبيه لتنوع تلك المصادر الإلكترونية على شبكة الانترنت وفقا لطبيعة اعدادها فهناك مصادر المعلومات الوصفية ببيوغرافية Bibliographical Databases، ومصادر معلومات ذات النص الكامل Full text، اضافة الى تلك المصادر التابعة لمؤسسات تجارية ويشار اليها بالاختصار com، في حين مصادر المعلومات إلكترونية تابعة لمؤسسات غير تجارية مثل: تلك المصادر الصادرة عن مؤسسات ثقافية كالجامعات والمعاهد والمراكز العلمية ويلاحظ اختصاراتها على هذا النحو (edu ، ac)، اما عن المصادر الصادرة عن الجمعيات والمنظمات

الإقليمية والدولية. فهي تختصر بـ org، والمصادر الصادرة عن الهيئات الحكومية أو المشاريع المشتركة التي تمولها الحكومات أو الهيئات المشتركة فتختصر بـ gov.

ازاءً لما تقدم لم تعد مرافق او مؤسسات المعلومات تعنى باقتناء مصادر المعلومات فحسب، بل أصبحت تحرص على مبدأ إتاحتها، وتغيرت أساليب تنظيم المعلومات لتتم بصورة آلية باستخدام عناصر الميتاديتا التي تتفق مع مصادر المعلومات المتاحة على وسائط إلكترونية وخصوصاً عبر شبكة الإنترنت، وأصبحت خدمات المعلومات تقدم في ظل انتشار الوسائط الإلكترونية والاستخدامات الرقمية في المكتبات ومراكز المعلومات بأساليب أكثر حداثة وتطوراً. كإلعاة الآلية التي يمكن أن تتاح عن بعد، وغير ذلك من خدمات المعلومات الافتراضية.

يضاف إلى ما سبق أن دور الأختصاصي تجاوز حدوده التي كان يتقيد بها في البيئة التقليدية حيث أصبح من وجهة نظر البعض مطالباً بأن يكون شريكاً في إنتاج مصادر المعلومات وتصميمها وإدارتها من خلال تصميم وإدارة مواقع الويب، وكذلك تصميم وإدارة قواعد البيانات، وغير ذلك من المهام التي يرى كثيرين أنها تعد أساسية في ظل البيئة الإلكترونية حيث من شأنها أن تحفظ لأختصاصي المكتبات والمعلومات مكانه وتحميه من الجمود الذي قد يحل به إذا ما ظل أسيراً لتلك للأساليب المكتتبية التقليدية. (فاتن، 2007، ص1-2)

لذا قد فرضت مصادر المعلومات الإلكترونية نفسها منذ فترة التسعينات من القرن الماضي واستمرت في التقدم باطراد وثبات في كل مجالات الحياة بشكل عام، وفي المجالات الأكاديمية والبحثية والثقافية بصورة خاصة، حيث شهدت العقود الأخيرة تطورات هائلة في تكنولوجيا إنتاج مصادر او أوعية المعلومات سواء عن طريق قواعد البيانات على الأقراص المدجة أو عن طريق إتاحتها عبر روابط شبكية Links، نظراً لما تتمتع به من مميزات في النفاذ السريع للمعلومات، كما لها أيضاً تأثيرات ايجابية على عملية التعليم والتعلم بشكل ملحوظ من خلال توفيرها لمصادر معلومات غنية ومتجددة لا يمكن توافرها بأي وسيلة أخرى تقليدية. وعلى الرغم من قيمة ما تحمله تلك المصادر من معلومات قيمة الا إن طريقة استخدامها والوصول اليها ما زالت تعد من المشكلات التي قد يواجهها المستفيد. (حسن ... اخرون، 2005، ص 154-156) نظراً لارتباطها بمهارته وقدراته وواعيه المعلوماتي الذي سبق التنبيه لاهميته. ولا يخفى على القارئ المتأمل للتطورات تغير سلوك المستفيدين نحو استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية، وما يتبعها من قضايا ذات علاقة بحماية الملكية الفكرية، فان هذا يعد من بين أهم التحديات التي تواجه جل مرافق المعلومات من مكتبات ومراكز المعلومات، اذ ان الحصول على تراخيص استخدام من الناشر ومن المؤلفين خاصة عند التفكير الجاد في إنشاء مستودعات رقمية، فهذه التحديات أظهرت أدواراً جديدة لأمناء المكتبات من بينها دعم واختيار وتقييم مصادر المعلومات الإلكترونية وتحديد كيفية النفاذ إليها عن بعد وإدارة عملية الوصول باستخدام اسم مستخدم وكلمة مرور لكل قاعدة معلومات على حده. (أحمد، 2014، ص43)

لذا شهدت السنوات الأخيرة من العقد الماضي مبادرات عدة تستهدف تحويل مصادر المعلومات إلى شكل مقروء آليا (مرفمن) وإتاحتها دون مقابل على الانترنت، ففي عام 2001 بدأت شركة رقمنة الكتب ضمن برنامج Look Inside the Book والذي تحول 2003 إلى Search Inside the Book بهدف إتاحة الكتب في اي وقت وفي اي مكان وذلك في إطار تنسيق كامل مع الناشرين ومالكي حقوق الملكية الفكرية، وفي عام 2005 أعلنت

شركة جوجل عن مشروعها لرقمنة الكتب الواقعة في النطاق العام، وليس لأحد حق ملكيتها حيث يمكن للمستفيدين البحث عن الكتب وتصفحها على الانترنت. (علي، 2010، ص61)

وفي نفس السياق اشارت نتيجة احد الدراسات الميدانية عن اعتماد نسبة كبيرة من افراد عينة الدراسة بشكل أكثر على مصادر المعلومات غير التقليدية نظرا لسهولة الوصول إلى المحتوى المعلوماتي للوعاء ولعل هذا يعد معياراً أساسياً في عملية البحث والنفذ للمعلومات وفي تفضيل مصدر معين دون المصدر الآخر. ولاشك ان ذلك يتوقف على الوعي المعلن بالحاجة للمعلومات وسلوك البحث عن مصدر المعلومات المناسب، واستخدامها لتلبية وتحقيق احتياجاتهن من المعلومات فكل ذلك يُعد له اهمية بالغة .

ويلاحظ المتتبع جليا انه في النصف الثاني من تسعينيات القرن الماضي بدأت دراسات التحقق من احتياجات المستفيدين وسلوكياتهم في البحث عن المعلومات وترشيد الممارسات، وتوجيه الخدمات على النحو الذي يكفل تلبية احتياجات المستفيدين حيث حظى ذلك باهتمام مكثف، فقد تبين من نتائج دراسة ميدانية اجريت في عقود ماضية على ثماني جامعات موزعة في أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية. أن أعضاء هيئة التدريس يميلون للتحفظ في تعاملهم واتجاهاتهم نحو المصادر الإلكترونية نظراً لأن المؤسسات التي ينتمون إليها تميل أيضاً للتحفظ، ويتجلى هذا التحفظ في موقف أعضاء هيئة التدريس من تقديم أعمالهم للنشر في الدوريات الإلكترونية.

حيث يرون أن هذه الدوريات لا تسهم في تحقيق أهدافهم بالنسبة للترقيات وشغل الوظائف الأكاديمية. وفي مقابل ذلك تبين أيضاً من ذات الدراسة أن للمعلومات المتاحة عن طريق الشبكات تأثيراً على بعض أنماط تعاون أعضاء هيئة التدريس فيما بينهم، حيث تبين وجود اتجاه نحو اتساع الآفاق الجغرافية والموضوعية في اهتمامات أعضاء هيئة التدريس الذين يتعاملون مع الشبكات (تهاني، 2005، ص176-178)

لقد أوضح بوعزه في عام 2000م من دراسته لواقع استخدام شبكة الإنترنت من قبل طلبة جامعة السلطان قابوس، إلى وجود زيادة في عدد طلبة كلية العلوم المستخدمين لشبكة الإنترنت على نظرائهم في الكليات الأخرى. وكذلك زيادة نسبة الذكور المستخدمين لشبكة الإنترنت (61.5٪) على نسبة الإناث (38.5٪). كما تبين أيضاً أن الطلبة يستخدمون الإنترنت في الأغراض العلمية والتعليمية في المقام الأول، ثم تأتي الأغراض الترفيهية والثقافية في المرتبة الثانية. (تهاني، 2005، ص182)، لعل هذا يشير لارتفاع مستوى الوعي المعلوماتي لديهم .

كما توصل شاهين في دراسته حول أثر استخدام الإنترنت على الاستفادة من المكتبات بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة، التي استند فيها على تطبيق المنهج الوصفي التحليلي. واعتمدت في تجميع مادتها على استبيان كانت نسبة الاستجابة حوالي 71.19٪. حيث انتهت الدراسة إلى ارتفاع مستوى الوعي المعلوماتي (77.84٪) في مجتمع الدراسة، كذلك تفاوت التأثير النسبي لمبررات استخدام الإنترنت، وعدم وجود علاقة ذات دلالة بين استخدام الإنترنت ونوع الاستفادة. كما تبين أيضاً من هذه الدراسة أن حوالي 60٪ من الطلاب و 64٪ من الطالبات يرون أنه من الممكن لشبكة الإنترنت أن تكون بديلاً مناسباً للمكتبة الجامعية. (تهاني، 2005، ص182) لعل هذا يؤكد على إيمان قيادة هذه المؤسسة الأكاديمية بتوظيف تكنولوجيا المعلومات امثل توظيف بشكل انعكس على وعي الطلاب في الاستخدام والافادة من مصادر المعلومات الالكترونية

بينما الدراسة المقارنة كل من Btiema Perity, Judit Barilan, Susan Laznger ، حول الإفادة من الإنترنت من جانب أعضاء هيئة التدريس في مختلف التخصصات، قد اسفرت نتائجها عن تصنيف الدراسات الخاصة بالإفادة من الإنترنت إلى ثلاث فئات على النحو التالي :

1- دراسات الإفادة من الإنترنت من جانب اختصاصي المكتبات والمعلومات.

2- دراسات الإفادة من الإنترنت من جانب المجتمع بوجه عام.

3- دراسات الإفادة من الإنترنت من جانب أعضاء هيئة التدريس بالجامعات.

ويشير هؤلاء الباحثون إلى عدد من الدراسات المتصلة بكل فئة من هذه الفئات الثلاث. وقد لاحظوا أن الدراسات الخاصة بالإفادة من الإنترنت من جانب أعضاء هيئة التدريس تبدو محدودة بشكل لافت للنظر، ومعظم هذه الدراسات تتناول قطاعات بعينها من أعضاء هيئة التدريس مع التركيز على تحليل أنماط الإفادة من جانب القطاع الأكاديمي الذي يستفيد من الإنترنت دون سواه، أي أنها لا تهتم بغير المستفيدين. وكان الهدف من هذه الدراسة هو استكشاف ومقارنة الإفادة من الإنترنت في عدد من المجالات التخصصية المختلفة من جانب أعضاء هيئة التدريس وذلك للتحقق من العوامل المؤثرة في هذه الإفادة على سبيل المثال لا الحصر:

1. مجال التخصص والاهتمامات البحثية.

2. التدريب الرسمي على الإفادة من الإنترنت عن طريق المقررات الدراسية، وورش العمل وغير ذلك من الطرق.

3. التعلم الذاتي في الإفادة من الإنترنت عن طريق الموجزات الإرشادية .

4. استخدام الحواسيب والقدرة على التعامل معها بوجه عام.

5. إدراك الحاجة إلى المعلومات التي يمكن توافرها في الشبكات.

ومن أهم ما انتهت إليه هذه الدراسة من نتائج عامة أن أعضاء هيئة التدريس في العلوم والتكنولوجيا أكثر ميلا للإفادة من الإنترنت بكثافة من أعضاء هيئة التدريس في الإنسانيات والعلوم الاجتماعية (تهاني ، 2005، ص177-179)

✓ ثالثا وقفه: استطلاعية ميدانية

أولا : نبذة تعريفية عن الأكاديمية الليبية.

تأسست في 1988 تحت اسم "معهد الدراسات العليا للعلوم الاقتصادية"، وبدأت الدراسة بها مع فصل الخريف سنة 1989 بثلاثة أقسام علمية، هي قسم المحاسبة، قسم الإدارة والتنظيم وقسم الاقتصاد، وفي سنة 2000 - 2001 أصبح الاسم الرسمي لها أكاديمية الدراسات العليا، حيث تضم العديد من تخصصات العلوم الإنسانية الاجتماعية والعلوم البحثية والتطبيقية، ومع حلول عام 2012 تغير اسمها مرة أخرى ليصبح الأكاديمية الليبية. حيث تمنح خريجها درجة الاجازة العالية "الماجستير" والدقيقة "الدكتوراه" وإضافة لمقر الإدارة الرئيسي في طرابلس يوجد فرع للأكاديمية في بنغازي، وفرع في مصراتة، وهي عضو في اتحاد الجامعات العربية. وتحتوي الأكاديمية على مركز متخصص في تدريس اللغات.⁽¹⁾ بالإضافة للعديد من المرافق المتميزة الأخرى .

(1) لمزيد من الاطلاع : الوكيبيديا الموسوعة الحرة - تاريخ الزيارة 3 مارس 2017 2016 - متاح على الرابط : <https://ar.wikipedia.org/wiki>

- أدار الأكاديمية سابقاً :
 - الاستاذ الدكتور صالح إبراهيم من بداية تأسيسها حتى 2011. وادارها الاستاذ الدكتور الطاهر الشريف من 2012 حتى 2016، ومكلف الآن بإدارتها أثناء إجراء الدراسة الاستاذ الدكتور مصطفى الجرناز.
 - التخصصات الرئيسية او المدارس العلمية بالاكاديمية الليبية:
 1. مدرسة العلوم الادارية
 2. مدرسة العلوم الانسانية
 3. مدرسة العلوم الهندسية والتطبيقية
 4. مدرسة العلوم الاساسية
 5. مدرسة الدراسات الاستراتيجية
 6. مدرسة اللغات
 7. مدرسة الاعلام والفنون
 - مرافق الاكاديمية: من بين أهم المرافق الحيوية بالأكاديمية الليبية
 - الدار الأكاديمية للتأليف والترجمة
 - المكتبة المركزية للأكاديمية
 - معهد تنمية الموارد البشرية
 - مركز اللغات
 - مركز الإنتاج الإعلامي
 - مركز تقنية المعلومات والدعم الفني
- ومن الجدير بالذكر يعد هذا الاخير (مركز تقنية المعلومات - IT) مرفق الاستراتيجي من بين اهم المرافق الحيوية بالاكاديمية، نظرا لارتباطه الوثيق بتوافر بنية اساسية للمعلومات بالاكاديمية كمؤسسة من مؤسسات التعليم العالي في ليبيا، حيث شرعت أكاديمية الليبية في بناء شبكة حواسيبها الداخلية واتصالاتها الخارجية في إطار خطتها لتكوين بنية تحتية لشبكة معلومات متكاملة متصلة بشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)، بهدف توظيف المعلوماتية في عملياتها التعليمية والادارية وتشمل الشبكة ما يزيد عن 600 حاسوب موزعة كالآتي:-
- قاعة رئيسية (مركز تقنية المعلومات) وهي مفتوحة للاستعمال العمومي طوال اليوم لكافة طلاب ومنتسبي الأكاديمية. بها 6 معامل دراسية تخصصية مجهزة بكافة الإمكانيات. وقد تم إنشاء الشبكة بأعلى المواصفات العالمية من خلال توصيل أطرافها بالألياف الضوئية والاتصال بشبكة الإنترنت لاسلكيا بخط مخصص (مؤجر) من الموجات الدقيقة بسرعة مبدئية بسرعة 4 ميغابايت في الثانية الواحدة قابلة للتوسع حتى 8 ميغابايت في الثانية⁽¹⁾.

(1) لمزيد من الاطلاع : موقع الاكاديمية الليبية .- تاريخ الزيارة 3 مارس 2017 .- متاح على الرابط : <http://www.alacademia.edu.ly/centers/IT.aspx>

ثانيا : تحليل اتجاهات الطلاب نحو الاستخدام وانماط الافادة.

• مجتمع الدراسة:

بما ان المنهج العلمي المتبع وصفي تحليلي كما سبق وأوضحنا في مطلع الدراسة، لذا فان مجتمع الدراسة يتكون من الطلاب الدارسين بالأكاديمية الليبية أثناء القيام بالدراسة، حيث يتألف من جميع الطلاب المتحقين للدراسة في مرحلة دراسة مواد قبل الرسالة وطلاب بحث رسالة الماجستير وبحث اطروحة الدكتوراه.

• اختيار العينة:

حيث تم اختيار عينة عشوائية من خلال توزيع أداة الدراسة الاستبانة ورقيا والكترونيا على الطلاب المتواجدين لاغرض الدراسة وأداء البحث اثناء بداية الفصل الدراسي ربيع 2017، حيث بلغت حصيلة التجاوب من قبل افراد العينة 140 استمارة، وبعد التدقيق في الاستمارات تبين ان ثلاث استمارات غير مكتملت البيانات، وهذا يعني ان المجموع الفعلي 137.

• أداة الدراسة (الاستبانة):

طورت الباحثة استبانة تألفت من 7 فقرات رئيسية بعد البيانات العامة بطبيعة الحال، حيث عكست الفقرات الاولى والثانية والثالثة مستوى الوعي المعلوماتي المتمثلة في مستوى اتقان استخدام الانترنت من جهة، وأسباب عدم الإتقان من جهة ثانية، إضافة لطرق تنمية القدرات وصقل المهارات للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بينما اشتملت الفقرتين الرابعة والخامسة عن دوافع استخدام تطبيقات الويب Web بشكل عام، واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي الأكثر تفضيلا، في حين جاءت الفقرة السادسة والسابعة عن معدلات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، وفوائد استخداماتها لتلبية الاحتياجات الدراسية والاهتمامات البحثية.

• صدق وثبات الاداة :

تم إعداد الاستبانة في صورتها الأولية من خلال الإطلاع على أدبيات الموضوع، ثم قامت الباحثة بالتأكد من الصدق الظاهري وصدق المحتوى للاستبانة من خلال عرضها على محكمين من الاساتذة المتخصصين^(*) في المجال على المستوى الدولي لابداء رأيهم في مدى شمولية الاداة ومناسبة عباراتها مع الهدف الذي اعدت من اجله واخذت تعديلات المحكمين وملاحظاتهم بعين الاعتبار والتي تمثلت في حذف بعض العبارات او تعديلها .

واشارات نتائج الصدق الى ان هنالك اتفاقا بنسبة 80% بين المحكمين على ملائمة فقرات الاستبانة في صياغتها اللغوية للابعاد التي تضمنتها. اما عن الثبات فقد تم توزيع الاستبانة بصورتها النهائية على عينة عشوائية مماثلة لمجتمع الدراسة، وباستخدام معادلة كرونباخ الفا تم حساب ثبات الاداة الكلي وثبات كل فقرة من اجل التوصل الى معامل الثبات الذي كانت قيمته 80% ، ولعل هذا يعد معامل ثبات جيد يبرر استخدام الاداة لتحقيق أهداف الدراسة.

(*) 1- أ.د.ابوبكر الهوش الاكاديمية الليبية والجامعات الليبية .

2- أ.د. جاسم جرجيس الجامعة الامريكية بدبي - الامارات العربية.

• خصائص العينة :

يتضح من الجداول أدناه، من الجدول رقم (1) وحتى الجدول رقم (4) اهم سمات خصائص افراد العينة من حيث الجنس والعمر والمستوى الدراسة الحالي والتخصصات الرئيسه وفقا للمدارس العلمية بالأكاديمية الذي يوضح الطلاب الدارسين في مرحلة ما قبل الرسالة من الطلاب مرحلة البحث الماجستير او الدكتوراه.

جدول (1) يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس

النسبة %	العدد	الجنس
52.5%	72	الذكور
47.5%	65	الاناث
100	137	المجموع

جدول (2) يبين توزيع افراد العينة حسب العمر

النسبة %	العدد	العمر
22.7%	31	اقل من 30 عام.
40.1%	55	من 31-40 عام.
24.8	34	من 41-50 عام.
12.4%	17	اكثر من 51 عام.
100	137	المجموع

جدول (3) يبين توزيع افراد العينة حسب المستوى الدراسي الحالي

النسبة %	العدد	المستوى الدراسي
صفر	صفر	دراسة- مواد استدرائية
63.5%	87	دراسة - مواد ما قبل الرسالة
35.8%	49	البحث - رسالة الماجستير
0.7%	1	البحث - اطروحة الدكتوراه
100	137	المجموع

جدول (4) يبين توزيع افراد العينة حسب التخصصات العلمية

النسبة %	العدد	التخصصات العلمية
17.6%	24	علوم انسانية واجتماعية
16.1%	22	علوم ادارية ومالية
13.1%	18	علوم هندسية وتطبيقية
15.3%	21	علوم اساسية
12.5%	17	علوم سياسية واستراتيجية
13.8%	19	علوم الفنون والاعلام
11.6%	16	اللغات
100	137	المجموع

• مناقشة والتحليل البيانات :

اولا : مستوى الوعي المعلوماتي :

يتضمن مستويات إتقان استخدام الانترنت من جهة، وأسباب عدم الإتقان من جهة ثانية، إضافة لطرق تنمية القدرات وصقل المهارات للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اجل الارتقاء بالمستوى العلمي. ويتبين من الجدول رقم (5) ادناه حول مستوى إتقان افراد عينة الدراسة لاستخدام الانترنت ان نسبة 93.4٪ من عينة الدراسة يتقنون استخدام الإنترنت بمستوى ما بين الجيد جدا الى الجيد وهى نسبة مرضيه بشكل مبدئي، خصوصا وان نسبة الذين مستوى إتقانهم ضعيف لا تتجاوز 7٪ من نسبه افراد عينة الدراسة ، لعل هذا تشير لوجود استخدام للانترنت من قبل الدارسين والباحثين يتمثل في إتقان الابحار والتصفح بين اروقة مواقع الانترنت، ولكن هذا قد لا يترجم الإفادة الفعلية لخدمة الأغراض الدراسية والبحثية.

جدول (5) يبين مستوى إتقان افراد العينة لاستخدام الانترنت

النسبة٪	العدد	مستوى الإتقان
40.1٪	55	جيد جداً
53.3٪	73	جيد
6.6٪	9	ضعيف
100	137	المجموع

اما فيما يتعلق بأسباب عدم إتقان افراد عينة الدراسة للإنترنت يتضح من الجدول رقم (6) التأكيد على أهمية استخدام الانترنت بطريقه او باخرى، حيث لم يشير اي من افراد عينة الدراسة لعدم حاجته للإنترنت، وان اغلبهم يجيدون استخدام الحاسوب والانترنت وهذا ما أكده الجدول السابق رقم (5)، بينما أشار 5.1٪ من افراد العينة لعدم مصداقيتهم للمعلومات في أغلب مواقع الانترنت كسبب وراء عدم تشجيعهم لاتقان استخدام الانترنت بجديه.

في حين اشار 6.6٪ من افراد عينة الدراسة أن عدم الإلمام بمهارات استخدام الانترنت هو سبب عدم الإتقان، وأكدت النسبه ذاتها ضعف توفر الخدمة في الأكاديمية، وللافتقار لمقرر دراسي يساعد الطلاب علي فهم ومعرفة هذه التطبيقات وكيفية استخدامها، سببا لعدم إتقانهم استخدام الانترنت، ومن الجدير بالملاحظة ان السبب الكامن وراء ضعف اجادة استخدام الحاسوب والانترنت قد يكون راجعا للاستخفاف بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعدم جعلها من اساسيات الدراسة والبحث العلمي وتخصيص مقرر دراسي بشكل اجباري.

جدول (6) يبين أسباب عدم إتقانك أفراد العينة استخدام الإنترنت

النسبة %	العدد	أسباب عدم إتقان استخدام الإنترنت
صفر	صفر	1. لا أحتاج الإنترنت
6.6%	9	2. عدم الإلمام الكافي بمهارات الحاسوب
1.5%	2	3. لا تتوفر خدمة الانترنت في المنزل
6.6%	9	4. ضعف توفر الخدمة في الاكاديمية
صفر	صفر	5. لا يوجد وقت لاستخدامها
5.1%	7	6. عدم مصداقية المعلومات في أغلب المواقع
6.6%	9	7. عدم وجود مقرر دراسي يساعد علي فهم استخدامها
93.4%	128	8. لا يوجد اسباب لاني اجيد استخدام الحاسوب والانترنت

وان ما يؤكد التحليل اعلاه التأمل والنظر للجدول رقم (7) ادناه حيث يتضح الطرق التي يتتبعها افراد عينه الدراسة لتنمية قدراتهم وصقل مهاراتهم لتحقيق الوعي المعلوماتي، حيث يتضح حرصهم بنسبة 58.4 على تنمية قدراتهم وصقل مهاراتهم بممارسة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اثناء العمل، وهذا بطبيعة الحال لان اغلبية طلاب الاكاديمية الليبية من الكادر الوظيفي العامل بالقطاعات العام والخاص في ليبيا، وتاليها في المرتبة تنمية وصقل المهارات بحضور الدورات التدريبية بنسبة 49.6% مما تعكس حرصهم الشخصي على الارتقاء بمستوى الاداء العلمي بمجهوداتهم الفردية.

ولعل ما يلفت الانتباه غياب دور المكتبي او اختصاصي المعلومات في التوجيهات وصقل المهارات وتنمية قدراتهم لتحقيق الوعي المعلوماتي، كذلك غياب دور الاستاذ الجامعي كمعلم ومحفز على تنمية القدرات وصقل المهارات للطلاب، وهذا يؤكد ضعف دور المكتبة والهيئة التدريسية معا بالاكاديمية الليبية، بدليل الافتقار الشديد لوجود مقرر دراسي عام يعمل على تنمية قدرات الطلاب ويساند صقل مهاراتهم المعلوماتية بشكل يساعد على تفهم وتحديد نوعية احتياجاتهم للمعلومات والوصول السريع اليها.

جدول (7) يبين كيفية حرص افراد العينة على تنمية قدراتهم وصقل مهاراتهم لتحقيق الوعي المعلوماتي

النسبة %	العدد	طرق تنمية وصقل المهارات
18.2%	25	عن طريق الإستفسار من الزملاء والزميلات
49.6%	68	بمضور الدورات التدريبية
8.8%	12	القراءة حول الموضوع والاطلاعات الشخصية
5.2%	7	توجيهات الأساتذة
1.5%	2	توجيهات المكتبي أو اختصاصي المعلومات
58.4%	80	الممارسة اثناء العمل
صفر	صفر	الإلتحاق بمقرر دراسي

ثانيا : دوافع استخدام تطبيقات الويب Web وتفضيل مواقع التواصل الاجتماعي:

يتضمن الوقوف على طبيعة دوافع استخدام الدارسين والباحثين في الاكاديمية الليبية لتطبيقات الويب Web بشكل عام، ومعرفة اي المواقع التواصل الاجتماعي الأكثر تفضيلا لديهم .

ويتبين من الجدول رقم (8) ادناه دوافع استخدام افراد عينة الدراسة لتطبيقات الويب بشكل عام، والتي كانت أولى هذه الدوافع وأهمها هي عدم توفر مصادر معلومات جديدة بالمكتبة جاءت استجابات افراد عينة الدراسة بنسبة 73.0٪، يلي ذلك من الدوافع لاستخدام تطبيقات الويب لغرض الحصول على معلومات حديثة وسريعة بنسبة 72.3٪، من استجابات افراد العينة.

اضافة الى استخدام افراد العينة لتطبيقات الويب Web من اجل الدراسة والبحث العلمي بنسبة 51.1٪، لعل هذا يؤكد الاستنتاج السابق حول ضعف دور المكتبة بالاكاديمية بصورة التي ينبغي ان تكون. يلي ذلك الاستخدام بدافع الاطلاع على الأخبار ومتابعة التطورات السياسية والأخبار المحلية والعالمية بنسبة 40.1٪، يليها الاستخدام بدافع لأغراض التسلية والترفيه وقضاء اوقات الفراغ بنسبة 39.4٪.

لعل هذا الواقع قد يتوافق الى حد ما مع دراسة بوعزه عن واقع استخدام شبكة الإنترنت من قبل طلبة جامعة السلطان قابوس المشار اليها سابقا، والتي أوضحت ان الطلبة يستخدمون الإنترنت لسد أغراضهم العلمية والتعليمية في المقام الأول، ثم تأتي الأغراض الترفيهية والثقافية في المرتبة الثانية

جدول (8) يبين دوافع استخدام افراد العينة لتطبيقات الويب Web على الإنترنت بشكل عام

النسبة٪	العدد	دوافع استخدام تطبيقات الويب Web
29.2٪	40	استخدام البريد الإلكتروني
51.1٪	70	الدراسة والبحث العلمي
21.9٪	30	وسيلة تثقيفية لإثراء المعلومات العامة
24.1٪	33	وسيلة للتعارف والتعبير عن الآراء الشخصية
39.4٪	54	لأغراض التسلية والترفيه وقضاء اوقات الفراغ
73.0٪	100	عدم توفر مصادر معلومات جديدة بالمكتبة
19.7٪	27	وسيلة للتواصل مع الأهل والأقارب والأصدقاء
40.1٪	55	الاطلاع على الأخبار ومتابعة التطورات السياسية
72.3٪	99	حداثة وسرعة الحصول على المعلومات في الإنترنت

اما فيما يتعلق بمعرفة اي المواقع التواصل الاجتماعي الأكثر تفضيلا لدى طلاب الاكاديمية الليبية ، فانه بالنظر للجدول رقم (9) يتبين ان مواقع التواصل الاجتماعي الاكثر تفضيلا واستخداما وتفاعلا من قبل افراد عينة الدراسة حيث تركزت استجاباتهم بنسبة ملحوظة على النحو التالي اولهما التويتر Twitter بنسبة 76.6٪، وثانيهما فيسبوك Facebook بنسبة 74.5٪، ثم جاء ثالثهم يوتيوب YouTube بنسبة 70.8٪، ولعل واقع تفضيل طلاب الاكاديمية الليبية يتوافق مع ما اظهرته الدراسات بشكل عام عن توجهات طلاب التعليم الجامعي على المستوى

الدولي نحو اقبالهم على مواقع شبكات التواصل الاجتماعي (الفيسبوك وتويتر ويوتيوب) لما لهم من دوراً كبيراً وتأثيراً في العملية التربوية والتعليمية بالجامعات والتي سبق الاشارة اليها في مطلع الدراسة.

جدول (9) يبين مفاضلة افراد العينة لمواقع التواصل الاجتماعي الأكثر استخدامًا

النسبة%	العدد	مواقع التواصل الاجتماعي
0.8%	1	ماي سبيس My space
12.4%	17	لينكد إن Linked in
76.6%	105	التويتز Twitter
1.4%	2	سلايد شير Slide share
41.6%	57	الفايبر Viber
70.8%	97	يوتيوب YouTube
74.5%	102	فيسبوك Facebook
18.9%	26	السكايب Skype
3.6%	5	واتس آب WhatsApp

ثالثا : معدلات الاستخدام وانماط الافادة لتلبية الاحتياجات الدراسية والاهتمامات البحثية

معرفة معدلات الاستخدام وانماط افادة الدارسين والباحثين من مواقع التواصل الاجتماعي لخدمة احتياجاتهم الدراسية واهتماماتهم البحثية، وتشاركهم لروابط مصادر المعلومات الالكترونية.

فيما يتعلق بعدد مرات استخدام افراد عينة الدراسة لتطبيقات مواقع شبكات التواصل الاجتماعي أكد الجدول ادناه رقم (10)، ان نسبة 61.3% من افراد عينة الدراسة دائما يستخدمون مواقع شبكات التواصل الاجتماعي بشكل يومي متواصل، في حين أشار 20.4% أنهم يستخدمونها اغلب الوقت بمعدل من 30 ساعة الى 20 ساعة اسبوعيا اي بما يعادل اربع او ثلاث ساعات يوميا، بينما أوضح 11.8% أنهم يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي احيانا بمعنى كلما سمحت الظروف بما يعادل من 15 ساعة الى 10 ساعات اسبوعيا اي من ساعتين الى ساعة ونصف يوميا، وتبين ان نسبة 4.4% من افراد عينة الدراسة يستخدمونها بشكل شبه متقطع او نادر، يعني بمعدل من 7 ساعات الى 5 ساعات اسبوعيا، بما يعادل ساعة او نصف ساعة يوميا، كما انضح ان بنسبة 2.1% نادرا جدا ما يستخدمون تطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي بمعنى ادق استخدامهم متقطع ربما لا يتعدى استخدامهم مرة او مرتين شهريا .

لعل هذا الطرح التحليلي يتوافق مع ما سبق عرضه حيث ان مجموع افراد العينة الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي بشكل متواصل واغلب الوقت و احيانا على حسب الظروف هم ذاتهم الذين يتقنون استخدام الانترنت سواء بالمستوى الجيد جدا او الجيد، بينما من تصل معدلات استخدامهم لشبكات التواصل الاجتماعي نادرا ونادر جدا هم الذين مستوى اتقانهم ضعيف نتيجة لتعثر إلمامهم بمهارات الحاسوب والانترنت.

جدول (10) يبين معدلات استخدام افراد العينة لمواقع لشبكات التواصل الاجتماعي

النسبة/%	العدد	معدل استخدامك لشبكات التواصل الاجتماعي
61.3	84	- استخدمها بشكل متواصل يوميا (دائم)
20.4	28	- استخدمها بمعدل من 30 ساعة الى 20 ساعة اسبوعيا (غالبا)
11.8	16	- استخدمها بمعدل من 15 ساعة الى 10 ساعات اسبوعيا (احيانا)
4.4	6	- استخدمها بمعدل من 7 ساعات الى 5 ساعات اسبوعيا (نادرا)
2.1	3	- استخدمها بشكل متقطع شهريا (نادر جدا)
100	137	المجموع

ويشير الجدول رقم (11) أدناه لفوائد استخدام افراد عينة الدراسة لشبكات التواصل الاجتماعي من اجل تلبية احتياجاتهم الدراسية واهتماماتهم البحثية، فقد جاءت أول انماط الافادة هي : الإحاطة بما هو جديد في مجال التخصص بنسبة 67.9٪، يلي ذلك البحث عن المستخلصات والمقالات والدراسات بنسبة 65.7٪، ثم جاءت متابعة أعمال المؤتمرات واللقاءات العلمية بنسبة 58.4٪ ولعل هذا يعكس تعثر خدمات المعلومات بشكل عام وخدمتي البث الانتقائي والإحاطة الجارية بمكتبة الاكاديمية بصورة خاصه.

بينما جاءت التحسين والارتقاء بمستوى الأداء العلمي في المحاضرات بنسبة 29.2٪ لعل انخفاض استجابة افراد عينة الدراسة لهذا النمط، يؤكد على غياب دور الاستاذ الجامعي كمعلم ومحفز على تنمية القدرات وصقل المهارات لتحسين مستوى اداء الطلاب في قاعة المحاضرات كما سبق التنويه اليها.

مما انعكس ذلك على تدني نسبة استجابة افراد عينة الدراسة لنمط الإبداع في طلب العلم وتقاسم المعرفة التي جاءت 7.3٪، اذ ان نسبة استجابة افراد عينة الدراسة للتواصل مع الآخرين للمشاركة بالاهتمامات العلمية، والتفاعل مع الأساتذة والزملاء على المستوى الدولي، والتشارك في روابط مصادر المعلومات الالكترونية، والتحاو والمشاركة في المجموعات النقاشية، جميعها لم تتجاوز نسبة 46.1٪.

وفي هذا المنعطف تأكيد لحقيقة، تتضح جليا للقارئ عند الرجوع وتأمل مشكلة الدراسة التي تنطلق من واقع ملاحظ تعامل الطلاب مع شبكات التواصل الاجتماعي، والذي لا يتعدى استخداماتهم لشبكات التواصل الاجتماعي الاطلاع على الأخبار ومتابعة التطورات السياسية والتسلية والترفيه لقضاء اوقات الفراغ .

وهذا ما ينعكس في ضعف انماط الافادة كالمشاركة في المجموعات النقاشية بالاهتمامات العلمية. وتدني الإبداع في طلب العلم وتقاسم المعرفة، والتشارك في روابط مصادر المعلومات الالكترونية، والتواصل والتفاعل مع الأساتذة والزملاء على المستويين الوطني والدولي.

جدول (11) يبين فوائد استخدام افراد العينة لشبكات التواصل الاجتماعي من اجل تلبية احتياجاتهم الدراسية واهتماماتهم البحثية

النسبة%	العدد	فوائد استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لتلبية الاحتياجات الدراسية والاهتمامات البحثية
35.7%	49	1. التواصل مع الآخرين للمشاركة بالاهتمامات العلمية
65.7%	90	2. البحث عن المستخلصات والمقالات والدراسات
27.0%	37	3. المشاركة في المجموعات النقاشية- الحوار(chat)
43.8%	60	4. التفاعل مع الأساتذة والزملاء على المستوى الدولي
46.1%	63	5. التشارك في روابط مصادر المعلومات الالكترونية
29.2%	40	6. التحسين والارتقاء بمستوى الأداء العلمي في المحاضرات
58.4%	80	7. متابعة أعمال المؤتمرات واللقاءات العلمية
67.9%	93	8. الإحاطة بما هو جديد في مجال التخصص
7.3%	10	9. الإبداع في طلب العلم وتقاسم المعرفة

✓ رابعا : وقفه استنباطيه حول النتائج والتوصيات المستقبلية

لاشك ان الاهتمام باحتياجات واهتمامات طلاب الدراسات العليا في الحصول على خدمات معلومات إلكترونية في الوقت المناسبة وبشكل المناسب يعد غاية في الاهمية ينبغي على مرافق المعلومات المعنية ادراكها فقد سبق التنويه لأهميتها. حيث يتسنى توافرها من طريق توسيع قاعدة خدمات الإنترنت في المكتبات الجامعية والكليات على حد سواء. كما أن إتاحة مصادر المعلومات الالكترونية والقواعد المتخصصة لتلبية الحاجات العلمية والبحثية لهذه الفئة من المستفيدين يعد أمراً ضرورياً وتوجهاً عالمياً.

وفي هذا الصدد يلاحظ ان وزارة التعليم العالي تلعب دوراً رئيسياً في هذا المجال على المستوى الوطني والدولي وذلك عبر تنسيق الجهود والتخطيط لقيام شبكة خدمات معلومات أكاديمية مشابهة لتلك المقدمة على مستوى بعض الولايات الأمريكية حيث تتولى حكومة الولاية تقديم الخدمات وتوزيع النفقات على الجهات المشاركة وهو ما سيتيح تخفيضاً في النفقات على المكتبات الأكاديمية المشاركة (حسن ... اخرون، 2005، ص 192-193).

لذا يعد تحليل استخدام الويب وتحليل سلوك المستخدمين في البحث والتصفح والاستخدام ومدى الافادة لتحقيق الارتقاء بالمستوى العلمي، فيتم تحليل كيفية تعامل المستخدمين مع الويب، وما هي أكثر الموضوعات جذبا للمستخدمين وماشابه ذلك من سلوك واهتمامات وربما اتجاهات المستخدمين من الويب، وباختصار ان هذه النوعيه تقوم على دراسة علاقة الانسان بالويب وذلك من خلال دراسة السلوك التفاعلي للمستخدمين اثناء استخدامهم للويب.

فعلى سبيل المثال لا الحصر : اذا كان تحليل استخدام الويب بهدف تقييم موقع ما او فئه محددة من المواقع، فيكون التحليل لمعدلات الوصول Access والاستخدام، وأنماط افادة المستخدمين للمواقع وعدد مرات الطباعة

او التحميل، وبالتأكيد فان هذه الملفات لا يطلع عليها المستخدم العادي للويب بطبيعة الحال، ولكنها متاح فقط لمدير الموقع فمدير الموقع هو الذي يقوم بهذه التحليلات لان اتاحتها للمستخدمين العاديين من الموقع يعتبر اختراق للخصوصية التي يجب ان يحرص عليها مدير الموقع .(حسنا،2009،ص177-176)

في هذا الصدد اوضحت احدى الدراسات عن مواقع الويب 2.0 التي تصف محتوياتها وتشرح سلوك مستخدميها، ان شبكات التواصل الاجتماعي تُستخدم من قبل طلاب الكليات شكل كبير خصوصا في الولايات المتحدة، وهذا بطبيعة الحال يشير الى ان الطلاب يستخدمون الشبكات الاجتماعية كبديل لاستخدام الحاسوب. فيما يتعلق بدراساتهم اما على مستوى العلاقات والصدقات في المحيط الجغرافي فقد تبين ان مستخدمي Facebook تحديدا يستخدمون الموقع للتواصل اساسا مع زملائهم ليس في الكليات والجامعات الاخرى البعيدة وانما في نفس الكلية. وهذا يشير الى ان الشبكات الاجتماعية هي امتداد لوسائل الاتصال الداخلية وليس لتعزيز علاقات بعيدة جغرافيا، رغم ان ذلك متاح بشكل كبير سواء من خلال Facebook او من اي موقع من مواقع التواصل الاجتماعي. (محمد...اخرن،2011،ص76-77).

على العموم قد تُصعب المقارنة او المضاهة بين واقع طلاب الدراسات العليا في ليبيا او سائر البلاد الاقل تقدما بغيرها من البلدان الاكثر تقدما، اذ من المجدي في هذا المقام استنباط النتائج التي أسفرت عنها هذه الدراسة والتي هي على النحو التالي :

نتائج الدراسة :

- 1- أن الإنترنت بشكل عام وشبكات التواصل الاجتماعي بشكل خاص لا تستخدم بكفاءة، حيث تكاد تكون مقتصرة على الوصول السريع للمعلومات في ظل تعثر خدمات المعلومات بالمكتبة .
- 2- عدم توافر مقومات التعامل مع المواقع غير المجانية للمعلومات، بمعنى وجود اشتراكات في الدوريات الالكترونية وقواعد المعلومات. إذ ان تعامل الدارسين والباحثين يكاد يكون مقتصرًا على المواقع المجانية وهي لا تتيح أفضل ما يمكن الحصول عليه من معلومات تلي احتياجاتهم الدراسية والبحثية.
- 3- تعثر خدمتي الإحاطة الجارية والبعث الانتقائي بمكتبة الاكاديمية، حيث تعد الإحاطة بما هو جديد في مجال التخصص، والبحث عن المستخلصات والمقالات والدراسات، ومتابعة أعمال المؤتمرات واللقاءات العلمية اهم انماط الافادة من شبكات التواصل الاجتماعي.
- 4- غياب دور المكتبي او اختصاصي المعلومات في التوجيه والارشاد لصقل المهارات وتنمية القدرات لتحقيق الوعي المعلوماتي.
- 5- افتقار الدارسين والباحثين لمهارات التعامل الكفاء مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحقيق الافادة بشكل امثل. نظرا لعدم توافر برامج تدريبية بالمكتبة لتعليم طرق التعامل وسبل الافادة.
- 6- الافتقار الشديد لوجود مقرر دراسي عام اجباري يساعد الطلاب على تفهم وتحديد نوعية احتياجاتهم ويضمن سرعة الوصول للمعلومات في الوقت المناسب وبالشكل المناسب .

- 7- ضعف دور الاستاذ الجامعي كمعلم ومحفز على تنمية القدرات وصقل المهارات المعلوماتية لدى الطلاب من اجل التحسين والارتقاء بمستوى الأداء العلمي في المحاضرات .
- 8- اعتماد معظم الدارسين والباحثين على تنمية قدراتهم وصقل مهاراتهم من طريق ممارسة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اثناء اداء العمل الوظيفي.
- 9- ضعف المشاركة في المجموعات النقاشية والتواصل مع الآخرين للمشاركة بالاهتمامات العلمية .
- 10- تدني نمط الإبداع في طلب العلم وتقاسم المعرفة، والتشارك في روابط مصادر المعلومات الالكترونية، والتحاور والتواصل والتفاعل مع الأساتذة والزملاء على المستويين الوطني والدولي.
- من المجدي في هذا المقام ومن خلال ما سبق من مقدمات وما أعقبها من معطيات، بلورة توصيات الدراسة على النحو التالي :
- التوصيات :

- لا بد ان تقوم الأكاديمية الليبية كمؤسسة علمية بإتخاذ الإجراءات التي من شأنها ان تأخذ بأيدي الطلاب على مختلف أعمارهم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة تطبيقات Web 2.0 من اجل الارتقاء بالمستوى العلمي كما ينبغي ان يكون.
- ضرورة التزام مكتبة الاكاديمية كمكتبة بحثية بمسئولياتها تجاه توفير مقومات التعامل مع الإنترنت بصورة عامه من جانب المستفيدين منها، اضافة لتوفير مقومات التعامل والافادة مع المواقع غير المجانية بصورة خاصة.
- تنظيم البرامج التدريبية لاكتساب المستفيدين مهارات التعامل الكفاء مع تطورات اجيال الويب من خلال توفير معامل حاسوب في كل مدارس الاكاديمية.
- ينبغي على أعضاء هيئة التدريس حث وتشجيع الطلاب على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وجعلها من اساسيات الدراسة والبحث والتفاعل معها للارتقاء بمستوى الابداع العلمي والبحثي بالمجتمع.
- تشجيع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على الإفادة من محتوى تطبيقات Web 2.0 واعتباره مسانداً للمقررات الدراسية.
- استثمار الأكاديمية لشبكات التواصل الاجتماعي وتفعيلها كمنابر رسمية للتواصل الفعال وتوصيف المواد العلمية واطاحة المقررات الدراسية، على سبيل المثال لا الحصر في قنوات اليوتيوب.

قائمة ببليوغرافية بالمراجع المستخدمة

1. أحمد عبادة العربي. (2014) "نظم إدارة مصادر المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية العربية : دراسة تحليلية مقارنة لنظامي" - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، مج21، ع41، (يوليو) .
2. أمينة عادل سليمان السيد، هبه محمد خليفة عبد العال (2009). "الشبكات الاجتماعية وتأثيرها على الأخصائي والمكتبة: دراسة شاملة للتواجد والاستخدام لموقع الفيس بوك" - من وقائع أعمال المؤتمر الثالث عشر لأخصائي المكتبات والمعلومات في مصر في الفترة ما بين 5-7 يوليو تحت عنوان "المكتبة والمجتمع في مصر" تحت

- شعار المكتبة صناعة الحياة".- تاريخ الاطلاع 21-11-2013.- متاح على الرابط:
dhd4train.com/pdf/articles/religion/10.docx
3. انشراح مصطفى الجبريني(2009). "المعلوماتية في خدمة منظومة التعليم والتعلم : جامعة القدس المفتوحة نموذجاً".- أعمال مؤتمر توظيف المعلوماتية في ثقافة الأجيال العربية .- تحرير ضياء الدين زاهر.- جامعة سيناء ، المركز العربي للتعليم والتنمية .- الرياض : مجموعة قرطبة.
4. تهاني عمر عبدالعزيز(2005). "الإفادة من الإنترنت من جانب الأكاديميين المصريين في العلوم الاجتماعية".- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية .- مج 11 ، ع 1، المحرم-جمادى الآخرة 1426هـ / فبراير- يوليو .- تاريخ الاطلاع 10-4-2017 .- متاح على الرابط :
<http://www.kfnl.org.sa/Ar/mediacenter/EMagazine/Pages/Archive.aspx>
5. جوي تايلور(2008). الوعي المعلوماتي ومراكز مصادر التعلم = Information Literacy and school library = media center؛ ترجمة حمد إبراهيم العمران .- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
6. حسن عواد السريحي ، وفاء باحممود ، شادن عبد العزيز (2004-2005). "استخدام طالبات الدراسات العليا في جامعة الملك عبد العزيز بجدة لمصادر المعلومات الإلكترونية".- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية .- مج 10 ، ع 2، رجب - ذو الحجة 1425هـ / سبتمبر - فبراير.- تاريخ الاطلاع 23-03-2017 .- متاح على الرابط:
<http://www.kfnl.org.sa/Ar/mediacenter/EMagazine/Pages/Archive.aspx>
7. حسناء محمود محجوب (2009). قياسات المعلومات .- القاهرة : دار الثقافة العلمية .
8. خديجة عبدالعزيز على ابراهيم(2014). "واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية بجامعة صعيد مصر (دراسة ميدانية) " .- مجلة العلوم التربوية ، ع 3 ، ج 2 ، يوليو.- تاريخ الاطلاع 20-3-2017 .- متاح على الرابط:
http://search.shamaa.org/PDF/Articles/EGJes/JesVol22No3P2Y2014/jes_2014-v22-n3-p2_413-476.pdf
9. السيد يسن (2009). "التحليل الثقافي لإشكالية توظيف المعلوماتية في ثقافة الأجيال العربية".- أعمال مؤتمر توظيف المعلوماتية في ثقافة الأجيال العربية .- تحرير ضياء الدين زاهر.- جامعة سيناء ، المركز العربي للتعليم والتنمية .- الرياض : مجموعة قرطبة.
10. عبد الرزاق العبدالرزاق. (2012) "الشبكات الاجتماعية في التعليم" .- مدونة خاصة، مارس .- تاريخ الاطلاع 23-11-2013 .- متاح على الرابط:
http://alabdulrazaq.blogspot.com/2012/03/blog-post_10.html
11. عبد الله حسين عبد القوي(2016). أنماط إفادة الباحثين بالكليات الشرعية بجامعة الأزهر من تطبيقات ويب 2.0 دراسة تحليلية .- اشراف أماني زكريا الرمادي ، قسم المكتبات والمعلومات- جامعة الإسكندرية .، (رسالة ماجستير غير منشورة)
12. عصام توفيق ملحم(2011). مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات الجامعية .- الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الامنية .- تاريخ الاطلاع 24-3-2017 .- متاح على الرابط:
https://books.google.com.ly/books?id=2_bV8B0Jc3wC&hl=ar&source=gbs_navlinks_s

13. علي كمال شاكر. (2010) "نحو مكتبة رقمية عربية ... دراسة ميدانية لمشروعات الرقمنة في المكتبات الوطنية العربية". - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، مج16، ع34، يوليو.
14. فاتن سعيد بامفلح (2007). "برامج التعليم المستمر لأخصائيي المكتبات والمعلومات في المملكة دراسة تقييمية". - مجلة جامعة الملك عبد العزيز لآداب والعلوم الانسانية. - تاريخ الاطلاع 24-4-2017. - متاح على الرابط: https://www.kau.edu.sa/Files/12510/Researches/63408_34428.pdf
15. فاتن محمد عزازي (2009). "تصور مقترح لمحو الأمية المعلوماتية في التعليم الجامعي". - أعمال مؤتمر توظيف المعلوماتية في ثقافة الأجيال العربية .. تحرير ضياء الدين زاهر.. جامعة سيناء ، المركز العربي للتعليم والتنمية .. الرياض : مجموعة قرطبة.
16. محمد راغب عماشة. (2008) "التعليم الالكتروني وخدمات الشبكات الاجتماعية". - مجلة المعلوماتية ، 27. - تاريخ الاطلاع 20-12-2012. - متاح على الرابط: <http://informatics.gov.sa/articles.php?artid=218>
17. محمد سعيد النجار (2013). "تقنية الويب 3.0 مفهومها ومكوناتها وأدواتها". - مجلة التعليم الالكتروني، ع12 SEP. - تاريخ الاطلاع 24-11-2013. - متاح على الرابط: <http://mansvu.mans.edu.eg/elnshra/110/index.html>
18. محمد فتحي عبد الهادي، محمد جلال غندور، هاني محي الدين عطيه (2011). قياسات المعلومات والمعرفة : بين النظرية والتطبيق. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

The status of information resources provided for visually impaired in Cairo University library: Learning the employees' voice.

Noor Saleh Abu Tayeh

Abstract

The most important role of modern academic libraries is providing services to all types of users' community including disabled persons. In the world there are approximately one billion people in the world live with some form of disability, according to WHO world report on disability 2014. Thus, this field, services for persons with disabilities, is open for investigation giving researchers opportunities to provide entities with accurate evaluation of their services and, if possible, effective solutions. However, many research papers explore the services presented to the disabled in private and public entities such as Ahmad et al. (2005), Blummer and Kenton (2014) and Church and Marston (2003). These services go beyond physical access. Disabled individuals' demand of obtaining information is a human right that all states commit to protect. Thus, the researcher produces this paper which aims at exploring the availability of special materials of information that are designed for visually impaired in the University of Cairo. The study reflects the characteristics of qualitative- quantitative research described by Goodwin (1996), and Creswell (2003). In the current study the Sequential Explanatory strategy is adapted, which is characterized by gathering and analyzing the quantitative data followed by process of collecting and analyzing of qualitative data. Data collection procedures included the distribution of the benchmark questionnaire and the use of recording interviews. The study concluded that the University of Cairo library needs to promote its collections of special information materials and need to make its online catalogue, databases and website completely accessible in order to present a better quality of information services for the visually impaired and to fulfil its roles satisfactorily depending upon the individuals' changing demands, which means that the libraries have to sustain its services and regularly update their collections.

Key words: Academic library; accessibility; visual impairment; information resources; Cairo University

1. Introduction

Increasingly we witness a technological changing era. The era of technology revolution that affects all sectors of the societies: education, health, industry, and agriculture. One among these sectors is academic libraries. Academic libraries play a significant role in providing users with information in a rapid and an effective way (Cowgill, Beam, & Wess, 2001; Abdullah, Chu, Rajagopal, Tung, & Yeung, 2015; Babalola & Haliso, 2011). With the new era of technology, the information services that libraries usually provide to users like loan services, information retrieving using e-journals and e-books, and information dissemination have developed and gave the library a new effective competitive role in the societies (Burke, 2009; Church & Marston, 2003; Cowgill, Beam, & Wess, 2001; Davis, 2007). Moreover, academic libraries play the role of leveling the socioeconomic differences among people by supporting them with their needs of information resources (Russell & Huang, 2009), through the availability of virtual and physical spaces in the library which gives help to students to customize the learning and research process (Booth, 2009; Duggan, 2010; Green, 2009; Hill, 2013).

On the other hand, one of the most important roles of modern academic libraries is providing services for disabled persons. In the world, there are approximately one billion people in the world live with some form of disability, according to WHO World report on disability (WHO, 2014). This report has been produced to provide evidence for strategies and programs that may improve the lives of persons with disabilities, and to suggest steps for stakeholders around the world should create an environment that get disabled persons actively involved by formulating and implementing

policies and services to enable them access to specific measures like vocational training, support services which can raise up the level of independence and effective participation in the society.

In the past, the first attempt to emerge visually impaired persons in high education institutions goes back to 970AD, where Al Azhar University, in Egypt, started enrolling visually impaired students equally to others, teaching them different kinds of sciences (Farrell, 1956). The vision towards visual disability has been changed in the west at the beginning of 17th century when many blind persons had presented social activities by their own efforts to affirm that they could be active members in their societies. Consequently, there will be a fill of the gap of knowledge among individuals with the new role academic libraries play; with fulfilling equal opportunities to all types of patrons to access into information resources (Lambert & Lowenfeld, 1975; Copeland, 2011; Gill, 2001; Holmgren & Spencer, 2014; Huang, 2008).

2. Background

University of Cairo, previously known as the Egyptian University, was established in 1908. After then, it was renamed as King Fuad I University 1940–1952. Its campus is located in Cairo-Giza across the Nile. Historically, University of Cairo is considered to be the second elder Higher education institution in Egypt after El- Azhar University which was established in (970~972). In University of Cairo, there are (207,853) students, (6.963) among them are international students, and the faculty members are (14.518) including assistive faculty members and researchers (University of Cairo, 2016).

The central library of the University of Cairo was established in 1931. After that, in 2008 the university has announced the opening of the new building of its central library which takes the highly international demands and criteria of modern academic libraries. It has collections of information resources as shown in Table 1 below:

Table 1: Information resources in the University of Cairo library

The Department	Arabic and English Books Hall		Periodicals hall collection	Thesis hall	Taha Hussein Hall Braille and Audio texts
	Titles	copies	Volumes		(upon request)
Amount	19388	38313	2580	65.000	About 355

The newly established library has a special section that provides information services for visually impaired students. This section is called after Taha Hussein (1889-1973), a blind Egyptian author. It aims at supporting the teaching- learning process in the university and promoting capacities and skills of students to use and access information resources in the period of rapidly knowledge- changes in the world. In this section there are 64 computer stations, provided with JAWS- a screen reader- software that enable visually impaired students to read and print the information resources they need. The section also provides students with other types of information resources such as Braille texts and recorded in mp3 format. Training courses to visually-impaired students is also adapted like using computers without mediators, writing research- papers, self-learning using internet, reading Braille books and other types of entertaining sessions and workshops like photographing and drawing. Visually impaired in the University of Cairo are about 232. The library provides anyone patronize the library a guide who accompanies him/ her during his/her tour in the library.

3. Study Objectives

The main objective of the current study is to explore the availability of special materials of information that are designed for visually impaired. The current study attempts to achieve the following objectives:

- ✓ To focus light on information resources and digital collections those are available for visually impaired students
- ✓ to determine the availability of Braille printings and audio materials for visually impaired;
- ✓ to explore the accessibility to library website and information resources as a service for visually impaired.

4. **Methodology**

The research study reflects the characteristics of qualitative- quantitative research described by Goodwin (1996), Bernard (2002), Murray (2003) and Creswell (2003). In the current study the Sequential Explanatory strategy is adapted, which is characterized by gathering and analyzing the quantitative data followed by process of collecting and analyzing of qualitative data (Creswell, 2003; Murray, 2003; Goodwin, 1996). Data collection procedures include the distribution of the benchmark questionnaire and the use of interviews technique (Seidman, 1991). Respondents to questionnaire are non- randomly selected. Snowball technique, which is also called Chain Referral Sampling method, was utilized for interviewing method (Creswell, 2003; Goodman, 1961; Barbour, 2008; Bogdan & Biklen, 2006). The researcher distributed 67 copies of questionnaire, 52 librarians responded with (77.6%) average percentage of response rate.

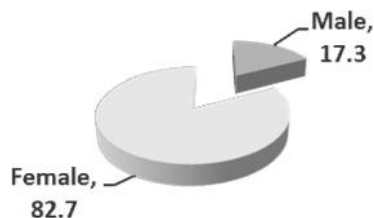
5. **Data analysis**

Data analysis procedures included descriptive statistics analysis using tables, graphics and qualitative assessment of response patterns. All data collected through the questionnaire are coded and analyzed using SPSS 20. Transcription of interviews was made. Validity and reliability of the study are addressed via triangulation of data (Rothbauer, 2008), peer review (Duggan, 2010), pilot test, and Cronbach's Alpha (Fink & Litwin, 1995) that gives a result of (.824).

6. **Population and Sampling**

The method of selecting the population of the study is purposive (Tongco, 2007). It consists of library staff members those provide services to users with visual impairment library of the University of Cairo. Fifty-two librarians participated as a sample of the study. Gender details of the sample are shown in Figure 1.

Figure 1: Gender of participants from University of Cairo



The current staff members in the University of Cairo library who participated in this survey are 52. Male participants form about (17.3%) of the sample and (82.7%) are females.

Respond rate

In the University of Cairo campus, the researcher distributed 70 questionnaire copies. Staff members responded were 52 with percentage average (74.2%) which is considered high for survey studies.

7. Limitations

The researcher faced two limitations to the study. First, the subject of the study is limited to academic libraries services in providing information resources to visually impaired users which is a small size of sampling. Second, a few of the employees sampled responded to the open ended question in the questionnaire.

8. Findings

The findings are organized around fulfilling the study three objectives. Descriptive Statistics measures of Central tendency (mean, median, and mode) and measures of variability (range and standard deviation) are used to gain the means and response average percentage. The values obtained were compared with each other and with the standard value of the Likert Scale “Agree” or “Disagree” ranking.

Table 2 illustrates the presence of information resources formats specified for visually impaired users in the University of Cairo library. The use of audio books, audio scientific articles, Braille printings, accessible website, bibliographies and accessible databases in the library were investigated depending upon staffs’ perspective(s).

Table 2: Information resources statistics: mean, median, mode and standard deviation

	Presence of audio-books	Presence of audio scientific essays	Presence of Braille printings	Library website accessibility	Online catalogue	Easy-to- use databases
N Valid	52	52	52	52	52	52
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	3.4615	2.9423	2.5962	2.8654	2.8654	3.0192
Median	4.0000	3.0000	3.0000	4.0000	4.0000	4.0000
Mode	4.00	4.00	4.00	1.00	4.00	4.00
Std. Deviation	.89578	1.09210	1.19245	1.64530	1.31401	1.26010

As shown, the presence of information materials in the library from high to low respectively is as following: audio books, easy-to-use database, audio articles, easy-to use library website, online catalogue and Braille printings. The presence of audio books collection is the highest value with mean (3.46) and (SD=.89578) the value is moderate which means that there is inadequate amount of audio books for visually impaired in the library. The presence of audio articles is ranged (2.9423, SD= 1.09210) which also indicates that they are insufficient. Library website and online catalogue accessibility is critically low, with (mean=2.8654). Moreover, Braille printings with (mean=2.596, SD= 1.19245) lies in the bottom of the list which reveals a clear lack of providing users visually impaired with this format of materials. In details each paragraph included in the questionnaire survey format will be discussed with illustration of average percentage of employees’ perceptions towards the variety of collections of materials that is available for visually impaired.

Audio books

The following table presents the average percentage of librarians’ views towards the availability of audio books in the libraries of University of Cairo.

Table 3: Librarians’ perspectives towards availability of audio books: frequencies, percent, and cumulative percent

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Strongly disagree	1	1.9	1.9	1.9
disagree	11	21.2	21.2	23.1
Valid undecided	3	5.8	5.8	28.8
agree	37	71.2	71.2	100.0
Total	52	100.0	100.0	

In Table 3, 11 (21.2%) of respondents disagree that there is a sufficient amount of audio books in the library. One of them (1.9%) strongly disagree of presence of audiobooks, while 37 (71.2%) agree that there is a good collection of audio books available for visually impaired, only 3 (5.8%) of participants have no decision towards this question. Therefore, presence of audio books for the use of visually impaired in the library of University of Cairo is mediocre and need to be improved to match users' needs.

Audio articles

The following table presents the average percentage of librarians' views towards the availability of audio articles in the libraries of University of Cairo.

Table 4: Librarians' perspectives towards availability of audio essays: frequencies, percent, and cumulative percent

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Strongly disagree	3	5.8	5.8	5.8
Valid disagree	23	44.2	44.2	50.0
Valid agree	26	50.0	50.0	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Table 4 illustrates that 26 (50%) of respondents agree that there is a good amount of audio articles, 23 (44.2%) of them disagree with the availability of audio articles and 3 (5.8%) totally disagree with the fact that there is adequate collections of audio articles provided in the library for visually impaired. Therefore, the presence of audio articles for visually impaired in the library of University of Cairo is scarce and need to be developed to match users' demands.

Braille printings

The following table shows the average percentage of librarians' perspective towards the availability of Braille printings in the libraries of University of Cairo.

Table 5: Librarians' perspectives towards availability of Braille printings: frequencies, percent, and cumulative percent

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Strongly disagree	14	26.9	26.9	26.9
Valid Disagree	9	17.3	17.3	44.2
Valid Undecided	13	25.0	25.0	69.2
Valid Agree	16	30.8	30.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Table 5 shows the statistics of a benchmark that lies in the bottom of the list the questionnaire asked about. Only 16 (30.8%) out of 52 agree with the availability of Braille printings. 13 (25%) of participants have no decision, while 14 (26.9%) totally disagree with the statement and 9 (17.3%) of them disagree with the availability of Braille printings in the library for visually impaired. Therefore, participants' perspectives towards presence of Braille printings in providing information services for visually impaired in the library of University of Cairo is negative. It indicates that Braille printings are insufficient and critically lying below average.

Library's website accessibility

The following table corresponds to average percentages of librarians' views towards the library website accessibility in University of Cairo.

Table 6: Librarians' perspectives towards library website accessibility: frequencies, percent, and cumulative percent

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Strongly disagree	19	36.5	36.5	36.5
disagree	6	11.5	11.5	48.1
Valid agree	17	32.7	32.7	80.8
strongly agree	10	19.2	19.2	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Table 6 illustrates conflicting views towards library website accessibility, 27 (48.1%) of respondents disagree with the fact that the library website is accessible, while 27 (51.9%) of informers agree with the visually impaired users' ability to get accessed to library website. Therefore, participants' perspectives towards library website accessibility in providing information services for visually impaired in the library of University of Cairo is negative which means that the library website is not accessible and needs to be developed to match users' requirements.

Online catalogue accessibility

The following table presents the average percentage of librarians' views towards the accessibility to online catalogues in libraries systems of University of Cairo.

Table 7: Librarians' perspective towards accessibility of online catalogues: frequencies, percent, and cumulative percent

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Strongly disagree	14	26.9	26.9	26.9
disagree	6	11.5	11.5	38.5
Valid undecided	5	9.6	9.6	48.1
agree	27	51.9	51.9	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Conflicting views towards accessibility into online catalogues of the library are obvious as shown in Table 7. 27 (51.9%) of respondents agree with this characteristics while 14 (26.9%) of them totally disagree, and 6 (11.5%) disagree with the fact that there is an accessible online catalogue in the library for visually impaired. 5 (9.6%) have neutral decision towards this issue. Therefore, visually impaired accessibility into library online catalogue is deficient and need to be improved to meet users' needs.

Easy-to-use databases

The following table illustrates the average percentage of librarians' perceptions towards the availability of easy-to-use databases in libraries of University of Cairo.

Table 8 : Librarians' perspectives towards availability of easy-to-use database: frequencies, percent, and cumulative percent

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Strongly disagree	11	21.2	21.2	21.2
disagree	7	13.5	13.5	34.6
Valid undecided	4	7.7	7.7	42.3
agree	30	57.7	57.7	100.0
Total	52	100.0	100.0	

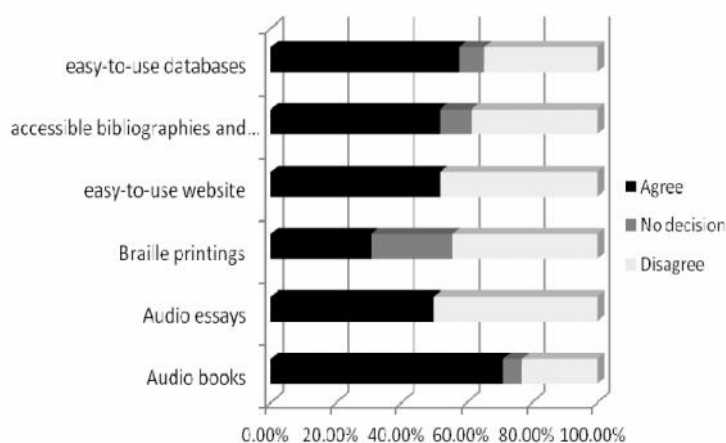
Table 8 shows that 30 (57.5%) of respondents agree with the presence of easy-to-use databases. 11 (21.2%) of them strongly disagree, while 4 (7.7%) of the population have no decision towards this issue. 7 (13.5%) disagree with the availability of easy-to-use databases. Therefore, the

presence of easy-to-use databases for visually impaired users in the library of University of Cairo is humble and needs to be improved to be in a good level to match visually impaired users' needs.

9. Discussion

In fact, libraries should take into consideration that not only building and interior accessibility for providing good level of services to disabled, but also the need to access to an adequate collection of materials, learning information literacy skills as well (McCarthy, 2002; Cunningham & Stanovich, 1997). Visually impaired users need to know how to utilize a wide variety of resources, different types of formats including printed or non-printed materials through training sessions and workshops. In this study, based on questionnaire data analysis, the statistics of presence of adequate variety of special information resources for visually impaired in the library of University of Cairo are shown in Figure 2 which reflects the total image of average percentages of agreeing and disagreeing views with the presence of variety of collections of materials for visually students.

Figure 2: Average percentage of presence of information resources for visually impaired



As shown in Figure 2, the statistics indicate the averages of percentages of employees' opinions towards presence of adequate variety of special form of information resources that are provided for visually impaired in the library of University of Cairo. The study found that 71.2% average percentage of participants agree that there is an adequate amount of audio books presented to users visually impaired, while 48.1% of the sample disagree that the website of the library is accessible and easy-to-use for visually impaired users. 44.2% average percentage of the population disagree that the presence of the Braille printings is adequate. Moreover, 50% of employees have agreed that audio articles are adequate and 51.9% of respondents agreed that online catalogue/ bibliographies are accessible for visually impaired. The presence of easy-to-use databases also has a poor average percentage 57.7% of agreeing of the sample.

10. Conclusion

The current study findings indicate that there is a critical lack in information materials in university library of Cairo. This has been explained in the responses of interview questions where the participants sampled demonstrate that the lack of collections of information resources is due to: a) lack of budget; b) lack of qualified staff especially in technological fields. Though showing interest of visually impaired students in University of Cairo by establishing a special section for their needs of information resources, accessibility into its website and catalogue is very limited. Therefore, based on information resources statistics mentioned and interview questions responses collected, the University of Cairo library needs to promote its collections of special information materials. Relying on results found in this study, agreeing that online catalogue is accessible for visually impaired forms 51.9%, databases 57.7% and website 48.1% the statistics drives the author to urge the library to improve its digital collections and make them completely accessible. In

addition, agreeing that there are sufficient amount of materials of audio books form 71.2%, audio essays 50%, and Braille printings 44.2%, which lies in the bottom, focus light on the necessity to pay attention to this group of users' demands. The leaders and administrators need to imply a developing plan that heals the weakness positions and enhance strengths in order to present a better quality of information services for the visually impaired and to fulfil its roles satisfactorily depending on the individuals' changing demands (Lacey, 2004; Majinge & Stilwell, 2013; Irvall & Nielsen, 2005), which means that the libraries have to sustain its services and regularly update their collections (Kim & Abbas, 2010; Atinmo, 2007; Eshghi, Roy, & Ganguli, 2008). The conclusion of the current study comes to a similar conclusion of a study produced in Egypt by Abdo (2008) through which the author carried out there are critical lack of information technology usage and material collections that are designated for users visually impaired.

Yang & Chen (2015) stated that disabled persons are "at risk of being behind in this growing age". Furthermore, the existence of a gap between what materials are available in the library and what users' perceptions of materials could be due to, according to SERVQUAL analysis, technical breakdowns, employees perceptions of infeasibility, employees' role ambiguity, insufficient marketing research, poor technology-fit and/or poor supervision or training (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1988). Therefore, the library leaders need to take the group of visually impaired individuals' needs into consideration, and pay more attention for them by providing variety of materials (Ahmad, Devarajan, Khemani, & Shah, 2005), accessible databases/ catalogues (Atinmo, 2007) and skilled staff members (Rowley, 1997). In addition to the necessity of improving the role the library plays form traditional to modern one with training and marketing sessions (Rowley, 1997; Stanley, 2010; Salisbury & Griffis, 2014; Russell & Huang, 2009; Kotler, Armstrong, Harris, & Piercy, 2013). However, this field, libraries services for persons with disabilities, is still open for more investigation and examination giving researchers opportunities to provide entities with accurate evaluation of their services and, if possible, effective solutions. Through which, all elements of information services must be taken into consideration and exceed beyond physical access.

Acknowledgment

The researcher would like to thank Prof. Berta Garcia Orosa from the University of Santiago de Compostela for her support to accomplish this paper, and Dr. Amani Refa'at, the director of University of Cairo library for her cooperation.

Bibliography

- Abdullah, N., Chu, S., Rajagopal, S., Tung, A., & Yeung, K. (2015). Exploring libraries' efforts in inclusion and outreach activities using social media. *Libri: International Journal of Libraires & Information Services*, 65(1), 34-47.
- Ahmad, J., Devarajan, S., Khemani, S., & Shah, S. (2005, June 27th). Decentralization and Service Delivery. Retrieved February 8th, 2017, from SSRN: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=753505
- Atinmo, M. I. (2007, Spring). Setting Up a Computerized Catalog and Distribution Database of Alternative Format Materials for Blind and Visually Impaired Persons in Nigeria. *Library trends*, 55, pp. 830-846.
- Babalola, Y., & Haliso, Y. (2011). Library and Information Services to the Visually. *Canadian Social Science*, 7(1), 140-147.
- Barbour, R. (2008). *Introducing Qualitative Research: A Student Guide to the Craft of Doing Qualitative Research*. London: Sage Publications.
- Bernard, H. R. (2002). *Research Methods in Anthropology: Qualitative and quantitative methods* (3rd edition ed.). California: AltaMira Press.

- Blummer, B., & Kenton, J. M. (2014). The Availability of Web 2.0 Tools from Community College Libraries' Websites Serving Large Student Bodies. *Community & Junior College Libraries*, 4, pp. 75-105.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2006). *Qualitative research in education: An introduction to theory and methods*. Boston: Allyn & Bacon.
- Booth, C. (2009). Informing innovation: Tracking student interest in emerging library technologies at Ohio University. Retrieved Oct 20, 2016, from <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/digital/ii-booth.pdf>.
- Burke, S. K. (2009, Jan 14). Perceptions of Public Library Accessibility for People with Disabilities. *The reference librarian*, 50, pp. 43-54.
- Church, R. L., & Marston, J. R. (2003). Measuring accessibility for people with a disability. *Geographical Analysis*, 35, pp. 83-96.
- Copeland, C. A. (2011, Mar 09). Library and Information Center Accessibility: The Differently-able Patron's Perspective. *Technical Services Quarterly*, 28, pp. 223-241.
- Cowgill, A., Beam, J., & Wess, L. (2001, November). Implementing an information commons in a university library. *The journal of academic librarianship*, 27, pp. 432-439.
- Creswell, J. W. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed method approaches* (Vol. 2nd ed.). California: Sage publications.
- Cunningham, A. E., & Stanovich, K. E. (1997). Early Reading Acquisition and Its Relation to Reading Experience and Ability 10 Years Later. *Developmental Psychology*, 33(6), 934-945.
- Davis, J. E. (2007, Spring). An Overview of International Research into the Library and Information Needs of Visually Impaired People. *Library trends*, 55, pp. 785-795.
- Duggan, M. W. (2010). *Improving services for students with disabilities at community colleges*. Chicago: National-Louis University.
- Eshghi, A., Roy, S. K., & Ganguli, S. (2008). Service quality and customer satisfaction: An empirical investigation in Indian mobile Telecommunications services. *Marketing Management Journal*, 18(2), 119-144.
- Farrell, G. (1956). *The story of blindness*. Harvard: Harvard University Press.
- Fink, A., & Litwin, M. S. (1995). *How to Measure Survey Reliability and Validity*. London: Sage Publications.
- Gill, P. (2001). The public library service: IFLA guidelines for development. (C. Henry, Ed.) Munchen: [International Federation of Library Associations and Institutions.
- Goodman, L. A. (1961). Snowball Sampling. *Annals of Mathematical Statistics*, 32(1), 148-170. doi:doi:10.1214/aoms/1177705148
- Goodwin, W. L. (1996). *Understanding quantitative and qualitative research in early childhood education*. New York: Teacher college .
- Green, R. (2009). Empowering Library Patrons with Learning Disabilities. *Journal of Access Services*, 6, pp. 59-71.
- Hill, H. (2013). Disability and accessibility in the library and information science literature: A content analysis. *Library & Information Science Research*, 35(2), 137-142.
- Holmgren, R., & Spencer, G. (2014). *The Changing landscape of library and information services: what presidents, provosts, and finance officers need to know*. Washington: Council on Library and Information Resources.
- Huang, S. T. (2008, Oct 8). Reference services for disabled individuals in academic libraries. *The reference librarian*, 11, pp. 527-539.
- Irvall, B., & Nielsen, G. S. (2005). *Access to Libraries for Persons with Disabilities: Checklist*. IFLA, 89, p. 18.

- Kim, Y. M., & Abbas, J. (2010). Adoption of Library 2.0 functionalities by academic libraries and users: a knowledge management perspective. *The Journal of Academic Librarianship*, 36(3), 211-218.
- Kotler, P., Armstrong, G., Harris, L., & Piercy, N. (2013). *Principles of marketing* (6th ed. ed.). London: Pearson education limited.
- Lacey, A. (2004). *Designing for Accessibility* (Vol. 2). London: Centre for Accessible Environments.
- Lambert, W., & Lowenfeld, V. (1975). *Creative and mental growth*. New York: Macmillan Publishing Company.
- Majinge, R. M., & Stilwell, C. (2013). Library services provision for people with visual impairments and in wheelchairs in academic libraries in Tanzania. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 79, pp. 38-50.
- McCarthy, J. J. (2002). *A Thematic guide to optimality theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Murray, T. (2003). *Blending qualitative and quantitative research method in theses and dissertations*. California: Corwin Press.
- Rothbauer, P. (2008). Triangulation. *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*, 892-894. doi:10.4135/9781412963909.n468
- Rowley, J. (1997). Beyond service quality dimensions in higher education and towards a service contract. *Quality Assurance in Education*, 5(1), 7-14. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1108/09684889710156530>
- Russell, S. E., & Huang, J. (2009). Libraries' role in equalizing access to information. *Library Management*, 30(1/2), 69-76. doi:10.1108/01435120910927538
- Salisbury, P., & Griffis, M. (2014). Academic library mission mtatements, web sites, and communicating purpose. *The Journal of Academic Librarianship*, 40(6), 592-596.
- Seidman, I. (1991). *Interviewing as Qualitative Research: A Guide for Researchers in Education and the Social Sciences*. New York: Teachers College Press.
- Stanley, T. C. (2010). *Leading edge technologies in a community callege library setting: identifying disconnects of academic libraries and their users*. Doctoral thesis. Malibu, CA.: Pepperdine University .
- Tongco, M. D. (2007). Purposive Sampling as a tool for informant selection. *Ethnobotany Research & Applications*(5), 147-158.
- University of Cairo. (2016). cu.edu.eg/Home. Retrieved march 10th, 2016, from <cu.edu.eg/Home>
- WHO. (2014). *World report on disability*. World Health Organization.
- Yang, T., & Chen, B. (2015, Jul 8). Web Accessibility for Older Adults: A Comparative Analysis of Disability Laws. *Gerontologist* , 55, pp. 854-864.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35-48.
- عبده, ف.-ا. (2008). استخدام تكنولوجيا المعلومات فى الخدمات المكتبية المقدمة للمعاقين بصريا فى مصر : دراسة ميدانية /رسالة ماجستير. القاهرة: جامعة القاهرة.

Communication and interactivity among staff and users visually impaired and using social applications in University of Santiago de Compostela library: learning the employees' voice.

Noor Saleh Abu Tayeh

Abstract

The research aims at exploring the status of communication and interactivity among employees and users visually impaired in the library of University of Santiago de Compostela. The study reflects the characteristics of qualitative- quantitative research described by Dey (1993), Goodwin (1996), Patton (1990) and Creswell (2003). In the current study the Sequential Explanatory strategy is adapted, which is characterized by gathering and analyzing the quantitative data followed by process of collecting and analyzing of qualitative data. Data collection procedures included the distribution of the benchmark questionnaire, derived from SERVQUAL model, and the use of interviews method. It is recommended that employees should be trained on how to deploy social applications in their work, because little use of social applications is explored in the study. The neglecting of social applications in providing services is a problem that restricts the library from acclimating rapid technological changes. Moreover, the researcher recommends that there should be training sessions to raise the employees' awareness towards challenges facing visually impaired when they patronize the library, and to enrich their knowledge with skills on how to get these patrons engaged in the library environment with taking into consideration the importance of marketing training session for administrators to make them more aware of its relevancy and importance to their work.

Key words: Academic library; visual impairment; Staff-users communication; University of Santiago de Compostela; librarians.

1. Introduction

In many countries all over the world, access for persons with disabilities, either physical or informational, is not available yet (Blummer & Kenton, 2014; Ahmad, Devarajan, Khemani, & Shah, 2005). One of the reasons is the lack of qualified employees (Atinmo, 2007). There are a few of studies in the developing countries that examined "the needs of disabled people and the importance of training and empowering them to live effectively as any other member in the society" (Lacey, 2004). In the developing countries, poor-knowledge societies, there is an obvious, critical lack of information services in public entities (Majinge & Stilwell, 2013) that provide services to disabled persons (Copeland, 2011; Eshghi, Roy, & Ganguli, 2008). A lot of challenges face individuals with disabilities while seeking information (Burke, 2009; Church & Marston, 2003; Davis, 2007), at the time the world witnesses knowledge revolution (Tichenor, Donohue, & Olien, 1970).

A various number of studies, aiming at exploring the knowledge and awareness of libraries administrators and information services staff towards the disabled patrons' needs to access and retrieve information from data warehouses and databases, were produced such as Babalola and Haliso (2011), CEDD (2008), Chu and Du (2012), Booth (2009), Duggan (2010) and Gill (2001).

In Spain, public institutions followed systematic procedures, with other members in the European Union, for taking care of individuals with disabilities (Millán-Reyes, 2010; Méndez, 2001; Pérez Pérez, 1998). In particular, there is an evaluation procedures of services provided to persons with disabilities in higher-education entities. For example, in 1999, the European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) was created to lead an extensive

and systematic process of evaluation of quality of Academic libraries, and in Spain, the Agencia Nacional para La Evolución de la Calidad y la Acreditación (ANECA) was established in 2003, aiming at developing the activities of Academic institutions (Pinto, Fernández-Marcialb, & Gómez-Camarero, 2009). This what the Spanish Constitution (CE 1978) urges to in its Title I Basic Rights and Duties Article (49), which provides that:

The public authorities shall implement a policy of prevention, treatment, rehabilitation, and integration of those who are physically, sensorial, or mentally handicapped, who shall be given the special attention which they require and be afforded special protection for the enjoyment of the rights which this Title grants to all citizens. (EBU, 2017)

In Europe, the European Accessibility Act (EAA) was created in late 2012. This act established standards for accessible products, services and public buildings, within member countries. European Union countries would have the accessibility standards to facilitate the social integration of persons with disabilities and their mobility across member countries (European Commission, 2013).

Hence, human resources play essential role in providing services (Cunningham & Stanovich, 1997; Huang, 2008; Green, 2009). The quality of services depends upon charging qualified and trained staff members who must have a knowledge and awareness on how to communicate with persons with disabilities (Bonnici, Maatta, & Wells, 2009; Wade, 2003; Salisbury & Griffis, 2014; Majinge & Stilwell, 2013).

Dobson and Stanley (2002) stated that training sessions and employee development enhance the communication skills of employees providing services to users. Which will be high valued when “combined with related competencies such as listening, advocating, being articulate, collegiality, and building relationships it was the most important meta-competency as well” (Lewis, 2015).

2. Study Objectives

The main objective of the current study is to explore the status of communication and interactivity between employees and visually impaired in the library of Santiago de Compostela. The current study attempts to achieve the following objectives:

- 1.To focus light on the level of communication/ interactivity between staff members and users visually impaired in the library
- 2.to determine competencies and skills of communication staff members have in providing information services;
- 3.to explore the most common tools of social applications employees utilize in providing information service for visually impaired.

3. Methodology

The current study reflects the characteristics of qualitative- quantitative research techniques described by Goodwin (1996), Barbour (Barbour, 2008), Bodgan and Biklen (2006), Bernard (2002) and Creswell (2003). In the current study the Sequential Explanatory strategy is adapted, which is characterized by gathering and analyzing the quantitative data followed by process of collecting and analyzing of qualitative data. Data collection procedures include the distribution of the benchmark questionnaire, which is derived from SERVQUAL model, and the use of interviews technique. Respondents to questionnaire are purposively selected. Snowball technique (Goodman, 1961) was utilized for interviewing method.

4. Data analysis

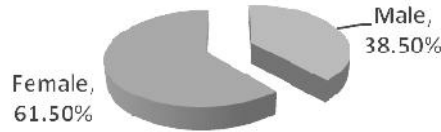
Data analysis procedures include descriptive statistics analysis using tables, graphics and qualitative assessment of response patterns. All data collected through the questionnaire survey are coded and analyzed using SPSS 20. Transcription of interviews was made. Validity and reliability of the study (Fink & Litwin, 1995) are addressed via triangulation of data (Rothbauer, 2008), peer review (Duggan, 2010), pilot test, Cronbach’s alpha result (.721) and distance matrix correlation.

5. Population and Sampling

The population of the study consists of library staff members in University of Santiago de Compostela. Twenty-six librarians participated as a sample of the study.

Figure 1 corresponds to the participants' gender of the sample. (61.5%) of the respondents from library staff are females, (38.5%) are males.

Figure 1: Gender of participants from University of Santiago de Compostela library



6. Limitations

The researcher faced two limitations to the study. First, the small sample size of respondents. Second, a few of them responded to the open ended question in the questionnaire.

7. Findings and discussion

The findings are organized around fulfilling the study three objectives. Descriptive Statistics measures of Central tendency (mean, median, and mode) and measures of variability (range and standard deviation) are used to gain the means and response average percentage. Distance Matrix correlation of values is provided. The values obtained were compared with each other and with the standard value of the Likert Scale “Agree” or “Disagree” ranking.

The findings of status of staff-user interactivity and communication in University of Santiago de Compostela library are shown in Table 1. The status was investigated from staffs' voice.

Table 1: Librarian- user interactivity statistics: mean, median, mode and standard deviation

	Individualized attention to users	Communication: understanding & listening to users	Reliability, dependable and accurate manner	Security: feel free of danger or risk	Competence: skills and knowledge	Responsiveness: help user by prompt timely service	Access: convenient working hours	knowing user: delight users with services	Credibility: equality despite race	Credibility: equality despite religion	Courtesy: respect and friendliness
Valid N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	2.4615	2.8846	2.4231	2.8077	2.8462	3.0769	4.0000	3.8077	4.0769	3.9231	3.6538
Median	2.0000	4.0000	3.0000	4.0000	2.0000	3.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000
Mode	4.00	4.00	1.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation	1.33359	1.30620	1.30148	1.47022	1.04661	1.09263	.63246	.63367	.56022	.97665	.93562

Results of communication and interactivity between librarians and visually impaired users in University of Santiago de Compostela library are revealed in the previous table. The mean values of communication between staff and users visually impaired in ascending ranking are as follows: Credibility: equality despite race (mean=4.0769, SD=.56022), access: convenient working hours (mean= 4.00, SD=.63246), credibility: equality despite religion (mean=3.9231, SD=.97665), knowing user: delight users with services (mean=3.8077), courtesy: respect and friendliness (mean=3.6538, SD=.93562), responsiveness: help user by prompt timely service (mean=3.0769, SD=1.09263), communication: understanding & listening to users (mean=2.8846), competence: skills and knowledge (mean=2.8462, SD=1.04661), security: feel free of danger or risk

(mean=2.8077, SD=1.47022), individualized attention to users (mean=2.4615, SD=1.33359), and the lowest value was: reliability: availability of a staff member to deal with visually impaired in dependable manner (mean=2.4231, SD=1.30148).

Each question in this section, librarian-user communication, is illustrated in details as follows:

Individualized attention to users

In the following table, average percentage of respondents' perspectives towards paying attention to visually impaired users individually in providing information services in the library of university of Santiago de Compostela.

Table 2: Librarians' perspectives towards individualization of attention to visually impaired: frequencies, percent, and cumulative percent.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Strongly disagree	9	34.6	34.6	34.6
disagree	6	23.1	23.1	57.7
Valid undecided	1	3.8	3.8	61.5
agree	10	38.5	38.5	100.0
Total	26	100.0	100.0	

As shown in Table 2, 10(38.5%) of respondents agree that they are paying attention individually to visually impaired users in providing information services. 6(23.1%) of respondents disagree, while 9(34.6%) of participants strongly disagree with this statement. 6(23.1%) selected "no decision" as a response to the question.

Therefore, according to respondents' perspectives statistics, status of individualization of attention in providing services to users is in a humble level.

Communication: Understanding & listening

In Table 3, average percentage of respondents' perspectives towards the presence of librarians' communication with visually impaired to understand and listen to their demands in the library are presented.

Table 3: Librarians' perspectives towards librarians' understanding and listening to visually impaired: frequencies, percent and cumulative percent

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Strongly disagree	6	23.1	23.1	23.1
disagree	5	19.2	19.2	42.3
Valid undecided	1	3.8	3.8	46.2
agree	14	53.8	53.8	100.0
Total	26	100.0	100.0	

As shown in Table 3, agreeing towards the librarians' understanding and listening to visually impaired in the library is deemed low. 14(53.8%) of respondents agree with this statement, 5(19.2%) of the sample disagree. "strongly disagree" was by 6(23.1%) of participants, and 5(19.2%) of them have no decision towards the statement that staff know users' requirements of information resources and/ or service in the library.

Therefore, according to participants' perspectives statistics of communicating with visually impaired in providing information services: understanding and listening to users, in the library of University of Santiago de Compostela is in a fair level.

Reliability: availability of a staff member to deal with visually impaired in dependable manner

In the following table, average percentages of respondents' perspectives towards the librarians' reliability in communication with visually impaired in the library are presented.

Table 4: Librarians' perspectives towards reliability: frequencies, percent, and cumulative percent

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Strongly disagree	11	42.3	42.3	42.3
Valid undecided	8	30.8	30.8	73.1
agree	7	26.9	26.9	100.0
Total	26	100.0	100.0	

As shown in Table 4, the respondents' perspectives towards availability of a staff member to deal with visually impaired in a dependable manner are as follows: 7(26.9%) agree with this statement. 11(42.3%) strongly disagree. While 8 (30.8%) have no decision.

Therefore, according to respondents' perspectives statistics, availability of a staff member to deal with visually impaired in dependable manner in providing information services in the library of University of Santiago de Compostela is inferior.

Security: feel free of risk

In the following table, average percentage of respondents' perspectives towards security in providing services: visually impaired feeling free of risk, physically and informationally.

Table 5: Librarians' perspectives towards security of visually impaired in: frequencies, percent, and cumulative percent

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Strongly disagree	10	38.5	38.5	38.5
Valid undecided	1	3.8	3.8	42.3
agree	15	57.7	57.7	100.0
Total	26	100.0	100.0	

As shown in Table 5, 15(57.7%) of respondents agree that there is secured environment in the library for visually impaired. 10(38.5%) of them strongly disagree that users are safe, while 1(3.8%) have no decision.

Therefore, according to respondents' perspectives statistics, status of secured environment in providing information services in the library of University of Santiago de Compostela exists in a humble level.

Competence: skills & knowledge

In the following table, average percentage of respondents' perspectives towards librarians' competences, their skills of communication, knowledge and experience in providing information services for visually impaired.

Table 6: Librarians' perspectives towards staff members' competence: frequencies, percent, and cumulative percent

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
disagree	15	57.7	57.7	57.7
Valid undecided	1	3.8	3.8	61.5
agree	9	34.6	34.6	96.2
strongly agree	1	3.8	3.8	100.0
Total	26	100.0	100.0	

As shown in Table 6, respondents' perspectives towards staff members' competence: skills and knowledge are not positive. 1(3.8%) strongly agree with this statement. 9(34.6%) agree in a lesser degree. 1 (3.8%) of them have no decision, while 15 (57.7%) disagree.

Therefore, according to respondents' perspectives statistics, the status of librarians' competences, their skills and knowledge in providing information services, in the library of University of Santiago de Compostela is in a low level.

Responsiveness: help users by prompt timely services

In the following table, average percentages of respondents' perspectives towards librarians' responsiveness: helping visually impaired users by prompt timely information services are presented

Table 7: Librarians' perspectives towards responsiveness: frequencies, percent, and cumulative percent

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Strongly disagree	4	15.4	15.4	15.4
disagree	2	7.7	7.7	23.1
Valid undecided	8	30.8	30.8	53.8
agree	12	46.2	46.2	100.0
Total	26	100.0	100.0	

As shown in Table 7, 12(46.2%) of respondents agree that there is a prompt timely response for visually impaired queries in the library. 2 (7.7%) of them disagree with this statement. 4 (15.4%) of participants strongly disagree. 2(3.8%) out of 52 disagree, while 8(30.8%) have no decision.

Therefore, status of librarians' responsiveness to information queries of visually impaired in the library of University of Santiago de Compostela is middling.

Access: convenient working hours

In the following table, average percentage of respondents' perspectives towards librarians' working hours, if they are adequate and convenient for providing services to visually impaired or not.

Table 8: Librarians' perspectives towards working hours: frequencies, percent, and cumulative percent

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
undecided	5	19.2	19.2	19.2
Valid agree	16	61.5	61.5	80.8
strongly agree	5	19.2	19.2	100.0
Total	26	100.0	100.0	

In Table 8, 5 (19.2%) of respondents strongly agree that working hours in serving visual impaired are adequate and convenient. 16 (61.5%) of respondents agree in a lesser degree, while 5(19.2%) of participants selected "no decision" as a response to the question.

Therefore, according to respondents' perspectives statistics, visually impaired users' access or approachability to librarians' with convenient and adequate working hours is highly positive.

Knowing users: delight users with services

In the following table, average percentage of respondents' perspectives towards knowing users: their demands in order to make them satisfied with the services they provide in the library of university of Santiago de Compostela.

Table 9: Librarians' perspectives towards knowing visually impaired users' needs: frequencies, percent and cumulative percent

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Strongly disagree	1	3.8	3.8	3.8
Valid undecided	2	7.7	7.7	11.5
agree	23	88.5	88.5	100.0
Total	26	100.0	100.0	

In Table 9, there is a positive view towards the fact that librarians delight users visually impaired with information services they provide. 23(88.5%) of respondents selected “agree” as a reply to the question. Only 1 (3.8%) of the sample disagree with the statement. “No decision” was selected by 2(7.7%).

Therefore, according to respondents' perspectives statistics, status of delighting visually impaired with information services they provide in the library of University of Santiago de Compostela is in a satisfactory level.

Credibility: equality despite race

In the following table, average percentage of respondents' perspectives towards dealing with users equally despite the race in the process of providing information services in the library of university of Santiago de Compostela.

Table 10: Librarians' perspectives towards dealing with users despite race: frequencies, percent, and cumulative percent

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid undecided	3	11.5	11.5	11.5
agree	18	69.2	69.2	80.8
strongly agree	5	19.2	19.2	100.0
Total	26	100.0	100.0	

In Table 10, there is a positive view towards the fact that librarians deal with users visually impaired equally despite race in providing information services. 5(19.2%) of respondents selected “strongly agree” as a reply to the question. 18(69.2%) of participants agree but in a lesser degree. “No decision” was selected by 3(11.5%).

Therefore, according to respondents' perspectives statistics, status of the fact that librarians deal with users visually impaired equally despite race in providing information services in the library of University of Santiago de Compostela is a high- level degree.

Credibility: equality despite religion

In the following table, average percentage of respondents' perspectives towards dealing with users equally despite the race in the process of providing information services in the library of university of Santiago de Compostela.

Table 11: Librarians' perspectives towards dealing with users despite religion: frequencies, percent, and cumulative percent

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Strongly disagree	2	7.7	7.7	7.7
undecided	1	3.8	3.8	11.5
Valid agree	18	69.2	69.2	80.8
strongly agree	5	19.2	19.2	100.0
Total	26	100.0	100.0	

As shown in Table 11, there is a positive view towards the fact that librarians deal with users visually impaired equally despite religion in providing information services. 5(19.2%) of respondents selected “strongly agree” as a reply to the question. 18(69.2%) of participants agree but in a lesser degree. Only 2(7.7%) of the sample disagree with the statement. “No decision” was selected by 1(3.8%).

Therefore, according to respondents’ perspectives statistics, status of the fact that librarians deal with users visually impaired equally despite religion in providing information services in the library of University of Santiago de Compostela is positive and is in a high level.

Courtesy: respect and friendliness

In the following table, average percentage of respondents’ perspectives towards dealing with users friendly and with respect in the process of providing information services in the library of University of Santiago de Compostela.

Table 12 : Librarians' perspectives towards dealing with visually impaired with friendless and respect: frequencies, percent, and cumulative percent

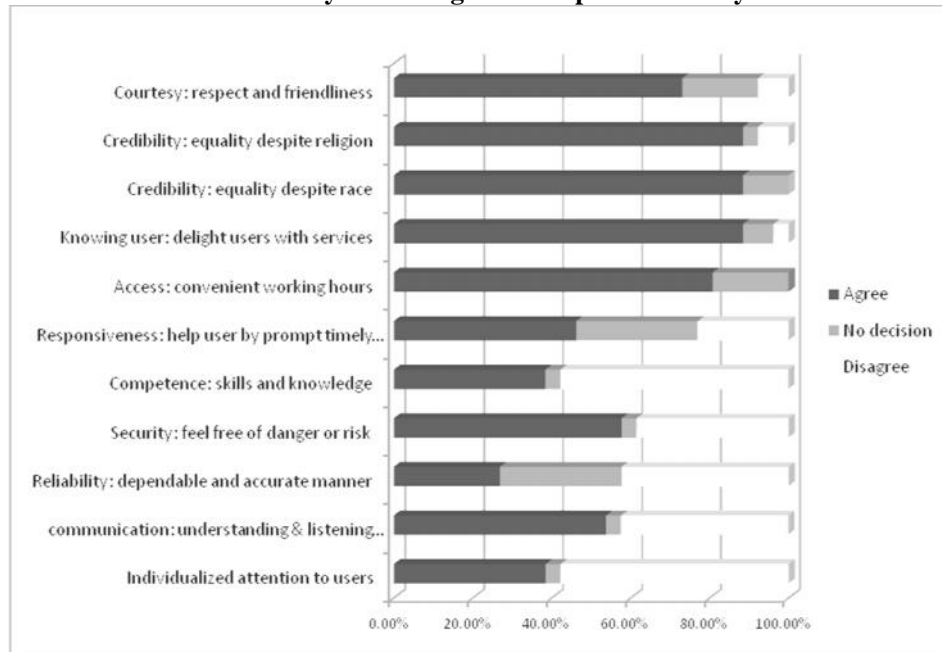
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Strongly disagree	2	7.7	7.7	7.7
undecided	5	19.2	19.2	26.9
Valid agree	17	65.4	65.4	92.3
strongly agree	2	7.7	7.7	100.0
Total	26	100.0	100.0	

As shown in Table 12, 2(7.7%) of respondents strongly agree that they are dealing with visual impaired with respect and friendly. 17(65.4%) of respondents agree in a lesser degree, while 2(7.7%) of participants disagree with this statement. 5 (19.2%) selected “no decision” as a response to the question.

Therefore, according to respondents’ perspectives statistics, status of courtesy: dealing with users friendly and with respect is positive and in a good level.

Total results of average percentages of respondents’ views towards their communication with visually impaired are revealed in Figure 2.

Figure 2 : Total average percentage of staff-user communication in University of Santiago de Compostela library



As shown in Figure 2, average percentage 38.5% of population agree that there is an individualized attention given to users visually impaired, and their positive views towards working hours is ranged 80.7%, responsiveness with prompt timely services has average percentage of 46.2%, agreeing for knowing the users' needs is 88.5%. Equality despite race is ranged 88.5% and despite religion is 88.4%. While the average percentage of sample's views towards courtesy, dealing with users visually impaired with respect and friendliness, is ranged 73.1%. A clear low value shown in the benchmarks of availability of a staff member to deal with visually impaired in a dependable manner which is ranged 26.9%¹, with average of 30.8% selected neutrality. Staff members' competence of skills 38.4% average percentage of participants sampled. While the average of 57.7% agreeing to presence of security, which is concerned with feeling free from risk and doubt including information, physical and confidentiality, and the last benchmark concerning with the statement that librarians understand and listen to users is ranged 78.9% percentage of the respondents' view.

Actually according to statistics of indications of staff- user communication and interactivity in University of Santiago de Compostela library, is somehow good but some issues that is concerned with paying attention individually to users should be taken into consideration in order to get a better services.

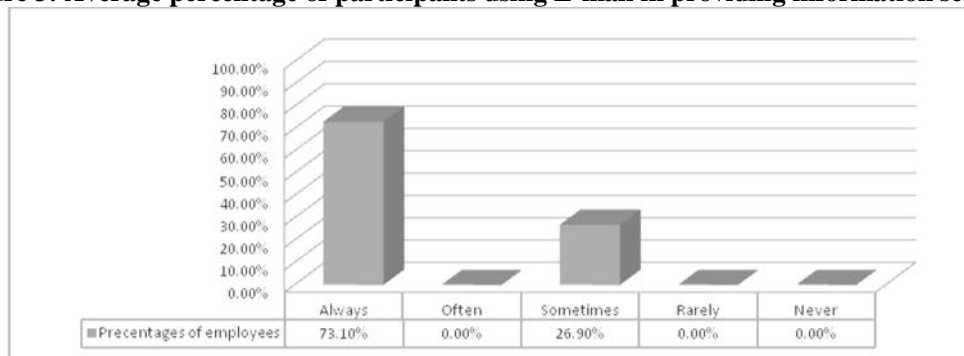
Results are provided in figures showing the average percentage of staff members' use of social applications to provide information services for visually impaired users in University of Santiago de Compostela.

Using E-mail in providing information services

1- As recognized from a conversation with a staff member at the time of distributing the questionnaire, there are no staff members to serve users with disabilities in the library; therefore the value is very low.

Figure 3 shows the results of participants' responses about frequency use of E-mail in providing information services to visually impaired patrons in University of Santiago de Compostela.

Figure 3: Average percentage of participants using E-mail in providing information services



As shown in

Figure 3, average percentages of library employees' use of E-mail in University of Santiago de Compostela are illustrated. The highest group of results is "always" use. 19 (73.1%) of respondents have checked this choice to show that they are always use E-mail in providing information services to users visually impaired. Followed by "sometimes" use which was selected by 7 (26.9%) of respondents. This shows that utilizing E-mail in the process of information services delivery is in a high degree.

Using Facebook in providing information services

Participants in University of Santiago de Compostela are asked about how often they use Facebook network as a mean of information services delivery. Their responses percentages appear in Figure 4.

Figure 4 : Average percentage of participants using Facebook in providing information services

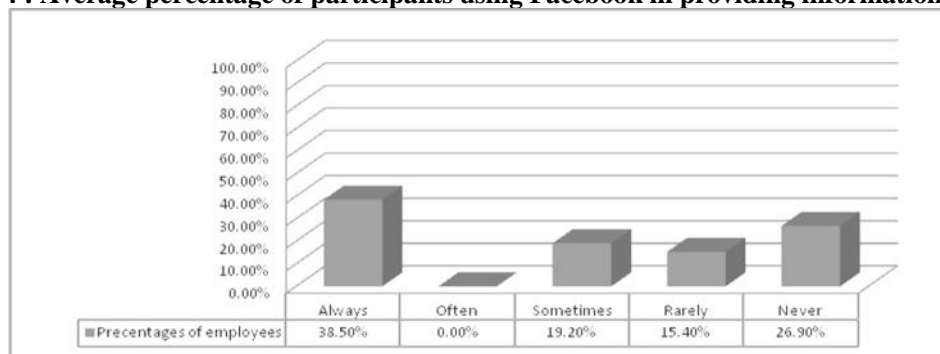
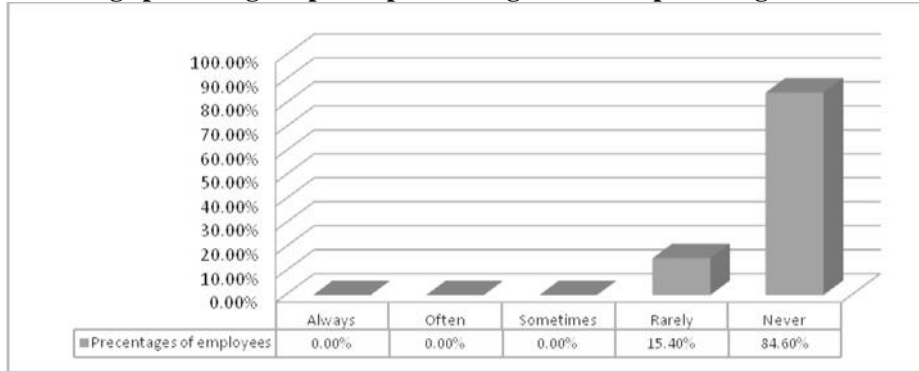


Figure 4 corresponds to average percentages of library employees' usage of Facebook network in University of Santiago de Compostela. The highest group of results is "always" use. 10 (38.5%) of respondents responded that they are always use Facebook in providing information services to users visually impaired. Followed by "never" use which was selected by 7 (26.9%) of respondents. While only 5 (19.2%) of them selected "sometimes" and 4(15.4%) for "rarely" utilization of this network in the process of information services delivery.

Using Twitter providing information services

Figure 5 shows the results of participants' responses about frequency use of Twitter in providing information services to visually impaired patrons in University of Santiago de Compostela.

Figure 5: Average percentage of participants using Twitter in providing information services



As shown in Figure 5, Twitter network use is in the bottom. 22(84.6%) of participants “never” use this application, and only 4(15.4%) of them use it “rarely”. Therefore, according to statistics revealed in this figure, the librarians in University of Santiago de Compostela have a poor deal with Twitter in the process of providing information services to users visually impaired.

Using Youtube in providing information services

Figure 6 shows the results of respondents’ responses statistics about frequent use of Youtube broadcasting application in providing information services to visually impaired patrons in University of Santiago de Compostela.

Figure 6: Average percentage of participants using Youtube in providing information services

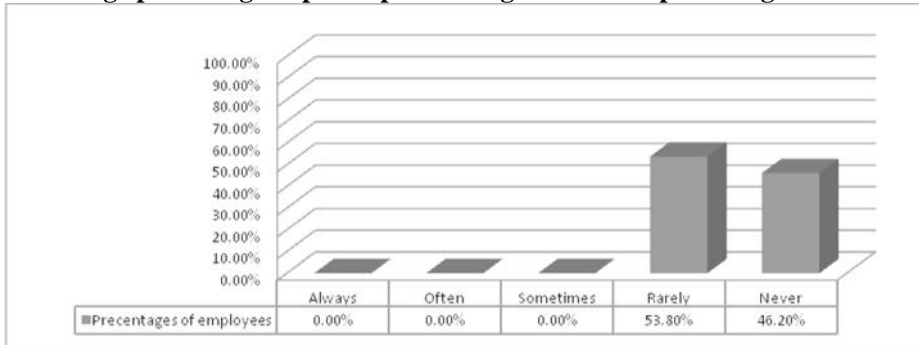


Figure 6 corresponds to average percentages of library employees’ use of Youtube broadcasting application in University of Santiago de Compostela. 14 (53.8%) of respondents “rarely” use Youtube, and 12 (46.2%) of them “never” use this application in the process of providing information services to users visually impaired. Therefore, it is clear that there is a poor deal of using Youtube in information services delivery.

Total view of employees’ social networking to deliver information services for users visually impaired in University of Santiago de Compostela is provided in Figure 7.

Figure 7: A comparison among social applications use in providing information services

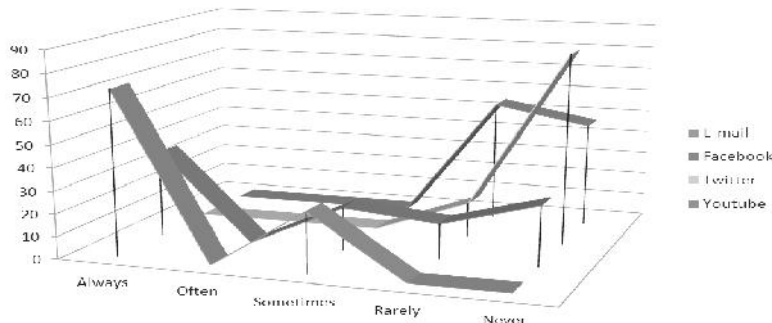


Figure 7 provides a comparison of use among social applications in the process of providing information services for visually impaired individuals. The use of E- mail is in the top of the list (73.1%) followed by Facebook with 38.5% percent of use, while Youtube and Twitter are in the bottom of the list. Respondents use Youtube “rarely” (53.8%) and Youtube (15.4%). A “never” use highest value is ranged for Twitter (84.6%) followed by Youtube (46.2%) and Facebook (26.9%). Therefore, according to results founded about using social applications in libraries information services delivery in University of Santiago de Compostela, E-mail is the most common application deployed, followed by Facebook, Youtube and finally Twitter applications.

Correlation measure

The distance between indicators in the section of social networking use in information services delivery is calculated using proximity Matrix as shown in Table 13.

Table 13 : Proximity Matrix outputs of variables of providing information services via social applications

Proximity Matrix

	Correlation between Vectors of Values			
	Providing services via E-mail	Providing services via Facebook	Providing services via Twitter	Identifying library services through Youtube
Providing services via E-mail	1.000	.550	-.703	-.040
Providing services via Facebook	.550	1.000	-.276	.693
Providing services via Twitter	-.703	-.276	1.000	.395
Identifying library services through Youtube	-.040	.693	.395	1.000

Table 13 indicates the output of an SPSS distance matrix. The matrix is symmetric, which means that numbers on the lower half are as the numbers in the top half. Cells in the table that are closest together in space are the most similar, and the cells that are farthest apart are the most dissimilar. The shortest distance calculated was between 2 values: Youtube and E-mail (-.040). There is a middling distance between using Twitter and Youtube (.395) and with Twitter, Email is obviously apart (.703).

8. Conclusion

Providing social applications in work would help to alleviate some of disconnection between employees and technology (Chiu & Lin, 2012), and assist those employees who may have a lower comfort level with new technology (Stanley, 2010). In addition, adapting Information and Communication Technologies (ICTs) in providing services for users’ community is necessary to accumulate with the dramatic technological changes (Hill, 2013; Rowley, 1997; Zineldin, 2007). Enhancing accessibility for persons with disabilities to get an equal opportunity to their peers without disabilities in their way of obtaining information is essential role of modern libraries.

The current study reveals that average percentage 38.5% of respondents agree that there is an individualized attention given to users visually impaired, and their positive views towards their convenience of the working hours is ranged 80.7%. Responsiveness with prompt timely services has average percentage of 46.2%. Agreeing for knowing the users’ needs is 88.5%. Equality despite race is ranged 88.5% and despite religion is 88.4%. While the average percentage of sample’s views towards courtesy, dealing with users visually impaired with respect and friendliness, is ranged 73.1%. A clear inferior value is shown in the benchmarks of availability of a staff member to deal with visually impaired in a dependable manner which is ranged 26.9%. This low value is demonstrated in an interview respondent’s comment that there are no users visually impaired

patronize to the library, so there is no staff member to take care of disabled users individually. In addition, the average of 57.7% agreeing to presence of security, which is concerned with feeling free from risk and doubt including information, physical and confidentiality, and the last benchmark concerning with the statement that librarians understand and listen to users is ranged 78.9% percentage of the respondents' view. However, Mendles' (1995), Burke's (2009) and Green's studies (2009), indicated the essential role of staff awareness to get users engaged and participated in activities and/or training sessions (Bonnici, Maatta, & Wells, 2009; Dobson, Upadhyaya, & Stanley, 2002) in accessing to information resources (Atinmo, 2007; Duggan, 2010) and using assistive technology (Byerley & Chambers, 2002). In addition, Cowgill, Beam, & Wess (2001) suggested that training librarians modules are very important for institutions success in order to get themselves from traditional role to information commons. Irvall & Nielsen (2005) in their study focused light on interaction among library collections, staff, information services, and patrons, indicating that each one affects the other. They are connected together, and couldn't be addressed separately. Furthermore, Majinge and Stilwell's (2013) discussed that the information services presented in the libraries sampled aren't integrated and need to be improved through acquiring more collections and assistive technology devices and training employees. Seale (2013) through his study, paid attention to importance of taking interior design into consideration to make the tour of the visually impaired inside the building easier and safer while they are seeking information.

Consequently, based on participants' views towards interactivity and communication among staff and users visually impaired statistics, the researcher urges libraries leaders to pay attention to the necessity of holding training sessions for employees on how to communicate with users with disabilities. In addition, the researcher found related reasons for any problem in communication from outside sources related, the probable causes of communications gap, as mentioned in SERVQUAL descriptions of gaps, which occur when there is a difference between service delivery intentions and what is communicated. These probable causes are: lack of horizontal communication, poor communication with marketing section, inadequate communications among departments, differences in policies and procedures across branches, and propensity to overpromise (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1988). Furthermore, it is recommended that employees should be trained on how to deploy social applications in their work. The little use of social applications in providing services is a problem that restricts the library from allocating dramatic technological changes. Moreover, the researcher recommends that there should be training sessions to raise the employees' awareness towards challenges facing visually impaired when they patronize the library, and enrich their knowledge with skills on how to get these patrons engaged in the library environment. In addition, the management of the library may take into consideration the importance of marketing training session for administrators to make them more aware of its relevancy to their work.

Acknowledgment

The researcher would like to thank Prof. Berta Garcia Orosa from University of Santiago de Compostela for her support to accomplish this paper.

Works Cited

- Ahmad, J., Devarajan, S., Khemani, S., & Shah, S. (2005, June 27th). Decentralization and Service Delivery. Retrieved February 8th, 2017, from SSRN: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=753505
- Atinmo, M. I. (2007, Spring). Setting Up a Computerized Catalog and Distribution Database of Alternative Format Materials for Blind and Visually Impaired Persons in Nigeria. *Library trends* , 55, pp. 830-846.
- Babalola, Y., & Haliso, Y. (2011). Library and Information Services to the Visually. *Canadian Social Science* , 7 (1), 140-147.
- Barbour, R. (2008). *Introducing Qualitative Research: A Student Guide to the Craft of Doing Qualitative Research*. London: Sage Publications.
- Bernard, H. R. (2002). *Research Methods in Anthropology: Qualitative and quantitative methods* (3rd edition ed.). California: AltaMira Press.
- Blummer, B., & Kenton, J. M. (2014). The Availability of Web 2.0 Tools from Community College Libraries' Websites Serving Large Student Bodies. *Community & Junior College Libraries* , 4, pp. 75-105.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2006). *Qualitative research in education: An introduction to theory and methods*. Boston: Allyn & Bacon.
- Bonnici, L. J., Maatta, S. L., & Wells, M. K. (2009, November). US national accessibility survey: librarians serving patrons with disabilities. *New Library World* , 110, pp. 512-528.
- Booth, C. (2009). Informing innovation: Tracking student interest in emerging library technologies at Ohio University. Retrieved Oct 20, 2016, from <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/digital/ii-booth.pdf>.
- Burke, S. K. (2009, Jan 14). Perceptions of Public Library Accessibility for People with Disabilities. *The reference librarian* , 50, pp. 43-54.
- Byerley, S. L., & Chambers, M. B. (2002). Accessibility and usability of Web-based library databases for non-visual users. *Library Hi Tech* , 20, pp. 169-178.
- CEDD. (2008). *Bibliotecas accesibles para todos: Pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores*. (P. S. Ministerio de Educación, Ed.) Madrid: Instituto de Mayores y Servicios Sociales & Centro Español de Documentación sobre Discapacidad.
- Chiu, M. H., & Lin, Y. Y. (2012). Virtualizing library processes and interactions: A content analysis of library Facebook profiles. In a proceeding of the IATUL Conferences.
- Chu, S. K., & Du, H. S. (2012). Social networking tools for academic libraries. *Journal of Librarianship and Information Science* , 45 (1), 64-75.
- Church, R. L., & Marston, J. R. (2003). Measuring accessibility for people with a disability. *Geographical Analysis* , 35, pp. 83-96.
- Copeland, C. A. (2011, Mar 09). Library and Information Center Accessibility: The Differently-able Patron's Perspective. *Technical Services Quarterly* , 28, pp. 223-241.
- Cowgill, A., Beam, J., & Wess, L. (2001, November). Implementing an information commons in a university library. *The journal of academic librarianship* , 27, pp. 432-439.
- Creswell, J. W. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed method approaches* (Vol. 2nd ed.). California: Sage publications.
- Cunningham, A. E., & Stanovich, K. E. (1997). Early Reading Acquisition and Its Relation to Reading Experience and Ability 10 Years Later. *Developmental Psychology* , 33 (6), 934-945.
- Davis, J. E. (2007, Spring). An Overview of International Research into the Library and Information Needs of Visually Impaired People. *Library trends* , 55, pp. 785-795.

- Dey, I. (1993). *Qualitative data analysis: a user-friendly guide for social scientists*. London: Routledge.
- Dobson, S., Upadhyaya, S., & Stanley, B. (2002). Using interdisciplinary approach to training to develop the quality of communication with adults with profound learning disabilities by care staff. *International journal of language and communication disorders* , 37 (1), 41-27.
- Duggan, M. W. (2010). *Improving services for students with disabilities at community colleges*. Chicago: National-Louis University.
- EBU. (2017). European Blind Union. Retrieved Feb. 10th, 2017, from <<http://www.euroblind.org>>.
- Eshghi, A., Roy, S. K., & Ganguli, S. (2008). Service quality and customer satisfaction: An empirical investigation in Indian mobile Telecommunications services. *Marketing Management Journal* , 18 (2), 119-144.
- European Commission. (2013). Retrieved January 15th, 2017, from European Union: https://ec.europa.eu/info/index_en
- Fink, A., & Litwin, M. S. (1995). *How to Measure Survey Reliability and Validity*. London: Sage Publications.
- Gill, P. (2001). *The public library service: IFLA guidelines for development*. (C. Henry, Ed.) Munchen: [International Federation of Library Associations and Institutions.
- Goodman, L. A. (1961). Snowball Sampling. *Annals of Mathematical Statistics* , 32 (1), 148-170.
- Goodwin, W. L. (1996). *Understanding quantitative and qualitative research in early childhood education*. New York: Teacher college .
- Green, R. (2009). Empowering Library Patrons with Learning Disabilities. *Journal of Access Services* , 6, pp. 59-71.
- Hill, H. (2013). Disability and accessibility in the library and information science literature: A content analysis. *Library & Information Science Research* , 35 (2), 137-142.
- Huang, S. T. (2008, Oct 8). Reference services for disabled individuals in academic libraries. *The reference librarian* , 11, pp. 527-539.
- Irvall, B., & Nielsen, G. S. (2005). *Access to Libraries for Persons with Disabilities: Checklist*. IFLA , 89, p. 18.
- Lacey, A. (2004). *Designing for Accessibility (Vol. 2)*. London: Centre for Accessible Environments.
- Lewis, J. K. (2015). *The academic library in the 21st century: competencies library disectors and senior managers must possess to successfully lead their organizations into the future*. Doctoral Dissertation . Washington: University of Maryland.
- Majinge, R. M., & Stilwell, C. (2013). Library services provision for people with visual impairments and in wheelchairs in academic libraries in Tanzania. *South African Journal of Libraries and Information Science* , 79, pp. 38-50.
- Méndez, E. (2001). El acceso a la información un derecho de tod@s: bibliotecas y accesibilidad en la era de la información Web. *Educación y biblioteca* (125), 112-117.
- Mendle, J. (1995). Library services for persons with disabilities. *The Reference Librarian* , 23, pp. 105-121.
- Millán-Reyes, A. N. (2010). *Servicio bibliotecarios: La perspectiva de los estudiantes con discapacidad y el personal bibliotecario a traves de seis universidades madrileñas*. *Revista española de documentación cienfica* , 33 (1), 106-126.
- Patton, M. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. California: Sage Publications.
- Pérez Pérez, J. (1998). *Una biblioteca para los discapacitados*. Slamanca: Universidad Pontificia de Salamanca, Servicio de Publicaciones.

- Pinto, M., Fernández-Marcialb, V., & Gómez-Camarero, C. (2009). The impact of information behavior in academic service quality: a case study of the science and technology area in Spain. *The Journal of academic librarianship* , 36, pp. 70-78.
- Rothbauer, P. (2008). Triangulation. *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods* , 892-894.
- Rowley, J. (1997). Beyond service quality dimensions in higher education and towards a service contract. *Quality Assurance in Education* , 5 (1), 7-14.
- Salisbury, P., & Griffis, M. (2014). Academic library mission mtatements, web sites, and communicating purpose. *The Journal of Academic Librarianship* , 40 (6), 592-596.
- Seale, J. (2013). *E-learning and disability in higher education: accessibility research and practice*. Routledge.
- Stanley, T. C. (2010). *Leading edge technologies in a community callege library setting: identifying disconnects of academic libraries and their users*. Doctoral thesis. Malibu, CA.: Pepperdine University .
- Tichenor, P. J., Donohue, G. A., & Olien, C. N. (1970). Mass media and differential growth in knowledge. *Public Opinion* , Q. 34, 158-170.
- Wade, G. L. (2003). *Serving the visually impaired user*. portal: *Libraries and the Academy* , 3, pp. 307-313.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing* , 52 (2), 35-48.
- Zineldin, M. (2007). *The quality of higher education and student satisfaction self assessment and review process a TRM philosophy and 5Qs model*. Paper presented at Second International Conference Education, Economics, and Law: Traditions and Innovations. Sweden: Vaxo University.

واقع المكتبات العمانية في شبكة التواصل الإجتماعي تويتير: دراسة وصفية

د. جمال بن مطر السالمي رؤيا بنت سليمان الخروصي سامية بنت سيف المياحي

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع المكتبات العامة العمانية على شبكات التواصل الإجتماعي، وذلك من خلال التعرف على طبيعة المحتوى المنشور في شبكة تويتير ومدى التفاعل بين هذه المكتبات والمتابعين لها، بالإضافة إلى حجم المشاركات المنشورة ودورها في تلبية الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام تحليل المحتوى لحسابات المكتبات العامة العمانية على شبكة التواصل الاجتماعية تويتير كأداة للدراسة. بلغت عينة الدراسة 18 حساباً من حسابات المكتبات العامة العمانية الحكومية والأهلية على تويتير. تم تطبيق الدراسة على العينة المختارة من خلال تحليل التغريدات المنشورة في حسابات هذه المكتبات في آخر خمسة أيام من التغريد في الحساب.

توصلت الدراسة إلى أن هنالك تفاوت كبير في نشاط بعض المكتبات العامة مقارنة بالمكتبات الأخرى سواء أكان من حيث طبيعة المحتوى المنشور في تغريداتها، متابعيها، حجم التغريدات، أو تفاعلها من حيث الرد على الاستفسارات. وقد يكون ذلك ناتج بسبب مجموعة من العوامل متمثلة في الظروف التي تمر بها المكتبة في فترة تطبيق الدراسة من حيث تنفيذ بعض الفعاليات، بالإضافة إلى طبيعة هدف كل مكتبة من استخدام حساب تويتير، حيث كانت الأغلبية تستخدمه لنشر إعلاناتها والترويج لفعاليتها. وأوصت الدراسة بأهمية التنوع في استخدام الوسائط أثناء عملية التغريد، مع ضرورة التفاعل مع تساؤلات المتابعين واستفساراتهم.

الكلمات المفتاحية: المكتبات العامة، المكتبات الأهلية، وسائل التواصل الإجتماعي، سلطنة عمان، تويتير

المقدمة

شهد العالم في السنوات الأخيرة تغيرات وتطورات متلاحقة في عالم الإنترنت أدت إلى الإعتماد عليه بصورة كبيرة في مجالات الحياة المختلفة، وما رافق ذلك من ظهور لوسائل التواصل الاجتماعي التي صممت من أجل التفاعل بين المعلن والجمهور المتلقي، وهي بذلك تختلف عن المواقع الالكترونية (Porter, 2008). وتختلف دواعي استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من وسيلة لأخرى، فشبكات التواصل المهني تكثر بها المناقشات المهنية والعلمية وتبادل الآراء في المجال المهني (لينكد إن، ريسيرش جيت، Linked In, Research gate)، بينما يمثل (تويتير Twitter) وسيلة لنشر الوعي والثقافة، بالإضافة إلى إمكانية مشاركة المعلومة بإرفاق الصور والتسجيلات الصوتية والمرئية. ولقد ازداد عدد المستخدمين لوسائل التواصل الاجتماعي في الآونة الأخيرة وذلك نظراً لما توفره من مميزات في تشارك المعلومات بسرعة وأريحية وبدون قيود، حيث نجد أن تويتير يبرز هذه الأهمية من خلال رؤيته حيث يذكر أن مهمته هي "منح الجميع القدرة على ابتكار الأفكار والمعلومات ومشاركتها على الفور بدون قيود" (تويتير، 2017)، ووفقاً لإحصائيات الموقع ذاته فقد بلغ عدد المستخدمين النشيطين شهرياً إلى 313 مليون مستخدم. ويدعم تويتير أكثر من 40 لغة مما يتيح له انتشار لغوي وعالمي.

ولقد بدأت المؤسسات الحكومية في مختلف دول العالم بإنشاء حسابات لها في مواقع التواصل الاجتماعي من أجل التفاعل مع المواطنين وعرض خدماتها وأنشطتها، وكانت المؤسسات الحكومية العمانية من ضمن المؤسسات الحكومية التي اتجهت لإنشاء حسابات خاصة لها في مواقع التواصل الاجتماعي ومنها شبكة تويتر. ويشير موقع بوابة عمان أن هنالك 105 حساب حكومي للمؤسسات الحكومية العمانية والصحف المحلية على شبكة التواصل الاجتماعي تويتر. كما يوضح البلوشي (2015) إلى أن هناك اجتماعات شهرية تعقد لمشرفي الحسابات الالكترونية من أجل الإلمام بالتحديثات الجديدة والتطورات في الأنظمة وذلك بإشراف فريق التحول الالكتروني بهيئة تقنية المعلومات. المكتبات العامة العمانية بدورها بدأت مؤخراً بإنشاء حسابات لها على تويتر. ولذلك دعت الحاجة لدراسة حسابات هذه المكتبات وتحليل مضمون ما تحتويه من منشورات، وبالتالي فالدراسة الحالية تسعى لتسليط الضوء على حسابات المكتبات العامة العمانية في تويتر، من أجل التعرف على المحتوى المنشور ومدى التفاعل، بالإضافة إلى حجم المشاركات المنشورة ودورها في تلبية الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين.

مشكلة الدراسة

في ظل الثورة الإلكترونية التي أحدثتها بيئة الويب 2.0 وما رافق ذلك من تطور وانتشار لشبكات التواصل الاجتماعي بصورة كبيرة ومتنوعة، كان تويتر أحد أهم هذه الشبكات. ولقد حظي تويتر بانتشار واستخدام واسع من مختلف قطاعات المجتمع وفتاته على صعيد الأفراد والمؤسسات. وكان للمؤسسات الحكومية العمانية نصيبها في التوجه نحو استخدام شبكة تويتر لتقديم خدماتها والتواصل مع المستفيدين منها. ولقد أوضح Osimo (2008) في دراسة Khan et al (2013). أن الاستخدام العالي حول العالم، والشفافية التي تتيحها مواقع التواصل الاجتماعي، وإدارة المعرفة والتعاون بين المؤسسات عبر الحدود من أهم المميزات التي دفعت المؤسسات الحكومية للتواجد في وسائل التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى العلاقة الإيجابية بين القيادة والتحفيز الداخلي لتويتر، والذي يفرض على الحكومات حول العالم أن تتبع بعض الاستراتيجيات لإدارة حساباتها في وسائل التواصل الاجتماعي مما يضمن لها تحقيق أهدافها. ومما لاحظته الباحثون افتقار النتاج الفكري العربي لدراسات حول تواجد المؤسسات الحكومية في شبكة التواصل الاجتماعي تويتر، وخصوصاً المكتبات العامة، بحيث لا توجد أي دراسة عربية، وعمانية على وجه التحديد، في هذا الموضوع. وعليه برزت الحاجة لأهمية تسليط الضوء على حسابات المكتبات العامة العمانية في تويتر، فجاءت هذه الدراسة للتعرف على المحتوى المنشور فيها ومدى التفاعل بين تلك المكتبات والمستفيدين منها.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق ما يلي:

1. التعرف على طبيعة المحتوى المنشور في حسابات المكتبات العامة العمانية على شبكة تويتر.
2. الكشف عن مدى التفاعل بين تلك المكتبات والمتابعين لها.
3. التعرف على حجم المشاركات المنشورة في حسابات المكتبات العمانية على شبكة تويتر.

- ولتحقيق هذه الأهداف فإن الدراسة الحالية تسعى لتحقيق للإجابة عن الأسئلة التالية:
- أ. ما طبيعة المحتوى المنشور في حسابات مواقع المكتبات العامة العمانية على شبكة تويتر؟
 - ب. ما مدى التفاعل بين المكتبات العامة العمانية والمتابعين لها على شبكة تويتر؟
 - ج. ما حجم المشاركات المنشورة في حسابات المكتبات العامة العمانية على شبكة تويتر؟
- أهمية الدراسة**

للدراسة الحالية أهمية نظرية وتطبيقية مهمة جداً. ففي الجانب النظري نجد أن أدب الموضوع العربي يفتقر للدراسات البحثية حول المكتبات العامة وتواجدها في شبكات التواصل الاجتماعي (تويتر)، مما يشكل للدراسة الحالية أهمية كونها من الدراسات القليلة في هذا المجال، ووفقاً لمعرفة الباحثين فإنها تعتبر الدراسة الأولى التي تدرس محتويات المكتبات العامة العمانية في وسيلة التواصل الاجتماعي تويتر. وتأمل الدراسة أن تثري أدب الموضوع وأن تفتح المجال للباحثين الآخرين لدراسة أثر وجود المكتبات العامة العمانية في صفحات التواصل الاجتماعي باختلاف أنواعها.

أما من الجانب التطبيقي، فإن الدراسة يمكن أن تستفيد من نتائجها قطاعات مختلفة من المجتمع كالمكتبات العمانية بمختلف أنواعها، والمؤسسات الحكومية المختلفة، العمانية منها والعربية، والقائمين على عملية التسويق المعلوماتي في صفحات التواصل الاجتماعي. كذلك يمكن للباحثين والمهتمين بمجال الإعلام المعلوماتي وكذلك التسويق المعرفي من خلال وسائل التواصل الاجتماعي الاستفادة من نتائج هذه الدراسة.

الدراسات السابقة

يشير أدب الموضوع إلى ندرة الدراسات العمانية التي استهدفت تحليل مضمون حسابات المؤسسات الحكومية العمانية بشكل عام، وفي المكتبات العامة بشكل خاص، في شبكات التواصل الاجتماعي (تويتر)، وذلك من خلال تحليل حجم المشاركات، والتفاعل مع الجمهور، ومنهجية المشاركة بالحسابات وغيرها. وكذلك الحال بالنسبة للدراسات العربية بشكل عام، على خلاف الإنتاج الفكري الأجنبي الغني بدراسات ذات صلة كبيرة بالموضوع، والذي يغطي مواضيع مختلفة من بينها موضوع تواجد المؤسسات الحكومية في شبكات التواصل الاجتماعي؛ ولذلك سيتم استعراض الدراسات طبقاً لمحاوّر ثلاثة تغطي الأهداف العامة التي تسعى الدراسة الحالية لتحقيقها، وهي كالتالي:

1. طبيعة المحتوى المنشور

توفر شبكات التواصل الاجتماعي للمستخدمين إمكانية الاطلاع على أنشطة المؤسسات الحكومية وأدائها من جهات نظر متعددة، الأمر الذي جعل العديد من الحكومات عالمياً تتجه إلى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وخير مثال على ذلك الوكالة الفيدرالية الأمريكية التي أنشئت تسجيلات ونشرت العديد من المعلومات عن طريق حساباتها في شبكات التواصل الاجتماعي. وكذلك من خلال مشاركتها للمعلومات مع المؤسسات الحكومية المختلفة بداخل الولايات المتحدة وأيضاً من خلال تواصلها المباشر مع المواطنين (Bertot et al., 2011). ويعزز

ذلك ما ذكره (Khan et al., 2013) حول إمكانية مشاركة المعلومة بأشكال متعددة كنصوص وصور وفيديو وصوت مسموع وغير ذلك.

أما دراسة الهادي والشياي (2013) التي هدفت إلى تحليل محتوى حسابات المكتبات الأكاديمية الخليجية في شبكة التواصل الاجتماعي الفيس بوك من خلال تحليل مشاركات المكتبات وتفاعلاتها والموضوعات التي تطرحها، بالإضافة إلى مدى تقبل المستخدمين وتفاعلهم معها، فقد وجدوا أن معظمها حرصت على نشر نبذة عنها وعن موقعها، وبيانات الاتصال بها، وكان استخدام الوسائط كالصور ومقاطع الفيديو حاضرة بنسبة 90%. وقد علل الباحثان ذلك لأنها أسهل الوسائل لجذب المستخدمين لمعرفة أخبار المكتبة وتحقيق أهدافها. بالإضافة إلى استخدامها للإعلانات، وعرض الكتب في مشاركتها.

وهذا ما تؤكد عليه أيضاً نتائج دراسة Yolcu (2013) التي حللت حسابات الجامعات التركية في تويتر، وقد ركزت الدراسة على أعلى عشر جامعات تركية متابعة من الجمهور في موقع تويتر. بحيث توصلت إلى أن أغلب تغريدات الجامعات تصب في التعريف عن نفسها، وطرق التواصل والاستفسار عن الجامعات، وعرض لأبرز الفعاليات المقامة بالجامعات، ودعوات للمشاركة في الفعاليات والخدمات التي توفرها الجامعات، بالإضافة إلى استعراض لأبرز الأنشطة والفعاليات المحلية والعالمية ذات العلاقة بتخصصات الجامعات قيد الدراسة.

ومن جانب آخر حرصت الكثير من الحسابات في مواقع شبكات التواصل الاجتماعي على تركيز منشوراتها لتلبية هدف معين تسعى لتحقيقه من خلال تواصلها مع الجمهور، مثل دراسة الفضل (2015)، ودراسة أبو طالب (2013) وغيرها. حيث نجد أن دراسة الفضل (2015) ركزت على دور مواقع التواصل الاجتماعي في العملية الترويجية ووصولها إلى المستفيد منها أو العميل، ومدى تأثيرها على قراره النهائي تجاه تلك الخدمة المعلن عنها، وكيف يمكن للشركات استغلالها للوصول إلى مستفيديها في أسرع وقت. وتوصلت الدراسة إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي تعد وسيلة جيدة لانتشار قرارات الترويج نتيجة للخصائص التي تتيحها تلك المواقع. وقد وجد أن موقع الفيس بوك يسهم في دعم القرار الترويجي وقاعدة بيانات الشركة بالمعلومات المطلوبة، وهو أداة فعالة في دعم الخدمة أو المنتج ووصوله إلى العميل والتفاعل معه في أسرع وقت. وقد أشار Bertot et al. (2011) في Godwin (2008) إلى أن العديد من المؤسسات الحكومية المختلفة تلجأ لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي من أجل التسويق والترويج لأنشطتها وكذلك السماح للمستخدمين بالإطلاع على معلومات المؤسسة والتفاعل معهم.

أما دراسة أبو طالب (2013) فقد هدفت للكشف عن المكانة التي تحتلها مواقع التواصل الاجتماعي كمصدر للمعلومات الصحية لدى الجمهور السعودي، ومدى الاعتماد عليها والثقة فيها مقارنة بالمصادر الأخرى، بالإضافة إلى طبيعة المعلومات الصحية التي يناقشها الجمهور في تلك المواقع. وقد توصلت إلى أن مواقع الأطباء والصيادلة جاءت في المرتبة الأولى كأكثر المواقع اعتماداً عليها في شبكات التواصل الاجتماعي محل الدراسة، وأن مستوى اعتمادهم على الشبكات لا يزال متوسط لبعض الشبكات وقليل لشبكات أخرى، ومستوى الثقة بالمعلومات الصحية فيها لا يزال متدنياً.

2. التفاعل بين المؤسسات والمتابعين

تتميز شبكات التواصل الاجتماعي بشتى أنواعها بإمكانية التفاعل بين أطراف متعددة، مما يجعل المشارك فيها مستقبلاً للمعلومة وناقداً لها، وقادراً على إبداء رأيه فيها. وقد لاحظ الباحثون أثر وسائل التواصل الاجتماعي في اتخاذ القرارات ومدى الثقة بمصداقية المعلومات المنشورة خلالها، وذلك عن طريق تنوع الدراسات المنشورة في هذا المجال. حيث أكد Khan et al. (2013) في دراسته حول تحول الحكومات في كوريا من حكومات رقمية e-government إلى حكومات التواصل الاجتماعي s-government الأمر الذي يزيد من الشفافية، والتفاعل، والمشاركة مع المجتمع المحيط من خلال الإمكانيات التي تتيحها شبكات التواصل الاجتماعي، ويمكن تبرير أمر التحول لشبكات التواصل الاجتماعي عوضاً عن المواقع الإلكترونية نتيجةً إلى انتشار استخدامها بين المتخصصين في المجال المهني (كالفيس بوك ولينكد إن) وكذلك لدورها في نشر الوعي (كتويتر). كما أوضح Bertot et al. (2013) في دراسة Porter (2008) أن وسائل التواصل الاجتماعي قد صممت من أجل التوصل والتفاعل الاجتماعي وهي بذلك تختلف عن تصميم المواقع الإلكترونية التي كانت قد وضعت من أجل التوصل من طرف واحد one-way-interaction بينما وضعت شبكات التواصل الاجتماعي من أجل التوصل المتعدد many-to-many الذي يتيح آلية التفاعل وتبادل الآراء ووجهات النظر.

ولقد أشار Khan et al. (2013) إلى اعتماد المؤسسات الحكومية في كوريا على ثلاث استراتيجيات أثناء استخدامها للمواقع الحكومية ووسائل التواصل الاجتماعي وهي كالتالي : (Push, Pull, and Networking strategy): السحب، والدفع، واستراتيجية التوصل) بحيث تعتمد الأولى والثانية على التوصل من جانب واحد one-way-communication بينما تركز استراتيجية الشبكات على التوصل المتبادل في الوسائل الاجتماعية two-way social interaction.

وأوضحت دراسة Lovejoy, Waters and D.Saxton (2012) أن المؤسسات الغير ربحية يمكنها التوصل المباشر مع المستفيد one-way-communication فيما يسمى "direct message" وذلك عن طريق استخدام الرمز (@) يليه اسم المستخدم مباشرة لتصل الرسالة إلى المستفيد المقصود ويتمكن تلقائياً من الرد عليها. كما يمكنها من استخدام الرسائل العامة "Public messages" التي تصل إلى عامة المتابعين لها ويمكنهم من التفاعل معها بالمناقشة أو طرح الأسئلة، وتؤكد الدراسة على ضرورة أن تكون المؤسسات قادرة على الرد على مستفيديها عند استخدام هذا النوع من الرسائل حتى لا يأخذ المستفيدون عنها انطباع غير مقبول في عدم تفاعلها مع مناقشاتهم واستفساراتهم. وتلجأ المؤسسات عامة لاستخدام الرسائل العامة لنقل الصورة الواضحة عن أنشطة المؤسسات وأخبارها تجنباً لكثرة الأسئلة التي قد توجه للمؤسسة بشكل خاص.

كما اتفقت كلاً من دراسة Bertot et al. (2011) و Khan et al. (2013) على أثر وسائل التواصل الاجتماعي في زيادة درجة الشفافية بين المؤسسات الحكومية والمواطنين من خلال ما تتيحها من أدوات للتفاعل والتواصل وطرح الآراء مباشرة. وبينت دراسة Lovejoy et al. (2012) أن الأدوات التي تتيحها توتير تمكن المؤسسات من التفاعل مع مستفيديها بطرق متنوعة في ظل محدودية النص في 140 خاصية فقط متمثلة في إمكانية

إرسال تغريدات خاصة لمستفيدين معينين، التغريدات العامة، إعادة التغريد لتغريدات حسابات أخرى، استخدم الوسائط المتعددة، الوسوم (hashtags)، بالإضافة إلى استخدام الروابط القصيرة التي تحيل المستخدم لقراءة المزيد من التفاصيل حول الخبر المنشور في موقع صحيفة إخبارية أو أي موقع آخر.

وأوضحت دراسة Wasike (2013) أن الصحافة الحديثة تتجه إلى ربط وكالات الأنباء الإعلامية بالعالم الرقمي الافتراضي، ويستطيع المحررين في وسائل التواصل الاجتماعي التفاعل مع القارئ ونشر المقالات إلكترونياً، ويرى أن موقع تويتر أفضل موقع للتفاعل مع الجمهور؛ لأنه يعطي محرري الأخبار في وسائل التواصل الاجتماعي الفرصة لإيصال الأخبار المتنوعة إلى المستفيدين في وقت قصير وباستخدام عبارات قصيرة بليغة في المعنى من خلال ما يعرف بالتغريدات التي يستطيع من خلالها المتلقين سرعة الاستجابة وتبادل الآراء والمناقشات.

أما دراسة الهادي والشيادي (2013) فقد وجدت أن تفاعل المستفيدين مع المكثبات يتمثل في الإعجاب بمشاركاتها، والشكر والتقدير، بالإضافة إلى طرح الأسئلة أو مناقشة خدمات المكتبة. ورغم ذلك فقد بلغت نسبة التعليقات 30٪ فقط، وفسر الباحثان ذلك بأنه قد يعود إلى الطابع العلمي الأكاديمي التي تتبعه هذه الحسابات بحيث لا يجد المستفيد الحرية الكاملة لكتابة التعليقات الشخصية.

أما بالنسبة لدراسة العزري والبادي (2012) فقد هدفت إلى الكشف عن واقع استخدام المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس للفيس بوك ومدى استفادتها من الإمكانيات التي يتيحها الموقع. وقد خرجت الدراسة بنتيجة مفادها ارتفاع عدد المعجبين بخدمات الموقع والتزايد المستمر في أعداد المشاركات والزوار لصفحة المكتبة، بالإضافة إلى الاستفسارات فيما يختص بخدماتها، كما أن المكتبة عملت على توظيف الصور والفيديو للتعريف بها وبمصادرها التقليدية والإلكترونية، وإحاطة المستفيدين بأبرز ما يصل إليها من مصادر، وتعريفهم بأهم الفعاليات والأنشطة المقامة فيها.

3. حجم المشاركات المنشورة

تفاوتت المؤسسات الحكومية في نشاطها على شبكة تويتر، وبث التغريدات خلال اليوم الواحد. إذ أن هنالك الكثير من المؤسسات التي تحرص باستمرار على نشر التغريدات والتواصل مع مستفيديها يومياً بصورة مستمرة، مما يؤدي إلى زيادة عدد تغريداتها الكلية. في حين أن هنالك بعض المؤسسات التي يكون عدد تغريداتها بسيطاً بسبب عدم التفاعل المستمر مع مستفيديها.

وقد أوضحت دراسة Lovejoy et al (2012) التي استهدفت دراسة 73 منظمة غير ربحية لها حسابات في تويتر أن معدل استخدامهم لتويتر في التواصل مع المستفيدين منها لم يكن بالمعدل المطلوب لاستخدام كافة الخصائص التي يتيحها البرنامج، وأن معدل تغريدات المنظمات في اليوم الواحد أكثر من 2 تغريدة خلال فترة الدراسة التي امتدت لشهر كامل، وبلغ المجموع الكلي لتغريدات المنظمات التي تم تحليلها 4,655 تغريدة، وتفاوتت أعداد المتابعين للمؤسسات ما بين 3 إلى 46,723، ويرى الباحثون أن حرص المنظمات على متابعة الأفراد الذين يتابعون حساب المنظمة يعطي انطباعاً على رغبة المنظمة لمعرفة اهتمامات متابعيها وخلق مجتمع للتواصل في بيئة تويتر. كما أن نشاط تلك المؤسسات يمكن أن يقاس بمدى التغريدات التي تنشرها في حسابها.

كما أشارت دراسة الحربي (2014) التي استهدفت كل الوزارات والمؤسسات والهيئات والرئاسات في المنظومة الحكومية السعودية في شبكات التواصل الاجتماعي (الفيس بوك وتويتر) إلى تدني مستوى استخدامها، وأن 53٪ من مؤسسات القطاع العام بالمملكة العربية السعودية لا تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي (الفيس بوك وتويتر) للتفاعل والتواصل مع جمهورها، كما أن 48٪ من مؤسسات القطاع العام التي تملك حسابات على تويتر تحدّث معلوماتها وأخبارها كل ثلاثة أيام فقط، بالإضافة إلى تدني مستوى استخدام النخبة الوزارية القائمة على مؤسسات القطاع العام للشبكات الاجتماعية في التواصل مع الجمهور، إذ أن 68٪ منهم لا يستخدمون تويتر مما ينعكس سلباً على درجة التواصل والتفاعل بين المنظومة الإدارية والمجتمع الخارجي، ولا يسهم في تشجيع الجمهور على تفهم خطط وبرامج الوزارات والمؤسسات، وزيادة مستويات الرضا. وقد أوصت الدراسة بأهمية تشكيل لجنة وزارية لمتابعة شبكات التواصل الاجتماعي والتواصل مع الجمهور بصورة مستمرة.

يمكن القول بأن نتائج الدراسات السابقة تشير إلى الإهتمام الحكومي بشكل عالمي نحو التوجه لوسائل التواصل الاجتماعي، من خلال زيادة النتاج الفكري الغربي حول الموضوع البحثي ووجود بعض المبادرات العربية والعمانية على وجه التحديد، مما يؤكد على الأثر الإيجابي لوجود المؤسسات الحكومية في وسائل التواصل الاجتماعي وإشراك المستفيدين لاستعراض خدماتهم وأنشطتهم من خلالها.

منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام تحليل المحتوى لحسابات المكتبات العامة العمانية على شبكة التواصل الاجتماعية تويتر كأداة للدراسة خلال آخر خمسة أيام من التغريد في الحساب. التحليل الموضوعي كان بتاريخ 10 أبريل 2017م.

1. عينة الدراسة

اعتمدت الدراسة على عينة عشوائية تقدر بـ 18 حساب من حسابات المكتبات العامة العمانية على تويتر، وروعي أن تكون العينة ككل من مختلف أنواع المكتبات العامة العمانية الحكومية منها والأهلية، من أجل الحصول على عينة شاملة لكافة المكتبات العامة في السلطنة.

وقد تم تطبيق الدراسة على العينة المختارة من خلال تحليل التغريدات المنشورة في آخر خمسة أيام من التغريد في الحساب، سواء كانت تغريدة واحدة في اليوم أو عشرات التغريدات (التحليل الموضوعي كان بتاريخ 10 أبريل 2017م). وقد تم خلال هذه الفترة تحليل طبيعة المشاركة إذا كانت (نص، صورة، فيديو)، وكذلك احتواء التغريدة على روابط (لمواقع خارجية، لحسابات المؤسسات الحكومية الأخرى بتويتر)، بالإضافة إلى تحليل طبيعة التفاعل من خلال حصر عدد التغريدات في تلك الفترة وفرزها إلى فئات (تغريدة جديدة، رد لمستفيد، إعادة تغريد، تفضيل) للتعرف على مدى التفاعل بين المتابعين وحسابات المكتبات العامة في تويتر.

كما تم مقارنة عدد التغريدات بين المكتبات المختلفة للتعرف على حجم المشاركات في شبكة تويتر ونوع المشاركة من حيث المحتوى والمواضيع التي تطرقت لها التغريدات في فترة الدراسة (تعريف بالمكتبة وفعاليتها،

استعراض لأنشطة المكتبة، نشر التوعية والثقافة، استجابة لأسئلة المغردين واستفساراتهم، تغطية لفعاليات وأنشطة محلية وعالمية).

2. حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: واقع المكتبات العامة العمانية في تويتر.

الحدود المكانية: المكتبات العامة، عمان.

الحدود الزمنية: تمت فترة الدراسة في أبريل 2017 وبعض الحسابات كانت آخر تغريداتها تعود لعام 2016م.

تحليل ومناقشة النتائج:

يسعى هذا القسم لتحليل ومناقشة نتائج الدراسة التي أجريت على حسابات المكتبات العامة العمانية، حيث يبدأ القسم بتحديد فترة التغطية الزمنية التي شملتها الدراسة للحسابات كلها ومن ثم تحليل لحجم المشاركات المنشورة في هذه الحسابات وبعد ذلك تحليل المحتوى الشكلي ومن ثم الموضوعي للتغريدات، وأخيراً تحليل لطبيعة التفاعل بين المكتبات والمتابعين لها.

1. فترة التغطية الزمنية:

الدراسة تغطي آخر خمسة أيام قامت فيها المكتبات العامة العمانية بالتغريد من خلال حساباتها على شبكة تويتر (تمت عملية التحليل بتاريخ 10/4/2017م). نتائج الدراسة توضح أن مكتبة صور العامة كانت الأحدث في عملية التغريد، حيث كانت آخر تغريدة لها في 8 أبريل (اليوم الأول) ومن ثم بتاريخ 6 أبريل (اليوم الثاني)، وبتاريخ 4 أبريل (اليوم الثالث)، وبتاريخ 1 أبريل (اليوم الرابع)، وبتاريخ 31 مارس (اليوم الخامس). بعد مكتبة صور العامة جاءت مكتبة حصن الشموخ (بتاريخ 3 أبريل) ومن ثم مكتبة الندوة العامة (1 أبريل)، ومن ثم مكتبة وقف الحمراء (31 مارس)، وكذلك مكتبة السنهوري العامة (28 مارس). بقية المكتبات كانت آخر تغريداتها بعيدة نسبياً وكان أكثرها بعداً مكتبة فدى الأهلية، حيث كانت آخر تغريدة لها بتاريخ 27 يونيو 2015. الملاحظ من نتائج جدول 1 أن المكتبة الأحدث تغريداً كانت تغريداتها متقاربة في التواريخ وهذا يدل على نشاط القائمين على الحساب في التواصل مع المستفيدين وكذلك ربما يعكس كثرة وتنوع الفعاليات المقدمة في هذه المكتبات.

الجدول (1) فترة التغطية الزمنية لدراسة الحسابات (آخر خمسة أيام للتغريد)

اسم المكتبة	اليوم الأول	اليوم الثاني	اليوم الثالث	اليوم الرابع	اليوم الخامس
مكتبة السنهوري	28 مارس 2017	21 مارس 2017	18 مارس 2017	17 مارس 2017	16 مارس 2017
مكتبة المعرفة العامة	10 سبتمبر 2016	9 يوليو 2016	5 يوليو 2016	24 مايو 2016	18 مايو 2016
مكتبة الندوة العامة	1 أبريل 2017	31 مارس 2017	27 مارس 2017	25 مارس 2017	24 مارس 2017
مكتبة وقف الحمراء	31 مارس 2017	24 مارس 2017	21 مارس 2017	25 فبراير 2017	23 فبراير 2017
مكتبة جامع السيد طارق بن تيمور	5 يناير 2016	26 يوليو 2014	13 يوليو 2014	26 مايو 2014	1 أبريل 2014

نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

اسم المكتبة	اليوم الأول	اليوم الثاني	اليوم الثالث	اليوم الرابع	اليوم الخامس
معين القارئ (مكتبة عبري العامة)	22 ديسمبر 2016	21 ديسمبر 2016	20 ديسمبر 2016	19 ديسمبر 2016	18 ديسمبر 2016
مكتبة فدى الأهلية	28 يونيو 2015	21 ديسمبر 2014	20 ديسمبر 2014	11 ديسمبر 2014	28 فبراير 2014
مكتبة حصن الشموخ	3 أبريل 2017	29 مارس 2017	28 مارس 2017	27 مارس 2017	23 مارس 2017
مكتبة بديّة العامة	27 سبتمبر 2016	20 يونيو 2016	9 يونيو 2016	7 يونيو 2016	2 يونيو 2016
مكتبة الهدى العامة	لم تغرد أبداً				
مكتبة صحار العامة	6 مايو 2016	3 مايو 2016	26 أبريل 2016	27 ديسمبر 2015	26 ديسمبر 2015
مكتبة قريات العامة	7 مارس 2017	9 فبراير 2017	19 يناير 2017	11 يناير 2017	7 يناير 2017
مكتبة قريات الأهلية	21 يناير 2017	6 يناير 2017	24 نوفمبر 2016	11 سبتمبر 2016	3 سبتمبر 2016
مكتبة العلياء العامة	28 سبتمبر 2016	24 سبتمبر 2016	19 أغسطس 2016	17 أغسطس 2016	16 أغسطس 2016
مكتبة صور العامة	8 أبريل 2017	6 أبريل 2017	4 أبريل 2017	1 أبريل 2017	31 مارس 2017
مكتبة البريمي العامة	7 نوفمبر 2016	29 أكتوبر 2016	5 سبتمبر 2016	30 أغسطس 2016	7 أغسطس 2016
مكتبة السباخ العامة	20 مارس 2017	9 مارس 2017	7 مارس 2017	4 مارس 2017	3 مارس 2017
مكتبة العلامة محمد بن مسعود البوسعيدي العامة	25 مارس 2017	21 مارس 2017	19 مارس 2017	6 مارس 2017	2 فبراير 2017

2. حجم المشاركات المنشورة:

توضح نتائج الجدول 2 أن مكتبة الندوة العامة كانت الأكثر تغريداً على تويتر بمجموع 1.429 تغريدة تلتها مكتبة حصن الشموخ بـ 758 تغريدة ثم مكتبة صور العامة بـ 703 تغريدة. الجدول يوضح أيضاً أن الغالب على النتائج أنه كلما زادت عدد تغريدات الحساب زادت نسبة المتابعين لهذا الحساب، فنجد أن مكتبة حصن الشموخ لديها 6.897 متابع، تلتها مكتبة السنهوري بـ 4.171 ومن ثم مكتبة الندوة العامة بـ 1.439 متابع. وهذا ما تشير إليه دراسة العزري والبادي (2012) في أن عدد المعجبين والمشاركات بالموقع يزداد كلما كانت المكتبة أكثر نشاطاً في عرض أنشطتها وفعاليتها عبر حساباتها. الإستثناء الوحيد في هذه النتائج نجده في حساب مكتبة السنهوري، فرغم أن عدد تغريداتها ليس بالكبير مقارنة بمكتبة الندوة العامة أو مكتبة صور العامة ولكنها في المقابل كانت لديها أكبر عدد من المتابعين. والتفسير لهذه النتيجة ربما يعود لكون مكتبة السنهوري العامة تقع في أكبر منطقة كثافة سكانية في السلطنة وهي منطقة المعيلة الجنوبية بمحافظة مسقط. أما مكتبة حصن الشموخ فإن العدد الكبير لمتابعيها يعكس قوة

وحجم نشاطها لكونها مكتبة عامة حكومية وتنفذ العديد من الورش التدريبية والمحاضرات المتنوعة، كما أنها تقع في ولاية نزوى (منح) وهي من الولايات ذات الكثافة السكانية العالية.

الملاحظة الأخرى من هذا الجدول هي أن تاريخ إنشاء الحساب لا يعكس بالضرورة حجم المشاركات المنشورة، حيث نجد أن بعض الحسابات أنشأت قديماً ولكن عدد تغريداتها قليل وكذلك عدد متابعيها (كمثال: مكتبة فدى الأهلية)، وفي المقابل نجد حسابات حديثة ولكن عدد تغريداتها مرتفع وكذلك عدد متابعيها (مثل مكتبة صور العامة). وهذا ربما يعكس مدى نشاط المكتبة وقدرتها على اجتذاب المجتمع المستفيد في فترة وجيزة جداً. هذه النتيجة جاءت متوافقة مع نتيجة دراسة Lovejoy (2012) والتي أشارت إلى أن نشاط المؤسسات يقاس بمدى التغريدات التي تنشرها في حسابها.

الجدول (2) حجم المشاركات المنشورة

الإعجابات	عدد المتابعين	العدد الكلي للتغريدات	تاريخ إنشاء الحساب	اسم المكتبة
148	4,171	449	يناير 2016	مكتبة السنهوري
1	294	317	مارس 2013	مكتبة المعرفة العامة
24	1,439	1,429	يناير 2013	مكتبة الندوة العامة
6	162	272	يوليو 2014	مكتبة وقف الحمراء
0	72	27	يناير 2014	مكتبة جامع السيد طارق بن تيمور
7	247	80	مارس 2016	معين القارئ (مكتبة عبري العامة)
2	135	135	فبراير 2013	مكتبة فدى الأهلية
151	6,897	758	مايو 2012	مكتبة حصن الشموخ
2	50	74	مايو 2014	مكتبة بديّة العامة
0	9	0	فبراير 2014	مكتبة الهدى العامة
0	40	12	ديسمبر 2015	مكتبة صحار العامة
0	11	154	مارس 2014	مكتبة قريات العامة
0	633	21	يوليو 2015	مكتبة قريات الأهلية
95	574	281	أبريل 2014	مكتبة العليا العامة
21	803	703	يناير 2017	مكتبة صور العامة
81	1253	522	أكتوبر 2012	مكتبة البريمي العامة
5	611	439	ديسمبر 2014	مكتبة السباخ العامة
0	142	39	يوليو 2016	مكتبة العلامة محمد بن مسعود البوسعيدي العامة

3. طبيعة المحتوى الشكلي للتغريدات:

الملاحظ من جدول 3 أن تغريدات المكتبات العامة العمانية يغلب عليها طابع الإستخدام المتعدد للوسائط وهو الجمع بين النصوص والصور. الإستثناء الوحيد نلاحظه في تغريدات مكتبة الندوة العامة، حيث نجد أن استخدام النص فقط بلغ ما نسبته 78.9% (42 تغريدة). من خلال تحليل هذه التغريدات النصية وجدنا أنها عبارة عن معلومات ثقافية وتاريخية الهدف منها كان للثقافة العامة (جدول 4). أما بقية المكتبات فإنها كانت تجمع بين النص والصور وذلك لتوثيق فعاليتها وأنشطتها المختلفة بالإضافة إلى الإعلان والترويج لبرامجها وخدماتها المتنوعة.

الجدول (3) طبيعة المحتوى الشكلي للتغريدات

اسم المكتبة	عدد التغريدات خلال 5 أيام	معدل استخدام النص		معدل استخدام الصورة		معدل استخدام النص مع الصورة		متعدد (نص/ صورة/ فيديو/ رابط)	
		%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد
مكتبة السهوري	14	0%	0	0%	0	78.6%	11	21.4%	3
مكتبة المعرفة العامة	8	0%	0	0%	0	0%	0	100%	8
مكتبة الندوة العامة	42	78.9%	33	2.4%	1	13.3%	6	4.8%	2
مكتبة وقف الحمراء	11	27.3%	3	0%	0	63.6%	7	9.09%	1
مكتبة جامع السيد طارق بن تيمور	8	25%	2	0%	0	75%	6	0%	0
معين القارئ (مكتبة عبري العامة)	5	0%	0	0%	0	80%	4	20%	1
مكتبة فدى الأهلية	10	60%	6	10%	1	0%	0	20%	3
مكتبة حصن الشموخ	7	42.9%	3	0%	0	42.9%	3	14.3%	1
مكتبة بديه العامة	16	0%	0	0%	0	100%	16	0%	0
مكتبة الهدى العامة	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
مكتبة صحار العامة	12	16.6%	2	58.3%	7	25%	3	0%	0
مكتبة قريات العامة	12	0%	0	0%	0	0%	0	100%	12
مكتبة قريات الأهلية	5	20%	1	60%	3	0%	0	20%	1
مكتبة العلياء العامة	5	20%	1	0%	0	0%	0	80%	4
مكتبة صور العامة	27	33.3%	9	0%	0	0%	0	66.6%	18
مكتبة البريمي العامة	7	0%	0	0%	0	71.5%	5	28.5%	2
مكتبة السباخ العامة	6	0%	0	0%	0	100%	6	0%	0
مكتبة العلامة محمد بن مسعود البوسعيدي العامة	7	14.3%	1	0%	0	85.7%	6	0%	0

4. طبيعة المحتوى الموضوعي للتغريدات:

من خلال تتبع طبيعة المحتوى الموضوعي لتغريدات المكتبات العامة العمانية نجد أن أغلب التغريدات كانت لاستعراض أنشطة وفعاليات المكتبات، وبالتالي فإن هذه الحسابات تلعب دوراً ترويجياً وتسويقياً لأنشطة وفعاليات هذه المكتبات وهو ما جاء متوافقاً مع أغلب الدراسات المنشورة (الفضل، 2015: Bertot et al., 2013). يلي ذلك هو تغطية الفعاليات المحلية والعالمية ذات العلاقة بالثقافة ودور المكتبات العامة. التعريف بالمكتبات ونشر التوعية والثقافة كانت نسبتها قليلة نسبياً، إذا استثنينا نسبة تغريدات مكتبة الندوة العامة حيث بلغت عدد تغريداتها المتعلقة بنشر التوعية والثقافة حوالي 32 تغريدة. نلاحظ أيضاً أن استخدام الحسابات للرد على استفسارات المستخدمين وأسئلتهم كانت قليلة جداً وهذا يعود لقلّة هذه الإستفسارات المطروحة من قبل المستخدمين. وقد يدل أيضاً على ضعف التفاعل المشترك بين الطرفين. فالغالب على عملية التواصل في هذه الحسابات هو الإتصال في اتجاه واحد فقط من المكتبة للمستخدم.

الجدول (4) طبيعة المحتوى الموضوعي للتغريدات

اسم المكتبة	التعريف بالمؤسسة	استعراض أنشطة وفعاليات المكتبة	نشر التوعية والثقافة	تغطية الفعاليات المحلية والعالمية	استجابة لأسئلة المغردين واستفساراتهم
مكتبة السنهوري	2	10	1	1	0
مكتبة المعرفة العامة	0	4	0	4	0
مكتبة الندوة العامة	2	7	32	0	1
مكتبة وقف الحمراء	1	2	1	5	2
مكتبة جامع السيد طارق بن تيمور	1	5	0	2	0
معين القارئ (مكتبة عبري العامة)	0	0	0	5	0
مكتبة فدى الأهلية	1	9	0	0	0
مكتبة حصن الشموخ	4	1	0	0	2
مكتبة بديّة العامة	16	0	0	0	0
مكتبة الهدى العامة	0	0	0	0	0
مكتبة صحار العامة	0	10	0	0	2
مكتبة قريات العامة	0	1	0	3	0
مكتبة قريات الأهلية	0	2	0	3	0
مكتبة العلياء العامة	0	0	1	4	0

نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

اسم المكتبة	التعريف بالمؤسسة	استعراض أنشطة وفعاليات المكتبة	نشر التوعية والثقافة	تغطية الفعاليات المحلية والعالمية	استجابة لأسئلة المغردين واستفساراتهم
مكتبة صور العامة	0	0	9	5	0
مكتبة البريمي العامة	0	0	0	0	0
مكتبة السباخ العامة	0	5	1	0	0
مكتبة العلامة محمد بن مسعود البوسعيدي العامة	1	3	0	3	0

5. طبيعة التفاعل بين المكتبات والمتابعين لها:

من خلال جدول 5 نجد أن الغالبية العظمى من التغريدات الموجودة في حسابات المكتبات هي عبارة عن تغريدات جديدة وهذا يعكس طبيعة المحتوى الموضوعي لتلك التغريدات والتي كما لاحظناها في الجدول السابق (جدول 4) أنها كانت لا تستعرض أنشطة وفعاليات المكتبة. النسبة الأخرى لطبيعة التفاعل كانت من خلال إعادة تغريد لبعض الحسابات الأخرى والتي كانت تعكس رغبة المكتبات في نشر الثقافة العامة وكذلك لتغطية الفعاليات المحلية والعالمية. الملاحظة الأبرز والجديرة بالاهتمام هي قلة الرد على استفسارات المستفيدين. هذه النتيجة توضح أن التفاعل بين المكتبات والمستفيدي قليل جداً وأن هذه الحسابات هي فقط للإعلام والتعريف بأنشطة وفعاليات هذه المكتبات وليست للتفاعل الحقيقي بين هذه المكتبات ومستفيديها. ندرة الإستفسارات المطروحة قد يعود إلى أن المكتبات تحاول قدر الإمكان التعريف عن نفسها وفعاليتها وأنشطتها بوضوح للمستفيدين من خلال حسابها على تويتر، وبالتالي تكون لدى المستفيدين الصورة واضحة وتغنيهم بذلك عن طرح الإستفسارات. هذا ما أكدت عليه دراسة Lovejoy, Waters, Saxton (2012) والتي أشارت إلى أن المؤسسات عامة تلجأ لاستخدام الرسائل العامة لنقل الصورة الواضحة عن أنشطة المؤسسات وأخبارها تجنباً لكثرة الأسئلة التي قد توجه للمؤسسة بشكل خاص. الإستثناء الوحيد كان في حساب مكتبة حصن الشموخ حيث نجد أن نسبة الرد على استفسارات المستفيدين بلغت 42.9%.

الجدول (5) طبيعة التفاعل بين المكتبة والمتابعين لها

اسم المكتبة	عدد التغريدات خلال 5 أيام	تغريدة جديدة		رد لمستفيد		إعادة التغريد		متوسط إعادة التغريد خلال 5 أيام	متوسط التفضيل خلال 5 أيام
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
مكتبة السنهوري	14	57.1%	8	0%	0	42.9%	6	5.2	9.5
مكتبة المعرفة العامة	8	100%	8	0%	0	0%	0	0.125	0.375
مكتبة الندوة العامة	42	16.7%	7	2.4%	1	80.9%	34	2.79	1.93
مكتبة وقف الحمراء	11	54.5%	6	18.1%	2	24.2%	3	20.9	28.2

متوسط التفضيل خلال 5 أيام	متوسط إعادة التغيريد خلال 5 أيام	إعادة التغيريد		رد لمستفيد		تغيريد جديدة		عدد التغيريدات خلال 5 أيام	اسم المكتبة
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
0.75	1.12	0%	0	0%	0	100%	8	8	مكتبة جامع السيد طارق بن تيمور
20.8	26.6	0%	5	0%	0	0%	0	5	معين القارئ (مكتبة عبري العامة)
0.5	2.4	90%	9	0%	0	10%	1	10	مكتبة فدى الأهلية
3.9	2.43	0%	0	42.9%	3	57.1%	4	7	مكتبة حصن الشموخ
1.7	1	0%	0	0%	0	100%	16	16	مكتبة بديعة العامة
0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	مكتبة الهدى العامة
0	0	0%	0	16.7%	2	83.3%	10	12	مكتبة صحار العامة
0	0	0%	0	0%	0	100%	12	12	مكتبة قريات العامة
0	0	0%	0	0%	0	100%	5	5	مكتبة قريات الأهلية
0	0	60%	3	0%	0	40%	2	5	مكتبة العلياء العامة
0	0	48.2%	13	0%	0	51.8%	14	27	مكتبة صور العامة
0	0	57.2%	4	0%	0	42.8%	3	7	مكتبة البريمي العامة
0	0	0%	0	0%	0	100%	6	6	مكتبة السباخ العامة
0	0	57.2%	4	0%	0	42.8%	3	7	مكتبة العلامة محمد بن مسعود البوسعيدي العامة

6. الخلاصة والتوصيات:

نستخلص من النتائج السابقة أن حسابات المكتبات العامة العمانية تتفاوت في مستوى نشاطاتها على هذه الحسابات وهذا يعود في بعض أسبابه لمدى حجم المكتبة فعلياً ومدى تنوع أنشطتها وفعاليتها التي تقدمها على أرض الواقع. فكلما كانت خدماتها متنوعة وفعاليتها وأنشطتها المقدمة كثيرة كلما انعكس ذلك على حجم تغريداتها في تويتر وكلما ساعد أيضاً على زيادة عدد المتابعين لهذه الحسابات. وهذا ما تؤكد عليه بقية النتائج حيث أشارت بأن طبيعة التغريدات كانت في مجملها للتعريف بالأنشطة والفعاليات التي تقيمها هذه المكتبات.

الملاحظة الأخرى هي أن طبيعة التغريدات كانت تحمل صبغة النص مع الصورة وكانت هي السمة السائدة بين أغلب حسابات المكتبات، وذلك بسبب المحتوى المنشور، فكما أشرنا سابقاً هذه المكتبات تعرف بفعاليتها وأنشطتها من خلال إعلانات مصورة مع بعض التعليقات النصية المكتملة للإعلانات. فكما نعلم فإن الإعلان المصور قد لا يحمل كل التفاصيل ولذلك تأتي التكملة النصية لتثري محتوى الإعلان.

الملاحظة الأخيرة التي يمكن التعليق عليها هي قلة طرح استفسارات من قبل المستفيدين من خلال هذه الحسابات وبالتالي لم توجد ردود على استفسارات المستفيدين في أغلب الحسابات. هذه النتيجة قد تعكس دور المكتبات في التعريف عن نفسها من خلال تغريدات سابقة وبالتالي كل أنشطتها وفعاليتها وخدماتها واضحة للمتابعين. وقد تعكس أيضاً عدم اهتمام المتابعين بطرح استفساراتهم من خلال تويتر وإنما يكتفون فقط بمتابعة من تنشره المكتبة من تغريدات حول أنشطتها وفعاليتها.

وفي الختام فإن هذه الدراسة تقدم مجموعة من التوصيات التي يؤمل أن تساهم على زيادة فعالية حسابات المكتبات العامة العمانية على تويتر:

- ضرورة التنوع في طبيعة المحتوى الشكلي للتغريدات واستغلال كافة الوسائط المتاحة في تويتر لإيصال رسالة المكتبة.
- لا بد من الأخذ بعين الاعتبار أهمية التفاعل مع المتابعين وذلك من خلال الرد على استفساراتهم والاجابة عن تساؤلاتهم.
- ضرورة وجود الوعي التقني من أجل إدارة حسابات المكتبات العامة في تويتر، وذلك من خلال الورش التوعوية للمسؤولين عن إدارة الحساب، لاستخدام أكثر من وسيلة ووسيط لإيصال المعلومة للمتابعين.
- التقييم المستمر للتغريدات وتفاعل المتابعين للتأكد من فاعلية الحساب الحكومي في تويتر.

قائمة المصادر

أولاً: المصادر باللغة العربية

1. الحربي، ع. 2014. دراسة: 53 % من الوزارات والمؤسسات الحكومية لا تستخدم وسائل التواصل. صحيفة سبق الالكترونية، تم استرجاعها في تاريخ 10 أكتوبر، 2015 من: <http://sabq.org/kCpgde>.
2. السيابي، أ. 2013. دراسة غير منشورة. ساعات الذروة في مواقع التواصل الاجتماعي في سلطنة عمان في الفترة 2013/6/15-2013/6/22. تم الاسترجاع في 10 أكتوبر، 2015 من: http://mrahmed.com/files/Peak_hours_in_the_social_networking_sites_in_the_Sultanate_of_Oman.pdf.
3. العزري، ح. والبادي، و. 2012. استخدام شبكة التواصل الاجتماعي الفيس بوك في المكتبات الأكاديمية: دراسة تحليلية لموقع المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس، بحث مقدم للمؤتمر الثامن عشر لجمعية المكتبات والمعلومات المتخصصة فرع الخليج العربي. البحرين.
4. الفضل، ع. 2015. دور المؤشرات المعلوماتية لمواقع التواصل الاجتماعي في قرارات الترويج للخدمات والمنتجات: دراسة تحليلية لعينة من آراء المتخصصين في التسويق. مجلة مركز دراسات الكوفة، (ع36)، 143 - 182. تم الاسترجاع في 8 أكتوبر، 2015 من: <http://search.mandumah.com/Record/631652>.
5. الهادي، ن. والشياحي، ع. 2013. تحليل محتوى حسابات المكتبات الأكاديمية الخليجية على شبكة التواصل الاجتماعي الفيس بوك، بحث مقدم للمؤتمر التاسع عشر لجمعية المكتبات المتخصصة - فرع الخليج العربي. أبو ظبي. تم الاسترجاع في 8 أكتوبر، 2015 من: <http://search.mandumah.com/Record/383851>.

6. الموقع الرسمي لتويتر <https://about.twitter.com/ar/company> ، تم الاسترجاع بتاريخ 2017 /4 /15
7. الموقع الرسمي لبوابة عمان الرقمية في تويتر <https://twitter.com/eomanportal?lang=ar> ، تم الاسترجاع بتاريخ 2017 /4 /10

ثانيا: المصادر باللغة الانجليزية

8. Bertot, J., Paul T. G., Justin M. 2011. Promoting transparency and accountability through ICTs, social media, and collaborative e-government. Transforming Government: People, Process and Policy. Vol. 6, pp78-87.
9. Khan, G., Ho Young Kim, J., Han, W. 2013. From e-government to social government: Twitter use by Korea's central government. Online information review. Vol. 38, pp95-110.
10. Lovejoy, K., Waters, R., Saxton, G. 2012. Engaging stakeholders through Twitter: How nonprofit organizations are getting more out of 140 characters or less, Public Relations Review, 38 (2), 313-318.
11. Wasike, B. 2013. Framing News in 140 Characters: How Social Media Editors Frame the News and the Interact with Audiences via Twitter. Global Media Journal. Vol. 6(1), pp5-23
12. Yolcu, O. 2013. Twitter usage of university in Turkey. The Turkish Online Journal of Educational Technology. Vol. 12(2), pp360-371.

مواقع التواصل الإجتماعي، الوعي والنظرة، وتنمية الجوانب الشخصية والإبداعية لدى طلبة الجامعات الاردنية في إقليم الشمال

د. مريم عبدالرحمن عبدالعال د. روان خضر أبو شقرا

الملخص

هدفت هذه الدراسة التعرف على مدى وعي ونظرة طلبة الجامعات الأردنية في إقليم الشمال (جامعة جدارا، جامعة اليرموك) بمواقع التواصل الاجتماعي، وتنمية الجوانب الشخصية والإبداعية لدى مستخدمي هذه المواقع من طلاب هذه الجامعات، وحاولت الدراسة الإجابة عن الاسئلة الآتية: السؤال الأول: ما دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية الجوانب الشخصية والإبداعية؟ السؤال الثاني: ما نظرتك إلى مواقع التواصل الاجتماعي؟ وللإجابة عن اسئلة الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أدوات جمع البيانات والمعلومات (تحليل الوثائق والسجلات، والمقابلات) والرجوع إلى الأدب النظري للتعرف على مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي، وقد تكونت عينة الدراسة (320) طالب وطالبة من جامعة جدارا واليرموك، حيث تم إيجاد التكرارات والنسب المئوية للإجابة عن اسئلة الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن المتوسطات الحسابية لفقرات الدراسة والمتعلقة بالسؤال الأول قد جاءت بدرجة متفاوتة تراوحت بين درجة عالية ومتوسطة إلى منخفضة، حيث حصلت الفقرة المساعدة والتعزيز الإيجابي للجوانب الإبداعية على أعلى متوسط حسابي بلغ (67.81). كما وأظهرت نتائج الدراسة المتعلقة بالسؤال الثاني أن نظرتهم لمواقع التواصل الاجتماعي جاءت نظرة إيجابية على أغلبية إجابات عينة الدراسة، حيث جاءت الفقرة التي نصها "سهولة التواصل مع الآخرين" على المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (69.37)، كما وتبين أن نسبة (67.81) من إجابات عينة الدراسة كانت نظرتهم نظرة سلبية وبدرجة عالية على الفقرة التي نصها أنها مواقع "مدمرة للمجتمع".

The social media , awareness , glimpse and developing of The creativity and personal sides to Jordanian university students In northern region .

The study aimed to identify of awareness and Glimpse's Jordanian university students in northern region (Gadara and Yarmouk university) about social media and to develop their creative and personal sides .the study aimed to answer the following questions Q1:what is the role of Social media in developing the personal and creative sides of people?: Q2:what is your opinion in these sites? to answer the questions of the study, the Descriptive analytical method is used depending on collecting data And information tools which are (analyzing documents and registers, interviews and going back to the theoretical literature to recognize the definition of Social media sites. The study sample consists of (320) male and female students joining both yarmouk and Gadara universities where repetition excluded from the final findings in the answers of the study ,the findings of the study show that the average of answers for each question fluctuated between high , mid and low , that to say creativity encouraging and aiding get the highest average which was (67.81) where as the findings for the second question showed that Social media sites have a positive look in almost all the answers of the sample that to say, the simplicity in contacting others got the first rank and the highest average (69.37) . and the study shows that (67.81%) of the sample have a negative look to the idea that these Social media sites are destructive tools of the society .

في ضوء نتائج الدراسة أوصت الباحثة:

- نشر الوعي لدى طلاب الجامعات حول دور مواقع التواصل الاجتماعي وأثرها في تنمية الشخصية والجوانب الإبداعية لديهم من خلال اللقاء الضوء عليها في المناهج الدراسية.
- عقد محاضرات ودورات تدريبية للشباب الجامعي تستهدف توظيف مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في تنمية قدراتهم ومواهبهم واستخراج طاقاتهم الإبداعية.
- إجراء دراسات مماثلة على مجتمعات مختلفة ومؤسسات تربوية أخرى كطلبة المدارس.
- التعاون مع مؤسسات المجتمع المحلي والقطاع الخاص ووزارة الشباب من خلال العمل على فتح أندية شبابية ثقافية تستهدف هذه الفئة الشبابية لتنمية الشخصية والجوانب الإبداعية لديهم.

الكلمات المفتاحية:

مواقع التواصل الاجتماعي، تنمية الجوانب الشخصية والإبداعية، الوعي والنظرة، جامعة جدارا، جامعة اليرموك.

مقدمة

شهد العالم في السنوات الأخيرة نوعاً من التواصل الاجتماعي بين البشر في فضاء إلكتروني افتراضي، قرب المسافات بين الشعوب وألغى الحدود وزاوج بين الثقافات، وسمي هذا النوع من التواصل بين الناس (شبكات التواصل الاجتماعي Social Networking)، وتعددت هذه الشبكات واستأثرت بجمهور واسع من المثقلين، ولعبت الأحداث السياسية والطبيعية في العالم دوراً بارزاً في التعريف بهذه الشبكات، وبالمقابل كان الفضل أيضاً لهذه الشبكات في إيصال الأخبار السريعة والرسائل النصية ومقاطع الفيديو عن تلك الأحداث، الأمر الذي ساعد في شهرة وانتشار هذه الشبكات وأهمها: (الفيس بوك، تويتر، واليوتيوب، والإنستغرام) (المليجي، 2015: 160). فهي شبكات اجتماعية تفاعلية تتيح التواصل لمستخدميها في أي وقت يشاءون وفي أي مكان من العالم، ظهرت على شبكة الانترنت منذ سنوات وتمكنهم أيضاً من التواصل المرئي والصوتي وتبادل الصور وغيرها من الإمكانيات التي توطد العلاقة الاجتماعية بينهم (الدليمي، 2011: 183). كما وتعتبر الركيزة الأساسية للإعلام الجديد أو البديل، التي تتيح للأفراد والجماعات التواصل فيما بينهم عبر هذا الفضاء الافتراضي (صادق، 2008: 218).

ووفر ظهور شبكات التواصل الاجتماعي فتحاً ثورياً، نقل الإعلام إلى آفاق غير مسبوقه، وأعطى مستخدميه فرصاً كبرى للتأثير والانتقال عبر الحدود بلا قيود ولا رقابة إلا بشكل نسبي محدود. إذ أوجد ظهور وسائل التواصل الاجتماعي قنوات للبحث المباشر من جمهورها في تطور يغير من جوهر النظريات الاتصالية المعروفة، ويوقف احتكار صناعة الرسالة الإعلامية لينقلها إلى مدى أوسع وأكثر شمولية، وبقدرة تأثيرية وتفاعلية لم يتصورها خبراء الاتصال. ويمكن أن تعمل مواقع التواصل الاجتماعي على تفعيل الطاقات المتوافرة لدى الإنسان، ويوجهها للبناء والإبداع في إطار تطوير القديم وإحلال الجديد من قيم وسلوك، وزيادة مجالات المعرفة للجمهور، وازدياد قدرتهم على التقمص الوجداني وتقبلهم للتغيير، وبهذا فإن الاتصال له دور مهم، ليس في بث معلومات، بل تقديم شكل الواقع، واستيعاب السياق الاجتماعي والسياسي الذي توضع فيه الأحداث (العبدالله، 2005: 21).

واكتشفت أنواع إبداعية جديدة تتناسب وهذه الوسيلة الإلكترونية كما وأن هذه المواقع الإلكترونية من الصفحات والجروبات خلقت جوا مميذا وغير مألوف للإبداع الحقيقي من حيث الفكرة والتكنيك والشكل وكل ما يناسب هذه المواقع قليلة الكلمات، وسريعة الانتشار ومن ضمن هذه الإبداعات الجديدة القصة القصيرة جدا، ذلك النوع القصصي الجديد المكتشف بكل ملاحظه مع اكتشاف الفيسبوك الذى وجد أرضا خصبة ينبت ويزدهر فيها، ومن هنا ازداد حماس الكتاب بالإبداع القصصي والشعري ونشره في صفحات وجروبات النت، كما استمتع القراء بقراءة أحدث ما يكتبه الكتاب بل ربما قراءة ما يكتبونه وقت إبداعه لحظة بلحظة، يتحمس الكتاب على النشر الإلكتروني لمعرفة بمدى وصول إبداعاتهم إلى أكبر شريحة من القراء بمختلف دول العالم، وسرعة ترجمة بعض الإبداعات فيشعرون معها بعالمية ما يكتبون وانتشاره وذوبان شهرتهم فى كل الأوساط الأدبية حول العالم، وهذا ما كان يفتقده الكاتب والقارئ فى الزمن الماضى (نصر الدين، 2015).

نشأة مواقع التواصل الاجتماعي وتعريفها: (Social Networking).

تعتبر أعوام التسعينات الأولى من القرن الماضي، هي البداية الحقيقية لظهور المواقع الاجتماعية، أو التي تسمى "شبكات التواصل الاجتماعي" على الإنترنت، حيث بدأت مجموعة من المواقع الاجتماعية في الظهور في أواخر التسعينات مثل (كلاس ميتس) عام 1995 للربط بين زملاء الدراسة، و موقع سكس (دجريزس) عام 1997 حيث ركز الموقع على الروابط المباشرة بين الأشخاص، و كانت تقوم فكرته أساسا على فكرة بسيطة يطلق عليها - الدرجات الست للانفصال- ، وظهرت في تلك المواقع الملفات الشخصية للمستخدمين وخدمة إرسال الرسائل الخاصة لمجموعة من الأصدقاء، وظهر أيضا عدة مواقع أخرى مثل لايف جورنال و موقع كايوورلد الذي أنشئ في كوريا سنة 1999، و كان ابرز ما ركزت عليه مواقع التواصل الاجتماعي في بدايتها خدمة الرسائل القصيرة والخاصة بالأصدقاء (أمينة وخليفة، 2013).

ويشير إلى مجموعة من التطبيقات على الويب (مدونات، مواقع المشاركة، الوسائط المتعددة وغيرها...) اهتمت بتطوير التجمعات الافتراضية مركزة على درجة كبيرة من التفاعل والاندماج والتعاون، إلا أن الميلاد الفعلي للشبكات الاجتماعية كان مع بداية عام 2002، حيث ظهر موقع "فريندستر" friendster الذي حقق نجاحا واسعا، وفي النصف الثاني من نفس العام ظهر في فرنسا موقع "سكا يروك" تحقيق « skyrock » كمنصة للتدوين، ومع بداية 2005 ظهر موقع "ماي سبايس" الأمريكي الشهير حيث يعتبر موقع "ماي سبايس" من أوائل الشبكات الاجتماعية وأكبرها على مستوى العالم و معه منافسه الشهير "فيسبوك" facebook " حتى قام "فيسبوك" في 2007 بإتاحة تكوين تطبيقات للمطورين، وهذا أدى إلى زيادة أعداد مستخدمي "فيسبوك" بشكل كبير، وعلى مستوى العالم، أيضا ظهرت عدة مواقع أخرى "twitter" و "youtube"، لتستمر ظاهرة مواقع الشبكات الاجتماعية في التنوع والتطور (رامي، 2003: 23).

وتعددت تعريفات مواقع التواصل الاجتماعي، واختلفت من باحث إلى آخر، حيث عرفها المقدادي (2013: 24) وهي المواقع التي تسمح بإنشاء صفحات خاصة بالأشخاص والتواصل مع أصدقائهم ومعارفهم، مثل موقع "ماي سبايس"، "فيس بوك". وهو مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت ظهرت مع الجيل

الثاني "للوب"، الذي يتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء (بلد، جامعة، شركة،...) كل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر من إرسال الرسائل أو الاطلاع على الملفات الشخصية للآخرين ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتحونها للعرض (جرار، 2012: 37). هي مواقع الكترونية اجتماعية على الانترنت وتعتبر الركيزة الأساسية للإعلام الجديد أو البديل، التي تتيح للأفراد والجماعات التواصل فيما بينهم عبر هذا الفضاء الافتراضي (صادق، 2008: 218)

خصائص وخدمات الشبكات الاجتماعية

- المتابع والمستخدم للشبكات الاجتماعية يجد أن الشبكات الاجتماعية تشترك في خصائص أساسية بينما تتمايز بعضها عن الأخرى بمميزات تفرضها طبيعة الشبكة ومستخدميها. أبرزها كما بينها المقدادي (2013: 26-27):
- 1- الملفات الشخصية (الصفحات الشخصية): (Profile Page) من خلال الملفات الشخصية يمكنك التعرف على اسم الشخص ومعرفة المعلومات الأساسية عنه مثل: الجنس، تاريخ الميلاد، البلد.
 - 2- الأصدقاء / العلاقات: Friends / Connections: وهم الأشخاص الذين يتم التعرف فيما بينهم لغرض معين. الشبكات الاجتماعية تُطلق مسمى "صديق" على الشخص المضاف لقائمتك بينما تطلق بعض مواقع الشبكات الاجتماعية الخاصة بالمحترفين مسمى "اتصال أو علاقة" على الشخص المضاف لقائمتك.
 - 3- إرسال الرسائل: وتتيح هذه الخاصية إمكانية إرسال رسالة مباشرة للشخص، سواء كان في قائمة الأصدقاء لديك أو لم يكن.
 - 4- ألبومات الصور: تتيح الشبكات الاجتماعية لمستخدميها إنشاء عدد لا نهائي من الألبومات ورفع مئات الصور فيها وإتاحة مشاركة هذه الصور مع الأصدقاء للاطلاع والتعليق حولها.
 - 5- المجموعات: تتيح كثير من مواقع الشبكات الاجتماعية خاصية إنشاء مجموعة اهتمام، حيث يمكنك إنشاء مجموعة بمسمى معين وأهداف محددة.
 - 6- الصفحات: إمكانية إنشاء صفحات واستخدامها تجارياً وإنشاء حملات إعلانية تتيح لأصحاب المنتجات التجارية أو الفعاليات توجيه صفحاتهم وإظهارها لفئة يحدونها من المستخدمين يتم فيها وضع معلومات عن المنتج أو الشخصية أو الحدث.
 - 7- الترابط: « connecteness »: تتميز مواقع التواصل الاجتماعي بأنها عبارة عن شبكة اجتماعية مترابطة بعضها مع بعض، وذلك عبر الوصلات و الروابط التي توفرها صفحات تلك المواقع والتي تربطك بمواقع أخرى للتواصل الاجتماعي أيضاً مثل خبر ما على مدونة فيعجبك فترسلك إلى معارفك على فيسبوك، وهكذا مما يسهل ويسرع من عملية انتقال المعلومات.
 - 8- المحادثة: « conversation »: حيث تتميز مواقع التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام الاجتماعي عن التقليدية من خلال إتاحتها للمحادثة في اتجاهين، أي المشاركة و التفاعل مع الحدث أو الخبر أو المعلومة المعروضة.

أهم مواقع التواصل الاجتماعي

أولاً: الفيس بوك Facebook

هو موقع الكتروني للتواصل الاجتماعي، استأثر بقبول وتجاوب كبير من الناس خصوصاً من الشباب في جميع أنحاء العالم وهو يتيح عبره للأشخاص العاديين والإعباريين (كالشركات) أن يبرز نفسه وأن يعزز مكانته عبر أدوات الموقع للتواصل مع أشخاص آخرين ضمن نطاق ذلك الموقع أو عبر التواصل مع مواقع تواصل أخرى، وإنشاء روابط تواصل مع الآخرين (نصر، 2010).

والفيسبوك هو موقع تواصل اجتماعي يعمل على تكوين الأصدقاء ويساعدهم على تبادل المعلومات والملفات والصور الشخصية ومقاطع الفيديو والتعليق عليها وإمكانية المحادثة أو الدردشة الفورية، ويسهل إمكانية تكوين علاقات في فترة قصيرة، وكذلك إمكانية التقاء الأصدقاء القدامى والجدد وتبادل المعلومات وآخر الأنباء والتطورات معهم، وبالاستطاعة القول أن الفيس بوك يقدم مجموعة من الخدمات الأساسية لزواره، تتمثل بالدرجة الأولى في الرسائل وهي خاصة يتيحها الفيس بوك بشكل مبسط وسهل للغاية لكل الأصدقاء، كذلك بإمكان أي شخص لديه صفحة شخصية على الفيس بوك أن يثبت المناسبات الهامة التي تخصه وعائلته، ويرغب بحضور أو مشاركة الأصدقاء معه فيها (شعشوع، 2011)

ثانياً: التويتر "Twitter"

هو إحدى شبكات التواصل الاجتماعي التي انتشرت في السنوات الأخيرة، ولعبت دوراً كبيراً في الأحداث السياسية في العديد من البلدان وخاصة الشرق الأوسط، واخذ تويتير اسمه من مصطلح "تويت" الذي يعني "التغريد" و اتخذ من العصفورة رمزاً له، وهو خدمة مصغرة تسمح للمغردين إرسال رسائل نصية قصيرة لا تتعدى 140 حرفاً للرسالة الواحدة، ويجوز للمرء أن يسميها نصاً مكثفاً لتفاصيل كثيرة، ويمكن لمن لديه حساب في موقع تويتير أن يتبادل مع أصدقائه تلك التغريدات أو التويتيرات من خلال ظهورها على صفحاتهم الشخصية أو في حالة دخولهم على صفحة المستخدم صاحب الرسالة، وتتيح شبكة تويتير خدمة التدوين المصغرة، وإمكانية الردود والتحديثات عبر البريد الإلكتروني، كذلك أهم الأحداث من خلال خدمة « RSS » عبر الرسائل النصية « SMS » (راجي، 2012).

وفي تويتير يستطيع المرء أن يقوم بعملية البحث عن أشخاص أو عنوانات ومواضيع مختلفة، باعتباره تجمعاً من مجموعة أصدقاء من كافة أنحاء العالم، يمكنهم تبادل الأخبار القصيرة فيما بينهم، ولا يهمهم إن كان هؤلاء الأصدقاء قريبون أم بعيدون، هذا ما يقوم به الكثير من المستخدمين في البحث عن أصدقاء، بهدف التعارف والصدقة من خلال تبادل الرسائل النصية القصيرة (المنصور، 2012: 88-89)

فوائد تويتير:

1. يوفر تويتير لمستخدميه فوائد وإمكانات عديدة منها: المنصور (2012):
1. معرفة ما يقوم به الأصدقاء دائماً وفي أي وقت.
2. كما أنه أسرع وسيلة لطرح التساؤلات على الأصدقاء وتلقي الإجابات الفورية.

3. و يتيح للمستخدم إمكانية إرسال الأخبار الهامة جداً والسريعة كالأستغاثة أو الإخبار عن حادث مهم جداً، وفي الوقت ذاته يتيح تويتر للمستخدمين متابعة كل أحداث العالم الهامة فور وقوعها.
4. ويستطيع المستخدم أيضاً معرفة ما يفعله أصدقاؤه ومعارفه الذين يههم أمرهم ومتابعة أخبارهم وشؤونهم.
5. ويقدم موقع تويتر تعريفاً مقتضباً له بأنه: "خدمة تساعد الأصدقاء وأفراد العائلة وزملاء العمل على التواصل وإدامة الإتصال بعضاً ببعض، عبر تبادل أجوبة سريعة ومعتادة لسؤال واحد بسيط هو: ماذا تفعل الآن؟"

ثالثاً: اليوتيوب: youtube (المليجي، 2015: 157)

هو أحد المواقع الإجتماعية الشهيرة وهو موقع لمقاطع الفيديو متفرع من (غوغل)، يتيح إمكانية التحميل عليه أو منه لعدد هائل من مقاطع الفيديو، وهناك أعداد كبيرة للمشاركين فيه ويزوره الملايين يومياً، وتستفيد منه وسائل الإعلام بعرض مقاطع الفيديو، التي لم تتمكن شبكات مراسيلها من الحصول عليها، كما يستفيد مرتادي الفيس بوك من مقاطع الفيديو التي تتعلق بالانتفاضات الجماهيرية في كل البلدان العربية والشرق الأوسط وعرضها على صفحات الفيس بوك، ويعتبر اليوتوب من شبكات التواصل الإجتماعية الهامة.

يشهد موقع اليوتيوب إقبالاً كبيراً من الشباب والمراهقين خصوصاً ومن الجنسين، ويعتبر موقع اليوتيوب موقعاً غير رجبياً لخلوه تقريباً من الإعلانات، إلا أن الشهرة التي وصل إليها الموقع تعد مكسباً كبيراً لهؤلاء الثلاثة الذين قاموا بإنشائه وتأسيسه، بحيث أصبح اليوتيوب أكبر مستضيف لأفلام الفيديو، إن كانت على الصعيد الشخصي أو شركات الإنتاج. ولقد أصبح اليوتيوب جزء لا يتجزأ من اهتمامات الملايين من الناس على اختلاف أعمارهم وبمختلف اهتماماتهم، كما وأنه أضاف خدمة كبيرة وفاعلة لوسائل الإعلام والاتصال الجماهيري الحديثة.

مميزات وعيوب النشر الإلكتروني على مواقع التواصل الاجتماعي أبو العيمة (2015):-

المميزات: • حرية التعبير • تسويق الأفكار • الوصول لأكبر عدد من الناس • تبادل الآراء • القدرة على إدارة الحوار وتقبل النقد من الآخرين • الموضوعات المنشورة على المدونة يتم ترتيبها ترتيباً آرسيفياً يسهل معه الوصول إليها • المدونة يمكن تغيير شكلها أو القالب الخاص بها بكل سهولة وإضافة مؤثرات صوتية أو شكلية أو لونية • يستطيع الكاتب المدون أن يقدم تفاصيل كثيرة على المدونة وأن يكتب بأريحية ويعرف بسهولة من يتابعه ومن يقرأ له • الحصول على الكلمة والوقت الكاف بعكس الحوارات الحية التي لا تستطيع أن تقدم فيها رأيك كاملاً • المدونة عالمية (دول مختلفة) • صفحتك على المدونة هي كتابك.

العيوب • ضعف المصادر المعتمدة • الترجمة السيئة لبعض الموضوعات ويمكن الدخول في مغالطات تاريخية وعلمية بسهولة • عدم التقيد بالأخلاقيات • عدم وجود رؤية واحدة • آلية جديدة • إعلام إباحي هابط • قيم معلبة • وضوح الهدف • الأسماء الوهمية في بعض المواقع الثقافية • تضخيم الذات المبالغ فيه ومراتب علمية غير حقيقية • السرقات الأدبية • جلد النص وصاحبه أو الردود المجاملة والتضخيم في النص المنشور ومؤلفه من أجل الحصول

على معاملة مماثلة. <http://www.creatopia.ae/project/994>

مواقع التواصل الإجتماعي والجوانب الإبداعية

الكتابة الإبداعية على جدار مواقع التواصل الاجتماعي، في رأى الكثير من المثقفين والأكاديميين لا يمكن أن تحل مكان الكتابة الورقية، غير أنها تكشف إن كان من يكتب عبر هذا الفضاء موهوبا حقيقيا أم لا، منوهين إلى أن هذه المواقع هي نافذة لتوصيل الأفكار إلى أكبر عدد من القراء (عزايزة، 2015). وثمة حالات إبداعية انطلقت من فضاء الفيسبوك. شعراء لم يسمع بهم أحد، ولم يفكروا في النشر، ولكن "شعبية" كتابتهم وانتشارها، على الفيسبوك صنعت لهم مكانا جديدا في المشهد الشعري، بعض الكتاب العرب يمارسون نزقهم وحالاتهم الإبداعية المبالغية والطازجة، على الفيسبوك، بحيث تضجّ كتابتهم بروح تختلف كثيرا، عما هي عليه، حين تُكتب، وتنقح، وتعدّ بعناية، وتنتظر شهورا قبل الذهاب إلى المطبعة، في كتاب نقدي، أو مجموعة شعرية، أو رواية (حسن، 2012)

وبين نجم (2013) أن العلاقة بين الصورة كأداة ووسيط بديل للورقي والكتابي، وبين الإبداع الرقمي، ما يشكل ما اصطُح على تسميته «الأدب الافتراضي»، حيث: «أدت الصورة الرقمية المولدة بالكمبيوتر إلى تحولات جذرية في الثقافة الإنسانية، نظرا لدورها كمعلومة، مع سهولة الحصول عليها والتعامل معها، ثم تخزينها وإنزالها.» وكذا من حيث الثقافة البصرية/ العلاقة الناتجة عن الصورة «التي جاءت لتكسر الحاجز الثقافي والتمييز الطبقي بين الفئات»، والتي هي الحقل المعرفي الذي يعكس الحالة الراهنة، كما وتطرق إلى أشكال الإبداع الرقمي أو ما يُطلق عليه «تصنيع الإبداع»، والذي يُقصد به مسعى بعضهم لإبراز التقارب والتفاعل بين الفنون الإبداعية وصناعة الثقافة، بدءاً من التلفزيون الرقمي والإعلام التفاعلي، وصولاً إلى تقنية الكتابة الأدبية الرقمية في صورة الرواية الرقمية أو النص الترابطي والتشعبي بمؤثراته المختلفة، وكذا في صورة المسرحية الرقمية والشعر الرقمي، بالإضافة إلى صور النشر الإلكتروني للأعمال الأدبية، كتحويل كل ما هو ورقي إلى رقمي (الرقمنة)، أو بكتابة الإبداع الأدبي على الصور الرقمية، فضلا عن الاستفادة من تلك التقنيات الجديدة.

وأظهر سعيد (2016) مدى فاعلية وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز النشاط الأدبي من خلال تفاعل القراء الفوري مع النصوص وتفاعلهم مع بعضهم بعضاً، وأوضح أن هذا التفاعل يعمق المتعة والإثارة في مثل هذا النمط من الأدب، ولنا أن نلمس هجرة القراء من الكتاب إلى مواقع التواصل الاجتماعي، بسبب التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم، والطفرة التي تعرفها تقنيات الإعلام والاتصال، ونجد أن تأثيرها في موقع الأدب وأجناسه تسببت في هجرة الحروف والكلمات الأدبية إلى مواقع التواصل الاجتماعي، وهذه الهجرة أتت لتعويض القراء عن مواقع في المنابر التقليدية، فقد منح هذا الواقع الافتراضي الكثيرين مجالاً أكثر حرية واتساعاً لطبيعة وأشكال التعبير المختلفة لتصبح الملاذ الأكثر نشاطاً. " فتغريدة واحدة في تويتر أو بوست في فيس بوك، وفقاً للمؤلف، تلقى تفاعلاً وشهرة في أزمنة قياسية.

كما ويظهر تحديات واقع المحتوى العربي على الإنترنت من لغة وإبداع، وهو الصراع الذي تواجهه اللغة العربية مع عولمة الحاسوب، من حيث شيوع لغة جديدة مكونة من حروف أجنبية ومنطوق عربي، واستخدام الأرقام بديلاً للحروف والمختصرات التي تزيد من سرعة التواصل على سطح الشبكة العنكبوتية وحواراتها الخاصة

والعامة.. كما يعرض لبانوراما المواقع الثقافية والمدونات الشخصية، وكذا المواقع المتخصصة العربية على الشبكة، بالإضافة إلى الكتاب الإلكتروني العربي، ونماذج من المنجزات (نجم، 2013).

وفي هذا الصدد تشكل شبكات التواصل الإلكترونية موضوعاً تصطدم فيه أطروحتان مختلفتان، الأطروحة الأولى ترى في هذه المواقع فرصة للبشرية لتبادل الاتصال والمعرفة والقضاء على عوائق الزمان والمكان فتزيد في تقارب الناس وترفع من درجة تفاعلهم وتشجع علاقات اجتماعية جديدة، كما أنها تختزل قدراً هائلاً من الإجراءات في التعاملات والمبادلات التجارية والاقتصادية فيما تنظر، كما وأنها بيئة خصبة لزيادة المهارات المختلفة وتنمية المواهب والجوانب الإبداعية لدى المستخدمين الأطروحة الثانية لهذه الشبكات نظرة كارثية إذ ترى أنها تشكل مصدر الخطر الحقيقي على العلاقات الاجتماعية، وتؤدي إلى ميلاد مجتمع يحمل عوامل القطيعة مع التقاليد الثقافية، كما تؤدي إلى العزلة وتفكك نسيج الحياة الاجتماعية ويرى هؤلاء أن وسائل التواصل الاجتماعي قد اقتحمت الحياة العائلية بحيث قللت من فرص التفاعل والتواصل داخل الأسرة. (بوشليبي، 2006، ص: 143).

الدراسات السابقة

هدفت دراسة عوض (2011) إلى فحص أثر مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية المسؤولية المجتمعية لدى الشباب وذلك من خلال تطبيق برنامج تدريبي على مجموعة من شباب مجلس شباب مجلس شبابي عرار، ومن أجل تحقيق أغراض الدراسة قام الباحث بتطبيق البرنامج التدريبي وعلى أفراد المجموعة التجريبية والتي تم اختيارها بطريقة مقصودة من شباب مجلس شبابي عرار بلغ عددهم (18) شاباً وفئة ثم طبق عليهم مقياس المسؤولية الاجتماعية (القياس القبلي) وجاءت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المسؤولية الاجتماعية قبل تطبيق البرنامج وبعده لصالح تطبيق البرنامج التدريبي، عدم وجود فروق بين متوسطات درجات الذكور والإناث في مستوى المسؤولية.

أجرى الدماري (2010) دراسة بهدف البحث في الاشباعات المتحققة من استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على عينة من طلاب كلية الفنون والإعلام بجامعة الفتح بلغ عددها (200) وتوصلت الدراسة إلى أن الفيس بوك احتل المرتبة الأولى في ترتيب استخدام الشبكات الاجتماعية من قبل الطلاب بغرض اكتساب معارف والتواصل مع ذوى الاهتمامات المشتركة، يشجع الطلاب أكاديمياً لإعطائهم الفرصة لمناقشة الدروس والمقررات، وكما إن الفيس بوك يشجع الطلاب فكرياً بإتاحة الفرصة لتبادل الأفكار والتعبير عنها.

أما دراسة اليس (Alice Hall, 2009) فهذهت إلى تعرف دوافع استخدام الشباب الجامعي لمواقع التواصل الاجتماعي، وعلاقتها بصفاتهم الشخصية، وقد أجريت الدراسة على عينة قوامها (101) مفردة ممن لديهم ملف شخصي على مواقع التواصل الاجتماعي، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج: حيث جاء موقع Facebook من المواقع التي يقبل عليها الشباب بنسبة (55٪)، أما دوافع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، فقد جاء دافع الحفاظ على العلاقات القائمة في مقدمة الدوافع بمتوسط (3.86)، تلاه قضاء الوقت بمتوسط (3.28)، والحصول على المعلومات بمتوسط (2.51)، وزيادة علاقاتي مع الآخرين بمتوسط (2.42) على الترتيب.

وهدفت دراسة سترانو (Strano, 2008) إلى تفسير كيف يقدم مستخدمو الشبكات الاجتماعية أنفسهم على موقع الفيسبوك، لا سيما ما يتعلق بصورهم الشخصية (Profile Images) من حيث الاسس المستخدمة في الاختيار، وفي تغيير الصورة الشخصية من وقت لآخر، وهل يتأثر هذا الاختيار بالنوع الاجتماعي والعمر؟ وذلك من خلال عينة مكونة من (427) مفردة تم الحصول عليها من خلال "عينة الكرة الثلجية" وقد كشفت الدراسة أن المتزوجات من أفراد العينة المبحوثة غالباً ما يقمن بتغيير صورهن للتأكيد على رغبتهم في الصداقة والعلاقات الحميمة. كما كشفت الدراسة كذلك أن النساء المتزوجات والرجال على حد سواء، يرغبون بوضع الصور العائلية، حيث تدلل على العلاقات الحميمة بين أفراد الأسرة الواحدة، وأن تفسير وتأويل وفهم معاني هذه الصور يختلف من مبحوث لآخر وفقاً للنوع الاجتماعي. كما كشفت الدراسة أيضاً أن مستخدمي الفيسبوك من كبار السن من الجنسين لا يميلون إلى تغيير صورهم على الموقع، ويقومون بنشر صورهم الشخصية مفردة على الفيسبوك.

سعت دراسة شلدون (Sheldon, 2008) إلى تعرف دوافع استخدام الشباب الجامعي لموقع Facebook في جامعة Louisiana بالولايات المتحدة الأمريكية، وأجرى الباحث دراسته على عينة قوامها (172) مفردة منهم (160) مفردة لديها حساب على الفيسبوك و (12) مفردة ليس لديها حساب على الموقع. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها: أن الشباب الجامعي يستخدم موقع فيسبوك لإشباع حاجاتهم ورغباتهم مثل البحث عن أصدقاء جدد، وإقامة علاقات غرامية مع الجنس الآخر، وبينت أن الطلبة أكثر استخداماً لموقع الفيسبوك في كثير من الموضوعات السلبيّة وغير الأخلاقية بالمقارنة بالطلّبات، وأن الطالّبات أكثر صدقاً في التعبير عن أنفسهن بالمقارنة بالطلّبة.

مشكلة الدراسة

إن شبكات التواصل الاجتماعي موضوع جدل علمي الآن، حيث اقتحمت جميع مجالات الحياة، فهي شبكات إجتماعية تفاعلية تتيح التواصل لمستخدميها في أي وقت يشاءون وفي أي مكان من العالم وبقدرة تأثيرية وتفاعلية لم يتصورها خبراء الاتصال، ويمكن أن تعمل مواقع التواصل الاجتماعي على تفعيل الطاقات المتوافرة لدى الإنسان، ويوجهها للبناء والإبداع في إطار تطوير القديم وإحلال الجديد من قيم وسلوك، وزيادة مجالات المعرفة للجمهور، وازدياد قدرتهم على التقمص الوجداني وتقبلهم للتغيير، واكتشفت أنواع إبداعية جديدة تناسب وهذه الوسيلة الإلكترونية كما وأن هذه المواقع الإلكترونية من الصفحات والجروبات خلقت جواً مميزاً وغير مألوف للإبداع الحقيقي من حيث الفكرة والتكنيك والشكل وكل ما يناسب هذه المواقع قليلة الكلمات، وسريعة الانتشار، لتصبح الملاذ الأكثر نشاطاً وحرية مما قد يفسح مجالاً أكبر أمام الأشخاص لكي يظهروا إبداعاتهم الحقيقية. لذا جاءت هذه الدراسة والتي سيكون التركيز فيها على الوعي والنظرة لهذه المواقع الاجتماعية وعلى دورها في تنمية الجوانب الإبداعية لدى طلبة الجامعات الأردنية (جامعة جدارا+ اليرموك).

وحاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

✓السؤال الأول: ما دور مواقع التواصل الإجتماعي في تنمية الشخصية والجوانب الإبداعية؟

✓السؤال الثاني: ما نظرتك إلى مواقع التواصل الإجتماعي؟

منهجية الدراسة:

استخدمت هذه الدراسة تحليل الوثائق، والمنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (320) طالب وطالبة جامعية من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي، من طلبة جامعة جدارا وجامعة اليرموك، حيث تم اختيارهم بطريقة العينة المتوافرة.

أداة الدراسة:

تم استخدام أداة المقابلة المقننة والتي أعدت خصيصا لقياس الوعي والنظرة، وتنمية الجوانب الإبداعية لدى طلاب الجامعات الأردنية(جدارا واليرموك) من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي وقد تم تجميع الإستجابات في محورين رئيسيين:

المحور الأول: يتعلق بمدى وعي ونظرة مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي من طلاب الجامعات الأردنية (جدارا واليرموك) لهذه المواقع.

المحور الثاني: يتعلق بتنمية الشخصية والجوانب الإبداعية لمستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي من طلاب الجامعات الأردنية (جدارا واليرموك) لهذه المواقع.

صدق أداة الدراسة:

للتحقق من صدق الأداة تم عرضها على عدد من المحكمين من حملة شهادة الدكتوراة لخروجها بالصورة النهائية.

ثبات الأداة:

للتحقق من ثبات الأداة تم تطبيقها على عينة استطلاعية من داخل مجتمع الدراسة ومن خارج عينتها، مكونة من (23) طالب وطالبة جامعية من طلبة جامعة اليرموك وجامعة جدارا من مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي، وتم إعادة تطبيقها بعد مرور اسبوعان، ليتم تقدير معامل ثبات الإعادة (بيرسون) الذي بلغت قيمته (0.88) وهي قيمة مقبولة لأغراض هذه الدراسة.

المعيار الاحصائي

لتفسير استجابات افراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الأداة، تم استخدام المعيار الاحصائي التالي، والذي يعتمد على النسب المئوية،

الجدول رقم (1):

الدرجة	النسبة المئوية
متدنية	33.33 – 00.00
متوسطة	66.66 – 33.34
عالية	100 – 66.67

المعالجة الإحصائية

للإجابة عن سؤالي الدراسة، تم استخدام التصنيف وحساب التكرارات والنسب المئوية لإجابة عينة الدراسة، حيث تم مقارنة إجابات عينة الدراسة مع الأفكار الصحيحة لمواقع التواصل الاجتماعي، الوعي والنظرة، وتنمية الجوانب الشخصية والإبداعية لدى طلبة الجامعات الاردنية.

عرض النتائج ومناقشتها

أولاً: تم توجيه أسئلة مفتوحة على افراد مجتمع الدراسة، حيث تم استخراج التكرارات والنسبة المئوية لهذه الافكار، وكما يلي:

النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الأول الذي نص على: ما دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية الشخصية والجوانب الإبداعية؟ وللإجابة عن هذا السؤال، حُسبت التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الأداة والمتعلقة بدور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية الشخصية والجوانب الإبداعية، والجدول (2) يبين ذلك.

الرقم	تنمية الشخصية والجوانب الإبداعية	التكرار	النسبة المئوية %	الدرجة
1	المساعدة والتعزيز الايجابي للجوانب الإبداعية	217	67.81	عالية
2	تطوير المهبة	117	36.56	متوسطة
3	تنمية مهارات الفرد وقدراته	80	25	متدنية
4	تنمية عقل الفرد	50	15.62	متدنية
5	تنمية المهبة والإبداع	114	35.62	متوسطة
6	التشجيع على المواهب	111	34.68	متوسطة
7	توليد أفكار جديدة	109	34.06	متوسطة
8	تنمية الجوانب الفكرية	146	45.62	متوسطة
9	توفير فضاءات كبيرة للتفكير	62	19.37	متدنية
10	خلق روح الإبداع	49	15.31	متدنية
11	تنمية الجوانب الأدبية (الشعر، الرسم، التصميم، الصور)	133	41.56	متوسطة
12	زيادة وتطوير المعرفة	151	47.18	متوسطة
13	تنمية مهارات الاتصال	123	38.43	متوسطة

الرقم	تنمية الشخصية والجوانب الإبداعية	التكرار	النسبة المئوية %	الدرجة
14	تحسين القدرة على الكتابة	53	16.56	متدنية
15	تنمية الكتابة التأملية	72	22.5	متدنية
16	تنمية الجوانب العلمية والاهتمام العلمي	43	13.43	متدنية
17	تنمية المهارات المهنية	44	13.75	متدنية
18	تنمية مهارات التعبير الحر للفرد	107	33.43	متوسطة
19	تطوير الجوانب الشخصية	96	30	متدنية
20	القدرة على جذب الجمهور	123	38.43	متوسطة
21	تنمية الاحساس بالمسؤولية	61	19.06	متدنية
ن=320				

جدول (2): التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الأداة والمتعلقة والمتعلقة بدور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية الشخصية والجوانب الإبداعية.

يتبين من الجدول السابق ان المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال قد جاءت بدرجة متفاوتة تراوحت بين درجة عالية ومتوسطة إلى منخفضة، حيث جاءت الفقرة التي نصها "المساعدة والتعزيز الايجابي للجوانب الإبداعية" على المرتبة الاولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (67.81)، يليها فقرة "زيادة وتطوير المعرفة" بمتوسط حسابي (47.18) وبدرجة متوسطة وفي المرتبة الثانية، ثم جاءت "تنمية الجوانب الفكرية" في المرتبة الثالثة وبدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (45.62).

اما في المرتبة الاخيرة فقد جاءت الفقرة التي نصها "تنمية المهارات المهنية" بمتوسط حسابي (13.43). وترى الباحثان من خلال إجابات عينة الدراسة أن دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية الشخصية والجوانب الإبداعية، جاءت بدرجات متفاوتة بين عالية متوسطة ومتدنية.

✓ النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني الذي نص على: ما نظرتك إلى مواقع التواصل الاجتماعي؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال والمتعلقة بالوعي والنظرة لمواقع التواصل الاجتماعي، والجدول (3) يبين ذلك.

جدول رقم (3): التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة

على كل فقرة من فقرات الأداة والمتعلق بالوعي والنظرة لمواقع التواصل الاجتماعي

الرقم	الوعي والنظرة	التكرارات	النسبة المئوية %	الدرجة
1	التعرف على ثقافات الأشخاص ومواهبهم والاستفادة منهم	218	68.12	عالية
2	توفير الوقت والجهد والمال	122	38.12	متوسطة
3	نقل الأخبار ومواكبة الأحداث	137	42.81	متوسطة
4	تنمية العلاقات الاجتماعية	99	30.93	متدنية
5	اكتساب العلوم والمعارف المختلفة بسهولة	79	24.68	متدنية

نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

الرقم	الوعي والنظرة	التكرارات	النسبة المئوية %	الدرجة
6	تقضي على الملل	109	34.06	متوسطة
7	نشر الإبداعات الشبابية	95	29.68	متدنية
8	نشر الأفكار المتطرفة (-)	113	35.31	متوسطة
9	سياحة إلكترونية	88	27.5	متدنية
10	سهولة التواصل مع الآخرين	222	69.37	عالية
11	توفير فرص عمل	45	14.06	متدنية
12	تنمية الوازع الديني لدى الفرد	77	24.06	متدنية
13	نشر الإبداعات والاختراعات	42	13.12	متدنية
14	مدمرة للمجتمع (-)	217	67.81	عالية
15	تعلم اللغات المختلفة	44	13.75	متدنية
	ن=320			

الفقرات رقم (14 8): فقرات سلبية

يتبين من الجدول السابق ان المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال قد جاءت بدرجات متفاوتة بين عالية ومتوسطة ومتدنية، حيث جاءت الفقرة التي نصها "سهولة التواصل مع الآخرين" على المرتبة الاولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (69.37)، يليها فقرة "التعرف على ثقافات الأشخاص ومواهبهم والاستفادة منهم" في المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (68.12)، وفي المرتبة الثالثة جاءت الفقرة التي نصها "نقل الأخبار ومواكبة الأحداث" بمتوسط حسابي (42.81).

و يبين الجدول (3) كذلك أن نسبة (67.81) من إجابات عينة الدراسة تبين أن نظرتهم لمواقع التواصل الاجتماعي نظرة سلبية وبدرجة عالية على أنها مواقع "مدمرة للمجتمع" كما وتلتها الفقرة تعمل على "نشر الأفكار المتطرفة" وجاءت بدرجة متوسطة وبنسبة (35.31).

المراجع

- أبو العيمة، خالد.(2015). وسائل التواصل والإبداع. مصر: الجيزة. الخميس 12 آذار / مارس 2015. 01:00 صباحا <http://www.creatopia.ae/project/994>
- امينة، عادل وخليفة، هبة.(2013). الشبكات الاجتماعية وتأثيرها على الاخصائي والمكتبة، دراسة شاملة للتواجد والاستخدام لموقع. [http://.eleaggypt.com/downloads/2009/amina heba.doc.2013/1/3](http://.eleaggypt.com/downloads/2009/amina%20heba.doc.2013/1/3)
- بو شليبي، ماجد.(2006). ثقافة الإنترنت وأثرها على الشباب. الشارقة: دائرة الثقافة والمعلومات- جامعة الشارقة.
- جرار، ليلي احمد.(2012). الفيسبوك والشباب العربي. عمان: مكتبة الفلاح، عمان.
- الدليمي، عبدالرزاق.(2011). الإعلام الجديد والصحافة الالكترونية، ط1. الأردن: دار وائل للنشر.
- راجحي، سليمة.(2012). الحملات الانتخابية وشبكات التواصل الاجتماعي في الجزائر بين وسائط الاتصال الجديدة وأنماط التبليغ التقليدية، ملتقى دولي حول شبكات التواصل الاجتماعي. الجزائر: بسكرة.
- رامي، زاهر.(2003). استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي. مجلة التربية، جامعة عمان الأهلية، الاردن، ع (15).
- عوض، حسني.(2011). أثر مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية المسؤولية المجتمعية لدى الشباب: شباب مجلس شباب مجلس شبابي عرار. برنامج التنمية الاجتماعية والأسرية: جامعة القدس المفتوحة. <http://alghad.com/articles/857861>
- العبدالله، مي.(2005). الاتصال والديمقراطية. بيروت: دار النهضة العربية.
- سعيد، شريف.(2016). "365 يوماً فيس بوك". دار العلوم العربية للنشر والتوزيع. شهر 11 حزيران/ يونيو 2016 - 04:28 بتوقيت جرينتش <http://gate.ahram.org.eg/News/1044552>
- الشهري، حنان شعشوع.(2011). أثر استخدام شبكات التواصل الإلكترونية على العلاقات الاجتماعية أليس بوك وتويتر نموذجاً دراسة ميدانية على عينة من طالبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة الملك عبد العزيز.
- صادق، عباس مصطفى.(2008). الإعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات. الاردن: دار الشروق للنشر والطباعة.
- المنصور، محمد.(2012). تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين: دراسة مقارنة للمواقع الاجتماعية والمواقع الإلكترونية: العربية نموذجاً. رسالة ماجستير في الإعلام والاتصال، كلية الآداب والتربية، الأكاديمية العربية، الدانمارك.
- المقدادي، خالد غسان.(2013). ثورة الشبكات الاجتماعية. الاردن: دار النفائس للنشر.
- المليجي، علاء الدين محمد عفيفي.(2015). الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي العالمية. الإسكندرية: دار التعليم الجامعي.

- نجم، السيد.(2015). النشر الإلكتروني والإبداع الرقمي. تقرير محمد عطية محمود. مصر: هيئة قصور الثقافة. تاريخ النشر: الجمعة - 05-04-2013-12:00 <http://alrai.com/article/577822.html>
- نصر، مهاب.(2010): "الفايسبوك" صورة المثقف وسيرته العصرية، وجوه المثقف على الفيسبوك هل تعيد إنتاج صورته أم تصنع افقا مقابرا؟ جريدة القيس الكويتية اليومية، ع (13446) ، ص 10.
- نصرالدين، فؤاد.(2015). الفيسبوك أرضا خصبة تزدهر فيها الكتابات القصصية القصيرة <http://www.raialyoum.com/?p=211071>. حاوره بن حميد عقي. بريس - حاوره بن حميد عقي. azezaa.ali@alghad.jo جدلية العلاقة بين "فيسبوك" والكتابة الإبداعية
- Hall. Alice. 2009. College Students' Motives for Using Social Network Sites and Their Relationships to Users' Personality Traits,Conference Papers –
- International Communication Association ,Annual Meeting, p1-38. Retrieved, 2010 from : <http://web.ebscohost.com/ehost/resultsadvanced?>
- Sheldon, Pavica. (2008). student favorite: facebook and motives for its use, ,Southwestern Mass Communication Journal, 23 (2).
- Strano, Michele, M. (2008). User Description through Facebook Profile Images
- Cypersychology: Jouranal of Psychosocial Research on Cyberspace, 2(2). Article (5), pp. 1-

المحور الرابع
الابتكار وإدارة المعرفة
للمكتبات

تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات العامة لبلدية بيروت دراسة حالة مكتبات جمعية السبيل

محمود عواد

فرح سبيتي

ملخص

يركز هذا البحث على دراسة تأثير خطط التسويق التي تعتمد عليها جمعية السبيل لإستقطاب أكبر عدد ممكن من المستفيدين الى شبكة مكتبات بيروت العامة. ومن أجل تحقيق هذا الهدف، يستهل الباحثان الدراسة بتحديد الإطار المنهجي ثم المرور سريعاً على مفهوم التسويق بشكل عام وفي مجال المكتبات بشكل خاص وصولاً الى تحديد المزيج التسويقي والتعرف على قوانين "رانجاناثان" الخمسة. ثم يسلّط البحث الضوء على أساليب التسويق المعتمدة في المكتبات قيد الدراسة، وإظهار دور تسويق الخدمات في تلبية إحتياجات المستفيدين من المكتبات العامة لبلدية بيروت من خلال تحليل عام لهذه المكتبات. أخيراً تحليل نتائج الخطة التسويقية المعتمدة من قبل جمعية السبيل والتي أوضحت نجاح هذه الخطة بحيث تترجمت في زيادة رواد المكتبات، مضاعفة الأنشطة، إرتفاع عدد زيارات الصفوف المدرسية للمكتبات الثلاث للعام 2016 مقارنةً بالعام 2015 ووصول المكتبة المتنقلة "الكتباص" الى مناطق بعيدة عن العاصمة بيروت.

الكلمات الدالة: التسويق/ المزيج التسويقي/ خدمات المكتبات العامة/ خطط التسويق في المكتبات.

ABSTRACT

This paper focuses on the study of the impact of Assabil marketing plan to attract the largest number of patrons to Beirut Muncipal Puplic Libraries. In order to achieve this goal, the researchers start the study by defining the methodological framework and then passing quickly to the concept of marketing in general and in the field of libraries in particular, then recognizing the marketing mix and Ranganathan five laws. The paper will then shed light on the marketing methods adopted in the libraries under study, and shows the role of marketing services in meeting the needs of the patrons using the portfolio analysis of these three libraries. The analysis of the results of the marketing plan used by Assabil Association shows the success story of this plan which was reflected on the increasing numbers of libraries' visitors, doubling the activities, the groups of classes' visits to the libraries during the year 2016 compared to 2015. In addition, the aotu-mobile library (Kotobus) continues its usual tours to far and rural areas across Lebanon.

Keywords: Marketing /Marketing Mix/ Public Libraries' Services/ Marketing Plans in Libraris.

المقدمة.

تعتبر المكتبات كنوز المعرفة، كما تُعرف كذلك بمخزن هذه المعرفة بحيث تحتوي على أنواع مختلفة ومتنوعة من مصادر المعلومات مثل الكتب، الدوريات، الأفلام، الصور، المخطوطات، المواد السمعية والبصرية... في حين يعتبر حفظ هذه المعرفة من المهمات الأساسية لكافة المكتبات ومراكز المعلومات، شكل تسويق مصادر وخدمات المكتبات حاجة ملحة لا غنى عنها.

بعد التطور التكنولوجي للمعلومات، أصبح للمكتبات مواقع إلكترونية توفر الوصول لمختلف المصادر التي تمتلكها، وأضحى تهتم بوضع خطط تسويق وأساليب ترويج لهذه الخدمات. الأمر الذي سنتناوله دراستنا لمعرفة مكانة الخطط التسويقية وأساليبها المعتمدة في المكتبات العامة لبلدية بيروت تحت إدارة وإشراف جمعية السبيل الهادفة إلى إنشاء ودعم والترويج للمكتبات العامة المجانية والمفتوحة للجميع في لبنان.

مشكلة الدراسة

ما مدى تأثير خطط تسويق خدمات المعلومات في جذب عدد أكبر من المستخدمين في شبكة مكتبات السبيل العامة.

أهداف الدراسة

1. معرفة أساليب التسويق المعتمدة في المكتبات العامة لبلدية بيروت.
2. إبراز دور تسويق الخدمات في تحديد وإرضاء أكبر عدد من حاجات المستخدمين في المكتبات العامة لبلدية بيروت.
3. التعرف على معوقات خطط تسويق خدمات المكتبات التي تواجه شبكة المكتبات العامة لبلدية بيروت.

أهمية الدراسة

يرمي البحث إلى إبراز أهم أساليب تسويق خدمات المكتبات المتبعة في أكبر شبكة مكتبات عامة في بيروت.

الدراسات السابقة

سنقدم فيما يلي بعض الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت تسويق خدمات المعلومات، بهدف التعرف على أبرز نتائجها:

- 1- دراسة مقارنة التسويق الاجتماعي لخدمات المكتبات العامة في شمال شرق الهند من تأليف م. سينغسون أستاذ مساعد - قسم علوم المكتبات والمعلومات جامعة بونديشيري كالابيت عام 2012.

قدمت الدراسة المزيج التسويقي الخاص بأساليب التسويق الاجتماعي في خدمات المكتبة التي تلبي الاحتياجات الإنسانية والاجتماعية للمستخدمين. وتناولت هذه الدراسة التسويق الاجتماعي الذي ظهر منذ أوائل سبعينات القرن التاسع عشر الذي قدم نموذجاً أكثر مسؤولية من الناحيتين الاجتماعية والأخلاقية. أحدث هذا الأسلوب تغيير في المزيج التسويقي التقليدي بحيث أصبح هناك أبعاد جديدة له من خلال التركيز على تقليل التكلفة للمستخدمين وتحقيق احتياجاتهم في أسرع وقت ممكن، إضافة إلى توفير الراحة داخل المكتبة. كما ركزت الدراسة على ضرورة الاستفادة من البنية التحتية القائمة في بيئة الويب 2.0، وتوفير احتياجات المستخدمين عن بعد في المكتبات العامة في شمال شرق الهند. (Singson, 2012)

دراسة "دور عناصر المزيج الترويجي في تسويق خدمة المعلومات للمستخدمين: دراسة استطلاعية لآراء عينة من المستخدمين من خدمة المعلومات في المكتبة العامة المركزية في جامعة الموصل و مكتبة المعهد التقني، الموصل" (عام 2009).

سعت هذه الدراسة التي أعدتها نبال يونس محمد آل مراد إلى تعريف علم التسويق وتطرق لبعض المعوقات التي تعاني منها المكتبات في تسويق خدماتها للمستخدمين، وكذلك التعرف على المزيج الترويجي للخدمة. وفي دراستها

الميدانية التي تم تطبيقها على عينة مؤلفة من 200 فرد، بخصوص شكل العلاقة القائمة بين المزيج الترويجي للخدمة (بوصفه متغيراً مستقلاً)، وبين خدمة المعلومات للمستخدمين (بوصفها متغيراً معتمداً)، حيث كشفت نتائج تحليل الارتباط وجود علاقة موجبة ومعنوية بينهما. كما تبين وجود العديد من العقبات التي تعترض تطبيق خطة تسويقية بسهولة والتي ينبغي أن لا تحول دون تبني نظرية التسويق والاستمرار بها. (آل مراد، 2009)

2- دراسة "تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات ومراكز المعلومات".

تناولت الباحثة السودانية نور محمد عثمان أحمد علي في دراستها الصادرة عن جامعة الخرطوم (السودان) موضوع تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات ومراكز المعلومات، من أجل الوصول إلى تحقيق غاية المكتبة وهي إرضاء المستخدمين، وذلك عبر تطبيق أدبيات ونظريات علم التسويق بالمكتبات. تناولت هذه الدراسة مكتبة جامعة الأحفاد "الحفيد" معتمدة على المنهج الوصفي التحليل ومنهج دراسة الحالة. أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي غياب مفهوم التسويق الحديث في أذهان الكثير من المختصين في مجال المعلومات؛ أهمية تطوير الكادر الوظيفي في المكتبات ومراكز المعلومات؛ ضرورة اعتماد مادة التسويق ضمن برنامج المعلومات والمكتبات وضرورة تطبيق المزيج التسويقي بالمكتبات. (علي، 2012)

3- دراسة "تفعيل تسويق خدمات المعلومات من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة".

تناولت الباحثة الليبية سعيود نورية واقع التسويق بمكتبات جامعة جيجل والعلاقة بين هذا التسويق ومبادئ الجودة الشاملة، ودور هذه الأخيرة في تفعيل التسويق. أظهرت نتائج الدراسة أن مكتبات جامعة جيجل لا تقوم بإعداد خطط إستراتيجيات تسويقية؛ ويقتصر إرضاء المستخدمين على الخدمات المقدمة في المكتبات؛ كما أن هذه المكتبات لا تقوم بتطبيق مبادئ الجودة الشاملة في تسويق خدماتها. (نورية، 2012)

4- دراسة "تسويق خدمات المعلومات والمكتبات في المكتبات الجامعية".

تمحورت الدراسة حول أساسيات التسويق لدى أمناء المكتبات؛ وقدمت حلول عملية لإنجاز وتنفيذ إستراتيجية التسويق. أما أبرز النتائج تلخصت في حاجة المكتبات إلى إبتكار خدمات ومصادر معلومات، وتطوير وسائل التواصل مع المستخدمين ومعرفة ردود أفعالهم حول الخدمات المقدمة. إضافة إلى دور أمناء المكتبات في بذل مجهود أكبر في تسويق خدمات ومصادر مكتباتهم من خلال الإعلانات، المعارض، الندوات والعلاقات العامة. بالتالي، إن سياسة التسويق الخاصة بالمكتبات الجامعة بحاجة إلى تخطيط، هيكلة، تنفيذ وتقييم بشكل دوري. (Khan & Kamal, 2016)

5- دراسة "تعزيز مكانة المكتبات العامة في المجتمع المحلي: دراسة خمس مكتبات عامة في زغرب، كرواتيا".

أما دراسة رادوفان فرانا Radovan Vrana وأنا بارباريتش Anna Barbaric الصادرة عن قسم علوم المعلومات في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية زغرب الكرواتية فقد حاولت تحديد إذا ما كانت الجهود الترويجية تساعد المكتبات العامة في تعزيز مكانتها وإبراز خدماتها في المجتمع المحلي. تمحورت الدراسة حول كيفية إستعادة المكتبات لدورها في أن تكون المزود الرئيسي لمصادر المعلومات ذات الجودة العالية والخدمات التقليدية والإلكترونية. أهم نتائج الدراسة كانت الحاجة إلى تحسين إستخدام أساليب التسويق المستخدمة حالياً في ترويج الخدمات والمعلومات في المكتبات العامة مثل اللجوء إلى وسائل التواصل المختلفة من إذاعة، تلفزيون وإنترنت. (Vrana & Barbaric, 2007)

بعد التعرف على الإطار النظري للدراسة، من تحديد للمشكلة وأهميتها وعرض إشكالية تأثير خطط تسويق خدمات المعلومات في جذب عدد أكبر من المستخدمين في شبكة مكتبات السبيل العامة، سنتطرق فيما يلي إلى أساسيات التسويق في عالم المكتبات.

منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. ويتم إتباع هذا المنهج عندما يريد الباحث دراسة ظاهرة. إذ يقوم، أولاً بوصف الظاهرة موضوع الدراسة؛ وثانياً، بجمع أوصاف ومعلومات دقيقة عنها. هذا المنهج يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد فعلاً بالواقع، ويقوم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كينافياً أو كميافاً، بحيث يصف التعبير الكيفي للظاهرة ويوضح خصائصها. أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً بحيث يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى. (فان دالين، 2010)

أما أدوات البحث فهي المقابلة التي تُستخدم عند دراسة الحالة، عندما تكون الحالة فرداً، أو عند دراسة أفراد جماعة، أو العاملين والمسؤولين عن مؤسسة أو تنظيم من المنظمات الإجتماعية؛ على أن تندرج أسئلة المقابلة من العام إلى المحدد والأكثر تحديداً. كما سنقوم بالإستعانة بالسجلات الرسمية والإحصاءات الرسمية وتحليل مضمون هذه الوثائق. (العساف، 2002).

مجال وحدود الدراسة

تم إختيار مكتبات عامة المتواجدة في مدينة بيروت، وهي ثلاث مكتبات إضافة إلى مكتبة متنقلة (الكتباص) أنشأتها بلدية بيروت، تحت إدارة وإشراف جمعية السبيل الغير الحكومية التي تهدف إلى إنشاء المكتبات العامة المجانية والمفتوحة للجميع؛ والتشجيع على القراءة والمطالعة.

إذاً المكتبات العامة موضوع الدراسة هي:

- ✓ مكتبة بيروت العامة – الباشورة .
- ✓ مكتبة الرميل العامة – الجعيتاوي.
- ✓ مكتبة بيروت العامة – مونو.
- ✓ المكتبة المتنقلة / الكتباص.

أما الحدود الزمنية للدراسة تتناول الخطط التسويقية في المكتبات قيد الدراسة فهي عام 2016.

تعريف التسويق

أما "فيليب كوتلر" إعتبر التسويق بأنه تحليل وتخطيط وتطبيق وتوجيه برامج فعالة للتبادل الطوعي بين الأسواق المستهدفة لتحقيق أهداف المؤسسة وذلك بالتركيز على رسم خطط ، لإبراز ما تقدمه لإشباع رغبات السوق والاستجابة لاحتياجاته وتقديم الخدمات للمجتمع المستهدف وجلبه بتقديم الأسعار المدروسة والتواصل مع الآخر (Kotler, 1996). بينما تعرف جمعية التسويق الأميركية (AMA) التسويق بأنه عملية تخطيط وتنفيذ التوجه العام والترويج للسلع والخدمات والأفكار بهدف التبادل والتواصل الذي يحقق أهداف الفرد والمنظمة. (Johnson, 2009, P. 192)

التسويق في عالم المكتبات

يعتبر الكثير من الأفراد بأن التسويق هو البيع فيما يعتقد البعض الآخر بأنه التوزيع والدعاية والإعلان، أما في عالم المكتبات يتم تعريف التسويق بأنه وظيفة إدارية تشمل مجموعة من الأنشطة المتكاملة التي يتم من خلالها تحديد وتوفير إحتياجات المستفيد بكفاءة وفعالية.

تعرف جمعية المكتبات الأميركية ALA التسويق بأنه جميع أنواع النشاطات التي تهدف إلى تعزيز التبادل بين موردي خدمات المكتبات والمعلومات والمستفيدين الفعليين والمحتملين، بما في ذلك إنتاج تلك الخدمات، وتحديد تكلفتها، وأساليب توصيلها للفئات المستهدفة، وقنوات تحسينها والرفع من مستواها. (Eberhart, 2013) Top of Form Bottom of Form. بناء على ما ورد نستطيع أن نعرف التسويق بأنه: الرابط بين إحتياجات المستفيدين وبين خدمات ومصادر المكتبة. (Lowe-Wincentzen, 2015)

أهمية التسويق في عالم المكتبات

تبرز أهمية تسويق خدمات المعلومات في المكتبات من خلال النقاط التالية:

- ✓ تحقيق أهداف المكتبة.
- ✓ إرضاء أكبر عدد ممكن من المستفيدين الفعليين والمحتملين، وذلك من خلال تلبية إحتياجاتهم المتنوعة.
- ✓ العمل على التوازن بين الخدمات التي تقدمها المكتبة وتلك التي يحتاجها المستفيدين.
- ✓ تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى الى ظهور منافسين متعددين للمكتبات ومركز المعلومات، ففي حال عدم تسويق المكتبة لخدماتها بالشكل الصحيح، فسيلجئ الأستفيد إلى مكتبات أو مؤسسات أخرى لتلبية إحتياجاته.

المزيج التسويقي

تتلخص أهمية التسويق في توفير المنتج المناسب مقابل السعر المناسب في المكان والزمان المناسبين. يرتبط نجاح خطة التسويق بمدى دراية مدير التسويق لأهداف المؤسسة ورسالتها، وكيفية إستخدام الأدوات والأنشطة الأمثل لتحقيق هذه الغايات. وتسمى مجموعة الأنشطة هذه بـ"المزيج التسويقي". (نورية، 2012)

بناءً عليه يعرف المزيج التسويقي Marketing Mix بأنه مجموعة من الأنشطة التسويقية المتكاملة والمترابطة للمعلومات، التي تمثل عدداً من العناصر تم إعدادها بحسب خطة لتحقيق أهداف معينة تتناسب مع حاجات المستفيد، مثل تسويق خدمات محددة تقدمها المكتبة أو تسعى إلى تقديمها مستقبلاً. (Adeyoyin, 2005)

يتكون المزيج التسويقي من أربعة عناصر أساسية (4Ps) هي المنتج Product (الخدمات المقدمة) ، السعر Price ، الترويج Promotions (الإتصال)، المكان Place (التوزيع). ولقد تم إضافة عدد من العناصر كالكادر البشري، طرق سير العمل، وبيئة العمل.

عناصر المزيج التسويقي

سنقوم فيما يلي بتفصيل كل عنصر من عناصر المزيج التسويقي:

المنتج Product

يعد المنتج أحد أهم عناصر المزيج التسويقي، خاصة أن العناصر الأخرى لهذا المزيج تعتمد بشكل رئيسي على وجود منتج معين بهدف تسويق النشاطات المرتبطة به. (نورية، 2012)

السعر Price

يمثل السعر قيمة ما يتم دفعه لشراء المنتج أو الحصول عليه. في حال كان المنتج عبارة عن خدمة، فيشكل السعر قيمة التكاليف إضافة إلى الأرباح التي تحققها المؤسسة التي تقدم هذه الخدمة. وقد تقوم بعض المكتبات بفرض رسوم مادية مقابل بعض الخدمات المقدمة للمستخدمين، عكس ما كان متعارف عليه سابقاً خاصة في المكتبات العامة، حيث تكون الخدمات مجانية. هذه الرسوم قد تساعد في تحسين أوضاع المكتبات، خاصة تلك التي تعاني من مشاكل إقتصادية. (نورية، 2012)

الترويج Promotion

يعتبر الترويج مجموعة من الجهود التسويقية التي تتعلق بإيصال المعلومات المهمة للمستخدمين بهدف إقناعه وإثارة إهتمامه بالمنتج أو الخدمة المقصود ترويجها. كما يهدف الترويج إلى ضمان إستمرارية شراء المستخدم للمنتج / الخدمة. (Khan & Kamal, 2016)

المكان Place

هو المركز الذي يتم فيه توزيع المنتجات أو الخدمات على المستخدمين، ويشكل فرصة لقاء بين البائع والمشتري. وقد يكون هذا المكان حقيقياً أو افتراضياً. (نورية، 2012)

الكادر البشري Participants

يعتبر الكادر البشري مكون رئيسي لتقديم خدمات المعلومات بطريقة فعالة للمستخدمين من المكتبة. لذا يجب على طاقم المكتبة أن يمتلك المهارات الضرورية والإندفاع في تقديم الخدمات.

طرق سير العمل Process

ترتكز عملية وصول المستخدمين إلى خدمات المعلومات على معرفة كيفية طلبها، مثل طلب وثيقة أو بحث عن موضوع محدد بطريقة ملائمة. كما يمكن أن تعتمد المكتبة على التكنولوجيا الحديثة لتسهيل طلب خدمات المعلومات والحصول عليها. (Khan & Kamal, 2016)

بيئة العمل Physical Evidence

تنعكس البيئة الخارجية والداخلية على أداء موظفي المكتبة في تلبية إحتياجات المستخدمين؛ لذا يجب على القيمين على المكتبة الحفاظ على الإستقرار الوظيفي وتحفيز الموظفين بهدف تحسين جودة خدمات المعلومات المقدمة. (Khan & Kamal, 2016)

القوانين الخمسة The Five Laws

إضافة إلى عناصر المزيج التسويقي، يمكن اعتماد المكتبات على مفهوم تسويق خدمات المكتبات من خلال القوانين الخمس الخاصة بعلم المكتبات التي قدمها الدكتور س. رانجاناثان، الفيلسوف، عالم الرياضيات وواحد من أهم مؤسسي علم المعلومات والمكتبات. (Ranganathan, S. R. (1931). تقوم هذه القوانين أساساً على فكرة تشجيع الاستفادة من مصادر المكتبة وزيادة استخدامها. وقد حدّد رانجاناثان هذه القوانين الخمسة على الشكل التالي:

➤ الكتب هي للإستخدام Books are for use:

ينص هذا القانون أن كل كتاب متاح في المكتبة هو للإستخدام، وليس للحفظ على الرف فقط. فعدم توفير الكتاب للقراء يشكّل استثمار خاسر للمؤسسة. لذا يجب على موظفي المكتبة أخذ المبادرة لجذب المستفيدين نحو قراءة المزيد من الكتب والحرص على إسترجاعها لإتاحة الفرصة للإطلاع عليها من قبل مستفيدين آخرين. كما يشير رانجاناثان في هذا القانون الى أهمية دور موظفي المكتبة في إيصال الكتب الجيدة للمستفيدين ووضعها في مكان بارز مثل مدخل المكتبة لجذبهم إليها (Patil, Pradhan, 2016). إضافة الى أهمية زيادة دوام المكتبة لوقت متأخر. (Khan & Kamal, 2016)

➤ لكل قارئ كتابه Every Reader has his book:

يشكّل القارئ العنصر الرئيسي في المكتبة، لذا على كل الموظفين معرفة درجة رضى المستفيدين عن الخدمات المقدّمة لهم. على الرغم من إستحالة إرضاء المكتبة لجميع مستخدميها، ولكن يتوجب على الموظفين فيها بذل الجهود لإرضاء المستخدمين بأقصى درجة ممكنة.

➤ لكل كتاب قارئه Every book has its reader:

وفقاً لهذا المفهوم / القانون، اعتبر الدكتور رانجاناثان أن كل كتاب يتم شراؤه من قبل المكتبة يجب أن يحصل على قارئ. لذا يجب أن نكتشف إحتياجات القراء بحيث نتوقع أن نجد قارئ لكل كتاب، ولتحقيق هذه الغاية على المكتبة إجراء الدراسات وإستبيانات لتحديد إحتياجات مستفيدي المكتبة. بعد تحديد هذه الإحتياجات، تقوم المكتبة بالترويج لتعزيز مصادرها وزيادة إستخدامها من خلال حملات ترويجية، التواصل المباشر مع المستفيدين ومن خلال العلاقات العامة مع أشخاص خارج المكتبة. (Khan & Kamal, 2016). وهنا يأتي دور موظفي المكتبة من خلال سلوكهم الإيجابي بالتعامل مع مشاكل المستخدمين وحلها مع إبتسامة دائمة. (Patil, Pradhan, 2016)

➤ توفير وقت القارئ Save the time of a reader:

يقدر هذا القانون وقت مستخدمي المكتبة الثمين، لذا ينبغي على الموظفين تنظيم المعلومات ليسهل إسترجاعها بسرعة بحيث لا يمضي المستخدم وقتاً طويلاً في البحث عن المعلومات من خلال الكتب، الدوريات وغيرها، وهنا يمكن للمكتبة أن تقوم بإعداد لوائح ببليوغرافية أو مستخلصات. (Khan & Kamal, 2016). علماً بأن ترتيب مصادر المكتبة يتم تبعاً لأسلوب علمي.

➤ المكتبة هي مؤسسة متطورة Library is a growing organism:

يتم التركيز في هذا القانون على إستمرارية تطوّر ونمو المكتب، ولكن على المكتبة الإهتمام بنمو مجموعتها بشكل نوعي وليس كمي. في العصر الحالي تشكل الكتب الإلكترونية حيزاً مهماً من المجموعة مكتبية من حيث سهولة الوصول إليها. ويقوم موردي الكتب الإلكترونية بترويج منتجاتهم على شكل مجموعات جاهزة أو اختيار عناوين محددة للكتب المطلوبة مع قبل أعضاء هيئة التدريس.

بناءً على ما سبق وذكرنا حول الأنشطة التسويقية وقوانينها، يمكننا التوصل بأن رضى المستفيدين يعتبر من أهم المعايير والعوامل التي تمكن المكتبة من التأكد من جودة خدماتها ونجاح خطط تسويقها. لهذا فإن الشغل الشاغل لكل المكتبات ومراكز المعلومات هو تحقيق أعلى نسبة من رضى المستفيدين. إذ ينبغي على القائمين على المكتبات أن يدركوا بأن عمليات التسويق الحديثة هو تلبية إحتياجات المستفيدين، الذي يؤدي إلى تحقيق المكتبة لأهدافها، والتي يشكل رضى المستفيدين إحدى أهم ركائزها. (نورية، 2012)

بعد التعرف على أساسيات التسويق، سنتناول فيما يتقدم خطة التسويق في المكتبات العامة لبلدية بيروت، وتحديد أهم أساليب التسويق المتبعة، إضافة إلى الخدمات المقدمة فيها.

تحليل الصورة العامة Portfolio Analysis في المكتبات العامة لبلدية بيروت

تعتبر المكتبة العامة المدخل المحلي إلى المعرفة، فهي شرط أساسي لإكتساب العلم مدى الحياة، والإستقلال في إتخاذ القرار، والتنمية الثقافية للأفراد والجماعات. وعليه سنتعرف فيما يلي على ما تقدمه المكتبة من خدمات ومنتجات ومصادر للفئات المستهدفة، وطرق التسويق المتبعة فيها.

المكتبات العامة والتسويق

تعرف الإيفلا المكتبات العامة بأنها "مركز المعلومات المحلية، مما يجعل جميع أنواع المعرفة والمعلومات متاحة بسهولة لمستخدميها، تقوم بتوفير خدماتها على أساس المساواة في الوصول للجميع، بغض النظر عن العمر، العرق، الجنس، الدين، اللغة، الجنسية أو الوضع الاجتماعي". (IFLA, 1994)

أما المكتبات العامة لبلدية بيروت الثلاث والمكتبة المتنقلة (الكتباص) موضوع دراستنا، فهي تحت إدارة جمعية السبيل التي تؤمن بأن المكتبات العامة تقوم بدور مهم في تطوير الأفراد والمجتمعات من خلال الوصول الحر وغير المحدود إلى المعرفة. الأمر الذي تعتبره أحد الشروط الرئيسة لتطوير المواطنة وديموقراطية المجتمع. كما تؤمن الجمعية بأن المكتبات العامة هي أماكن عامة لا تمارس أي تمييز اقتصادي واجتماعي وتسمح باختلاط مختلف الطبقات الاجتماعية، الدينية والسياسية وذوي الإحتياجات الخاصة، وهي تيسر التلاقي وتبادل الآراء. (جمعية السبيل، 2017)

خدمات المكتبات العامة لبلدية بيروت

تعرف خدمات المكتبات بأنها "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل إستخدام مصادرها ومقتنياتها أحسن إستخدام. ويمكن إعتبار خدمات المعلومات بأنها كافة المصادر التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات ممثلة في العاملين فيها من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو إشباع ما لديه من حاجات للمعلومات". (علي، 2012)

إنخذت المكتبات العامة لبلدية بيروت شعار المكتبات مساحات حيوية ومفتوحة أمام الجميع للتفاعل والتحاور. فكانت الأنشطة فرصة للترويج للمكتبة العامة وجذب جمهور أوسع. وإستطاعت المكتبات من خلال هذه الأنشطة من إستقطاب الناس للتعرف على الكتب والموارد المتوفرة في المكتبات البلدية الثلاث، والتي كانت قد حرصت على عرضها والترويج لها خلال أي نشاط يُقام.

كما تقدم المكتبات الثلاث والمكتبة المتنقلة (الكتباص) مجموعة من الخدمات والأنشطة، يمكن إيجازها بالتالي:

- خدمة الإطلاع الداخلي.
- الإنترنت ودورات إستخدام الكمبيوتر.
- التدريب على البحث الوثائقي.
- الخدمات المرجعية، التي تشمل إرشاد رواد المكتبة إلى استخدام الفهرس الآلي للمكتبات وإلى مصادر المعلومات الورقية. (جمعية السيل، تقرير لجنة المكتبات للعام 2016)
- الإعارة المجانية، نشطت حركة الإعارة بين المكتبات خاصة بعد قرار إستخدام البطاقة الموحدة تلبية لطلبات المستخدمين. زادت حركة الإعارة بنسبة 20٪ التي تسمح بإستعارة 7 أوعية (كتب، مجلات، أفلام...) لمدة 3 أسابيع. بلغ المجموع العام في 2016 للإعارة لشبكة المكتبات العامة: 19439 وعاء.
- خدمة توفير فهرس المكتبة على الإنترنت (OPAC).
- خدمة قراءة القصة للأطفال، يقدمها حكواتيون ذوو خبرة، بلغات ثلاث (عربي - إنكليزي - فرنسي). وتتضمن رسم وأشغال فنية، كما تعرض أفلاماً مرة كل شهر.
- ورش عمل للكبار والصغار، لتعزيز دور المكتبات العامة في تطوير مهارات الفرد، كما يقوم المكتبيون بتدريب زوار المكتبة العامة على إستخدام الكمبيوتر.
- إستضافة المؤلفين والفنانين والمنشطين، و تنظيم لقاءات مع الأطفال والناشئة.
- أنشطة موسيقية، عبر إحياء أمسيات موسيقية دورية احتفاءً بالموسيقى العربية والعالمية.
- الأسبوع الوطني للمطالعة، من خلال إحتفال سنوي بالمناسبة بين 20 و 30 نيسان، بحيث يتم تنظيم أكثر من 40 نشاط. تضمنت الأنشطة فعاليات للكبار والأطفال كلقاءات مع الكتاب والرسامين، قراءة القصة، عرض الدمى، عروض الأفلام، أمسيات موسيقية، معرض كتاب، وغيرها من الأنشطة.
- أسبوع اللغة العربية، الذي يهدف إلى إظهار جمال اللغة العربية من خلال الخط، الحروف، القصص الشعبية وغيرها.
- نشاطات دعم الطلاب، من خلال توفير مراجع خاصة بالإمتحانات الرسمية للشهادة المتوسطة والثانوية، يتم الإعلان عنها عبر وسائل التواصل الإجتماعي.
- نادي السينما، الذي يهدف إلى إيصال الأفلام إلى جمهور أوسع كان التعاون مع «نادي لكل الناس». فخصصت مكتبة البلدية العامة في الباشورة يوماً من كل شهر للأفلام التي تعرض في المهرجانات فقط، أو التي لا تعرض بشكل كاف على شاشة التلفزيون. وأفردت مساحات لمخرجي الأفلام لمناقشة أفلامهم مع الحضور.

- نادي الكتاب، مثل نادي الكتاب العربي الذي إنطلق في مكتبة الباشورة نهاية شهر آذار 2014. ويجمع النادي عشاق القراءة كل شهر لإختيار كتاب ومناقشته.
- نادي الشطرنج للمراهقين مع مدرّبين متطوعين. حيث يجذب هذا النشاط الجديد من نوعه فئة جديدة من سكان الحي. وقام متبرعون بتقديم كافة التجهيزات اللازمة للنادي.
- مشروع المكتبات العامة والتفاهم المتبادل بين المجتمع اللبناني والسوري بتمويل من السفارة الكندية. الذي يتضمن سبع محترفات إبداعية، بمشاركة سبع مكتبات عامة من مختلف المناطق اللبنانية. يهدف هذا النشاط إلى دمج الأطفال السوريين في نشاطات المكتبات العامة، وخلق بيئة تقارب مع الأطفال اللبنانيين والفلسطينيين.
- مشروع أنشطة الوسائط المتعددة، بالتعاون مع الإتحاد الأوروبي وجمعيات لبنانية، بحيث تم إنتاج 16 فيلماً بأدوات بسيطة تم تصويرها بالهواتف المحمولة. (التقرير السنوي جمعية السبيل 2016)

المستفيدون في المكتبات العامة لبلدية بيروت

تقدم المكتبة العامة خدماتها على أساس المساواة في الوصول للجميع، بغض النظر عن العمر أو العرق أو الجنس أو الدين أو الجنسية أو اللغة أو المركز الإجتماعي. ولهذا، فإن أي محدودية في الوصول إلى مصادر وخدمات المعلومات، سواء أكان ذلك عن قصد ام عرضاً، سيتقلص من قدرة المكتبة العامة على التحقيق الكامل لدورها الرئيسي في تلبية حاجات المجتمع الذي تخدمه. (Issa, Abdulkareem, Isah and Kupolati, 2011). أما جمهور المكتبات العامة لبلدية بيروت، فيضم:

- ✓ السكان من الأعمار كافة، وفي جميع مراحل الحياة (الأطفال، الناشئون، الكبار)
- ✓ السكان من ثقافات مختلفة.
- ✓ السكان ذوي الإحتياجات الخاصة.
- ✓ المؤسسات والجماعات التربوية والثقافية والتطوعية في المجتمع.
- ✓ مجتمع الأعمال، الطلاب والباحثون.

أساليب تسويق خدمات المكتبات العامة لبلدية بيروت

إن كسب رضى الجمهور المستهدف من المستفيدين الفعليين والمحتملين من مجتمع غير المستفيدين، هو من أهم الأسباب التي حفزت المتخصصين في المكتبات للإهتمام بالتسويق عن طريق التسويق الفعال والنشط، الوصول إلى عدد أكبر من مجتمع غير المستفيدين، والتشجيع على ارياد المكتبة وتأكيد دورها في البحث العلمي والمجتمع (العباس، 2009، ص. 180).

لذا تعتمد جمعية السبيل على خطة تسويق موحدة للمكتبات قيد الدراسة، وهي خطة سنوية تصدر عن مكتب جمعية السبيل بالتعاون مع هيئتها الإدارية. على أن تتبّع المكتبات الثلاث الخطة والأساليب التسويقية نفسها، من أهم هذه الأساليب ما يلي:

- ✓ التسويق الإلكتروني من خلال الموقع الإلكتروني للمكتبة www.assabil.com، مواقع التواصل الإجتماعي، كصفحة الجمعية على الفيسبوك تحت إسم Assabil Friends of public Libraries ؛ حساب المكتبة على

- ✓ إنستغرام" تحت إسم Assabil.ngo، وعلى السناب تشات" assabil.ngo، كما يتم العمل على إنشاء قناة خاصة بالجمعية على YouTube لنشر فيديوهات تلخص أبرز أنشطة المكتبات، إضافة الى الرسائل البريدية للمستفيدين.
- ✓ ورش العمل التي تقيمها المكتبات للمستفيدين، مثل تدريب على إستخدام الكمبيوتر وغيرها.
- ✓ النشاطات الثقافية المختلفة، مثل المشاركة في المعارض والمؤتمرات.
- ✓ الملصقات التي يتم وضعها على واجهات المكتبات وفي المعارض والمؤتمرات، إضافة الى الكتيبات الإرشادية التي يتم توزيعها على المدارس وفي المناطق التي تجولها المكتبة المتنقلة (الكتباص).
- ✓ الإعلان في وسائل الإعلام المختلفة، مثل إنتاج فيلم قصير يعرض خدمات المكتبات.
- ✓ أسلوب نشر الإضافات الجديدة من خلال إعداد نشرة تمثل قائمة بالمواد التي وصلت حديثاً للمكتبة خلال فترة زمنية محددة تحتوي بيانات ببليوغرافية عن تلك المواد، ويتم عرض هذه النشرة في لوحة الإعلانات والعرض الخاص بالمكتبات وخلال المعارض والأنشطة التي تشارك بها المكتبة.
- ✓ الشراكة مع جامعات محلية مثل جامعة ألبا ALBA" للفنون، وذلك لمساعدة المكتبات لتصميم الملصقات الخاصة بأنشطتهم.
- ✓ الإهتمام بصورة العامة للمكتبة والتي تشمل تصميم المبنى والأثاث والتجهيزات والأدلة الإرشادية والإتصال المتبادل مع مجتمع المكتبات والمستفيدين.

عرض نتائج الخطة التسويقية للمكتبات العامة لبلدية بيروت

فيما يلي سنتطرق إلى خطة التسويق في المكتبات العامة لبلدية بيروت، بعد مقابلة مع مسؤولة التسويق ومنسقة المكتبات العامة في جمعية السبيل السيدة كلاريس شبلي. ثم سنقوم بالمقارنة بين عامي 2015 و2016 لملاحظة الفروقات، ونتائج الخطة التسويقية الموحدة المعتمدة في هذه المكتبات.

خطط التسويق في المكتبات

تعرف خطة تسويق خدمات المعلومات بأنها وثيقة يتم إعدادها من قبل متخصصين بناءً على رسالة المؤسسة وأهدافها. تقوم هذه الخطة بإتباع مناهج وطرق علمية بغرض إعداد برنامج ناجح تتبّعه المكتبة والكادر البشري فيها لتحقيق أهدافهم التسويقية (الخفاف، الخيرو، 2009). هذا وتختلف خطة التسويق في حجمها وذلك بحسب الأهداف التي تسعى الى تحقيقها، الخطط الفرعية التي تتضمنها، والفترات الزمنية التي تغطيها. تتضمن خطط التسويق عدد من المكونات نفصلها فيما يلي. (لشر، وعبد المعطي، 2010)

عناصر خطط التسويق

تقوم الخطة التسويقية لأي مكتبة على عدد من العناصر الهامة لتشكيل هذه الخطة، يمكن تعداد أهم هذه العناصر على الشكل التالي:

1. ملخص الوضع الحالي Executive Summary (لشر، وعبد المعطي، 2010، ص. 123)
2. رسالة المكتبة Mission Statement (لشر، وعبد المعطي، 2010، ص. 124)
3. تحديد الأهداف الخاصة بالتسويق Specific Objectives (الخفاف، الخيرو، 2009)

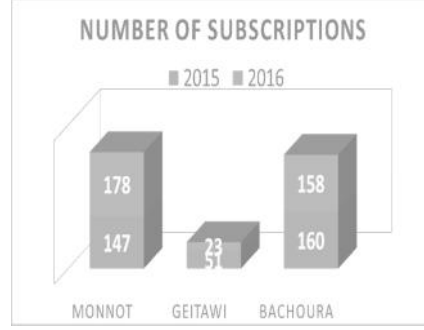
4. تحليل بيئة التسويق Environmental Analysis يقصد بها المتغيرات المؤثرة في نظام تسويق المعلومات كالمغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية. (لشر، وعبد المعطي، 2010، ص. 124)
5. تحديد الجوانب السلبية والإيجابية للعمل بالمكتبة SWOT Analysis (لشر، وعبد المعطي، 2010، ص. 124)
6. تحديد المنتجات والخدمات والمستفيدين Portfolio Analysis (الخفاف، الخيرو، 2009)
7. دراسة السوق Marketing Research (لشر، وعبد المعطي، 2010، ص. 126)
8. إستراتيجية التسويق Marketing Strategies (لشر، وعبد المعطي، 2010، ص. 126)
9. تحديد المزيج التسويقي Marketing Mix (الخفاف، الخيرو، 2009)
10. تحديد وسائل الإتصال المعدة للتسويق (الخفاف، الخيرو، 2009)
11. الخطة الزمنية للتسويق Timetable (الخفاف، الخيرو، 2009)
12. ميزانية التسويق Budget (الخفاف، الخيرو، 2009)
13. عرض الخطة Presentation (لشر، وعبد المعطي، 2010، ص. 126)
14. التقييم Evaluation.

أما خطة العمل التسويقية في جمعية السبيل لعام 2017، التي تخص المكتبات العامة لبلدية بيروت فهي خطة موحدة للمكتبات الثلاث، تتلخص فيما يلي:

- ✓ متابعة خطة الإنخراط بالحلي، أي دراسة المجتمعات التي تحيط بالمكتبات الثلاث لمعرفة إحتياجاتهم وتلبيتها بالأنشطة الضرورية والمصادر التي تهتم كافة فئات مجتمع المكتبات.
- ✓ تنشيط العمل مع المدارس الرسمية، خاصة بعد الحصول على تمويل من الأونيسكو، وتلعب المكتبة المتنقلة دوراً مهماً في الوصول الى المدارس التي تقع في مناطق بعيدة عن تواجد أي مكتبة فيها.
- ✓ السعي لتأمين الخدمات التكنولوجية المتطورة وإفادة الجمهور بها، وذلك لمواكبة التطورات واللحاق بالمستفيد الى حيث يتواجد على صفات التواصل الإجتماعي بمختلف أنواعها.

عرض نتائج الخطة التسويقية للمكتبات العامة لبلدية بيروت بين عامي 2015 و 2016 عدد المشتركين الجدد

قد ورد في التقرير السنوي لجمعية السبيل عام 2016 زيادة عدد المشتركين الجدد في المكتبات الثلاث على النحو التالي: في مكتبة مونو: 178؛ في مكتبة الجعيتاوي: 23 وفي مكتبة الباشورة : 158. أما عدد المستفيدين من المكتبة المتنقلة (الكتباص) فقد بلغ 6500 طفل ومراهق (من جنسيات سورية، فلسطينية، لبنانية، عراقية وغيرها...) في المدارس الرسمية؛ أما عدد المستفيدين من المدارس الخاصة فقد بلغ 1118 طالب. إضافة إلى 50 طالب من ثانويات رسمية شاركوا في مشروع المناظرة، ليكون المجموع للعام 2016 : 7668 طالب.



شكل رقم 1: عدد المشتركين الجدد في المكتبات العامة لبلدية بيروت لعامي 2015 و 2016 (التقرير السنوي لجمعية السيل، 2016)

النشاطات الثقافية

في العام 2016 بلغ عدد الأنشطة الثقافية في شبكة المكتبات العامة 122 نشاط حضرها 1903 شخص :

✓الجمعية 30 نشاط بحضور 425 شخص

✓مونو 24 نشاط بحضور 264 شخص

✓الباشورة 68 نشاط بحضور 1214 شخص

أما في العام 2015، فقد كان عدد الأنشطة الثقافية 82 بحضور 1972 شخص يكون بذلك قد تراجع العدد بنسبة 4% في العام 2016.

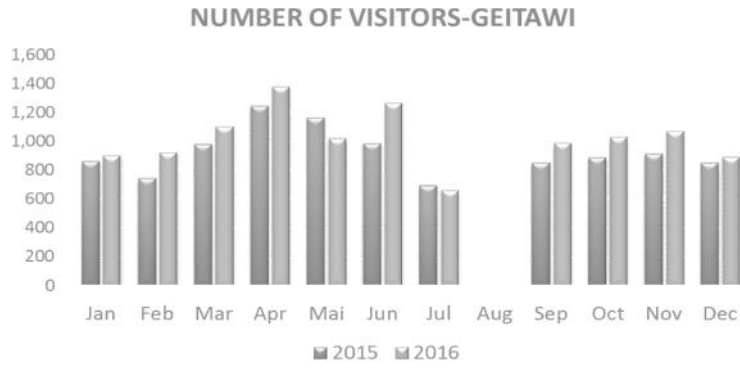
عدد الزوار

✓مونو : في العام 2015 بلغ عدد رواد المكتبة 5572 ليصل إلى 6125 في العام 2016 أي بزيادة 9%.

✓الجمعية : في العام 2015 بلغ عدد رواد المكتبة 10185 ليصل إلى 11258 في العام 2016 أي بزيادة 10%.

✓الباشورة : في العام 2015 بلغ عدد رواد المكتبة 10279 ليصل إلى 10947 في العام 2016 أي بزيادة 6%.

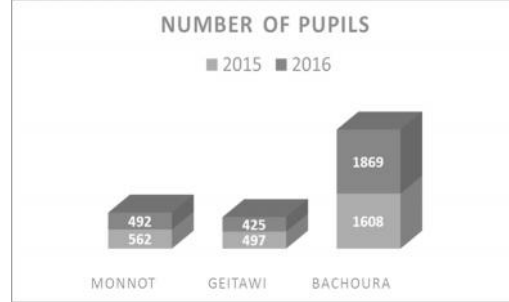
إذا بلغ مجموع عدد الزوار للعام 2016: 28330 بمقابل 26036 للعام 2015 أي بزيادة نسبة 8%.



شكل رقم 2: عدد الزوار في المكتبات العامة لبلدية بيروت لعامي 2015 و 2016
(التقرير السنوي لجمعية السبيل، 2016)

عدد زيارات الصفوف المدرسية

في العام 2016، إستقبل أمناء المكتبات 158 صف مدرسي في المكتبات العامة أي 2786 تلميذ، بزيادة 4% عن العام 2015.



شكل رقم 3: عدد زيارات الصفوف المدرسية في المكتبات العامة لبلدية بيروت لعامي 2015 و 2016

(التقرير السنوي لجمعية السبيل، 2016)

- في مونو : عدد الصفوف : 30 ، عدد الطلاب : 492.
- في الجعيتاوي: عدد الصفوف 16 ، عدد الطلاب : 425.
- في الباشورة : عدد الصفوف 112 ، عدد الطلاب : 1869.

ساعة القصة

إستقطبت ساعات القصة عام 2015: 1174 طفل، أما في العام 2016 فقد إستقطبت 1580 طفل، فتكون نسبة الزيادة 26%.

✓ الجعيتاوي : 560.

✓ مونو : 328.

✓ الباشورة : 692.

إستخدام الإنترنت

في العام 2016، تم تغيير سياسة إستخدام الإنترنت، ليصبح مخصصاً لمشركي المكتبات فقط نظراً لإرتفاع كلفة الفواتير والصرف المتواصل طيلة النهار، خاصة في مونو حيث تتوفر خدمة الWi-Fi. فتراجع بذلك إستخدام الإنترنت في المكتبات العامة بنسبة 38%، إذ كان عدد مرات إستخدام الإنترنت في العام 2015: 2529 ليتراجع إلى 1827 في العام 2016.

إستخدام الإنترنت بالأرقام في كل من المكتبات العامة :

✓ الباشورة : 340 إستخدام في العام 2016 بمقابل 768 في العام 2015.

✓ مونو : 707 إستخدام في العام 2016 بمقابل 981 في العام 2015.

✓ الجعيتاوي : 780 إستخدام في العام 2016 بمقابل 780 في العام 2015. (جمعية السبيل، تقرير لجنة المكتبات للعام 2016)

معوقات تسويق خدمات المكتبات

بعد إستعراض نتائج الخطة التسويقية للمكتبات العامة لبلدية بيروت، لا بد من التطرق إلى المعوقات التي واجهتها؛ ومن أبرزها:

- عدم الحصول على التمويل الكافي، وذلك لتغطية تكاليف الصيانة الدورية، شراء كتب جديدة، تمويل النشاطات وغيرها.
- فريق عمل صغير، وعدم القدرة على إضافة موظفين بسبب الميزانية المحدودة.
- مساحات ضيقة للمكتبات، مما يحد من القدرة الإستيعابية وعدم إمكانية إستضافة أنشطة كبيرة.
- عدم توفر الكهرباء بصفة دائمة في مكتبة الباشورة العامة، مما يؤدي الى تعطل المصعد لأن المكتبة في الطابق الثالث.
- الظروف المناخية داخل المكتبات، خاصة عند إنقطاع التيار الكهربائي (حرارة شديدة أو برودة شديدة)
- الشروط الصحية، خاصة في مكتبة الجعيتاوي التي تضم حديقة مما يوجب الإهتمام بها ورشها بالمبيدات لمنع تكاثر الحشرات.
- الأثاث القديم في المكتبات خاصة في مكتبة الباشورة.
- عدم توفر مواقف للسيارات في المكتبات الثلاث وخاصة للمكتبة المتنقلة (الكتباص) خلال جولاته وعند عودته.

تحليل نتائج الخطة التسويقية للمكتبات العامة لبلدية بيروت

سنقوم فيما يلي بتحليل الجوانب الإيجابية والسلبية SWOT Analysis للمكتبات العامة لبلدية بيروت، أي النظر في جوانب القوة والضعف، الفرص التي يمكن إستثمارها، والأخطار والمشكلات التي قد تحدث في هذه المكتبات.

❖ موقع المكتبات العامة لبلدية بيروت

يلعب موقع المكتبة دوراً حيوياً في تحقيق وظائفها، وعليه يتوقف قدر كبير من نجاحها. ولا بد في هذا المجال من مراعاة النقاط الهامة، سنفصلها كما يلي:

من حيث مساحة المكتبات كانت النتيجة كما يظهر في الجدول (1) أدناه.

جدول رقم 1: مساحة المكتبات العامة لبلدية بيروت

إسم المكتبة	المساحة / متر مكعب	الطابق
مكتبة بيروت العامة / الباشورة	350	الطابق الثالث
مكتبة الرميل العامة / الجعيتاوي	100	أرضي مع حديقة عامة داخلية
مكتبة بيروت العامة / مونو	100	أرضي
المكتبة المتنقلة / الكتباص	باص	-

(من عمل الباحثان)

يبين لنا الجدول (1) أعلاه، أن مكتبة الباشورة هي الأكبر مساحة، لكنها تتواجد على الطابق الثالث، الأمر الذي يحول دون وصول عدد من المستفيدين لأسباب متنوعة، منها تعطل المصعد وإنقطاع التيار الكهربائي. كما يتضح تميز

مكتبة الجعيتاوي بالحديقة المرافقة (الذي يوجب الإعثناء بها لإستيفاء الشروط الصحية)، لكن فعليا كانت مساحة مكتبي الجعيتاوي ومونو صغيرة جداً، مقارنة بمجتمعها وعدد السكان الذي يقطن في هاتين المنطقتين. إنعكست المساحة الكبيرة لمكتبة الباشورة إيجابياً على إستضافة أكبر عدد من النشاطات، حيث بلغ 68 نشاطاً بحضور 264 شخصاً عام 2016؛ بينما إنحصر عدد الأنشطة إلى 24 و 30 نشاطاً في مكتبي مونو والجعيتاوي توالياً بسبب صغر مساحتهما.

يعتبر موقع المكتبات الثلاث قريباً من التجمعات السكنية، خطوط المواصلات، الإدارات والمؤسسات العامة والأسواق التجارية، ذلك بسبب تواجدها ضمن نطاق العاصمة اللبنانية بيروت. كما يجدر الذكر عدم توفر مواقف للسيارات بالقرب من المكتبات العامة قيد الدراسة، كذلك الأمر للمكتبة المتنقلة (الكتباص).

يلاحظ في مكتبي الجعيتاوي ومونو مراعاة إمكانية وصول الأفراد من ذوي الإحتياجات الخاصة كالمقعدين وتسهيل إمكانية وصولهم عبر منحدرات خاصة بهم. بينما غاب هذا الأمر عن مكتبة الباشورة، ما يؤدي إلى عدم قدرتهم على الإستفادة من المكتبة. كما تجدر الإشارة إلى تعاون المكتبات العامة لبلدية بيروت مع جمعيات متخصصة والإستعانة بمختصين لإعداد نشاطات لذوي الإحتياجات الخاصة.

أما بالنسبة للبيئة الداخلية للمكتبات، فقد لوحظ إمكانية وصول أشعة الشمس (الإضاءة الطبيعية) من خلال الواجهات الزجاجية الكبيرة والنوافذ في كل من مكتبي مونو والجعيتاوي؛ عكس مكتبة الباشورة التي تعتمد على الإضاءة الإصطناعية مستخدمة مصابيح LED لتوفير الطاقة الكهربائية.

للتكييف والتبردة دوراً كبيراً في مدى فاعلية المبنى وملائمته للعمل، خاصة في ظل إرتفاع الرطوبة صيفاً وشدة البرودة شتاءً. يتوفر في مكتبات الدراسة نظام تكييف وتبريد، لكن بوتيرة غير ثابتة بسبب مشاكل إنقطاع التيار الكهربائي، الأمر الذي ينعكس على عدد مرتدي هذه المكتبات.

لا يعتبر اللون مجرد مؤثر بصري، إنما هو عامل نفسي يؤدي إلى الشعور بالإرتياح داخل المكتبة. تميزت مكتبة مونو والجعيتاوي بالألوان الزاهية للأثاث والجدران، ما يؤدي إلى الإحساس بإتساع المكان والهدوء أثناء التواجد داخل المكتبة، بينما يظهر الأثاث قديم في مكتبة الباشورة. كما تجدر الإشارة إلى عدم توفر مقهى صغير داخل المكتبات، فهي أساساً لا تسمح بالأكل والشرب داخلها.

الخدمات في المكتبات العامة لبلدية بيروت

تعتبر خدمات المكتبات بأنها التسهيلات المقدمة للوصول إلى مصادر المعلومات والإستفادة منها. يتضح في دراستنا بأن المكتبات العامة لبلدية بيروت تقدم مجموعة كبيرة من الخدمات والأنشطة. إضافة إلى مجموعة مكتبية متنوعة (عربية وأجنبية) تغطي معظم فئات المجتمع، كما تقوم بالتعشيب بوتيرة دورية حرصاً منها على أن يكون لكل قارئ كتابه ولكل قارئ كتابه.

تعتمد المكتبات على نظام سيمفوني الآلي لإدارة مجموعاتها، الأمر الذي يوفر فهرس المكتبة على الإنترنت (OPAC) ما يساعد المستفيدين على البحث في المجموعة المكتبية من خارج نطاق المكتبة. كما تتيح مكتبات الدراسة إستخدام الإنترنت للمشتركين حصراً، نظراً لإرتفاع كلفة الإنترنت في لبنان. إضافة إلى توفير دورات تدريبية على

إستخدام الكمبيوتر بحسب طلب المستفيدين. بالمقابل، تفتقر المكتبة إلى برامج وتجهيزات خاصة بذوي الإحتياجات السمعية والبصرية.

نشطت حركة الإعارة في مكتبات الدراسة بعد قرار إستخدام البطاقة الموحدة؛ وذلك بسبب التقارب الجغرافي للمكتبات الثلاث.

تقوم مكتبات الثلاث موضوع الدراسة بعدد من الأنشطة في المدارس، وبالتعاون مع عدد من الجمعيات المحلية كما تهدف إلى القيام بنشاطات دمج الأطفال اللاجئين وخلق بيئة تقارب مع المجتمع المحلي. إضافة إلى نشاطات بيئية كمشروع فرز النفايات داخل المكتبات؛ نشاطات ثقافية كدعم الطلاب وقراءة القصة ونشاطات فنية متنوعة (موسيقى، سينما).

فيما يخص المكتبة المتنقلة (الكتباص) نلاحظ غياب الجولات إلى المناطق الداخلية في لبنان (الهرمل، بعلبك، البقاع الغربي). وعليه تبرز الحاجة إلى وجود أكثر من مكتبة متنقلة واحدة لتغطية إحتياجات المناطق البعيدة عن المدن اللبنانية الرئيسية، خاصة بعد الأزمة السورية وإرتفاع عدد اللاجئين في لبنان عامة، والمدارس الرسمية خاصة.

طرق الترويج في المكتبات العامة لبلدية بيروت

تعتمد جمعية السبيل على خطة تسويق موحدة للمكتبات الثلاث، يتم تقييمها بشكل سنوي. كما تتبع عدد من الأساليب التسويقية لإيصال خدماتها إلى أكبر عدد من المستفيدين، ومعرفة إحتياجاتهم وتليتها بالأسلوب المناسب.

تروج المكتبات العامة لبلدية بيروت لخدماتها إلكترونياً عبر موقعها الإلكتروني وعبر تطبيقات التواصل الإجتماعي كالفيسبوك Facebook، إنستغرام Instagram والسناپ تشات Snap chat تحت إسم "جمعية السبيل" وليس "المكتبات العامة لبلدية بيروت". لكن تمت ملاحظة أن النشاط الإلكتروني الأكبر هو على تطبيق فيسبوك، على الرغم ملاحظة قلة عدد معجبي الصفحة الذي بلغ 2500 شخص تقريباً.

تنشط المكتبات في الترويج لخدماتها من خال المشاركة في المعارض والمؤتمرات، لكن هذه المشاركات ترتبط بتوفر التمويل اللازم من بلدية بيروت والجهات الداعمة لها.

كلفة الخدمات في المكتبات العامة لبلدية بيروت

إن مجانية الخدمات تجلعهما بمتناول الجميع، وهو ما تشدد عليه المكتبة العامة. ولكن من جهة أخرى، فإن هذا يجعل المصدر الوحيد لميزانية المكتبات هو بالإعتماد على تمويل البلدية والرعاة. في ظل زيادة التكاليف السنوية المرتبطة بالأوضاع الإقتصادية، تدنت نسبة تغطية التكاليف الخاصة بقسم الصيانة الدورية، قسم التزويد وقسم النشاطات.

الكادر البشري في المكتبات العامة لبلدية بيروت

إن نجاح أي مكتبة يتوقف إلى حد كبير على مدى قدرة العنصر البشري على تطبيق الخطة التسويقية التي وضعتها المؤسسة الأم. لذا يعتبر تطوير مهارات الكادر البشري من أهم عناصر التسويق في المكتبات. الجدول (2) أدناه يبرز عدد العاملون وتخصصهم العلمي في المكتبات موضوع الدراسة.

جدول رقم 2: الكادر البشري العامل في المكتبات العامة لبلدية بيروت

اسم المكتبة	عدد الموظفين (دوام كامل)	الإختصاص العلمي	عدد الموظفين (دوام جزئي)	الإختصاص العلمي	دوام المكتبة
مكتبة بيروت العامة / الباشورة	2	• إدارة مكتبات • مساعدة إجتماعية	-	-	9 صباحاً / 6 مساءً
مكتبة الرميل العامة / الجعيتاوي	1	• إدارة مكتبات	1	تربية حضانية	9 صباحاً / 6 مساءً
مكتبة بيروت العامة/ مونو	1	• إدارة مكتبات	1	محاسبة	10 صباحاً / 6 مساءً
المكتبة المتنقلة / الكتباص	سائق	-	نفس موظفي (2) الدوام الجزئي في مكنتي مونو والجعيتاوي	• تربية حضانية • محاسبة	-
مكتب جمعية السبيل	3	• إدارة مكتبات • تكنولوجيا • معلومات • محاسبة	-	-	-
إضافة إلى هيئة إدارية لجمعية السبيل، تتألف من 7 أعضاء منتخبين					

(من عمل الباحثان)

يبرز الجدول (2) أعلاه، أن كل الموظفين في المكتبات من حملة الشهادات العلمية، غالبيتهم من إختصاص إدارة المكتبات. إضافة إلى تخصص مساعدة إجتماعية، تربية حضانية، مُحاسبة وتخصص تكنولوجيا المعلومات. كما تقيم إدارة جمعية السبيل دورات تدريبية لكادرها البشري، وتحرص على تقييم أدائهم بشكل دوري، إضافة إلى حضور ومشاركة في مؤتمرات داخل وخارج لبنان. هذا وتنظم الجمعية عشاء سنوي لجمعية السبيل، يضم الموظفون والهيئة الإدارية.

إستنتاجات الدراسة

بعد الإطلاع على أساليب التسويق التي إتبعتها جمعية السبيل لتسويق خدمات المكتبات العامة لبلدية بيروت، نجد إنها نجحت في تطبيق خطة العمل التي وضعتها. فقد نجحت المكتبات الثلاث في مضاعفة عدد الأنشطة التي أقامتها في العام 2016 عن تلك التي أنجزت في العام 2015. كما تمكنت من زيادة عدد الزوار بنسبة 8% بمعدل عام للمكتبات الثلاث. وتابعت المكتبات عملية إنخراطها بالمجتمعات المحلية المحيطة بها، فتمكنت من زيادة إستقطاب زيارات الصفوف المدرسية لها بنسبة 4% للعام 2016 مقارنةً بالعام السابق. إضافة الى زيادة إهتمامها بفتة الأطفال كذلك، فازداد عدد

ساعات قراءة القصة بنسبة 26٪، وتابع الكتباص جولاته في الأماكن النائية حيث وصل في العام 2016 الى مخيم نهر البارد القريب من الحدود الشمالية، إضافة الى زيادة واضحة في زوار هذه المكتبة المتنقلة وعدد الإعارات فيها. وبهذا تكون المكتبات الثلاث نجحت في تسويق خدماتها وفي تلبية إحتياجات المستفيدين المتنوعة وجذبها لهم بالطرق المختلفة، معتمدة على الدمج بين أساليب التسويق التقليدية والإلكترونية الجديدة لتحقيق رسالتها في خدمة المجتمع وتطويره.

خاتمة

يعتبر تسويق موارد وخدمات المكتبات ركناً أساسياً لأي مؤسسة ترغب في التقدّم والنمو والإزدهار وتحسين وضعها نحو الأفضل. لذا يجب على مسؤولي المكتبات استخدام إستراتيجيات تسويقية مبتكرة ومختلفة، شرط أن تتوافق مع مقتنياتها، إحتياجاتها وميزانياتها بهدف تمكينها من إثبات أنها تقدم خدمات مهمة وضرورية لمؤسستها الأم والمستفيدين منها.

أوضحت الدراسة إهتمام المكتبات العامة لبلدية بيروت بالتسويق، بهدف إيصال خدماتها لدعم وتطوير الأفراد والمجتمعات. مما يعكس رسالتها التي تؤمن بالوصول الحر والغير محدود للمعلومات لتطوير مواطن مُطّلع ومُجتمع ديمقراطي. فالمكتبات العامة هي أيضاً مساحات عامة ترحب بكافة الأفراد من مختلف الشرائح الإجتماعية، الدينية، السياسية وتمنحهم الفرصة للتلاقي والتبادل.

التوصيات

- ✓ ضرورة توسيع مساحة المكتبات، أو الإنتقال إلى مباني أكبر، خاصة فيما يتعلق بمكتبة الباشورة التي يجب نقلها إلى طابق أرضي؛ مرفقة بمساحات خضراء ومواقف سيارات بسبب الإزدحام السكاني والمروري في مدينة بيروت.
- ✓ إيجاد حلول لمشكلة إنقطاع التيار الكهربائي من خلال توفير مولدات كهربائية أو الإعتماد على مصادر الطاقة البديلة كالطاقة الشمسية، ما يساعد في حل مشكلة التبريد والتكييف.
- ✓ زيادة الموارد المادية للمكتبة عبر رعاة وداعمين من جمعيات أهلية ودولية، وتخصيص جزء من الميزانية السنوية للمجموعات المكتبية وتجديد الأثاث في مكتبة الباشورة.
- ✓ التجهيزات والبرامج المساعدة لذوي الإعاقة البصرية والسمعية، ومراعاة تقديم كافة التسهيلات لهم كتوفير المنحدرات.
- ✓ توفير خدمة Wi-Fi في المكتبات الثلاث والمكتبة المتنقلة (الكتباص).
- ✓ نشر الرسائل الإخبارية الخاصة بالمكتبة أو قوائم الأوعية الجديدة بالشكلين التقليدي والإلكتروني.
- ✓ ضرورة زيادة عدد المكتبات المتنقلة (الكتباص) لتغطية جميع المناطق اللبنانية، خاصة النائية منها.
- ✓ تفعيل نشاط التسويق الإلكتروني على مواقع التواصل الإجتماعي عامة.
- ✓ زيادة عدد الموظفين بهدف زيادة عدد ساعات دوام المكتبة ليمتد حتى وقت متأخر ليلاً.
- ✓ الإشتراك بالدوريات الإلكترونية بدلاً من الورقية، لإتاحتها إلى جميع المستفيدين من داخل وخارج المكتبات.

المراجع

1. آل مراد، نبال (2009). دور عناصر المزيج الترويجي في تسويق خدمة المعلومات للمستفيدين : دراسة استطلاعية لآراء عينة من المستفيدين من خدمة المعلومات في المكتبة العامة المركزية في جامعة الموصل و مكتبة المعهد التقني. جامعة الموصل.
 2. جمعية السبيل (2016). التقرير السنوي لجمعية السبيل. بيروت، لبنان: جمعية السبيل.
 3. جمعية السبيل (2016). تقرير لجنة المكتبات للعام 2016. بيروت، لبنان: جمعية السبيل.
 4. جمعية السبيل (2016). تقرير المكتبة العامة المتنقلة (الكتباص) لعام 2016. بيروت، لبنان: جمعية السبيل.
 5. جمعية السبيل (2017، آذار 20). من نحن. (إسترجع من <http://www.assabil.com/ar/about.php>)
 6. الخفاف، سمية، الخيرو، رفل (2009). تسويق خدمات المعلومات: مفهومه وأساليبه في المكتبات. آداب الرفادين. العدد 53.
 7. شبلي، كلاريس (2016، نيسان 28). مقابلة شخصية.
 8. العباس، هشام بن عبد الله (2009). تسويق خدمات المعلومات عبر الإنترنت. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
 9. العساف، صالح بن حمد (2002). المدخل الى البحث في العلوم السلوكية. ط2. الرياض: مكتبة العبيكان.
 10. علي، نور محمد (2012). تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات ومراكز المعلومات. جامعة الخرطوم.
 11. فان دالين، ديوبولد ب. (2010). مناهج البحث في التربية وعلم النفس. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.
 12. نورية، سعيود (2012). تفعيل تسويق خدمات المعلومات من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة. جامعة جيغل.
 13. لشر، تريسا ماي، وعبدالمعطي، ياسر يوسف. (2010). تسويق المعلومات وخدماتها في المكتبات ومركز المعلومات. ط1. القاهرة: دار الكتاب الحديث.
1. A., J., & Rao, M. (2016). Marketing of Resources and Services with Emerging
 2. Technologies in Modern Libraries: An
 3. Overview. International Journal Of Information Dissemination & Technology, 6(1), 15-20.
 4. Adeyoyin, S. O. (2005). Strategic planning for marketing library services. Library Management, 26(8), 494-507. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/198868181?accountid=26499>
 5. Eberhart, G. M. (2013). The whole library handbook 5: Current data, professional advice, and curiosa about libraries and library services.
 6. IFLA. (1994).The public library services. Mu nchen : K.G. Saur, 2005.Retreived from <https://www.ifla.org/> on 16April 2017.
 7. Issa, A. O., Abdulkareem, M. Y., Isah, A., & Kupolati, K. S. (2011). Information Needs of Public Library Patrons: A Survey of Users of Kwara State Library, Ilorin, Nigeria. PNLA Quarterly, 75(3), 66-79.
 8. Johnson, P. (2009). Fundamentals of collection development and management. Chicago: American Library Association.
 9. Khan, M. Milan and Kamal, Mostafa. (2016). Marketing of Library and Information Services in University Libraries: A Practical Experience. Asian Journal of Multidisciplinary Studies . Vol.4, Issue 1, January 2016, Pp.20-26.

10. Kotler, P. (1996). Principles of Marketing (17th ed.) New York: Prentice Hall.
11. Lowe-Wincentsen, D. (2015). Skills to make a librarian: Transferable skills inside and outside the library. Waltham, MA [u.a.: Chandos.
12. Patil, S. K., & Pradhan, P. (May 15, 2014). Library Promotion Practices and Marketing of Library Services: A Role of Library Professionals. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 133, 249-254.
13. Ranganathan, S. R. (1931). Five Laws of Library Science; Madras Library Association: Madras (Now Chennai), India, 1931. Retrieved from <http://dlist.sir.arizona.edu/1220/75> on 16 April 2017.
14. Singson, M. (2012). Societal marketing approach to public libraries services in north east india. International Research : Journal of Library and Information Science, 2(2) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1267529441?accountid=26499>.
15. Vrana, R., & Barbaric, A. (2007). Improving visibility of public libraries in the local community. New Library World, 108(9), 435-444. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/03074800710823962>.

تسويق خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات: إطار نظري

أ.د ريجي مصطفى عليان

المستخلص:

دراسة نظرية تضم مقدمة عامة حول مفهوم التسويق وخدمات المعلومات، المفهوم التسويقي في خدمات المكتبات والمعلومات، أهمية التسويق لخدمات المكتبات والمعلومات، أهداف تسويق خدمات المعلومات، تسويق خدمات المعلومات يتطلب مسوقين جديدين، التسويق يتمركز حول الربح ولا تزال خدمات المكتبات والمعلومات مجانية، ماذا يمكن أن نسوق في مجال المكتبات ومراكز المعلومات، المزيج التسويقي لخدمات المعلومات، دور التسويق في تطوير خدمات المعلومات، أساليب تسويق المكتبات وخدماتها، وأخيراً إعداد خطة استراتيجية لتسويق الخدمات في المكتبات ومراكز المعلومات.

مقدمة عامة:

يمكن القول أن أول من استخدم أسلوب تسويق خدمات المكتبات والمعلومات هي المكتبات الأمريكية التي استفادت كثيراً من نظريات وعلوم التسويق وخصوصاً تلك المستخدمة أو الموجهة نحو المؤسسات العامة التي لا تهدف إلى الربح، مثل المؤسسات الاجتماعية والتي تعد المكتبات واحدة منها.

وقد حدث نوع من سوء الفهم أو الخلط بين مفهوم التسويق ومفهوم البيع Selling في بداية الأمر عند المكتبيين وأخصائيي المعلومات والعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات المختلفة، مما أدى إلى نوع من المعارضة من طرفهم لعمليات وبرامج وأنشطة تسويق الخدمات المكتبية والمعلوماتية، وقد وضّح بعضهم الفرق بين المفهومين على أساس أن التسويق هو خلق الرغبة لاقتناء المنتج أو الخدمة، بينما البيع هو إرضاء وتلبية هذه الرغبة عند المستهلك أو الجمهور، وبمعنى أكثر وضوحاً يمكن القول أن التسويق إيجاد الوعي أو الإدراك والحاجة أو الطلب لخدمة أو منتج معين⁽¹⁾.

وعندما بدأت فكرة تسويق خدمات المكتبات والمعلومات بمقابل مادي أو الحصول على رسوم مقابل بعض الخدمات التي تقدمها مؤسسات المعلومات (غير الربحية) في أذهان بعض المكتبيين واختصاصيي المعلومات الذين رأوا في عملية التسويق دعماً لميزانية المكتبة ودعماً لخدماتها في زمن انكماش ميزانيتها، وتعرضت هذه الفكرة لعدة صعوبات في البداية أهمها:

- المستوى المتدني نسبياً للمعرفة في مجال متطلبات ورغبات واحتياجات المستفيدين.
- البيئة غير التسويقية التي تستخدم فيها خدمات المكتبات والمعلومات.
- صعوبة تقدير القيمة التي تساهم بها منتجات وخدمات المعلومات في التنمية والتقدم والبحوث العلمية.

(1) Robet, F. Marketing your library or information services - Online- v. 17, n. 4 (July 1993). P. 43.

- الحالة الاقتصادية المتواضعة للذين سوف يشترون منتجات وخدمات المعلومات وخاصة في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية⁽¹⁾.

وقد جمع همشري⁽²⁾ التعريفات التالية للتسويق:

- التسويق: هو جميع أوجه النشاط والجهود التي تبذل حتى يتم انسياب السلع والخدمات من المنتج أو المستورد إلى المستهلك النهائي.
 - التسويق: هو أحد وظائف المنظمة التي تقوم على إنتاج السلع والخدمات التي تشبع حاجات المستهلكين ورغباتهم، وتسعير تلك السلع وتوزيعها وترويجها بشكل يؤدي إلى توافرها بين يدي المستهلك في الزمان والمكان المناسبين.
 - التسويق: هو مجموعة الأنشطة المتكاملة التي تجري في إطار نشاط إداري محدد، وتقوم على توجيه انسياب السلع والخدمات والأفكار لتحقيق الإشباع للمستهلك والمشتري من خلال عمليات متبادلة، تحقق أهداف المنتجين أو الموزعين أو المستوردين، وذلك في حدود توجهات المجتمع.
- ويعرف عليان خدمات المعلومات: بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، والأنشطة والعمليات التي تقوم بها بغرض تسهيل وصول المستخدمين إلى المعلومات المطلوبة بأسرع الطرق وأيسرها والإفادة منها وبالتالي إشباع حاجاتهم المعلوماتية.

وقد صنف عليان خدمات المعلومات على النحو التالي:

- خدمات توفير مصادر المعلومات.
- خدمات الفهرسة والتصنيف لمصادر المعلومات.
- خدمات الإعارة لمصادر المعلومات.
- الخدمات المرجعية.
- الخدمات الببليوغرافية.
- خدمات الكشف والاستخلاص لمصادر المعلومات.
- خدمات الإحاطة الجارية.
- خدمات البحث بالاتصال المباشر.
- خدمات تدريب المستخدمين.
- خدمات التصوير لمصادر المعلومات.

(1) Joyce, A. Marketing library services. - College and Research Libraries - V. 41, n. 4(July 1980) - P. 328.

(2) همشري، عمر. الإدارة الحديثة للمكتبات والمعلومات، ص 335-336.

- خدمات الترجمة.

- خدمات أخرى⁽¹⁾.

أما الهدف من دراسة تسويق الخدمات فهو:

- فهم طبيعة الخدمات وتصنيفاتها المختلفة.
- إيضاح الخصائص المميزة لكل خدمة.
- اختيار المزيج التسويقي المناسب للخدمات.
- دراسة أساليب تطوير استراتيجيات التسويق في مؤسسات الخدمات.
- فهم طبيعة ومتطلبات التسويق في قطاع المنظمات التي لا تهدف إلى تحقيق الربح كالمكتبات ومراكز المعلومات.

المفهوم التسويقي في خدمات المكتبات والمعلومات:

من الضروري جداً اتباع المفهوم التسويقي في أداء الخدمات التي تقدم للجمهور بينها خدمات المكتبات والمعلومات، ذلك لأن هذا المفهوم ليس حصراً على الجانب المادي للسلع والمنتجات القابلة للاستهلاك. إن تطبيق المفهوم التسويقي في مجال الخدمات المكتبية له أهمية كبيرة في تحديد احتياجات المستفيدين وتحديد الخدمات التي تشبع هذه الحاجات بشكل مرضٍ وفعال، مما يؤدي إلى كسب رضاهم وثقتهم.

ولتوضيح المقصود بالمفهوم التسويقي في مجال الخدمات المكتبية والمعلوماتية لابد من تحديد الخصائص المميزة

للخدمات والتي تميزها عن المنتجات السلعية، وهي على النحو التالي⁽²⁾:

1. الخدمات شيء غير ملموس، وهذا يعني عدم قدرة الجمهور على تذوق الخدمة أو رؤيتها أو لمسها قبل الحصول عليها، كما هو الحال في المنتجات السلعية.
2. عدم انفصال الخدمة عن شخصية مقدمها (ما يعرف بعملية التلازم)، ويعني هذا صعوبة الفصل في كثير من الحالات بين الخدمة وعملية تسويقها في وقت واحد، وبالمفهوم التسويقي فإن عدم الانفصال يعني أن التقديم المباشر للخدمة يعد الوسيلة الملائمة لتسويق الخدمة.
3. في مجال الخدمات، غالباً ما يعتمد جمهور المستفيدين على مقدم الخدمة وذلك أثناء الاستفادة من الخدمة، وهذا يعني أنه لا يمكن الاستفادة من الخدمة بدون مشاركة مقدم هذه الخدمة، على سبيل المثال لا يستفاد كثيراً من الخدمة المرجعية دون مشاركة أمين المراجع في تقديمها.
4. تقدم الخدمة أولاً ثم تؤتي ثمارها، وتستهلك بعد ذلك، عكس المنتجات السلعية التي تنتج أولاً ثم تباع ثم تستهلك.

(1) عليان، رجي . خدمات المعلومات، 2010.

(2) عبد الكريم الرائدة. مبدأ الفلسفة التسويقية في أداء الخدمات للمواطنين- مجلة الشرطة (الأردن). 2004، ص 12-13.

5. صعوبة تحقيق أداء نمطي للخدمة، حيث تختلف معايير أداء الخدمات بحسب الأجهزة المطلوبة ونوعية الخدمة، التي تختلف من وقت لآخر ومن شخص لآخر، مثال ذلك خدمات استرجاع المعلومات من مصادرها المختلفة وبألياتها المختلفة.
6. الطلب على الخدمات يتميز بالموسمية أو حسب الفصول أو الأسابيع أو الأيام أو الساعات، كما هو الحال في خدمات الإعارة مثلاً التي يزداد الطلب عليها في فترة الامتحانات وأيام الخميس (قبل العطلة).
7. الخدمات لا تُرد مرة أخرى، بعكس المنتجات السلعية التي يمكن ردها بعد شرائها.
8. تتلاشى الخدمات بعد تقديمها عادة.

الواقع أن أهمية الأخذ بالمفهوم التسويقي في أداء الخدمات المكتبية والمعلوماتية كبيرة جداً، ذلك لأن البعض يعتقد أن التسويق يتعلق فقط بالخدمات التي تؤديها المؤسسات والمنظمات التي تهدف إلى الربح. كذلك فإن للمفهوم التسويقي أهمية بالغة في رفع كفاءة الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، ويجب أن لا ننسى أن المكتبات ومراكز المعلومات لها جمهورها الذي تتعامل معه، ولهذا يجب أن تحافظ على علاقاتها الطبيعية معه.

أما الأسباب والعوامل التي تدعو إلى الأخذ بالمفهوم التسويقي في أداء الخدمات فتتلخص فيما يلي:

- أ- أن العالم اليومي يعيش في ظل ثورة المعلومات والاتصالات التي تتيح انتقال الأفكار والمهارات من مكان لآخر بطريقة واسعة وسريعة جداً، مما أحدث ثورة في التطلعات لدى الأفراد والجماعات، وبدأ الفرد يتحدث عن الحرية والديمقراطية وغيرها من التطلعات السياسية وغيرها. ونتيجة لذلك بدأت الدول تعمل على إشعار الفرد بكرامته واحترامه ومكانته، وجعل الحياة من حوله أكثر سعادة وسهولة. ومن هنا تبرز أهمية الأخذ بالمفهوم التسويقي ليساعد بشكل كبير في تلافي الكثير من المشكلات.
- ب- إن عدم رضى الجمهور عن الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات وأساليب تقديمها يعرضها للنقد من أجهزة الإعلام كالصحافة وغيرها، ومن المؤسسات والتنظيمات الاجتماعية المختلفة.
- ج- إن المكتبات ومراكز المعلومات عندما تقدم خدماتها المختلفة تحتاج إلى إمكانات مادية ودعم كبير من الجهات التي تتبعها، وعندما تقصر في أداء دورها وتقديم خدماتها، فإنها تسيء إلى تلك الجهات، باعتبارها مسؤولة عنها وعن مراقبة أداؤها.

ومن خلال تبني المكتبات ومراكز المعلومات للمفهوم التسويقي فإنها سوف تحصل على المزايا التالية:

أولاً: تطوير الخدمات المكتبية والمعلوماتية المقدمة وتقديمها بأساليب تضيئي طابع السرعة والسهولة والبساطة في الإجراءات المتبعة.

ثانياً: الاتجاه نحو تحسين الأداء أو تطوير الكفاءة في أساليب إنجاز أهداف المكتبات ومراكز المعلومات، وبالتالي قيامها بتنسيق أنشطتها التسويقية بالشكل الذي يمكنها من تحقيق أهدافها، ويمكن أن تتخذ مجموعة من الإجراءات والقرارات لتحقيق ذلك، مثل: إعادة تدريب الموظفين وتطوير أساليب التقييم.

ثالثاً: إن قيام المكتبات ومراكز المعلومات بتقديم خدماتها بالشكل المناسب يجعلها تحوز على رضى جمهور المستفيدين والمؤسسات الأم التي تتبعها، وبالتالي تحصل على الدعم المادي والمعنوي المطلوب من هذه المؤسسات.

والسؤال المطروح هو: لماذا لا تقوم المكتبات ومراكز المعلومات بالأخذ بالمفهوم التسويقي في مجال خدماتها؟ إن ذلك يعود إلى سببين رئيسين هما:

أولاً: الاعتقاد الراسخ في أذهان الذين يقدمون الخدمات المكتبية والمعلوماتية بأن دورهم الأساسي هو القيام بإنتاج الخدمة دون الاهتمام بتسويقها، أي أنهم منتسبون للخدمة وليسوا مسوقين لها، ولذلك يركزون جهودهم في تقديم الخدمات دون التفكير في تسويقها.

ثانياً: اعتقاد القائمين على تقديم الخدمة بعدم وجود منافس لهم في تقديمها، الأمر الذي يفقدهم الحماس في تسويقها بكفاءة عالية.

تطور أنشطة تسويق المعلومات:⁽¹⁾

الجدير بالذكر أن أول من استخدم أسلوب تسويق خدمات المعلومات والمكتبات هي المكتبات الأمريكية التي استفادت كثيراً من نظريات وعلوم التسويق خصوصاً تلك المستخدمة أو التي وجهت صوب المؤسسات العامة التي لا تهدف إلى الربح مثل المؤسسات الاجتماعية والتي تعد المكتبات أحد أنواعها. وعلى الرغم من أن المعلومات في المكتبات المختلفة كانت تقدم مجاناً إلى رواد المكتبة، وهو الأمر الذي لا تزال تقوم به المكتبات خصوصاً في البلدان النامية، فقد استطاعت المكتبات الأمريكية من خلال البرامج والأنشطة التسويقية المبرجة خلال مرحلة العجز في ميزانياتها الحصول على تأييد معنوي من المستفيدين ثم على تأييدهم المادي، مما مكّنها من تعويض هذا النقص في ميزانياتها، علماً بأن تقاضي أجر مقابل الخدمات التي تقدمها المكتبات ومرافق المعلومات كان أمراً يرفضه معظم المكتبيين وجمهور المستفيدين حيث كان ينظر إلى خدمات المكتبات على أنها خدمات يجب أن تقدم مجاناً للعموم وأن المكتبات هي مؤسسات اجتماعية ثقافية تقدم خدماتها للناس بدون أي مقابل مادي.

ومع بداية الربع الأخير من القرن العشرين بدأت مؤسسات تجارية ذات علاقة بتسويق وبيع المعلومات والخدمات المتعلقة بها في الظهور خصوصاً في الولايات المتحدة الأمريكية ثم أوروبا وبعد ذلك بدأت تظهر إما مؤسسات أخرى أو فروع لتلك المؤسسات في بعض بلدان العالم الأخرى. وهذه المؤسسات المعلوماتية التجارية تهدف بالدرجة الأولى إلى تحقيق الربح المادي من خلال الإشتغال أو تعاطي المعلومات تجارة وتصنيعاً للوسائط التكنولوجية المستخدمة في إنتاج والحصول على المعلومات وتوزيعها. والمؤسسات المعلوماتية التجارية المشهورة قد تكون جزءاً من شركات كبرى متعددة الأعمال والأنشطة، وهي في بعض الأحيان تكون جزءاً من المؤسسات الحكومية، خاصة في الولايات المتحدة. وتعمل هذه المؤسسات على توفير المعلومات التي يطلبها المستفيد بطرق سريعة يتم التخطيط لها بدقة فائقة بحيث تنال رضا المستفيد وتجعله على صلة دائمة بالمؤسسة. وتشير الدراسات والتقارير إلى أن المؤسسات الصناعية والتجارية تمثل أغلبية عملاء مؤسسات خدمات المعلومات المرسمة (خدمات المعلومات مقابل أجر)، وغالباً ما تكون من الشركات الصغيرة أو المؤسسات الخاصة المملوكة للأفراد والتي لا تمتلك

(1) مفتاح محمد دياب: قضايا معلوماتية، ص 157-160.

الإمكانيات اللازمة لتجهيز إحتياجاتها من المعلومات، ولكن هناك العديد من المؤسسات والشركات الكبرى والتي تمتلك أجهزة تلي إحتياجاتها من المعلومات هي أيضاً على إستعداد لشراء خدمات المعلومات المختلفة. ويستفيد أيضاً من مؤسسات المعلومات التجارية، بالإضافة إلى الشركات الصغيرة والمؤسسات الصناعية الخاصة، الكثير من القطاعات الأخرى في المجتمع أو الدولة مثل الهيئات الرسمية والمؤسسات العلمية والأكاديمية كالجامعات ومراكز البحث العلمي، وقطاعات الأعمال، بالإضافة إلى الأفراد أيضاً. وقد أشارت إحدى الدراسات التي تجرئت عن التسويق غير الهادف إلى الربح باعتباره البرنامج المستقبلي للمكتبات، بأن هناك مجموعة من الأسئلة الرئيسية التي تحتاج إلى إجابة من مديري المكتبات قبل الشروع في تأسيس أو بناء برنامج تسويقي. وهذه الأسئلة يمكن أن تكون على النحو التالي:

أهمية التسويق لخدمات المكتبات والمعلومات:

يعتمد نمو المكتبة ومركز المعلومات واستمراريتها بشكل أساسي على مدى نجاحها في تقديم خدماتها وإضافة خدمات جديدة إلى قائمة الخدمات التي تقدمها، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال التعرف على حاجات المستفيدين الذين يمثلون سوق العمل بالنسبة للمكتبات ومراكز المعلومات. ولتحقيق ذلك فإن كماً كبيراً من البحوث والدراسات والنفقات يجب أن تضح في اتجاه تحقيق هذا الهدف وهو تطوير الأداء ومعرفة الإحتياجات الحقيقية للمستفيدين والعمل على إشباعها⁽¹⁾.

الهدف من تسويق خدمات المكتبات ومراكز المعلومات هو سد الفجوة بينها وبين مجتمع المستفيدين، وإيجاد وتطوير علاقات تربط بينها وبين المستفيد، سواء كان هذا المستفيد يقع ضمن نطاق المجتمع الداخلي للمؤسسة الذي تخدمه المكتبة أو مركز المعلومات، أو مستفيد خارجي يعمل في نطاق تخصص أو اهتمام المكتبة أو مركز المعلومات. وينبغي الإشارة هنا إلى أن المكتبات ومراكز المعلومات تقدم خدمات ولا تبيع سلعة، وهي في ذلك تختلف عن المؤسسات الصناعية والتجارية التي تهدف أولاً إلى الربح من خلال تسويق السلعة، وتقدم المكتبات ومراكز المعلومات نوعان رئيسيان من الخدمات هما:

- النوع الأول: وهي خدمات تقدم للمستفيدين بمبادرة من المكتبة أو مركز المعلومات مثل خدمات الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات والتكشيف والاستخلاص.
 - النوع الثاني: وهي خدمات تقدم بناء على طلب من المستفيدين مثل الإعارة والتصوير والخدمات المرجعية⁽²⁾.
- لقد كان للظروف الصعبة والتحديات الكبيرة التي تواجهها المكتبات ومراكز المعلومات في الوقت الحاضر وبخاصة فيما يتعلق بالانخفاض المستمر في ميزانياتها ومواردها المالية مقروناً بالارتفاع المضطرد في تكاليف المواد والمصادر والأجهزة والنقص الواضح في كوادرها البشرية المؤهلة، كان لها الدور المهم في اتجاه المكتبات ومركز المعلومات إلى تسويق معلوماتها وخدماتها كإحدى الاستراتيجيات الحديثة لاستثمار مواردها المحدودة وزيادة الإفادة

(1) عبد الهادي، زين. تسويق الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، ص 2-93.

(2) نفس المصدر السابق، ص 94.

منها فيما يحقق الأهداف ويضمن لها الاستمرار في بيئة تتصف بالتقلب المستمر والتنافس الشديد. ومن هنا برزت أهمية التسويق كمفهوم اقتصادي. وعَدَّ الكثير من الكتاب والباحثين اقتصاديات المعلومات من الأمور المهمة لدى مناقشة موضوع التسويق في المكتبات ومراكز المعلومات، على اعتبار أن قيمة المعلومات الاقتصادية تصل إلى الصفر إذا لم تستخدم المعلومات المتوافرة، وإذا لم تصل إلى المستفيدين في الوقت والشكل المناسبين وبالسرعة المطلوبة. إن عدم استعمال المعلومات على النحو المطلوب يعني أن هناك الكثير من الجهد والتكلفة قد ضاع في الحصول عليها وتنظيمها وتخزينها. وبذلك، يُعدّ تسويق المعلومات وإيصالها إلى المستفيد على النحو الذي يريد ويرغب إحدى الاستراتيجيات الاقتصادية الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات لمواجهة الظروف الاقتصادية الصعبة في عالم اليوم⁽¹⁾.

وتتبع أهمية التسويق أيضاً من كونه النافذة التي تطل منها إدارة المكتبة أو مركز المعلومات على البيئة الخارجية. فإدارة التسويق هي إحدى الجهات الرئيسية التي تقوم بمراقبة ما يحدث في البيئة الخارجية المحيطة من عوامل أو متغيرات مؤثرة في نشاطها، مثل: تغيير الأذواق، وحجم المنافسة، وحجم الطلب المتوقع على المعلومات ومصادرها وخدماتها المختلفة. فنشاط التسويق ومن خلال مراقبته ومتابعته لحركة العوامل البيئية المختلفة يوفر المعلومات أو التغذية العكسية التي تبني على أساسها الإدارات والأقسام الأخرى في المكتبة أو مركز المعلومات خططها وقراراتها. ففي ضوء حجم الطلب على المعلومات الذي يتوقعه نشاط التسويق مثلاً، تقوم إدارة تنمية المجموعات وإدارة المعلومات الحوسبة بوضع الخطة اللازمة لتغطية هذا الحجم بالموصفات والجودة المطلوبة، وبحسب الأذواق المعلنة للمستفيدين. كما تقوم الإدارة المالية بتوفير الأموال اللازمة، ويقوم قسم الفهرسة والتصنيف بتهيئة نفسه وإعداد الخطة اللازمة لإعداد المعلومات ومصادرها فنياً بالسرعة المطلوبة، وتقوم دائرة الخدمات بتجهيز المكان والأرفف المناسبة، وهكذا.

وتكمن أهمية التسويق أيضاً في الموازنة بين العرض على المعلومات والطلب عليها. إذ تستطيع المكتبة أو مركز المعلومات باستخدام جهود بحوث التسويق من تحديد أنسب المعلومات والخدمات اللازمة للمستفيدين، وفئات المستفيدين التي تستهلك كل نوع من المعلومات والخدمات المتاحة، وحجم الطلب على المعلومات. وبما أن لكل فئة من فئات المستفيدين حاجاتها الخاصة من المعلومات والخدمات التي قد تختلف عن الفئات الأخرى، فقد ظهر التخصص في إنتاج المعلومات وتقديمها خدمة لهذه الفئات المتخصصة. وقد ساعد هذا الاتجاه على ظهور مؤسسات جديدة متخصصة في توزيع المعلومات والإعلان عنها وبيعها، وتعمل في شكل وسطاء بين مؤسسات المعلومات والمستفيدين.

ويلعب تسويق المعلومات وخدماتها دوراً مهماً في رفع مستوى معيشة المستفيدين ورفاهيتهم وثقافتهم بخاصة وأفراد المجتمع بعامه، وذلك من خلال تسهيل عملية تدفق المعلومات إليهم بقصد إشباع حاجاتهم الحالية والمستقبلية. إن تدفق المعلومات ووصولها إلى المستفيد بالوقت المناسب يساعده على استخدامها على النحو الأفضل،

(1) همشري، عمر. مصدر سابق، ص 340.

وعلى إمكانية تطويرها وإعادة صياغتها وصناعتها وإنتاجها بأشكال جديدة كالكتب، والبحوث، والتقارير، وغيرها. كما أن حصول متخذي القرار من المستخدمين على المعلومات الدقيقة والسريعة والصادقة وبالوقت المناسب يساعدهم على اتخاذ القرارات الرشيدة والواقعية. وجدير بالذكر، أن علم تسويق المعلومات قد استفاد من التكنولوجيا الحديثة وخاصة الحواسيب في التعرف على حاجات المستخدمين من المعلومات، ومقابلة هذه الحاجات بما هو متوافر بالفعل من المعلومات، وتوصيل المعلومات إلى المستخدمين بالسرعة الممكنة، وتطوير خدمات معلومات جديدة⁽¹⁾.

أما على المستوى الوطني فيلعب تسويق المعلومات دوراً كبيراً وبارزاً في تحقيق أهداف التنمية الشاملة وبخاصة الاقتصادية منها. إذ تعدّ المعلومات في الوقت الحاضر سلعة ومنتجاً مهماً له قيمة اقتصادية كبيرة، كما أن صناعة المعلومات أصبحت إحدى الصناعات الرئيسة التي تدرّ دخلاً كبيراً على المستوى الوطني وبخاصة في الدول المتقدمة. وجدير بالذكر، أن الإنتاج الكبر والمكثف للمعلومات الذي يسود العالم في يومنا هذا مصحوباً بالثورة التكنولوجية يحتاج إلى شبكة متقدمة من الخدمات التسويقية الوطنية تكون قادرة على تصريف هذا الكم الهائل من المعلومات المنتجة للأسواق على اختلافها سواء أكانت محلية أو إقليمية أو دولية.

أهداف تسويق المعلومات ومنافعه:

يهدف تسويق المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات إلى تحقيق المقاصد التالية⁽²⁾:

1. إيجاد المستفيد المقنع بأهمية الحصول على المعلومات واقتنائها واستخدامها والإفادة من الخدمات المعلوماتية المتاحة بما يحقق حاجاته ورغباته.
 2. إشباع حاجات المستفيد ورغباته من خلال دراسة سلوكه واتجاهاته والعوامل المؤثرة في عملية اتخاذه لقراره لحيازة المعلومات وامتلاكها والإفادة منها.
 3. المحافظة على المستفيد والعمل على إبقاء القناة لديه في أن المنتجات المعلوماتية أو الخدمات المعلوماتية المتوافرة في المكتبة أو مركز المعلومات والمقدمة إليه هي الأفضل والأقدر على إشباع حاجاته ورغباته في ضوء ظروفه وإمكانياته الخاصة.
 4. الوصول إلى رضا المستفيد وولائه للمنتجات المعلوماتية أو للخدمات المعلوماتية المقدمة إليه وسيلة لضمان بقائه زبوناً للمكتبة أو مركز المعلومات، وتكريساً لمبدأ الاستمرارية والتقديم.
- ويتبين من الأهداف السابقة لتسويق المعلومات أن المستفيد (المستهلك للمعلومات سواء أكان فرداً أم منظمة) هو نقطة بداية نشاط تسويق المعلومات (البحث عن المستفيد وإيجاده والتعرف على حاجاته ورغباته وذوقه، الخ) ونقطة نهايته (إحداث القناة لدى المستفيد والوصول إلى رضاه والمحافظة عليه). وبالتالي، فإن المفهوم الحديث لتسويق المعلومات يجعل المستفيد وخدمته الهدف الأول والأخير، فهو منبع الأفكار للمنتجات المعلوماتية ومحور

(1) نفس المصدر، ص 341.

(2) IFLA.org@your library .

الخدمات المعلوماتية والأنشطة التسويقية المختلفة، وأن رضاه وقبوله هو محور النجاح في تحقيق الأهداف الموضوعية والبقاء والاستمرار.

إن تحقيق الأهداف السابقة يستدعي التنسيق والتكامل على مستويين، هما:

الأول: تكامل وتنسيق داخلي بين إدارة تسويق المعلومات والإدارات الأخرى في المكتبة أو مركز المعلومات، مثل إدارة المالية، وإدارة تنمية المجموعات، وإدارة تنظيم المعلومات، وغيرها.

الثاني: تكامل وتنسيق خارجي بين نشاط التسويق، ودراسة المستفيدين، ودراسة السوق، والترويج، والتوزيع، والإعلان، الخ.

التسويق في بيئة المكتبات والمعلومات⁽¹⁾:

لقد تعرضت كافة القطاعات، سواء كانت عامة أم خاصة، لتغيرات كبيرة، أصبحت على ضوئها مهمة أكثر بالإنتاجية وبالنوعية. وأصبح من واجب مؤسسات الخدمة الاجتماعية كالجوامع والمستشفيات والمكتبات أن تكافح من أجل الحصول على الدعم المادي والتمويل الكافي للبقاء والاستمرارية. وأكثر من ذلك، فقد صار من واجب المكتبات ومراكز المعلومات تغيير الأساليب والوسائل والطرق والاستراتيجيات من أجل توفير نظام المكتبات والمعلومات والبحث عن أساليب جديدة لإدارة هذه البيئة الجديدة.

ونتيجة لذلك فإن التسويق أصبح يكتسب أهمية خاصة في المكتبات ومراكز المعلومات، ولكن معظم العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات قد فشلوا من دون علم في التعرف على أهمية التسويق في البيئة الجديدة للمكتبات ومراكز المعلومات للأسباب التالية:

- ✓ سوء فهم التسويق وتطبيقه في بيئة المكتبات والمعلومات.
- ✓ الفشل في فهم والتعرف على التوجه نحو التسويق وإجراءاته حتى عندما تكون موجودة.
- ✓ عدم الموافقة على المعتقدات الأساسية للتسويق والتي تركز على الزبون بدلاً من المنتج أو الريح أو المؤسسة نفسها.

إن هذا ليس نقداً للعاملين في مجال المكتبات والمعلومات ولكنها حقيقة في الحياة المهنية، حيث لا يمكن أن يكون الطبيب أو أمين المكتبة خبيراً في التسويق. لقد أصبح هذا التصور يشكل حاجزاً في وجه تطوير التفكير التسويقي لدى العاملين في مجال المكتبات والمعلومات، ولذلك لا بد من توضيح النقاط التالية:

- التسويق يتطلب مسوقين جيدين:

يعتقد العاملون في مجال المكتبات والمعلومات أن التسويق يحتاج إلى شخص ماهر للقيام بالعمل، والواقع أن التسويق ليس سوى طريقة لأداء العمل، ولا بد من توافر صفات معينة في أولئك المعنيين بعملية التسويق في مجال المكتبات والمعلومات:

أ- إيمان بالخدمة التي يقدمونها وبما يسعون إلى تحقيقه.

(1) Dinesh, Gupta. Library Science, v. 135, no2, 1998.

- ب- فهم عميق لأهداف المؤسسة التي يعملون فيها.
- ج- قدرة على جمع وتفسير المعلومات (البحث العلمي).
- د- مهارات تواصل جيدة سواء كانت كتابية أو شفوية.
- هـ- حماس والتزام في العمل.
- و- قدرة على تقبل النقد حتى لو لم يكن النقد بناءً.

- التسويق يتمركز حول الربح ولا تزال الخدمات المكتبية والمعلوماتية مجانية⁽¹⁾:

إن مفهوم التسويق قابل للتطبيق في مختلف مجالات العمل، إنه ليس ضرورياً فقط في مجال الصناعات السلعية، إنه قادر على خدمة المشروعات الحكومية والفعاليات التي لا تحقق أرباحاً.

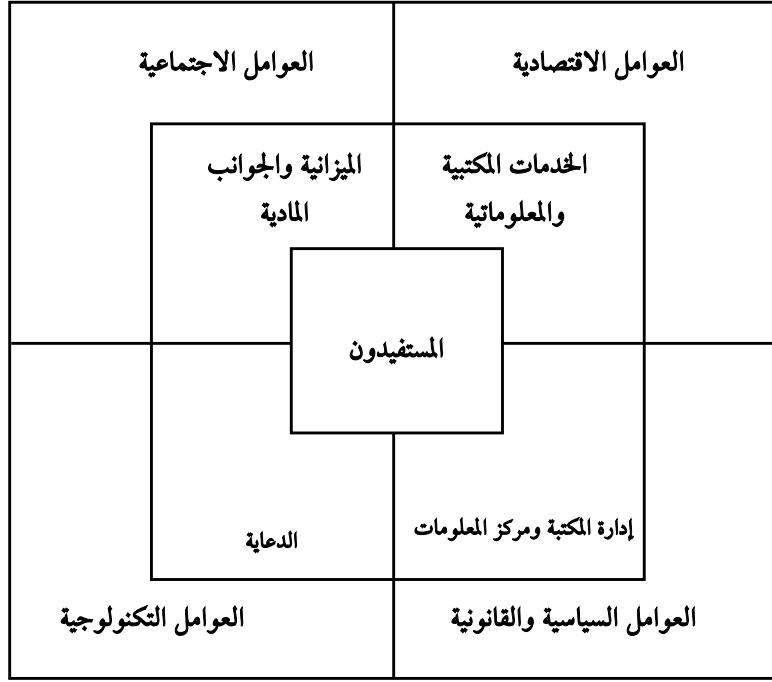
لقد كانت الفلسفة المتعلقة بالخدمة المجانية في المكتبات ومراكز المعلومات هي التي يعيق تطوير التسويق بين العاملين في مجال المكتبات والمعلومات، إن معظم الانفاق الذي تنفقه المكتبات ومراكز المعلومات على عملياتها وخدماتها المختلفة هو من الدخل الحكومي الذي يتشكل من حصيلة الرسوم والضرائب غالباً.

ونظراً للتغيرات في السياسة الاقتصادية فقد كانت الحكومات مع سحب دعمها للمكتبات ومراكز المعلومات، وأصبح من الصعب عليها المحافظة على مستوى خدماتها السابقة. وصار لا بد من البحث عن مصادر للتمويل وخاصة لعمليات التزويد، إن التزويد في المكتبات ومراكز المعلومات يوفر فرصة لها لاكتشاف دورها الجديد في ضوء التغيرات الاقتصادية التي تحدث، ويعطي تعليمات لضرورة استخدام مصادر المعلومات بفعالية وبطريقة اقتصادية. على العاملين في مجال المكتبات والمعلومات أن يفهموا التسويق كسلاح أساسي للبقاء والنمو والازدهار في مرحلة المنافسة الشديدة والتغير السريع، وعليهم أن يغيروا تفكيرهم القديم فيما يتعلق بالتسويق وأن يعتبرونه طريقة لأداء العمل الذي يتطلب سنوات من الجهد المستمر.

وأكثر من ذلك فإن التسويق هو فلسفة على نطاق المكتبة وهو مرسخ لتلبية حاجات المستفيدين. ويجب على كل مكتبة أو مركز معلومات أن تبذل جهوداً واضحة لتحسين العلاقة بينها وبين المستفيدين من خلال ما يلي:

- 1- التعرف على المستفيد أو مجتمع المستفيدين.
- 2- تحديد حاجات المستفيدين والتعرف على نمط تغيير هذه الحاجات.
- 3- تعريف مقومات الخدمة الجيدة كميزات للمنافسة.
- 4- ترتيب الخدمات والمنتجات حسب أفضليتها بالنسبة للزبون.
- 5- تقديم وجهة نظر المستخدمين للخدمات والمنتجات.
- 6- تقديم الخدمات والمنتجات الموعد بها.
- 7- التكيف مع التغيرات إذا كان ضرورياً.
- 8- جعل الجو كله ممتعاً.

(1) غادة سمير (ترجمة). التسويق في بيئة المكتبات والمعلومات. العربية 3000 - ع2 (2001)، ص 147-153.



الشكل: (البيئة التسويقية لخدمات المكتبات ومراكز المعلومات)

- ماذا يمكن أن نسوق في مجال المكتبات ومراكز المعلومات؟
- المعلومات، كمنتجات محوسبة أو غير محوسبة، هي منتج أو سلعة يتم إنتاجها ويمكن توزيعها وبيعها، ويقول قنديلجي أنه يمكن تسويق المعلومات بشكليين أساسيين هما:
 - أولاً: تسويق مصادر المعلومات التي ننتجها.
 - ثانياً: تسويق خدمات المعلومات.
- وبشكل عام يمكن تسويق ما يلي في مجال المعلومات:
 - 1- مصادر المعلومات المختلفة ومن أهمها:
 - المصادر المطبوعة كالكتب والدوريات والمراجع وغيرها.
 - المصادر غير المطبوعة كالمواد السمعية والبصرية والمصغرات الفيلمية.
 - المصادر الإلكترونية والتي أصبحت الآن من أهم السلع التسويقية في مؤسسات المعلومات في العالم ومنها:
 - E - Books الكتب الإلكترونية.
 - E- Periodicals الدوريات الإلكترونية.
 - E - References المراجع الإلكترونية مثل:
 - E- Dictionaries المعاجم الإلكترونية.
 - E - Encyclopedias الموسوعات الإلكترونية.

وتسوق هذه المصادر من خلال شبكة الإنترنت، وبعضها متاح مجاناً (Free) ولكنها قليلة قياساً بالمصادر التي تسوق من خلال الاشتراك أو الشراء وبعض من هذه المصادر تسوق مباشرة على شكل أقراص مكتنزة CD-ROM أو عبر الاشتراك في قواعد بيانات خاصة on-line database.

والآن أصبح التسويق لقواعد البيانات لا يتم مباشرة لكل قاعدة بل ظهرت مؤسسات وشركات تتولى مهمة تسويق أعداد كبيرة من القواعد تصل إلى المئات من خلالها وتسمى هذه بقواعد القواعد Database of databases حيث تسهل مهمة الاشتراك في أعداد كبيرة من القواعد من مصدر واحد. ومن أشهرها Dialog و Silver platter.

2- خدمات المكتبات والمعلومات:

ومن أمثلة الخدمات والسلع (المنتجات) المكتبية والمعلوماتية التي يمكن تسويقها في المكتبات ومراكز المعلومات نذكر ما يلي:

الخدمات:	السلع المعلوماتية:
- خدمة الإحاطة الجارية.	- نشرات الإحاطة الجارية.
- خدمة البث الانتقائي للمعلومات.	- نشرات البث الانتقائي للمعلومات.
- الإعلام عن البحوث المنشورة حديثاً.	- الإعلام عن المؤتمرات، الندوات، ورشات العمل.
- خدمات التكشيف.	- الكشافات.
- خدمات الاستخلاص.	- المستخلصات.
- خدمات تجارية وصناعية.	- معلومات تجارية وصناعية، إحصائيات، معلومات براءات اختراع، الخ.
- خدمات استرجاع المعلومات التقليدية والحوسبة.	- قوائم بليوغرافية، بحوث راجعة، بحوث جارية، إجابات عن أسئلة مرجعية، معلومات نصية، إلخ.
- خدمات الاستنساخ والتصوير.	- نسخ فوتوستاتية للصفحات المطبوعة، ميكروفيلم، ميكروفيش، النسخ الإلكتروني.

3- تكنولوجيا المعلومات، وتشمل:

أ- الأجهزة والمعدات Hardware مثل الحاسوب وغيره.

ب- البرمجيات Software المستخدمة في مجال المكتبات والمعلومات وأية مجالات أخرى:

4- الدورات التدريبية والمؤتمرات والندوات المتخصصة.

5- أية خدمات أخرى كالترجمة والصيانة للأجهزة والخدمات الاستشارية والنشر وغيرها.

6- الأفكار والمعلومات الجديدة.

• المزيج التسويقي للخدمات:

نظراً لكون الخدمات غير ملموسة مقارنة بالمنتجات المادية الملموسة، فإن المزيج التسويقي لها يمتاز بصعوبة أكبر، بالرغم من اشتراكهما في العناصر الأساسية الأربعة للمزيج التسويقي (المنتج، الترويج، التسعير، والتوزيع)،

ولكن التطبيق يختلف بينهما، وقد أشارت Dibb⁽¹⁾ إلى إمكانية إضافة عناصر أخرى إلى المزيج التسويقي للخدمات، لتزيد من نطاق، وبما ينسجم مع الخصائص المميزة للخدمات، أما عناصر المزيج التسويقي واسع النطاق للخدمات فهي:

1- التخطيط للمنتج الخدمي:

فالتخطيط لا يقتصر على السلع، وإنما يمكن التخطيط للخدمات لتقديمها في الوقت المناسب وبالنوعية المطلوبة، ولكون الخدمات تنمو وتتطور، فإن من الضروري الاهتمام بتطويرها في كافة المجالات، لاسيما وأن فرص الإبداع تبدو أكثر وضوحاً في مجال الخدمات. إن الاستخدام الواسع للإنترنت يحتم على المكتبات والمؤسسات المعلوماتية العمل على استخدامها في مختلف خدماتها.

2- الترويج للخدمة:

إن الترويج للخدمات يواجه بعض الصعوبات مقارنة بالترويج للسلع، إلا أنه من الممكن جعل البرنامج الترويجي للخدمات المكتبية والمعلوماتية أكثر فاعلية من خلال:

- أ- توضيح المنافع المتحققة من تقديم الخدمة من خلال الإعلانات وغيرها.
- ب- الاهتمام بالعرض الشخصي للخدمة وتطوير مهارات الذين يقدمونها للمستفيدين.
- ج- زيادة الإقبال على الخدمات المكتبية والمعلوماتية من خلال تعزيز السمعة الجيدة للخدمات المقدمة. ويجب على المكتبات ومراكز المعلومات القيام بتطوير برامج ترويج للخدمات من خلال تطوير عناصر الترويج.

3- التسعير:

يعد التسعير من القرارات الاستراتيجية المهمة، ويميز تسعير الخدمات المكتبية والمعلوماتية بروز حالة (التفاوض) حول السعر، وخاصة فيما يتعلق بساعات افتتاح المكتبة أو مركز المعلومات وساعات تقديم الخدمات، علماً بأن التسعير للخدمات يتأثر عادة بمكان تقديمها ووقت العمل ومهارة وإبداع مقدم الخدمة، إلى جانب عوامل أخرى كثيرة تتعلق بعدد المستفيدين من الخدمة ومستوى المنافسة في السوق، كما هو الحال في البرمجيات المستخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات.

4- توزيع الخدمة:

يعد التوزيع من النشاطات الترويجية المهمة في مجال الخدمات المكتبية والمعلوماتية، وتؤثر هذه الأنشطة في عملية اختيار منافذ التوزيع، كما هو الحال في تقديم خدمات الإحاطة الجارية والخدمة المرجعية حيث توجد عدة طرق لتقديمها، ومن الطرق الشائعة لتوزيع الخدمات:

(1)Dibb, Sally .. et. Al. Marketing concept and strategies, 1994. P. 347.

أ- طريقة التوزيع المباشر:

وتتم بشكل مباشر ما بين الخدمة والمستفيد، وهي من أقصر الطرق وأكثرها بساطة، وفيها تمر الخدمة من المصدر إلى المستفيد النهائي بدون وسيط، ويتم التوزيع المباشر على النحو التالي:

- المنتج AE البائع AE المستهلك.

- المكتبة أو مركز المعلومات AE مقدم الخدمة AE المستفيد.

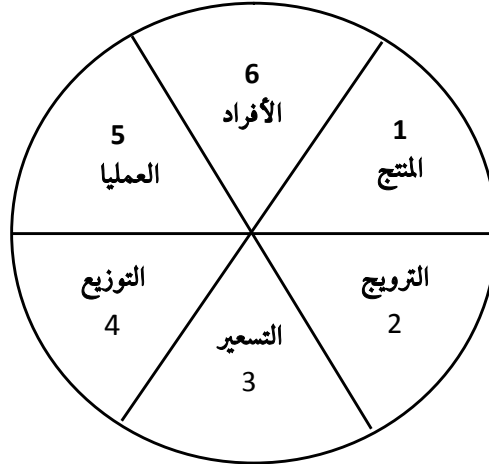
ويمكن توزيع الخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات بواسطة البريد أو الهاتف أو الفاكس أو الإنترنت.

ب- طريقة التوزيع غير المباشر:

وفيها يتم استخدام الوكلاء لتوزيع الخدمات في الشركات والمنظمات، وفي المكتبات ومراكز المعلومات يستخدم (وسطاء المعلومات) Information Brokers .

5- العمليات:

إن إنتاج الخدمات وتوافر الإمكانيات الفنية لأدائها يتعاضد من خلال العمليات التي يتم إجراؤها عند أداء أو تقديم الخدمة، فالمودعة والعلاقة الطيبة بين أخصائي المكتبة أو المعلومات كمقدم للخدمة من جانب والمهارات التي يمتلكها ومصادر المعلومات المتوفرة تؤثر إيجابياً في المستفيد، مما يجعل إنتاج الخدمة وتقديمها يتم بشكل جيد ومقبول⁽¹⁾.



المزيج التسويقي واسع النطاق للخدمات

نتيجة للتداخل ما بين الخدمات والمنتجات، يمكن إعطاء المزيد من الفهم لطبيعة الخدمات من خلال تصنيفها،

يصنف Randall الخدمات على النحو التالي⁽²⁾:

1- من حيث الاعتمادية:

أ- خدمات تعتمد على المعدات (مثل خدمة التصوير).

(1)Ibid. P. 678- 679.

(2)Randall Geoffry. Principles of Marketing, 1994.

ب- خدمات تعتمد على الأفراد (مثل الخدمة المرجعية).
وتقسم هذه الخدمات إلى: خدمات تحتاج إلى أفراد مؤهلين (كالتكشيف)، وخدمات تحتاج إلى أفراد غير مؤهلين (كالإعارة).

2- من حيث تواجد المستفيدين:

- أ - خدمات تتطلب حضور المستفيد مثل الإعارة.
- ب - خدمات لا تتطلب حضور المستفيد مثل البث الانتقائي للمعلومات.

3- من حيث نوع الحاجة:

- أ - حاجات شخصية (خدمات فردية).
- ب - حاجة للأعمال أو التجارة (خدمات أعمال).

4- من حيث أهداف مجهزي الخدمة:

- أ - خدمات بهدف الربح (خدمات السياحة والسفر).
- ب - خدمات لا تهدف للربح (خدمات المكتبات).

دور التسويق في تطوير خدمات المعلومات⁽¹⁾

من الملاحظ أن الرؤية تجاه مفهوم التسويق وأهميته في مجال المكتبات والمعلومات غير واضحة في أذهان كثير من المتتمين إلى هذا المجال، حيث إن البعض ينظر إلى تسويق الخدمات على أنه نشاط هامشي لا يناسب طبيعة المؤسسات الاجتماعية بما فيها المكتبات ومراكز المعلومات بحجة أنها لا تهدف إلى الربح وأنها تقدم خدماتها في الأصل مجاناً، وبالتالي فهي ليست بحاجة إلى ترويج برامجها أو إشهار نشاطها كما هو الحال في المؤسسات الربحية. بيد أن هذا الاعتقاد الذي لا يزال يسيطر على أذهان البعض لم يستطع الصمود أمام تحديات العصر وما يحيط به من متغيرات، حيث بدأت تزداد أهمية التسويق مع التوجه الحالي نحو المكتبة الإلكترونية التي أحدثت تغييراً جذرياً في بنية المكتبة التقليدية وفي مصادرها وتجهيزاتها، مما يستدعي البحث عن أساليب جديدة لتسويق خدمات المكتبة الحديثة، ودراسة البدائل العديدة لوصول المستفيدين إلى المعلومات.

والواقع أن التسويق MARKETING مجال واسع يشمل جميع البرامج والنشاطات التي يمكن توظيفها في إشهار الخدمات بما في ذلك النشرات والكتيبات (المطويات)، والمكاتب البريدية والبطاقات التعريفية، والإعلانات في مختلف وسائل الإعلام، والمقالات والتقارير السنوية، وبطاقات الشكر، وإلقاء المحاضرات، والحضور الشخصي للمكتبيين في المناسبات العلمية، وتصميم مواقع على الشبكات بما في ذلك الإنترنت، وإقامة الندوات والمؤتمرات، وتنظيم المعارض، وغير ذلك من الأساليب التسويقية الأخرى. بل إن مفهوم التسويق قد يتسع في بعض الأحيان بحيث يشمل أساليب تجهيز الخدمات وتقديمها بما في ذلك عرض الكتب على الرفوف المفتوحة، وساعات الدوام،

(1) سالم بن محمد السالم. دور التسويق في تطوير خدمات المعلومات. - المعلوماتية. - ع 19. (سبتمبر 2007). - ص 36-37.

وطريقة تصميم المبنى، والتجهيزات، وتدريب المستفيدين على استخدام مصادر المعلومات، والعلاقات العامة، وغير ذلك من البرامج التي تهدف إلى تحسين صورة المكتبة في المجتمع.

وقد بدأ الأدب المكتبي يشهد ظهور كتابات عن التسويق خلال النصف الثاني من السبعينيات الميلادية وبداية الثمانينيات، ففي عام 1971م ظهرت مقالة تثبت أن المكتبيين بأمس الحاجة إلى تعلم طرق التنافس من خلال الأساليب التسويقية، وفي عام 1972م قام أحد الخبراء في المجال بدراسة أساليب التسويق لترويج بعض النظم المعلوماتية مثل مصادر المعلومات التربوية ERIC، ثم ظهر في عام 1977م بحث يتناول إمكانية تطبيق الأساليب التسويقية على خدمات المكتبات الجامعية، وبعد ذلك نشرت دراسة عام 1980م تؤكد أنه من الضرورة بمكان أن يتعلم المكتبيون واختصاصيو المعلومات أساليب التسويق، وفي العام نفسه اقترحت إحدى الخبيرات أن يتم تضمين البرامج الدراسية للمكتبات والمعلومات مواد حول أساليب التسويق

وإذا كان موضوع توسيع خدمات المكتبات والمعلومات قد حظي باهتمام الباحثين في العالم الغربي، فإن العالم العربي يفتقر إلى هذا النوع من الدراسات. وقد لاحظ الباحث من استقرائه للأدبيات شح النتاج الفكري المتعلق بالموضوع حيث إن ما ظهر منه إلى حيز الوجود يعد في غاية الندرة.

وفيما يتعلق بنشأة التسويق وتطوره، فيقال إنه على الرغم من ممارسة المكتبات لمفهوم التسويق قبل أن يظهر استخدام المصطلح نفسه في المجال، إلا أن الحاجة لم تظهر إلى تسويق خدمات المكتبات إلا مؤخراً، وبالتحديد بعد عام 1971م. وكان فضل السبق في هذا المجال للمكتبات الأمريكية حيث استطاعت من خلال الاستعانة بالأساليب التسويقية الجيدة الحصول على تأييد معنوي ومادي من قبل المستفيدين خلال مرحلة العجز الإقتصادي التي مرت بها.

وهناك في الواقع مجموعة من الأسباب التي حفزت المكتبيين على دخول مجال التسويق وتبني برامجهم، ومنها كسب رضا الجمهور المستهدف من المستفيدين الفعليين ACTUAL USERS، والمستفيدين المحتملين (المتوقعين) EXPECTED USERS. إذ يمكن عن طريق التسويق الفاعل والنشط الوصول إلى عدد أكبر من مجتمع غير المستفيدين، والتشجيع على ارتياد المكتبة، وتأكيد دورها في خدمة البحث العلمي والمجتمع.

وإذا تجاوزنا الجانب التاريخي للتسويق إلى الجانب المعاصر، وبخاصة ما له علاقة بالأساليب (الوسائل أو الطرق أو الأدوات) الحديثة لتسويق خدمات المعلومات، لوجدنا أن هناك تفاوتاً واضحاً بين الباحثين في نظرتهم لتلك الأساليب. وقد يأخذ هذا الأسلوب التسويقي شكل الإعلانات عن هذا الخدمات سواء داخل المكتبة أو في الجرائد والمجلات المحلية والإذاعة المسموعة والمرئية أو عن طريق الاتصالات الشخصية بالمستفيدين أو الاتصالات بالهاتف أو البريد أو أي نوع من الأنشطة التي تراها المكتبة مناسبة لترويج خدماتها في محاولة منها لإرضاء المستفيدين وكسب ثقتهم. ومن بين الأدوات الأخرى التي يمكن أن يستعان بها في تسويق خدمات المكتبة نشرات الإحاطة الجارية، وخدمات البث الانتقائي للمعلومات، وأدلة المجموعات المكتبية (الأدوات البليوجرافية)، وعرض الشرائح الفيلمية أثناء اللقاءات أو الاجتماعات. كما أن الخدمات المرجعية المتمثلة في الإجابة عن الأسئلة المطروحة من قبل المستفيدين قد تكون خير دعاية تسويقية للمكتبة.

وما دنا بصدد الحديث عن الأساليب التوسيقية في المكتبات فينبغي ألا نغفل الدور الكبير الذي يمكن أن تقوم به تقنية المعلومات في هذا السياق. إذ يمكن من خلال التقنية إدخال وتخطيط برامج تسويقية بغرض ربط المستفيد بالمكتبة، وتلبية احتياجاته الحالية والمتوقعة. ومن ذلك على سبيل المثال الإحاطة الجارية التي تساعد المكتبة في أن تذهب إلى المستفيدين بدلاً من أن تضطرهم لارتياها. ومن الأساليب الأخرى ما يأتي:

1- نشرة المعلومات: وتعرف بالنشرة الإعلامية أو صحفية المكتبة، وتعد من أكثر أساليب التسويق شيوعاً وانتشاراً، ومن الممكن إيصالها إلى أكبر عدد ممكن من المستفيدين، وتحتوي على المعلومات الجديدة والأخبار والنشاطات والتقارير والإنجازات... إلخ.

2- نشرة الإضافات الجديدة: وهي تصدر بشكل دوري أو غير دوري (غالباً ما تكون شهرية)، وتضم قائمة بالمواد التي وصلت حديثاً للمكتبة خلال فترة زمنية محددة، وتحتوي على بيانات ببيوغرافية عن تلك المواد.

3- الاتصالات الهاتفية أو الشخصية: قد يتم تقديم خدمات الإحاطة الجارية على شكل اتصال هاتفي بالباحثين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات لإعلامهم بكل ما هو جديد في المكتبة من مصادر وبرامج وخدمات، أو على شكل زيارات شخصية يقوم بها المكتبي للأقسام العلمية بغرض توطيد العلاقة بين المستفيدين والمكتبة.

4- لوحة الإعلانات والعروض: ويمكن توظيفها في التواصل مع المستفيدين من خلال عرض الكتب والمواد الأخرى والأخبار والتعليمات وغيرها، وينبغي أن توضع في مكان مناسب بحيث يسهل على المستفيدين الإطلاع عليها بسهولة.

5- تداول الدوريات: ويعد من أهم أساليب تسويق خدمات الإحاطة الجارية، ويمكن أن يتم تداول الدوريات نفسها بين الباحثين في الجامعة، أو تداول قوائم المحتويات فقط، ومن ثم طلب الدوريات عند الحاجة أو طلب تصوير المقال المطلوب.

6- تنظيم معارض الكتب: لتنظيم معارض الكتب والمواد الأخرى بغرض البيع أو الإعلام أهمية لا تنكر في تسويق الخدمات المكتبة، وقد تكون هذه الكتب عامة أو متخصصة، ويفضل أن يتزامن إقامة المعرض من مناسبات معينة، وأن يضم أحدث ما صدر في المجال لتبرز فائدته بشكل أكثر أهمية.

ومن الأساليب التسويقية الأخرى لخدمات المكتبة الجامعية تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة، إذ إن البرامج التدريبية تعد في الوقت نفسه برامج تسويقية تهدف إلى تحقيق مجموعة النقاط الإيجابية منها إزاحة عامل الخوف والرهبة من جو المكتبة وبخاصة لدى الطلبة الجدد، والتخفيف من حدة مشكلة البحث عن المعلومات التي أصبحت تشكل في الوقت الراهن ظاهرة مع الانفجار المعلوماتي، كما أن أغلب المستفيدين في الوسط الأكاديمي تنقصهم الدراية الكافية باستخدام محتويات المكتبة، والتعامل مع نظمها الفنية، علاوة على أن الفلسفة الحديثة للمكتبة الجامعية تقوم على مبدأ المبادرة والتوجه نحو المستفيد، والتعرف على همومه ومشكلاته.

وثمة أسلوب تسويقي آخر لا يقل أهمية عما سبق، ويتمثل في إعداد الأدوات البيولوجرافية التي تشكل أهمية خاصة للباحثين وطلبة الدراسات العليا، فهذه الأدوات تؤدي في الواقع وظيفة مزدوجة؛ إذ هي خدمات معلومات

وتسويق لها في آن واحد. وقد يتسع مفهوم النشاط الببليوغرافي أو يضيق بحسب إمكانات المكتبة وتجهيزاتها. وعلى أي حال فقد ازدادت أهمية هذا النوع من الخدمات مع تضخم الإنتاج الفكري، وتعدد أشكاله وموضوعاته ولغاته، وتعقد احتياجات المستفيدين. ولذا أصبح الباحث بأمس الحاجة إلى أدلة أو مفاتيح تيسر له الوقوف على المادة العملية المناسبة، ويمكن أن تسهم المكتبة في الضبط الببليوغرافي من خلال توفير القوائم الببليوغرافية التي تهتم الباحثين، وإعلامهم عنها، وتدريبهم على استخدامها.

ويمكن أن يندرج كذلك تحت المظلة التسويقية للمكتبات الأكاديمية بمفهومها الشامل خدمات الكشف والاستخلاص، وبخاصة في هذا العصر الذي يشهد نمواً متزايداً في مصادر المعلومات مما يصعب معه استرجاعها بالشكل التقليدي، ولا بد من الاستعانة بالحاسوب لمعالجتها فنياً، وتحليل محتوياتها، وتنظيمها بشكل ييسر استرجاعها بسهولة. ويمكن أن تسهم المكتبة في هذا النشاط من خلال توفير دوريات الكشف والاستخلاص للباحثين، وتكليف العاملين لديها بإعداد الكشافات والمستخلصات لما يتوافر بها من مواد وبخاصة الدوريات العلمية، وتدريب الباحثين على استخدام تلك الأدوات، والاشتراك في نظم وشبكات المعلومات التي تقدم تلك الخدمات آلياً.

وإذا كانت السطور السابقة قد رسمت الصورة المثالية لتوظيف التسويق في الخدمات فإن الوضع الراهن في دول العالم النامي بما في ذلك العالم العربي يختلف تماماً. ذلك أن فن التسويق لا يزال مهملاً أو شبه مهملاً من قبل المكتبيين واختصاصي المعلومات، ولم يلق بعد العناية التي تليق بأهميته وبمكانته في العالم المعاصر. ولعل التخفيف من حدة هذه المشكلة يمكن في الإفادة من نظريات تسويق المعلومات في مناهج علوم المكتبات والمعلومات حيث إن المتمين إلى المهنة بشكل عام قد لا تتوافر لديهم الخبرة الكافية بأساليب وطرق التسويق. والملاحظ أن أغلبية تلك المناهج تفتقر إلى مواد لها علاقة بمهارات التسويق والتخطيط. ومن حسن التوفيق أن قسم دراسات المعلومات بكلية علوم الحاسب والمعلومات بجامعة الإمام قد راعى هذا الجانب في خطته الجديدة، حيث ضمّتها مواد تتمحور حول التسويق واقتصاديات المعلومات، بغية مجارة روح العصر والتكيف مع تحدياته.⁽¹⁾

أساليب لتسويق المكتبات وخدماتها:

التسويق في مجال المؤسسات الاجتماعية، والمكتبات أحد أنواع هذه المؤسسات، لا يعني توفير السلع والبضائع أو الخدمات بمقابل مادي قليل أو كثير، بقدر ما يعني توفير السلع أو الخدمات التي قامت أو أنشئت هذه المؤسسات من أجلها، وإرضاء رغبات مستفيديها وتلبية احتياجاتهم منها بالقدر الكافي والمناسب لاستخدام تلك الخدمات في أغراض مختلفة تعود بنوع من الفائدة على المستفيد.⁽²⁾

وبتطور المكتبات وتضخم كمية المعلومات المتاحة في المجالات المتخصصة المتنوعة والتي أدت إلى أن الفرد لا يستطيع أن يقف على كل المعلومات المنشورة في مجال تخصصه إلا بقدر قليل جداً مما أدى بالتالي إلى ظهور خدمات معلومات تحيط المستفيد علماً بما ينشر في مجال اهتماماته مثل خدمات الكشف والاستخلاص والببليوغرافيا

(1) سالم بن محمد السالم. نفس المصدر، ص 37.

(2) مفتاح محمد دياب، قضايا المعلوماتية، ص 166-167.

وغيرها، فقد رأيت المكتبات أن تتبع أسلوب التسويق، عادة غير الهادف إلى الربح، والذي يهدف إلى جلب انتباه القارئ أو المستفيد إلى خدمات المعلومات المختلفة والتي يمكن أن تلي جزءاً من احتياجاته من المعلومات. وقد يأخذ هذا الأسلوب التسويقي شكل الإعلانات عن هذه الخدمات سواء داخل المكتبة أو في الجرائد والمجلات المحلية والإذاعة المسموعة والمرئية أو عن طريق الاتصالات الشخصية بالمستفيدين أو الإتصال بالهاتف أو البريد أو أي نوع من الأنشطة التي تراها المكتبة مناسبة لذلك لترويج خدماتها في محاولة منها لإرضاء المستفيدين وكسب ثقتهم.

وأدوات التسويق يمكن أن تكون نشرات الإحاطة الجارية، وخدمات البث الاختياري للمعلومات، أو أدلة المجموعات المكتبية، أو عرض الشرائح المكتبية التي يمكن أن تستخدم أثناء اللقاءات أو الاجتماعات، والخدمات المرجعية والتي قد تكون الإجابة على الأسئلة من خلالها ليست دعاية تسويقية للمكتبة. وتعتبر الإجابة السريعة والصحيحة على كل سؤال من أسئلة المستفيد دعماً قوياً وحجراً أساسياً في حملة المكتبة التسويقية، والتي قد تقنع المستفيد بقيمة الخدمات المكتبية والمعلوماتية التي توفرها المكتبة.

وبالنسبة للمكتبات المتخصصة في المؤسسات والشركات، فإن تسويق خدمات المعلومات يمكن أن يعطي انطباعاً للمديرين في هذه المؤسسات بأن المعلومات وخدماتها تعتبر مصدراً هاماً في عالم الأعمال ولها نفس القيمة أو أكثر التي للموارد الأخرى، بل وقد تفوقها حيث أن المعلومات هي التي تدعم مكانة المؤسسة وتعتبر أيضاً سلعة غالية ونادرة، خصوصاً في عالم اليوم وهو عالم المنافسة القوية بين المؤسسات والشركات الكبرى والصغرى على السواء.⁽¹⁾

تنوع الوسائل التي يستخدمها المكتبتون في تسويق خدمات المعلومات ومصادرها حسب عناصر متعددة منها نوع المكتبة وأهدافها وطبيعة مجتمع المستفيدين منها والإمكانات المتوافرة لها، وغيرها، ونعدد في النقاط التالية بعض الأمثلة على الوسائل التي يمكن الاستعانة بها في هذا المجال:

- إعداد المطويات المختلفة للتعريف بالمكتبة وموقعها، وإمكاناتها، وفروعها، وخدماتها، وطرق استخدامها.
- دعوة المستفيدين وأفراد المجتمع لزيادة المكتبة والتعرف على مختلف خدماتها وأقسامها وأنشطتها، حتى الأقسام الفنية منها.
- إصدار النشرات والمجلات المختلفة للتعريف بالمكتبة والمعلومات ومصادرها وخدماتها.
- إعداد موقع أو صفحة للمكتبة ضمن موقع المؤسسة الأم التي تتبعها المكتبة لتسويق للمكتبة وخدماتها ومصادرها.
- الإعلان عن قواعد البيانات المختلفة التي تشترك بها المكتبة وتوفرها، والخدمات التي تقدمها المكتبة بشكل واضح على موقع المكتبة على شبكة الإنترنت.
- تفعيل الإحاطة الجارية والبث الانتقائي بوسائل مختلفة منها الإعلان عن المصادر الجديدة أو أهمها مقسمة موضوعياً على موقع المكتبة على الإنترنت.

(1) مفتاح محمد دياب نفس المصدر السابق ص 166-167 .

- استغلال المناسبات والأحداث المختلفة لتسويق المكتبة ومصادرها وخدماتها بين أفراد مجتمع المكتبة.
- التفاعل مع العاملين بالأقسام أو الإدارات أو الفروع وغيرها في المؤسسة الأم التي تتبعها المكتبة، كالأقسام التخصصية في المدرسة أو الكلية أو الجامعة أو الشركة والمؤسسة التي تخدمها المكتبة، لنشر الوعي، وبناء العلاقات والتعريف بأهمية المكتبة ودورها، وما يمكن أن تقدمه لدعم أهدافهم وتلبية احتياجاتهم.
- تقديم العروض والمحاضرات للتواصل مع المستفيدين ومتخذي القرار، مع مراعاة تجنب استخدام العديد من المصطلحات الفنية والتخصصية، والحرص على الاستعانة بالوسائل التوضيحية وتكنولوجيا المعلومات، والاستعانة بنماذج من المستفيدين الذين حققت المكتبة نجاحات خاصة في تلبية احتياجاتهم المعلوماتية وخدمتهم ليكونوا خير سفراء للمكتبات عندما يطلب منهم أن يشاركوا في برامج المكتبة ليبيّنوا لزملائهم كيف استفادوا من المكتبة أو مركز المعلومات ومصادرها وخدماتها في أعمالهم وتحقيق أهدافهم وتلبية أغراضهم.
- الاستعانة بأفكار وأساليب المكتبيين الآخرين وغيرهم في المهن الأخرى للتسويق في مجال المكتبات والمعلومات وخدماتها، ويمكن هنا الرجوع إلى العديد من مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة في موضوعات التسويق، كما يمكن الاستعانة بالعديد من المواقع المهمة التي تتخصص في هذا الموضوع على شبكة الإنترنت.
- الاستفادة من الجهود والأفكار العالمية للتسويق، كالحملات العالمية لتسويق المكتبات والمعلومات، والمشاركة في أعمالها كالحملة التي أشرنا إليها تحت شعار "مكتبتك" والرجوع إلى المواقع التي أشرنا إليها لتلك الحملة على شبكة الإنترنت⁽¹⁾.

إعداد خطة استراتيجية لتسويق المعلومات:⁽²⁾

لتسويق المعلومات بشكل فعال، فإن المكتبة أو مرفق المعلومات يحتاج إلى خطة استراتيجية وخطة تسويق. والخطة الاستراتيجية يجب أن تكتمل قبل إعداد خطة التسويق.

وقد وضع Riggs- خطوطاً عريضة لعدة مجالات يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار من طرف المكتبيين الذين يقومون بتطوير خطط استراتيجية. وهذه المجالات تضم:

- 1 - بيان رسالة (المؤسسة).
- 2 - الأهداف.
- 3 - الأغراض.
- 4 - الاستراتيجيات.
- 5- البدائل والاحتمالات.
- 6 - السياسات.

(1)Baule, Steven M.,: Bertani, Laura Blair. "Marketing 101 for Your Library Media Program". Book Report, Nov/Dec 2000, 19:3, 47- 49.

(2) مفتاح محمد دياب. قضايا معلوماتية، ص 155-157.

7- وتوزيع الموارد.

8 - والتنفيذ والتقييم.

ومن المهم بالنسبة للمكتبة قبل البدء في تطوير الخطة التسويقية وفقاً للخطوط العريضة الميينة أعلاه، أن تستعرض أو تدرس البيئة الداخلية وتضمن أو تخمن الوضع الحالي داخل المكتبة. والعوامل السياسية والاقتصادية، والاجتماعية، والفنية داخل المجتمع المحلي -Community- والإقليم ثم الدولة، كلها يمكن أن تحمل تأثيرات مباشرة على أنواع الأهداف والأغراض الحقيقية التي يمكن للمكتبة أن تنجزها، حيث أنه إذا كانت الدولة مثلاً في حالة حرب، فإن بعض المواد والأجهزة الهامة ربما يكون الحصول عليها من الصعوبة بمكان للقيام بمشاريع معينة، وإذا حدث أن الاقتصاد أصيب بحالة من الضعف أو الانهيار، فإن الزيادات في ميزانية المؤسسة المعلوماتية تكون صعبة إذا لم تكن مستحيلة، وبالتالي فإن العودة إلى بعض المشاريع القديمة ربما تكون ضرورية.

خطة وآلية تسويق المعلومات والمكتبات⁽¹⁾:

خطة التسويق هي الدراسة التي يتم إعدادها من قبل المتخصصين، ومن خلال اتباع مناهج وأساليب علمية، لإعداد البرنامج أو المخطط الذي سوف يتبعه السوق لتحقيق أهدافه، وتتضمن خطة التسويق العناصر الأساسية التالية^(2 3) التي يجب استكمالها والالتزام بها عند رسم وتنفيذ خطة متكاملة وفاعلة للتسويق في المكتبات ومراكز المعلومات:

❖ استعراض الأوضاع الحالية Executive Summary: ويركز هذا العنصر من خطة التسويق على تقييم ووصف الوضع الحالي للمكتبة ومكانها ضمن المؤسسة الأم والمجتمع الذي تخدمه ويبين العوامل التي قد تؤثر على المكتبة وتقديمها لخدمات المعلومات، بحيث يتضمن نقاطاً محددة وإحصاءات وحقائق موثقة، مع بيان للمشكلة العامة، والحلول المقترحة لها، والنتائج والتغيرات المتوقعة.

❖ تحديد رسالة المكتبة Mission Statement: وهي بيان يوضح الهدف الأعلى أو البعيد للمكتبة والغرض منها، كما يقدم رؤية واضحة لأنشطة المكتبة، ويعرف طبيعة علاقتها مع المستفيدين ويبين المبادئ التي تحكمها، والمعايير التي تتبعها، ونقاط الاختلاف بينها وبين منافسيها ممن يقدمون خدمات للمستفيدين، ويصف هذا البيان ما تصبو المكتبة لتحقيقه، كما يقدم هذا البيان للعاملين بالمكتبة مرجعاً يوجههم، ويساعدهم على اتخاذ القرارات واختيار الخدمات التي سيتم تقديمها من خلال المكتبة. وعند وضع بيان مكتوب لتحديد رسالة المكتبة فإنه يجب أن يتضمن توضيحاً للأنشطة التي تقوم بها المكتبة والخدمات التي تقدمها، والمستفيدين منها، والدوافع وراء القيام بتلك الأنشطة وتقديم الخدمات، وما تتطلع المكتبة للقيام به، ويتطلب تحديد رسالة المكتبة وصياغتها الكثير من الوقت والجهد واستشارة العاملين على جميع المستويات، ودراسة الاحتياجات المعلوماتية لمجتمع المكتبة، بحيث

(1) تريسا لشر وياسر عبد المعطي، مصدر سابق، ص 44-49.

(2) De sa'ez, Eileen, Elliott. Marketing Concepts for Libraries and Information Services. London: Library Association Publishing, 1993, 124 - 134.

(3) Payne, Adrian. The Essence of Services Marketing. New Delhi: Prentice Hall Private Limited, 2003.

تتضمن تطلعات مجتمع المكتبة وأساليب تلبية احتياجاتهم، ويتضمن هذا العنصر من خطة التسويق بيان رسالة المكتبة أو الهدف الأعلى لها فيما يخص تسويق المعلومات.

ويمكن الاستفادة من الإجابة على التساؤلات التالية عند صياغة رسالة المكتبة:

- من هم المستفيدون؟
 - ما المنتجات أو الخدمات التي يتم تقديمها؟
 - أين ستكون نقاط تقديم الخدمات؟
 - ما التقنيات التي سيتم استخدامها؟
 - ما المبادئ والطموحات والأولويات للمكتبة؟
 - ما نقاط القوة المتاحة للمكتبة؟
 - كيف تريد المكتبة أن يراها المستفيدون من حيث استجابتها لاحتياجاتهم؟
 - تحديد إدارة المكتبة لقطاعات وأفراد المستفيدين منها؟
 - تحديد إدارة المكتبة للعاملين بها؟
- وعند اعتماد الصيغة النهائية لرسالة المكتبة فإنه يجب توفير نسخاً عنها، وشرحها للعاملين بالمكتبة، بداية من إدارة المكتبة ووصولاً لأبسط العاملين بها، حيث ينبغي أن تعكس رسالة المكتبة جميع المبادئ الأساسية التي يؤمن بها هؤلاء، ويجب تقديم التعليم والتدريب عند الحاجة للتأكد من مقدرة جميع العاملين على تطبيق فحوى تلك الرسالة.

وفيما يلي مثال نقدمه كنموذج مقترح لصيغة لرسالة مكتبة مدرسية:

مكتبة النجاح المدرسية هي مكتبة مدرسية منظمة وحديثة تقدم المعلومات للطلاب والمدرسين، كما تقدم الدعم والمشورة من خلال المكتبة وشبكة المعلومات لتحقيق أهداف المناهج الدراسية، وتنمية مهارات التعلم المستمر، وتشجيع القراءة، وتعليم المهارات المكتبية. وتوفر المكتبة خدمات الإنترنت، والأجهزة السمعية البصرية، والطابعات، لدعم النجاح الدراسي للطلاب، ويتصف الأبناء في المكتبة بالود وتقديم العون للمستفيدين، كم يتحلون بالصفات المهنية العالية ويسعون باستمرار للتنمية الذاتية لمواجهة التغيرات في العالم الحديث.

❖ تحليل بيئة التسويق Environment: توصف ضمن هذا العنصر من خطة التسويق المتغيرات المؤثرة في نظام تسويق المعلومات كالتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والتي يشار إليها اختصاراً بالمصطلح PESTL الذي يتكون من الحروف الأولى من المصطلحات التي تعبر عن تلك المتغيرات سابقة الذكر باللغة الإنجليزية: (Political, economic, social, technological, legal).

❖ تحديد الجوانب السلبية والإيجابية SWOT Analysis: توصف ضمن هذا العنصر من خطة التسويق الجوانب السلبية والإيجابية للعمل بالمكتبة، والتي يشار إليها اختصاراً بالمصطلح SWOT الذي يتكون من الحروف الأولى من المصطلحات التي تعبر عن الجوانب السلبية والإيجابية للعمل بالمكتبة باللغة الإنجليزية كجوانب الضعف والقوة، والفرص الواعدة، والأخطار التي تهددها: (Strengths, weaknesses, opportunities, threats) ولا

شك أن بيان الجوانب السلبية وخطط التغلب عليها وتطوير العمل، مع الجوانب الإيجابية يظهر الموضوعية في العرض ويحقق الإقناع، ولا سيما بالنسبة للجهات الممولة أو تلك التي تحتاج المكتبة للحصول على اعتمادها وموافقتها على خططها التسويقية.

❖ **تحديد المنتجات والخدمات والمستفيدين Profolio Analysis:** يحدد ضمن هذا العنصر من خطة التسويق المنتجات والخدمات والمستفيدين من كل منها، مع عرض للاتجاهات والأسباب والمقومات التي تؤثر في خطط تطويرها، حيث تعامل كل منها كعناصر منفردة ضمن خطة التسويق، وذلك حسب عوامل محددة كمدى التقدم الحاصل في تقديم الخدمة، أو التنافس على تقديمها مع جهات أخرى، بينما قد تكون المكتبة هي الجهة الوحيدة التي تقدم خدمات معينة، أو دراسة تقديم خدمات جديدة أو الوصول لمستفيدين جدد ومدى توفر المقومات والإمكانات لخوض تلك التجارب الجديدة بنجاح.

❖ **تحديد الأهداف الخاصة Specific Objectives:** تتضمن رسالة المكتبة بياناً مكتوباً بصورة عامة لعرض الغايات العامة التي تسعى المكتبة لتحقيقها، وبينما يتم في هذا العنصر من خطة التسويق صياغة أهداف واضحة ومحددة بدقة لأغراض التسويق للمعلومات بحيث تتضمن نتائج وإحصاءات ونسب تهدف المكتبة إلى الوصول إليها، ويمكن قياس مدى تحقيقها بدقة.

❖ **تجزئة السوق Market Segmentation:** تستعرض في هذا العنصر من عناصر خطة التسويق القطاعات العامة للمستفيدين من مجتمع المكتبة، قبل أن يتم التركيز على كل قطاع منها بخطط محددة تستهدفها الخطة الشاملة للتسويق، مع عرض الإحصاءات الخاصة بتلك القطاعات باستخدام الأشكال والرسوم البيانية التوضيحية، وتوثيق المبررات الواضحة التي تدعم اختيار قطاعات دون غيرها أو وضعها ضمن أولويات تسويقها الخطة التسويقية.

❖ **دراسة السوق Marketing Research:** يهدف هذا العنصر من الخطة التسويقية إلى اختيار وتحديد وقياس السوق، ومكونات التسويق marketing mixes، واحتياجات مجتمع المكتبة من خدمات المعلومات، ولذلك فإن هذا العنصر ضروري للتخطيط الاستراتيجي، حيث تستخدم نتائج تلك الدراسة في الاستشراف والتخطيط لمستقبل المكتبة وتسويق خدماتها، وترشيد وتنوير اتخاذ القرارات الإدارية.

وتعتبر بحوث التسويق أحد العناصر الرئيسية التي يتكون منها نظام المعلومات التسويقية Marketing Information System (MIS) والذي يمكن تعريفه على أنه: مجموعة من الإجراءات والطرق التي تتعلق بتخطيط وجمع وتحليل وتفسير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات التسويقية، وبشكل عام فإنه من الضروري للغاية مراعاة الضوابط التالية عند إجراء بحوث ودراسات التسويق:

- يجب أن تكون بحوث التسويق متصلة باحتياجات فعلية معينة، تلي احتياجات معينة لمتخذي القرار أو تسعى إلى حل مشكلة تسويقية معينة.

- مراعاة التوقيت المناسب للبحث التسويقي يعتبر من العوامل الحاسمة لتوفير المعلومات في الوقت المناسب لتسهم في ترشيد وإنجاح القرار.
- تتوقف كفاءة البحث إلى درجة كبيرة على قيمة المعلومات التي سوف يتوصل إليها بالنسبة لصناع القرار مقارنة بالتكلفة التي يتطلبها البحث والوصول لتلك المعلومات، ومدى ملائمة نتائج البحث للموضوع أو المشكلة.
- دقة البحث والتزامه بالمعايير العلمية في اختيار مجتمعه، والعينة التي تجرى عليها الدراسة، وأدوات وأساليب جمع البيانات وتحليلها وصياغة النتائج وغيرها من العوامل التي تعتبر من الضوابط الأساسية الواجب مراعاتها في بحوث التسويق.
- وضع الميزانية الوافية بدقة لإجراء بحوث التسويق، والتأكد من رصد المخصصات المادية اللازمة لتغطية، هي بلا شك من أهم العوامل التي تؤثر في نجاح أي بحث.
- الموضوعية هي من السمات الأساسية للبحث التسويقي الفعال، دون تحيز أو تدخل لعوامل شخصية أو فكرية من الباحث أو معاونه، بحيث تتصف النتائج التي يصل إليها الباحث بالواقعية.
- تعتمد الثقة والمصدقية في البحث التسويقي الفاعل على دقة المقاييس المستخدمة، واستخدام أساليب اعتماد المصدقية والثقة والتأكد منها.
- ❖ **استراتيجيات التسويق Marketing strategies:** يهدف هذا العنصر من الخطة التسويقية إلى التوضيح والإقناع، ووضع المبررات التي تقنع بالأهداف كأساس للخطة التنفيذية، فيبين هذا العنصر مدى ضرورة الأهداف الموضوعية وقابليتها للتنفيذ.
- ❖ **المزيج التسويقي Marketing Mix:** يهدف هذا العنصر من الخطة التسويقية إلى تحديد المكونات أو الخلطات أو الوصفات التي تتكون كل منها من عدد من العناصر حسب خطة تهدف إلى تحقيق أهداف محددة للتسويق، كتسويق خدمات أو منتجات محددة تقدمها المكتبة أو تسعى إلى تقديمها. وقد حدد مكارثي McCarthy المكونات الأربعة التي تبدأ بحرف P باللغة الإنجليزية، وهي المصطلحات: (Product, price, place, promotion) ويقترح الباحثان هنا استخدام المصطلحات الميمية الأربعة التالية كمقابلات لها باللغة العربية: المنتج، المقابل (أو السعر)، المكان، المواصلة (ويقصد بها المواصلة والتواصل مع من سيتم استهدافهم بهذا المنتج، أو المراسلة أو الإعلان والإعلام عن المنتج).
- ❖ **تقييم التسويق Evaluation:** يهدف هذا العنصر الذي يجب أن تنص عليه الخطة التسويقية منذ البداية إلى تحديد مدى النجاح أو الفشل في تطبيق خطة التسويق من أجل زيادة فاعلية الأداء، والتغلب على الصعوبات والعقبات التي قابلت تنفيذها، ولذلك فهو عنصر وثيق الصلة بدراسة السوق Marketing research، كما يدخل في هذا العنصر اليوم الكثير من الأساليب الابتكارية في التقييم إلى جوار الطرق التقليدية التي تتفاوت في تعقيدها فمنها البسيط مثل صندوق المقترحات والشكاوى ومنها الأكثر تعقيداً من خلال الاستبانات والمقابلات الميدانية، بينما من أمثلة الأساليب الابتكارية للتقييم استخدام بعض المؤسسات للمكاتب المتخصصة في إجراء البحوث أو ما تقوم به مباشرة بعدة وسائل منها التقييم المباشر لتقييم الخدمات المقدمة من خلال تكليف من يقوم بدور المستفيد أو الزبون، كما تتبع أساليب أخرى منها دراسة أنماط سلوك المستفيد داخل موقع تقديم

الخدمة، فيقوم الباحث بتتبع خطى أفراد عينة من المستفيدين بأن يرسم بقلم مسار كل منهم على خريطة الموقع، بهدف جمع تلك البيانات لتحليلها وتحديد سلوكهم فيه، بينما تعتمد أحياناً أساليب أخرى لهذا الغرض منها دراسة أشرطة الفيديو التي تصورها كاميرات المراقبة في الموقع، للتعرف على سلوك المستفيدين وتحليله للوصول لنتائج محددة بشكل حقيقي ومميز لأنها تعتمد على تحليل سلوكهم الطبيعي العفوي في الموقع، فقد لوحظ على سبيل المثال أن كبار السن يميلون إلى الحركة في أزواج أو مجموعات، ويجب توفير مقاعد يجلسون عليها، ومجلات أو جهاز تلفاز في أماكن معينة لجلوسهم إذا ما احتاجوا لذلك أثناء تجول وتسوق من يصاحبونهم أحياناً، وتفيد تلك المعلومات كذلك في تصميم شكل تدفق المستفيدين داخل المكان بفاعلية، من خلال تحديد أماكن وشكل الأرفف والمعروضات، والممرات بينها، والتسهيلات التي يجب توفيرها.

- ❖ **الخطة الزمنية للتسويق Timetable:** يغطي هذا العنصر جميع عناصر الخطة التسويقية في برنامج زمني تفصيلي، يراعى الظروف والتغيرات التي تتفاعل وتؤثر في الخطة وتنفيذها بما يضمن نجاحها وفعاليتها.
- ❖ **ميزانية التسويق Budget:** يتضمن هذا العنصر من الخطة التسويقية تفاصيل الموارد اللازمة لتنفيذ جميع بنودها، وهو عنصر قد يستدعي الاستعانة بمختصين في هذا المجال بما يضمن وضع ميزانية حقيقية ودقيقة وشاملة، بما يضمن توفير الموارد اللازمة وتوضيح مبرراتها⁽¹⁾.

قائمة المصادر

المصادر العربية:

1. أبو عجمية، يسرى، تسويق خدمات المعلومات في مكتبة شومان العامة - المجلة العراقية للمكتبات والمعلومات - مج 1، ع1 (1995) - ص 63-73.
2. الباشا، محمد... وآخرون، مبادئ التسويق الحديث - عمان: دار صفاء، 2000.
3. بو عزة، عبد المجيد، استغلال علوم التسويق من قبل المكتبات العامة - المجلة العربية للمعلومات - مج 11، ع1 (1990) - ص 16-24.
4. بو عزة، عبد المجيد، علوم التسويق في خدمة مراكز المعلومات الإدارية - المجلة التونسية لعلوم الاتصال، ع 27 (جوان 1995)، ص 75-95.
5. جامعة القدس المفتوحة، مبادئ التسويق، عمان: الجامعة، 2002.
6. حسين، علي، تنمية المهارات البيعية - دمشق: دار الرضا، 2000.
7. دياب، مفتاح محمد، تسويق خدمات المكتبات والمعلومات: المفهوم والنشأة والتطور، دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات - ع2 (1996) - ص 168-187.
8. دياب، مفتاح محمد. قضايا معلوماتية . - عمان: دار صفاء / 2008؟

(1) نفس المصدر.

9. سلوم، إلياس، الإعلان: مفهومه وتطبيقاته، دمشق: دار الرضا، 2001.
10. سمير- غادة، التسويق في بيئة المكتبات - والمعلومات- العربية 3000-ع2 (2001)- ص 131-144.
11. شاهين، شريف. نحو استراتيجية لتسويق خدمات المكتبات والمعلومات في مكتباتنا العربية.- مجلة المكتبات والمعلومات العربية.- س12، ع4 (1992).- ص 5 - 58.
12. الشрман، زياد محمد وعبد الغور عبد السلام، مبادئ التسويق- عمان: دار صفاء، 2001.
13. الصباغ، عماد، التسويق عبر الانترنت- دمشق، دار الرضا، 2000.
14. الطائي. فيصل علوان، المزيج التسويقي لخدمات المعلومات: نحو استراتيجية لتطبيق المفاهيم التسويقية الحديثة في المكتبات ومراكز المعلومات.- مجلة المكتبات والمعلومات العربية - س1، ع1 (يناير 2001).- ص 71-99.
15. عبد الهادي، زين وإجلال بهجت، تسويق الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات - ع1 (1994)- ص 92-106.
16. عليان، رجي والسمرائي، إيمان. تسويق المعلومات وخدمات المعلومات. عمان: دار صفاء، 2015.
17. عليان. رجي. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء، 2010.
18. العلاق، بشير، تطبيقات الإنترنت في التسويق- عمان: دار المناهج، 2003.
19. غندور، محمد جلال، مؤسسات تسويق المعلومات: دراسة تحليلية - عالم المكتبات والمعلومات والنشر- مج1، ع1 (يناير 1999)- ص 13-50.
20. لشر، تريسا وياسر عبد المعطي. تسويق المعلومات في مواجهة معلوماتية. العربية 3000.- س5، ع2 (يونيو 2005)، ص 39-54.
21. محسن، صباح رحيمه والشهرلي، إنعام، تسويق خدمات المعلومات: الثوابت والمتغيرات - المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات، ع 10 (كانون أول 2001)، ص 169-193.
22. الميموني، محمد خلف، خدمات المعلومات المرسمة- الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية 1993.
23. همشري، عمر، الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات - عمان : دار صفاء، 2001.

المصادر الأجنبية:

1. Amaral, Sueli. What library managers know about marketing? - Information Development. - v.8, n.2 (April 1992). P93.
2. Douglas, J. et.al. Marketing Management.- New York: John Wiley, 1995.
3. Doyle, Peter. Marketing Management and Strategy.- New York: Prentice Hall, 1994.
4. Joyce, A. and Edinger, A. Marketing library services.- College and Research Libraries.- v.41,n.4 (July 1980) . P.328.
5. Kotler, Philip. Marketing: Management, analysis, planning implementation and control,- New York: Prentice - Hall, 1994.
6. Rasab, Tanvir. Marketing for librarianship and Information professional. ASLIB.- Feb. 1991.
7. Norman, Gene. Marketing library and information services: an annotated guide to literature.- RSR.- no. 10 (spring 1982). P. 69-80.
8. Freeman, James... et.al. Information marketing. - ARIST.- vol.23 (1988).-P-37-59.

9. Sally , Dibb ... et.al. Marketing concepts and strategies.. New York: Mufflin, 1994.
10. Stanson, B. Fundamentals of Marketing. New York: McGraw Hill, 1984.
11. Uorke, David, Marketing the public library.- London: Library Association, 1977.
12. Zachert, Martha. Marketing Measures for information services.- Special Library.- vo. 77, no.2 (spring 1986).-P.
13. Wood, Elizabeth, Strategic planning and marketing process: Library application. - The Journal of Academic Librarians ship.- v.9, n.1 (March 1983). P.15.

**المحور الخامس
البحوث الرقمية
في المكتبات**

دور المكتبة الإلكترونية في دعم التعليم الجامعي جامعة فلسطين التقنية (خضوري) أنموذجا

ديانا كرسوع

الملخص:

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى دور المكتبة الإلكترونية في دعم التعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري)، ولتحقيق ذلك أجريت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة قوامها (100) فرد من الكادر الأكاديمي والإداري وطلبة الجامعة في جمع البيانات، وتم استخدام برنامج الرزم الاحصائية (SPSS) في تحليل البيانات. أظهرت نتائج الدراسة مايلي:

- تساهم المكتبة الإلكترونية بشكل مرتفع وبنسبة (77.936%) في دعم التعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) بمكوناته البحثية والمعرفية.
 - لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في دور المكتبة الإلكترونية في دعم التعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) تبعاً لمتغير الجنس.
 - توجد فروق ذات دلالة احصائية في دور المكتبة الإلكترونية في دعم التعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي وكانت لصالح مؤهل البكالوريوس.
 - لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في دور المكتبة الإلكترونية في دعم التعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) تبعاً لمتغير طبيعة العمل.
- وأوصت الباحثة بتوصيات عديدة أهمها: زيادة المخصصات المالية للمكتبة الإلكترونية لمواجهة كافة التطورات التكنولوجية التي تسهم في دعم التعليم الجامعي بمكوناته البحثية والمعرفية وخدمة المجتمع المحلي، بالإضافة إلى فتح آفاق التعاون مع المكتبات الإلكترونية الأخرى محلياً وإقليمياً لاكتساب المهارات والخبرات.
- كلمات مفتاحية: المكتبة الإلكترونية، التعليم الجامعي. جامعة فلسطين التقنية (خضوري).

Abstract

This study aims at identifying the role of the electronic library in supporting higher education at Palestine Technical University Kadoorie, so a random sample of 100 participants including academic staff, administrative staff, and students were tested. Therefore, SPSS is used for analyzing the data.

According to the study, the results so far showed the following:

- The electronic library contributes highly in supporting the higher education at Palestine Technical University (Kadoori) with an average of (77.936%) for the action researches and information.
- There are no significant differences between females and males in the role of the electronic library support in the higher education at Palestine Technical University (Kadoori).
- There are statistically significant differences in the role of the electronic library support in the higher education at Palestine Technical University (Kadoori) due to the factor of educational level in favor of bachelor's holders.

- There is no significant difference in the role of the electronic library support in the higher education at Palestine Technical University (Kadoori) due to the factor of the job description.

In conclusion, the results of this study provide some fascinating insights and conclude very vital recommendations. One of those essential recommendations is the importance of increasing the financial allocations to face all the technological developments that enrich the higher education in terms of research, knowledge, and local community service.

Keywords: The electronic library, higher education, Palestine Technical University Kadoori

المقدمة:

نظراً للتقدم العلمي والتطور الهائل الذي يشهده العالم في المجالات التكنولوجية والمعلوماتية والانفجار المعرفي الذي أفضى إلى تغيير واضح في شتى مناحي الحياة، ومن أهم المجالات التي استفادت كثيراً من هذا التطور والتقدم مجال التعليم والبحث العلمي في حقول المعرفة المتنوعة. وتعتبر المكتبة من أهم مصادر ومنابع ووسائل التعليم والمعرفة والبحث العلمي. وقد أخذت المكتبة بشكلها التقليدي تتحول إلى رؤية جديدة تتواءم والتطور والتقدم العلمي والتكنولوجي الرقمي الذي يلغي الحواجز المكانية والزمانية في سبيل الحصول على المعلومة، وأصبحت تخدم التطلعات والرؤى الجديدة وظهر ما يسمى "المكتبة الإلكترونية" أو المكتبة الرقمية أو الافتراضية.

تعتبر الجامعات من أكثر المؤسسات حاجةً إلى هذا النوع من المكتبات رؤية جديدة ومظهر يتلاءم والثورة التكنولوجية والرقمية لكي تُلبي المتطلبات المعلوماتية للعملية التعليمية وتساندها في أداء رسالتها، وتبرز أهمية بناء وجود مكتبة إلكترونية لتوفير مصادر المعلومات الرقمية المختلفة وتتيحها للمستفيدين في الجامعة مما يحقق لهم سرعة في الوصول للمعلومة وجعلها في متناول الأستاذ والطالب والباحث عبر مجموعة ضخمة من الكتب والدوريات والرسائل العلمية الإلكترونية.

وعليه، أصبحت المكتبات بشكلها الجديد تمتلك فرصاً ثمينة لتقديم خدماتها على أكمل وجه فأصبحت موزعاً إلكترونياً للمعرفة لمن يريدتها في أي مكان يتواجد فيه.

وبناءً على ما سبق فإن المكتبات الجامعية برؤيتها الإلكترونية أصبحت تحتل مكانه مرموقة في صلب عملية التكوين الجامعي المرتكز على تخريج فرد قادر على مواكبة سوق العمل، وعلى تطوير البحث العلمي الذي يهدف إلى خدمة المجتمع في مختلف النواحي الحياتية.

وجاءت هذه الدراسة لإلقاء الضوء على الدور الذي تقوم به المكتبة الإلكترونية في عملية التكوين الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري)، سواء التعليمي أو البحث العلمي الذي يهدف في نهاية المطاف إلى خدمة المجتمع وخلق طالب جامعي قادر على الانخراط في سوق العمل أو الحياة بمختلف جوانبها الساسية والثقافية والاجتماعية.

مشكلة الدراسة:

تسعى المكتبات بمختلف أنواعها إلى دعم التعليم بمختلف أشكاله، إلا أنها بصورتها التقليدية الرتيبة وفي ظل التقدم العلمي والتكنولوجي والمعلوماتي والاتصالي أصبحت لا تحقق الهدف المرجو منها، لذلك ظهر ما يسمى "بالمكتبة الإلكترونية" التي ساهمت وبشكل كبير في زيادة نسبة التواصل بين المكتبة ومستفيديها في أي وقت وبأي مكان، وبكل سهولة وبأقل التكاليف.

في عام 2010 م وسعيًا لمواكبة هذا التحول في شكل المكتبات قامت جامعة فلسطين التقنية (خضوري) بإنشاء مكتبة إلكترونية تسعى دائماً إلى البحث عن مصادر المعلومات الإلكترونية المختلفة لتتلاءم مع التخصصات الجامعية فيها، بهدف دعم التعليم فيها وتذليل الصعاب من أجل خدمة المستفيدين للحصول على المعلومات اللازمة لهم.

فمشكلة الدراسة تتمحور حول السؤال الآتي:

ما هو دور المكتبة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) في دعم التعليم الجامعي؟

تساؤلات الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- 1- ما مستوى دور المكتبة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) في دعم التعليم الجامعي؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في دور المكتبة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) في دعم التعليم الجامعي تعزى لمتغير الجنس؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في دور المكتبة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) في دعم التعليم الجامعي تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في دور المكتبة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) في دعم التعليم الجامعي تعزى لمتغير طبيعة العمل؟

فرضيات الدراسة:

تلعب المكتبة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) دوراً مميزاً في دعم مكونات التعليم الجامعي فيها.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي:

- 1- التعرف إلى دور المكتبة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) في دعم التعليم الجامعي.
- 2- التعرف إلى العلاقة بين دور المكتبة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) في دعم التعليم الجامعي تبعاً لمتغير الجنس.
- 3- التعرف إلى العلاقة بين دور المكتبة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) في دعم التعليم الجامعي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

4- التعرف إلى العلاقة بين دور المكتبة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) في دعم التعليم الجامعي تبعاً لمتغير طبيعة العمل.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها الدراسة الأولى على مستوى جامعة فلسطين التقنية (خضوري) من حيث تناول دور المكتبة الإلكترونية في دعم التعليم الجامعي.

حدود الدراسة:

تتمحور الدراسة حول الحدود الآتية:

- الحدود المكانية: جامعة فلسطين التقنية (خضوري).

- الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2016-2017

- الحدود البشرية: الكادر الأكاديمي والإداري والطلبة في جامعة فلسطين التقنية (خضوري).

مصطلحات الدراسة:

المكتبة الإلكترونية:

هي عبارة عن مجموعة من التقنيات المتوفرة على وسائط رقمية تستخدم في عملية إتاحة هذه المجموعات للمستفيدين وتستخدم تقنيات المعلومات الإلكترونية في عملياتها التنظيمية من أجل مزيد من الفاعلية والكفاءة. جامعة فلسطين التقنية (خضوري):

جامعة حكومية فلسطينية تأسست عام 1930م كمدرسة زراعية، ومن ثم تحولت عام 1965 إلى معهد زراعي يعرف بمعهد الحسين الزراعي تحت الإدارة الأردنية، وفي عام 1982 تمت إضافة تخصصات جديدة وبذلك تم تحويلها إلى كلية مجتمع طولكرم. ومع قدم السلطة الوطنية الفلسطينية عام 1994م أصبحت تعرف بـ "كلية فلسطين التقنية - طولكرم" خضوري تمنح درجة الدبلوم، وفي عام 1999 أصبحت تمنح درجة البكالوريوس في تخصصين هما التربية الرياضية والهندسة الكهربائية. وفي عام 2007 تم تحويلها إلى جامعة فلسطين التقنية - خضوري تمنح درجة البكالوريوس للعديد من التخصصات المختلفة. وفي عام 2016 تم إدراج تخصص الماجستير "البيوتكنولوجيا الزراعية" التعليم الجامعي:

التعليم الجامعي هو آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي الذي يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على شهادة الثانوية العامة، وتعتبر الجامعة أعلى مؤسسة تعليمية معروفة في التعليم العالي. فالتعليم الجامعي يهدف لإكساب الفرد معارف ومهارات وقدرات تخدمه وتخدم المجتمع ككل، كونها تتميز بالمدى الواسع لمقرراتها الدراسية وتعدد تخصصاتها في مختلف المجالات مما يؤهلهم للدخول إلى سوق العمل والمساهمة في جميع مجالات الحياة: السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية (نمور، 2012، ص 14).

ومن أهم وظائف التعليم الجامعي هو إعداد الكوادر البشرية التي ستقوم بشغل الوظائف العلمية والتقنية والمهنية والإدارية ذات المستوى العالي. والاهتمام بالبحث العلمي وإنتاج معرفة جديدة تقوم على تفصي الحقائق بشأن مسألة أو مشكلة معينة باتباع خطوات علمية منظمة بُغية الوصول إلى نتائج صالحة للتعميم على المشاكل

المماثلة. وعليه، يعتبر البحث العلمي من الركائز الأساسية للنهوض الحضاري لأي دولة، فالإكتشافات والابتكارات لا تأتي إلا من خلال البحث والتمحيص والذي يهدف في النهاية إلى خدمة المجتمع في مختلف المجالات (غور، 2012، ص 31).

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، وبأحد صوره الارتباطية نظراً لملائمته لأغراض دراسته وتساؤلاتها واجراءاتها.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من طلبة جامعة فلسطين التقنية (خضوري) وكادرها الأكاديمي والإداري.

عينة الدراسة:

أجريت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة من طلبة الجامعة وكادرها الأكاديمي والإداري والبالغ عددهم (100) شخص.

الدراسات السابقة:

أجريت العديد من الدراسات التي لها صلة بالمكتبات الإلكترونية ودورها في دعم مكونات التعليم العالي؛ ولكن تعبر هذه الدراسة الأولى من نوعها حيث أنها اقتضت على دور المكتبة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) في دعم مكونات التعليم العالي من حيث نوعية وجودة المعلومات المقدمة للطلاب وأسس البحث العلمي، ومن أبرز هذه الدراسات:

- دراسة طيب وصدقي (2016)، التي سعت إلى إبراز دور المكتبات الرقمية في التحصيل العلمي للطلاب الجامعي وخرجت الدراسة إلى أن الطالب الجامعي يجد سهولة في الوصول إلى المكتبات الرقمية كما أنها أضفت له معارف جديدة في رصيده العلمي والمعرفي من خلال تحميل الكتب بهدف الاطلاع عليها وقت الحاجة والاستفادة منها في انجاز البحوث العلمية، إلا ان ذلك لا يخلو من وجود معوقات مالية وأخرى انحصار بعض المواقع الإلكترونية على اللغة الانجليزية.
- دراسة كحلوت (2014)، خلصت إلى أن المكتبات الجامعية في الجزائر لا تساهم في إيجاد مجتمع المعرفة وأن الممارسات التقليدية للعمل المكتبي وانعدام التخطيط الإداري في مواكبة التقدم والتطورات التكنولوجية تحول دون تغطية احتياجات المستفيدين للوصول على المعلومة.
- دراسة عميمور (2012)، التي سلطت الضوء على المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية، وخلصت الدراسة بأن المكتبة هي المرآة العاكسة لإمكانياتها ومساهماتها في تطوير البحث العلمي، كما أنه لا يمكن الاستغناء عن المكتبي في ظل البيئة الإلكترونية كونه أخذ أدواراً جديدة تتلاءم ومتطلبات العصر وهذا يزيد من مساهمة المكتبة في تطوير البحث العلمي.

- دراسة حمزه وعبد الرحيم (2012)، التي هدفت في اطارها النظري إلى التعريف بمصطلح المعرفة والمكتبة الإلكترونية ودورها في بناء مجتمع المعرفة في ظل بيئة الكترونية وتطبيقها في جامعة النيلين، وخلصت الدراسة إلى أن المكتبة الإلكترونية بالجامعة تلعب دوراً بارزاً في بناء مجتمع المعرفة وتعمل على مساندة الباحثين ومساعدتهم في انجاز بحوثهم.

- دراسة عليان و عباس (2006) هدفت إلى ابراز دور المكتبات الالكترونية والمكتبات في التعليم عن بعد، حيث يرى أن المكتبات الالكترونية وفرت لهم الحصول على مصادر المعلومات دون اللجوء إلى زيارة مبنى المكتبة كما انها وفرت عليهم الوقت والجهد والمال، وعليه فإن المكتبة الالكترونية ساهمت في نجاح نظام التعليم عن بعد.

تعريف المكتبة الإلكترونية

هناك تعريفات كثيرة للمكتبة الإلكترونية ومثيرة للجدل والنقاش بين المتخصصين في هذا المجال، كما لا يوجد اتفاق محدد حول هذا المفهوم الذي نشأ بين المكتبات وتقنية المعلومات، فكلّ يحاول تعريفه من جهته ومجالات اختصاصه، ومن هذه المصطلحات المكتبة الإلكترونية الرقمية، الافتراضية، المهيبره، مكتبة بلا جدران، وكلها في النهاية تؤدي الهدف المنشود منها، ألا وهو الحصول على المعرفة، لذلك سوف يتم الحديث عن المكتبة الإلكترونية كونه الأكثر تعارفاً في مجتمع عينة الدراسة.

تعتبر المكتبة الإلكترونية شكل جديد للمكتبة التقليدية فيتم تحويل البيانات والمعلومات من الشكل الورقي إلى الإلكتروني فيزيد من الفعالية والكفاءة في حزن المعلومات ومعالجتها وبثها للمستفيدين من خلال شبكة الإنترنت التي وفرت بيئة مناسبة للتعامل مع مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها، كما أنها تعتبر مكتبة تفاعلية؛ بحيث تتفاعل مع الأفراد في امكانية نشر انتاجهم فيها بالإضافة إلى التصفح والاطلاع (كردي،2010).

فيرى عبد اللطيف الصوفي (2007،ص53) أن المكتبة الإلكترونية هي حاضنة المجموعات الرقمية يتم انتاجها وإدارتها وتنظيمها للاستخدام من خلال مداخل معينة كامتداد للمكتبة الأكاديمية التقليدية. إنها تصور لمداخل عن بعد، تخص محتويات المكتبة ومصادر معلوماتها وخدماتها. ويتفق معه د.(فوندا، ص 288) ويرى أن كلاً من المكتبة التقليدية الكلاسيكية والإلكترونية منظمة من خلال عمل فنيين محترفين.

ويرى د.أحمد علي (2012،ص 699) أن المكتبة الإلكترونية تستخدم خليطاً من التقنيات مع مصادر معلومات تقليدية كالكتب الورقية والإلكترونية كالأقراص المدجة أو الشبكات المتنوعة.

وتعرف المكتبة الإلكترونية بأنها "تمط عصري جديد من المكتبات يوفر مجموعات منظمة من المعلومات الرقمية المخزنة بأشكال رقمية ومتاحة عبر إحدى الشبكات، وتمثل بيئة معلوماتية حديثة وظاهرة جديدة في عالم تقنيات المعلوماتية وتتميز بالاستخدام المكثف لأعمال الحوسبة واستخدام وسائل الاتصالات وتقنيات المعلومات وتعكس الوجه المتطور للمكتبة الالكترونية من حيث تعاملها مع البيانات والمعلومات كأرقام ليسهل تخزينها وتداولها إلكترونياً بأشكال رقمية" (فرج،2012، ص 340).

وترى الباحثة أن المكتبة الإلكترونية هي عبارة عن مستودعات كبيرة من مصادر المعلومات المخزنة بطرق منظمة ومحكمة في أشكال مختلفة تسهل على الباحث الوصول إلى المعلومة من خلال شبكة الانترنت بأقل وقت وجهد وتكلفة من اجل مزيد من الفاعلية والكفاءة.

دور المكتبة الإلكترونية في دعم التعليم الجامعي.

يتفق معظم الباحثين والتربويين على أن الجامعات يمكنها أنه تسهم في تشكيل وتكوين المعرفة، وذلك لما تمتلكه من أجهزه متطورة ومناهج ومقررات علمية معاصر، وكفاءات قيادية ادارية وأكاديمية مستنيره يُفترض أنها تمثل الصفوة، فالجامعات اليوم لا تقاس بالأرقام القياسية المتمثلة بأعداد الطلبة والمدرسين والمباني الفخمة، وإنما تقاس بأعداد الأبحاث العلمية، والأطروحات التي تساهم في تنمية المجتمع، فهي تعتبر مراكز بحثية وعلمية وإنتاجية تساهم في إعداد الأجيال المتعاقبة وتأهيلها وتدريبها وفق منهجية علمية سليمة، وعليه، تصبح ذات رسالة علمية وإنسانية وحضارية وثقافية، وإضافة إلى ماسبق بناء مجتمع المعرفة من خلال توليد المعرفة والمعلومة والتعامل معها بسهولة وبثها عبر تقنيات المعلومات المعاصرة (الإمام،2012، ص 654). ولا يوجد سوى المكتبات الأكاديمية التي تعمل بشكل دائم على امداد الهيئة الأكاديمية والطلاب والباحثين باحتياجاتهم من المعلومات....

أصبحت المكتبات الإلكترونية واقعا ملموساً نظراً لأهميتها وجدواها في المجتمع الجامعي، فهي المكمل للنظام التعليمي في أي مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي، الذي يسعى إلى تقديم وتعزيز مصادر المعرفة في دعم مكونات التعليم العالي، كالحصول على المعلومة وتكوين المعارف ودعم البحث العلمي، لذلك ما هي أهداف ووظائف المكتبة الإلكترونية في المجتمع الأكاديمي في الجامعة؟؟

عند الحديث عن أهداف المكتبة الإلكترونية في المجتمع الأكاديمي فإنه لا يمكن فصلها عن أهداف المكتبة التقليدية في الجامعة ورسالتها ورؤيتها ووظائفها والتي هي في الأساس جزء من وظائف مؤسسة تعليم عالي. ويمكن الإشارة إلى أن أهم أهداف أي مكتبة إلكترونية جامعية هي:

- 1- توفير مصادر المعلومات وخدماتها لدعم العملية التعليمية في الجامعة .
 - 2- تشجيع البحث العلمي ودعمه وتوفير الإمكانيات اللازمة.
 - 3- تشجيع التعليم الذاتي للطلاب.
 - 4- خدمة المجتمع بكافة جوانبه.
- ولا يمكن القيام بتحقيق تلك الأهداف إلا من خلال الوظائف التالية التي أوضحها منير وبوسحلة (2014، ص 703):

- توفير خدمات معلوماتية متطورة حديثة وتقديمها بالطرق المباشرة وغير المباشرة.
- اقتناء مصادر معلومات رقمية تغطي مختلف التخصصات العلمية لتجعلها في متناول أعضاء الهيئة الأكاديمية والطلاب والباحثين.
- ابقاء المستفيدين (اساتذه، طلاب، باحثين) على اطلاع مستمر بكل جديد في مجال اختصاصاتهم وتوفير أحدث المصادر العلمية الإلكترونية بمجرد نشرها.

- تحويل مصادر المعلومات الورقية التي تنتجها الجامعة من مؤلفات أعضاء الهيئة الأكاديمية ورسائل الماجستير والدكتوراه وأوراق البحوث والمؤتمرات إلى مصادر إلكترونية.
 - تدريب المستخدمين على استخدام المكتبة الإلكترونية والاستفادة من مصادرها وخدماتها المختلفة وإعداد البرامج التدريبية المناسبة لذلك.
 - خلق بيئة تفاعلية بين المستخدمين والمكتبة للإجابة عن استفساراتهم وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية عبر مختلف قنوات ووسائل الاتصال والتواصل.
 - كشف الاحتيال والتزوير لنسخ أو تقليد بعض الوثائق الإلكترونية.
- جدوى ومبررات وجود مكتبة إلكترونية في الجامعة:**

عند الحديث عن أي أمر يتعلق بالوسط الجامعي وما ينتج له لخدمة المجتمع فإنه الأنظار تتجه إلى المكتبة حيث تعتبر الداعم الأساسي والرئيسي في دعم مكونات التعليم الجامعي ألا وهي كما أسلفنا سابقاً إنتاج مجتمع المعرفة ودعم البحث العلمي في سبيل خدمة المجتمع بكافة جوانبه. لذلك فإن أي جامعة تهدف إلى بناء وتطوير المكتبة الإلكترونية فيها وذلك للفوائد (عليان وعباس، 2006) التالية:

- 1- إتاحة مصادر المعلومات لمتسبي الجامعة (موظفين، طلاب، باحثين) حسب تخصصاتهم العلمية المختلفة بكل سهولة ودقة وبأي وقت عبر شبكة الانترنت.
- 2- إمكانية الوصول إلى المقالات العلمية والأبحاث والدراسات العالمية الإلكترونية.
- 3- إمكانية الوصول إلى فهرس المكتبة التقليدية.
- 4- تؤدي المكتبة الإلكترونية دوراً مهماً في التعليم عن بعد، بإتاحة موادها ومصادرها ومعلوماتها إلكترونياً إلى أولئك المتعلمين المتحقين بتلك البرامج.
- 5- المساعدة في الحفاظ على المواد النادرة من دون حجب الوصول إليها عبر الراغبين في دراستها (فرج، 344 2012).

أما المبررات لإنشاء مكتبة الكترونية في الجامعة كما أشار إليها أحمد كردي (2010) فهي الآتية:

1. ازدياد تكلفة الحصول على المصادر الورقية التقليدية.
2. تطوير أساليب التعليم وخصوصاً التعليم عن بعد مما استوجب تطوير وتقديم الخدمات المعلوماتية.
3. النقص الحاد في ميزانيات المكتبات المخصصة لتأمين المصادر التقليدية وإدارتها.
4. توفير الوقت والجهد للعاملين في المكتبات
5. إمكانية توفير الخدمة إلى أعداد كبيرة من المستخدمين بأقل تكلفة.
6. انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات وتوفرها في المكتبات.
7. سهولة تداول المواد الإلكترونية، وازدياد كميات المعلومات بأشكالها الإلكترونية.
8. حرص المكتبات على تقديم أفضل الخدمات للمستخدمين.

9. زيادة الوعي بالتقنيات المعلوماتية من قبل العاملين في المكتبات.
10. عدم قدرة المكتبات التقليدية خدمة المستفيدين البعيدين عن محيط المكتبة.
11. عدم قدرة المكتبات التقليدية على فتح أبوابها في جميع الأوقات لخدمة المستفيدين خصوصاً الملتحقين ببرامج التعليم عن بعد.

دور المكتبيين في المكتبة الإلكترونية

مع التغيير في شكل المكتبات التقليدية وظهور المكتبات الإلكترونية تغير بالمقابل دور المكتبيين، فمهنة أمين المكتبة لم تعد هي الوظيفة الوحيدة في ظل التطور العلمي المعاصر، فظهرت مسميات جديدة تصاحب المكتبي العامل في المكتبة الإلكترونية (المحيري، ص 597) مثل:

- 1- مهندس المعرفة.
- 2- مستشار المعرفة.
- 3- مدير المعلومات.
- 4- المكتبي المستقل.
- 5- وسائط المعلومات.
- 6- مكتبي نظم.
- 7- مكتبي الحوسبة.
- 8- مكتب التكنولوجيا.

فقد تغيرت مهام ووظائف أمين المكتبة من أداء الوظائف التقليدية إلى مهام استشارية وبهذا يكون المطلوب من أمين المكتبة الإلكترونية أن يكون مرشداً ومدرّباً للمستفيدين على استخدام المصادر الإلكترونية والبحث عن مصادر جديدة لإتاحتها للمستفيدين، وعليه فإن وظائف المكتبي الجديدة كما أشارت إليها مبروكة المحيري (2002، ص 597) هي:

- أ- استشاري معلومات يعمل على مساعدة الطلبة وتوجيههم إلى مصادر المعلومات التي يسعون إليها.
 - ب- تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والمعارف المتاحة بأشكالها الإلكترونية .
 - ج- البحث عن مصادر المعلومات الجديدة للمستفيدين وإتاحتها لهم.
- وترى الباحثة أن دور أمين المكتبة الإلكترونية يتجاوز تلك المهام إلى مهام أخرى أكثر فاعلية كالتخطيط المستقبلي لما تحتاجه التخصصات العلمية والأكاديمية في الجامعة، كالإجابة على سؤال: ما هي الاحتياجات الجديدة التي يمكن أن تخدم وتدعم العملية التعليمية والبحثية في الجامعة؟ وفي المقابل ما هي مصادر المعلومات التي لا يستفيد منها المستخدمون ولا تدعم العملية التعليمية؟.

المكتبة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية (خضوري):

تسعى مكتبة جامعة فلسطين التقنية - خضوري - إلى تبوء مكاناً مرموقاً بين نظيراتها على المستوى المحلي والعربي والإقليمي، وإدارة المكتبة والجامعة في جهد مستمر لتحقيق هذا الهدف وفي سعي دؤوب إلى الارتقاء بها لمواكبة كافة التطورات في مجالات التكنولوجيا.

وفي سبيل المواكبة التقنية والتكنولوجية كان لا بد من إنشاء قسم المكتبة الإلكترونية الذي يساند ويدعم المكتبة التقليدية، فكان امتداداً طبيعياً للمكتبة في ظل ما نشهده من تطورات متلاحقة في مجال الاتصالات والحاسبات وتقنيات المعلومات الذي ساهم في ظهور شبكات المعلومات المحلية والعالمية وكان أبرزها شبكة الانترنت التي شكلت أهم الأسباب لقيام المكتبات الإلكترونية. حيث استطاع الباحث من خلالها الوصول إلى المعلومات التي يحتاجها وهو في بيته أو في مقر عمله أو في أي مكان وفي أي وقت.

أستحدث قسم المكتبة الإلكترونية كأحد أقسام المكتبة عام 2010م، وكانت البداية عبارة عن مختبر مكون من 16 جهاز حاسوب يقدم خدمة الانترنت فقط، وتطور هذا المختبر فيما بعد إلى مكتبة إلكترونية تقدم خدمة البحث العلمي في مختلف تخصصات الجامعة الأكاديمية، وتحتوي على عدد لا بأس به من قواعد ومصادر المعلومات الإلكترونية.

وفي عام 2015م قامت الجمعية الكويتية لمساعدة الطلبة بدعم وتجهيز المكتبة الإلكترونية بالجامعة بـ 30 جهاز حاسوب وطابعة وجهاز LCD وتزويدها بقاعدة بيانات SPRINGER. كما أن المكتبة عضو في التجمع الفلسطيني للمكتبات الذي يحصل على اشتراكات مجانية وبأسعار رمزية من Electronic Information for Libraries (EIFL) لمصادر المعلومات العالمية.

رؤية المكتبة الإلكترونية:

المكتبة الإلكترونية تعتبر الجزء الرائد في الجامعة كونها تعمل على خدمة المجتمع الجامعي الطلبة والهيئة الأكاديمية والإدارية والباحثين من مختلف الفئات داخل الجامعة وخارجها، وذلك لدعم العملية التعليمية ومساندة البحث العلمي بناء مجتمع المعرفة، عبر إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية بكافة أشكالها وأنواعها التي تخدم تخصصات الجامعة المختلفة.

رسالة المكتبة الإلكترونية:

تتجلى رسالة المكتبة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية - خضوري في دعم ومساندة البرامج التعليمية في الجامعة من خلال اقتناء وإتاحة قواعد بيانات إلكترونية تتناسب والبرامج التعليمية وجعلها في متناول جميع المستفيدين كما تعمل على خلق بيئة تفاعلية تشاركية بين المكتبة والمستفيدين وذلك بالتواصل معهم عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الاتصال الشخصي للرد على استفساراتهم من جهة وتزويدهم بكل ما هو جديد فيما يخص المكتبة الإلكترونية ومصادر المعلومات من جهة أخرى، بالإضافة إلى ذلك للحصول على التغذية الراجعة الخاصة بفاعلية مصادر المعلومات المتاحة.

أهداف المكتبة الإلكترونية:

- 1- التواصل والتعاون مع مختلف مكتبات الجامعات الفلسطينية للاستفادة من الخبرات والتقنيات الحديثة فيما بينها في التخفيف من الأعباء الاقتصادية واستثمارها بشكل أفضل.
- 2- تبادل التقنيات وإتاحة أكبر قدر ممكن من المعلومات وبأشكالها المختلة ومهما كانت أماكن وجودها .
- 3- تمكين المستفيدين من الوصول إلى قواعد البيانات الالكترونية في أي وقت ومن أي مكان.
- 4- السعي المستمر لتزويد المكتبة بقواعد بيانات تتلاءم واحتياجات الطلبة والدارسين والباحثين والمجتمع المحلي.
- 5- تسعى المكتبة الالكترونية إلى إنشاء قاعدة بيانات خاصة بجامعة فلسطين التقنية -خضوري تضم كافة الابحاث والأوراق العلمية والأطروحات الجامعية الخاصة بأعضاء الهيئة التدريسية والطلبة والباحثين.

المستفيدون من المكتبة الإلكترونية:

المستفيدون من المكتبة الالكترونية في جامعة فلسطين التقنية - خضوري ينقسمون إلى الفئات التالية:

- ✓ طلبة الجامعة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم العلمية.
- ✓ أعضاء الهيئة الأكاديمية في الجامعة.
- ✓ أعضاء الهيئة الإدارية في الجامعة من موظفين وعاملين في مختلف الدوائر الإدارية.
- ✓ الباحثون في مختلف المجالات والتخصصات.

الخدمات التي تقدمها المكتبة الإلكترونية:

تسعى المكتبة الإلكترونية في الجامعة إلى دعم مكونات التعليم العالي في الجامعة وعليه، فإنها تقدم

الخدمات التالية:

- إتاحة مصادر المعلومات للمستفيدين وهي متنوعة وتخدم كافة التخصصات العلمية في الجامعة.
- تقديم الاستشارات للمستفيدين ومساعدتهم على اختيار مصدر المعلومات التي تناسب معهم.
- عقد ورشات تدريبية لمجتمع الجامعة وحثهم على كيفية استخدام المصادر والبحث فيها .
- العمل على إنشاء بيئة تفاعلية مع مجتمع الجامعة للاجابة على استفساراتهم واطلاعهم على كل ما هو جديد والحصول على آرائهم بالمصادر المتاحة واقتراحاتهم لكل ما هو جديد.
- عمل ملفات خاصة بقواعد البيانات المتاحة وتقديمها لمجتمع الجامعة عند الطلب.

الطريقة والاجراءات:

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، المسحي نظراً لملائمته لأغراض الدراسة وتساؤلاتها واجراءاتها.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من الكادر الأكاديمي والإداري والطلبة في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) في

العام 2017م.

عينة الدراسة:

أجريت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة مكونة من الكادر الأكاديمي والإداري والطلبة في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) والبالغ عددهم (100) فرد، والجدول رقم (1) يبين توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس والمؤهل العلمي وطبيعة العمل.

الجدول رقم (1)

توزيع عينة الدراسة إلى متغيرات الجنس، المؤهل العلمي، طبيعة العمل. (ن = 100).

المتغيرات المستقلة	مستويات المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	49	49
	أنثى	51	51
المؤهل العلمي	دبلوم	4	4
	بكالوريوس	51	51
	ماجستير فأعلى	45	45
طبيعة العمل	طالب	44	44
	عضو هيئة تدريس	42	42
	موظف اداري	14	14
المجموع		100	100%

صدق أداة الدراسة:

للتحقق من صدق أداة الدراسة قامت الباحثة باستخدام صدق المحكمين، وذلك بعرض أداة الدراسة على مجموعة من الخبراء والأكاديميين والعاملين في مجال علم المكتبات في الجامعات الفلسطينية، حيث كان المقياس بصورته الأولية مكون من 30 فقرة وبعد عرضها على المحكمين تم احتساب 22 فقرة، وهذا يمثل الصورة النهائية لأداة الدراسة وهي دعم التعليم الجامعي.

ثبات أداة الدراسة:

قامت الباحثة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا لاستخراج معامل ثبات أداة الدراسة، حيث بلغت قيمته لدعم التعليم الجامعي (84 %)، وتظهر القيمة أن أداة الدراسة ثابتة وصالحة للتطبيق في البيئة الفلسطينية وتفي لأغراض الدراسة.

متغيرات الدراسة:

لقد اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

أ- المتغيرات المستقلة (Independent variables):

- الجنس مستويان وهما: (ذكر، أنثى)
- المؤهل العلمي وله ثلاثة مستويات وهم: (دبلوم، بكالوريوس، ماجستير فأعلى).
- طبيعة العمل: (طالب، عضو هيئة تدريس، موظف اداري).

ب- المتغيرات التابعة (dependent variables):

وتتمثل في استجابة العينة قيد الدراسة على أداة دعم التعليم الجامعي.

المعالجات الاحصائية:

قامت الباحثة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات وذلك من خلال تطبيق ما يلي:

- 1- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن التساؤل الأول.
- 2- اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent samples t test) للإجابة عن التساؤل الثاني.
- 3- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، واختبار اقل فرق دال (LSD Test) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية للإجابة عن التساؤل الثالث والرابع.

عرض النتائج ومناقشتها:

أولاً: النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول والذي ينص:

ما مستوى دور المكتبة الإلكترونية في دعم التعليم الجامعي - جامعة فلسطين التقنية (خضوري) أمثوذجاً؟ وللإجابة على هذا التساؤل استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية للاستجابة لكل فقرة لمستوى دعم التعليم الجامعي، ونتائج جدول (2) تبين ذلك. ولتفسير النتائج اعتمدت النسب المئوية الآتية:

(80% فأعلى) مستوى مرتفع جداً، (70%-79,9%) مستوى مرتفع، (60%-69,9%) مستوى متوسط، (50%-59,9%) مستوى منخفض، (أقل من 50%) منخفض جداً.

جدول 2

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية للاستجابة لمستوى دور المكتبة الإلكترونية في دعم التعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) (ن=100).

الرتبة	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	%	المستوى
2	مفهوم المكتبة الإلكترونية واضح بالنسبة للمستفيدين	4.43	0.90179	88.6	مرتفع جداً
4	تدعم المكتبة الإلكترونية المكتبة التقليدية في جامعة فلسطين التقنية - خضوري	4.36	0.81054	87.2	مرتفع جداً
5	المكتبة الإلكترونية تمد الباحثين باحتياجاتهم من مصادر المعلومات الإلكترونية	4.34	0.79417	86.8	مرتفع جداً
1	المكتبة الإلكترونية مكمل للبرنامج التعليمي في الجامعة	4.46	0.68785	89.2	مرتفع جداً
6	المكتبة الإلكترونية تشجع الباحثين من أساتذته وطلبة على البحث العلمي	4.21	0.87957	84.2	مرتفع جداً
8	توفر المكتبة الإلكترونية مصادر المعلومات لمختلف التخصصات العلمية في الجامعة.	4.16	1.03201	83.2	مرتفع جداً

المرتبة	الفقرات	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	%	المستوى
7	المكتبة الإلكترونية مصدر التواصل التفاعلي بين المستخدم والمكتبة	4.18	0.97835	83.6	مرتفع جداً
14	المكتبة الإلكترونية تقدم خدماتها لأعداد كبيرة من المستفيدين.	3.92	1.13422	78.4	مرتفع
13	يحصل المستخدم على المقالات والأبحاث والدراسات العالمية بكل سهولة	3.97	1.06794	79.4	مرتفع
12	تدعم المكتبة الإلكترونية التعليم عن بعد	3.99	1.17632	79.8	مرتفع
21	أفضل استخدام المصادر التقليدية على المصادر الإلكترونية	2.86	1.4	57.2	منخفض
16	اللغة الإنجليزية تعد عائقاً أمام مستخدمي مصادر المعلومات الإلكترونية	3.52	1.23485	70.4	مرتفع
17	الكم الهائل من مصادر المعلومات الإلكترونية يشتت الباحث	3.29	1.36548	65.8	متوسط
10	يسهم أمين المكتبة الإلكترونية بتوجيه الباحث نحو المصادر المناسبة والملائمة لبحثه	4.03	1.05844	80.6	مرتفع جداً
18	أجد صعوبة في تحديد مصادر المعلومات الإلكترونية التي تهمني	3.16	1.36862	63.2	متوسط
11	المكتبة الإلكترونية تعمل على حل مشكلة ضيق المكان والوقت	4	1.13707	80	مرتفع جداً
8	الخدمات التي تقدمها المكتبة الإلكترونية تفي برغباتك البحثية	4.15	1.05768	83	مرتفع جداً
9	تسعى المكتبة الإلكترونية بتفعيل الإحاطة الجارية باشتراكاتها الجديدة	4.13	1.01160	82.6	مرتفع جداً
20	تقتصر المكتبة الإلكترونية على الناحية الدراسية فقط	2.97	1.23464	59.4	منخفض
3	الهدف الأساسي من استخدام المكتبة الإلكترونية الوصول إلى المعلومات بأقل جهد وأسرع وقت.	4.42	0.75452	88.4	مرتفع جداً
14	لدى الباحث الخبرة الكافية لاستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية	3.63	1.21152	72.6	مرتفع
15	أستخدم المكتبة الإلكترونية باستمرار	3.55	1.29002	71	مرتفع

• أقصى درجة للاستجابة (5) درجات، % النسبة المئوية للاستجابة.

يعرض الجدول رقم (2) أن مستوى دعم المكتبة الإلكترونية للتعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) كان مرتفع جداً في الفقرات (2، 1، 3، 4، 5، 6، 7، 14، 16، 17، 18، 20) وكانت رتبها على التوالي (2، 4، 5، 1، 6، 8، 7، 10، 11، 8، 9، 20)، وكانت نسبة الاستجابة عليها (80% فأعلى). وكان مستوى دعم المكتبة الإلكترونية للتعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) مرتفع في الفقرات

(8، 9، 10، 12، 21، 22) وكانت رتبها على التوالي (14، 13، 12، 16، 14، 15) وكانت نسبة الاستجابة عليها (70-79.9٪). وتعزو الباحثة ذلك إلى النقاط التالية:

- الاتجاهات الحديثة التي برزت في العملية التعليمية والتعلمية والمتمثلة باستخدام التكنولوجيا، والابتعاد عن الطرق التقليدية في التدريس، وإلى الثقافة التي أوجدتها تطور تكنولوجيا الاتصالات والتي أصبحت في متناول الجميع، والكثير من الطلبة وهيئة التدريس لديهم القدرة والمهارة الكافية على استخدام التقنية الحديثة مما جعل مفهوم المكتبة الإلكترونية وقواعد البيانات واضح للجميع، وأصبح لديهم الوعي الكافي لأهميتها في تطور أساليب التدريس مما ينعكس على الطلبة من حيث المعرفة والمهارات.

- التوسع بالاشتراك بقواعد البيانات الإلكترونية للكتب والدوريات والرسائل الجامعية وبشكل متاح للباحثين والدارسين ساهم بتسهيل سبل الوصول للبيانات والاستفادة منها ودعم كافة التخصصات الجامعية، عبر مجموعة من الورشات التدريبية للطلبة في كيفية استخدام قواعد البيانات والاستفادة منها، كما أن ارتفاع نسبة الوعي المعلوماتي لدى الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وتوفر شبكة الانترنت والتطور التكنولوجي والاتصالي انعكس بشكل إيجابي على ارتفاع نسبة استخدام قواعد البيانات الإلكترونية.

- اعتماد الطلاب على الحصول على المعلومات من خلال المصادر الورقية المتوفرة في المكتبة الإلكترونية، ولكن عندما أصبحت المصادر الحديثة متوفرة الكترونياً وباللغة الإنجليزية لمعظمها، ساهم هذا بشكل أو بآخر بأن تكون اللغة الإنجليزية عائقاً أمام المستخدمين.

وكان مستوى دعم المكتبة الإلكترونية للتعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) متوسط في الفقرات (13، 15) وكانت رتبها على التوالي (17، 18). وكان مستوى دعم المكتبة الإلكترونية للتعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) منخفض في الفقرات (11، 19) وكانت رتبها على التوالي (20، 21). وهذا يعود إلى زيادة الوعي نحو استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية التي توفر الوقت والجهد والتكلفة على المستخدم من جهة، وتزيد من حصيلته المعرفية والمعلوماتية من جهة أخرى.

وفيما يتعلق بالمستوى الكلي لدعم المكتبة الإلكترونية للتعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) فقد كان مرتفع حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (77.936٪). وهذه النسبة من وجهة نظر الباحثة تحقق الهدف الأول من الدراسة وهو أن المكتبة الإلكترونية تساهم في دعم التعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية خضوري وتدعم مكوناته البحثية والمعلوماتية.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني والذي ينص:

هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في دور المكتبة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) في دعم التعليم الجامعي تعزى لمتغير الجنس؟

من أجل الإجابة عن هذا السؤال تم تطبيق اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T Test) ونتائج جدول (3) تبين ذلك.

جدول (3)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى دعم المكتبة الالكترونية للتعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) يعزى لمتغير الجنس (ن=100)

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط	الجنس	مستوى دعم التعليم الجامعي
0.130	-0.177	0.39156	3.8905	ذكر ن=49	
		0.29931	3.9029	أنثى ن=51	

ويتضح من الجدول رقم (3) أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في دور المكتبة الالكترونية في دعم التعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) تبعاً لمتغير الجنس. ويُعزى ذلك إلى زيادة الاهتمام والوعي من كلا الجنسين بضرورة استخدام مصادر المعلومات الالكترونية لما لها من فوائد كثيرة تسهم في انجاح مشاريعهم العلمية واجرائهم وتقاريرهم التي يحتاجونها في حياتهم العلمية والعملية.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث والذي ينص:

هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في دور المكتبة الالكترونية في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) في دعم التعليم الجامعي تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟

وللإجابة عن التساؤل الثالث قامت الباحثة باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتحديد الفروق في مستوى دعم المكتبة الالكترونية للتعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي، والجدولين رقم (4) و(5) يوضحان ذلك.

الجدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى دعم المكتبة الالكترونية للتعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي (ن=100).

ماجستير فأعلى		بكالوريوس		دبلوم		المتغيرات التابعة
انحراف	متوسط	انحراف	متوسط	انحراف	متوسط	
0.38	3.85	0.28	3.96	0.55	3.57	مستوى دعم التعليم الجامعي

الجدول رقم (5)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمستوى دعم المكتبة الإلكترونية للتعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي (ن=100).

المتغيرات التابعة	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسطات المربعات	ف	الدلالة *
دعم التعليم الجامعي	بين المجموعات	0.745	2	0.372	3.255	0.043
	داخل المجموعات	11.098	97	0.114		
	المجموع	11.842	99			

نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

يتضح من الجدول رقم (5) أنه يوجد فروق ذات دلالة احصائية في دور المكتبة الإلكترونية في دعم التعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ولتحديد بين من كانت الفروق تم استخدام اختبار أقل فرق دال (LSD Test) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية، ونتائج الجدول رقم (6) تبين ذلك.

الجدول رقم (6)

نتائج اختبار اقل فرق دال (LSD Test) لدلالة الفروق في دور المكتبة الالكترونية في دعم التعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي (ن=100).

المتغير التابع	المؤهل العلمي	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير فأعلى
دعم التعليم الجامعي	دبلوم		-0.39439	-0.2833
	بكالوريوس			0.11105
	ماجستير فأعلى			

يتضح من الجدول رقم (6) نتائج اختبار اقل فرق دال (LSD Test) لدلالة الفروق في دور المكتبة الالكترونية في دعم التعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) تبعاً إلى متغير المؤهل العلمي، حيث أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية بين المتوسط الحسابي للمؤهل العلمي (دبلوم) و(بكالوريوس) لصالح البكالوريوس، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين المتوسط الحسابي للدبلوم والماجستير فأعلى، وأيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين البكالوريوس والماجستير فأعلى. وتعلل الباحثة ذلك أن طبيعة دراسة البكالوريوس واهتماماتهم تختلف عن الآخرين، فهم يهتمون بإعداد التقارير والأبحاث والدراسات التي تسهم في زيادة الحصيلة المعرفية والعلمية لديهم. بالإضافة إلى أن أكثر التخصصات المتوفرة هي تخصصات البكالوريوس، وأن هناك تخصص واحد ماجستير.

رابعاً: النتائج المتعلقة بالتساؤل الرابع والذي ينص:

هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في دور المكتبة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) في دعم التعليم الجامعي تعزى لمتغير طبيعة العمل؟

وللإجابة عن التساؤل الرابع قامت الباحثة باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتحديد الفروق في مستوى دعم المكتبة الالكترونية للتعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) تبعاً إلى متغير طبيعة العمل، والجدولين رقم (7) و(8) يوضحان ذلك.

الجدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى دعم المكتبة الالكترونية للتعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) تبعاً إلى متغير طبيعة العمل (ن=100).

موظف اداري		عضو هيئة تدريس		طالب		المتغيرات التابعة
متوسط	انحراف	متوسط	انحراف	متوسط	انحراف	
3.91	0.35	3.83	0.37	3.96	0.32	مستوى دعم التعليم الجامعي

الجدول رقم (8)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمستوى دعم المكتبة الإلكترونية للتعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) تبعاً إلى متغير طبيعة العمل (ن=100).

المتغيرات التابعة	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسطات المربعات	ف	الدلالة *
دعم التعليم الجامعي	بين المجموعات	0.342	2	0.171	1.444	0.241
	داخل المجموعات	11.5	97	0.119		
	المجموع	11.842	99			

يتضح من الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في دور المكتبة الإلكترونية في دعم التعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية (خضوري) تبعاً لمتغير طبيعة العمل. وترى الباحثة ان ذلك سبب زيادة الوعي لدى كافة أطراف الفئة المستفيدة بأهمية دورة المكتبة الإلكترونية في دعم مكونات التعليم الجامعي البحثية والمعرفية من خلال اطلاعهم الواسع على كل ما هو جديد.

الصعوبات التي تواجه المكتبة الإلكترونية

على الرغم من الجهد الذي تبغته ادارة المكتبة وقسم المكتبة الالكترونية خاصة في سبيل زيادة استخدام قواعد البيانات الالكترونية إلا أن هناك ضرورة للتعاون مع الهيئة التدريسية في تنمية وعي الطلبة في أهمية استخدام قواعد البيانات في التعليم والبحث العلمي وإكمال النقص في الخطط الدراسية والنشاطات اللامنهجية، مما ينعكس على زيادة الوعي المعلوماتي لدى الطلبة والمستفيدين. وعليه فإن الصعوبات تنقسم إلى قسمين، قسم يتعلق بالمستفيدين والقسم الآخر بالمكتبة نفسها.

أولاً: الصعوبات التي تواجه المستفيدين:

هناك العديد من الصعوبات التي وضحها (عليان، عباس، 2006) ومنها:

- 1- عدم رغبة المستفيدين في استخدام تقنيات المعلومات، لأنه اعتماد على الطرق التقليدية في البحث، كما أن بعض المستفيدين لا تتوافر لديهم المعرفة الواضحة بنوعية الخدمات المتاحة لهم ومدى ملاءمتها لأغراضهم البحثية.
- 2- معظم مصادر المعلومات الالكترونية المتاحة متوافرة باللغة الإنجليزية، لذلك تقتصر الفائدة على من يتقنون هذه اللغة. وكذلك لا تزال أعداد الوثائق ومصادر المعلومات باللغة العربية والمتاحة إلكترونياً قليل جداً
- 3- عند استخدام الباحث لشبكات المعلومات يجد نفسه أمام كم كبير مما يسمى بالوثائق المسترجعة ذات الصلة، وقد تؤدي إلى متاهة وضياح قد تأخذ من الباحث ساعات وساعات.
- 4- عدم قدرة المستخدم أو المستفيد بتحديد مصادر المعلومات التي تخدم بحثه.

ثانياً: الصعوبات التي تواجه المكتبة نفسها:

ومن جهة اخرى فإن هناك العديد من الصعوبات التي تواجه المكتبة نفسها فترى الصباحي (2005، ص 21) ومنها:

- ☞ مشاكل مالية تتلخص بقلّة الموارد المالية المخصصة للمكتبة من أجل توفير الاحتياجات والتجهيزات المختلفة.
- ☞ قضية حقوق الطبع والملكية الفكرية، إذ يتطلب الأمر الموافقة من قبل صاحب الوثيقة قبل القيام بعملية التحويل الإلكتروني.
- ☞ عدم وعي المستفيد بأهمية استخدام التقنيات الحديثة.
- ☞ المشكلات الفنية التي تتعلق بالوصول إلى مصادر المعلومات الإلكترونية التي تطرأ بشكل مفاجيء.
- ☞ قلة الإعداد والتدريب للمكتبيين على استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية بالإضافة إلى قلة الخبرة في إدارة مثل هذه التقنيات ومواكبة آخر المستجدات في هذا المجال.

التوصيات:

- خلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات ومن أهمها:
- العمل على انشاء قاعدة بحثية خاصة بالإنتاج الفكري لأعضاء الهيئة الأكاديمية ومشاريع التخرج المميزة للطلبة وخاصة الهندسية منها.
- العمل على اكتساب خبرات ومهارات وتجارب من خلال التعاون مع المكتبات الإلكترونية الأخرى محلياً وإقليمياً.
- وضع برنامج تعريفى للمكتبة الإلكترونية كإقامة الندوات والمحاضرات التي توضح أهمية استخدام المكتبة وفوائدها التي تسهم في دعم مكونات التعليم الجامعي البحثية والمعرفية.
- زيادة المخصصات المالية لمواكبة كافة التطورات التكنولوجية التي تساهم بتطوير المكتبة الإلكترونية في الجامعة.

قائمة المصادر والمراجع:

1. الإمام، الرضى جادين، فاعلية المكتبة الجامعية في بناء مجتمع المعرفة من وجهة نظر كليات التربية بجامعة الجزيرة- السودان، في : أعمال المؤتمر الثالث والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) تحت عنوان: الحكومة والمجتمع التكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية. ج1، قطر: الدوحة ، 18-20 نوفمبر 2012، ص
2. حمزه، اسماعيل، عبد الرحيم، مظفر أنور، المكتبة الإلكترونية ودورها في بناء مجتمع المعرفة: مكتبة جامعة النيلين الإلكترونية نموذجاً. السودان: جامعة النيلين
3. الصباحي، سمية محمد، المكتبة الإلكترونية (دراسة نظرية) : ورقة عمل مقدمة إلى ندوة المعلوماتية ودورها في رفع كفاءة القطاعات الإنتاجية والخدمية، صنعاء: المركز الوطني للمعلومات، 2005، ص 21.
4. الصوفي، عبد اللطيف، المراجع الرقمية وخدماتها في المكتبات الجامعية، أعلم: مج 1 ع 1 شوال 1428هـ / اكتوبر 2007م ، ص 53.

5. طيب، أسماء، صديقي، سعدية: دور المكتبات الرقمية في التحصيل العلمي للطلاب الجامعي، رسالة ماجستير غير منشورة، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح/ كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2016.
6. علي، أحمد، المكتبة الرقمية، الأسس، المفاهيم والتحديات التي تواجه المكتبات الرقمية العربية، مجلة جامعة دمشق، مح 27، ع 1 و 2، 2011، ص 669.
7. عليان، رجي مصطفى، عباس، هدى زيدان: المكتبات الالكترونية ودور المكتبات في التعليم عن بعد، ورقة مقدمة إلى مؤتمر التعليم الالكتروني، البحرين: جامعة البحرين، 17-19 ابريل/ نيسان 2006.
8. عميمور، سهام: المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية - دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل، رسالة ماجستير غير منشورة، قسنطينة: جامعة منتوري / قسم علم المكتبات، 2012.
9. فرج، عبد النبي شنته، المكتبة الالكترونية بين الواقع والطموح في مكتبات جامعة البصرة. مجلة آداب البصرة، ع 62، 2012، ص 340، 341.
10. كحلوت، سمرة: المكتبة الجامعية واسهاماتها في تأسيس مجتمع المعرفة: دراسة ميدانية بمكتبات جامعات الشرق الجزائري، رسالة دكتوراه غير منشورة، الجزائر: جامعة قسنطينة، 2014.
11. كردي، أحمد السيد، المكتبة الإلكترونية، موقع الكنانة أون لاين، 26 ديسمبر 2010، kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/203541
12. المحيريق، مبروكة عمر، المكتبة الإلكترونية وأثرها على العاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات. طرابلس: جامعة الفاتح، ص 597.
13. منير، الحمزه، بوسحلة، مفيدة: إسهامات المكتبة الرقمية في دعم التعليم العالي ضرورة حتمية أم مجرد موضحة تكنولوجية؟ المكتبة الرقمية لجامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة أنموذجاً، في الملتقى الوطني الثاني (حول الحاسب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي 5/6/2014)، ص 703 <https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/8386>
14. نمور، نوال، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة، 2012، ص 14-15.
15. هوبارت، فوندا، المكتبة الافتراضية: قطيعة أم تواصل، في: كتاب الوقائع، مج 1، ص 228.

دور المعرفة الرقمية لدى طلبة واساتذة الجامعات واثرها على التحصيل والبحث العلمي في بيئة المكتبات الالكترونية - دراسة ميدانية على طلبة واساتذة جامعة اليرموك .

د. هشام علي شطناوي

ملخص

يهدف هذا البحث إلى إبراز تأثير المعرفة الالكترونية لدى طلبة واساتذة الجامعات الاردنية على تحصيلهم العلمي ودورها في المساهمة في الاستفادة من المكتبات الالكترونية واثرها على البحث العلمي لديهم . ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير إستبانة وزعت على عينة البحث المكونة من (200) طالب واستاذ من الدارسين والعاملين في جامعة اليرموك . وتم جمع البيانات والمعلومات بواسطة اداة الدراسة التي اعدت ووزعت لغايات هذا البحث .

توصلت الدراسة إلى تحقيق أهدافها من خلال إثبات الفرضيات بعد اختبارها باعتماد عدة أساليب إحصائية، ومعرفة الدلالة المعنوية لها. فضلاً عن التوصل إلى أهم النتائج الميدانية التي تمثل المساهمة التي جاءت بها هذه الدراسة وإنفردت بها.

واختتمت الدراسة بعدة إستنتاجات منها:-

- وجود إهتمام وتأكيد على دراسة موضوع المعرفة الالكترونية سواء على صعيد المفاهيم، والعناصر، والمزايا من خلال معرفة التراكم المعرفي لها في المكتبة الإدارية العربية.
- لم يوجد إتفاق واضح حول تصنيفات (عناصر). المعرفة الرقمية او الالكترونية .
- انخفاض مستوى استخدام المعرفة الرقمية لدى طلبة الجامعة وارتفاعها لدى الاساتذة (عينة الدراسة).
- ارتفاع مستوى الأهمية النسبية للمتغيرات الفرعية للمتغير التابع (التحصيل العلمي).
- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المتغيرات الفرعية للمتغير المستقل (المعرفة الرقمية) والبحث العلمي .
- وجود دراسات قليلة ربطت المعرفة الرقمية بالتحصيل والبحث العلمي .
- تحقق أغلب فرضيات الدراسة.

وخلصت الدراسة الى بعض التوصيات الهامة منها:-

- وجوب تعزيز إدراك الطلبة واساتذتهم المتعاملين في حقل الخدمة الإلكترونية وزيادة قناعتهم بأهمية المعرفة الرقمية للتعريف بمزاياها من حيث وفورات الوقت، وسرعة الإنجاز، ودقة المعلومات وقلة التكلفة.
- تسهيل حصول المكتبات الجامعية على وسائل التكنولوجيا وبرمجياتها المتنوعة بهدف استخداماتها الإلكترونية لضمان مواكبة المكتبات العالمية .
- تطبيق معايير الجودة في المكتبات الالكترونية، والتركيز على استخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع فروعها واقسامها .

الكلمات الدالة: المعرفة الالكترونية، (تكنولوجيا المعلومات)، المكتبات الرقمية، البحث العلمي،

التحصيل العلمي .

مقدمة :

لقد فرضت العولمة و الثورة المعلوماتية، ونظم الاتصالات والشبكات، ونظم تكنولوجيا المعلومات، ونظم المعلومات الإدارية، والإستراتيجية، والتي تركت آثاراً واضحة على عمل الدوائر والمؤسسات العامة والخاصة واقعا جديدا ويات مصطلح المعرفة او (الثقافة) الرقمية محل بحث وتدقيق نظرا لما حققتة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تقدم مستمر ولما احتلته من مساحة كبيرة في عالمنا العملي والحياتي وخاصة لمستخدموا التكنولوجيا الحديثة بأنواعها المختلفة من الكترونيات وعالم رقمي لا ينفصل عن عالمنا المعيش . واصبحت التكنولوجيا الرقمية نواة لجميع اعمالنا في شتى النواحي المعرفية والثقافية والحياة العملية والعامة، فالثقافة والمعرفة الرقمية تعتمد على المعرفة بالعمل الالكتروني وادواته العديدة التي توغلت داخل كل ما يتعلق بنا وبأعمالنا وياتت من ركائز الحياة اليومية وهيمنت على سبل وطرق التواصل مع العالم بأسرة فكبسة زر تستطيع التحدث والتواصل مع أي شخص مهما بعدت المسافات ومهما اختلفت اللغات والثقافات وتستطيع بالوقت نفسة البيع والشراء من أي مكان والتمتع بالتصفح والمشاهدة والاستماع الى كل ما يجري حول الكرة الارضية من خلال التفاعل والتواصل بالوسائل الالكترونية والانترنت.

لقد امتدت ادوات المعرفة او الثقافة الرقمية لتشمل كل شيء نستخدمه من التلفون المحمول الى الكمبيوتر والسيارة والمنازل الذكية والطائرات واللاسلكي وغيرها وبذلك اصبحت التكنولوجيا ومعرفتها الرقمية وثقافتها في اوج مجدها وسيطرتها على الانسان واصبحت من ضروريات حياة اليومية .

وإزادات التوقعات لما تقدمه التنظيمات الإدارية سواءً من عملائها الداخليين، أو الخارجيين من خدمات الكترونية، لذا كان لزاماً على جميع المؤسسات ومن بينها الجامعات العمل على مواكبة التطورات، وبناء نظم معلومات إدارية تحقق طموحاتها، وتلبي متطلبات العصر، ويكون ذلك بفعل تطوير تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات وفاعلية استخدامها. وخاصة ان الجامعات من اكثر المؤسسات حاجة واتصالا مع نظرائها من الجامعات العالمية التي ترعى حقول المعرفة وتقنياتها وعمليات نقلها وتوطينها واستثمارها عبر قنواتها المتنوعة والعديده

لذلك توجب على الجامعات واساتذتها وطلبتها ان تواكب هذه المعرفة وهذا التعليم او التثقيف لتتماشى مع متطلبات التقدم والتطور والنمو وتبتعد عن امية علم الحاسوب والمعرفة الرقمية لتتمكن من استخدام ادوات التكنولوجيا الرقمية , لخلق ما يسمى بالمجتمع الرقمي الذي يعرف بأنة المجتمع الحديث والمتطورالذي نجم عن تبني دخول تقنية المعلومات والاتصالات الى الحياة العامة (المنزل , السوق ,الجامعات ,المؤسسات , وكذلك في وسائل الترفيه والاستجمام والمواصلات وجميع مرافق الحياة) .

لذا تزايدت أهمية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، تزامناً مع التطورات السريعة التي يشهدها العالم، وخصوصاً في مجال تكنولوجيا المعلومات حالياً، والاتصالات، وقد توسعت الجامعات الحديثة والتكنولوجية منها في استخدام هذه التطورات العلمية الحديثة لتحسين نوعية التعليم وتحسين كفاءة القنوات الإلكترونية التي تقدم من خلالها هذه الخدمات المعرفية، وهذه التطورات العلمية ونتاجها التكنولوجي هو عمل متواصل يتناسب مع بنية

النظام العالمي المتطور. وبسبب التكنولوجيا الحديثة، وفرت الجامعات البنى التحتية لمرافقها ومختبراتها ومكتباتها من أجهزة وبرمجيات وغيرها، لتتواصل عجلة التقدم في هذا المجال بما يحقق التكامل في العلاقة ما بين الطلبة والاساتذة والمكتبات الالكترونية والاستفادة من كنوزها المعرفية بسهولة ويسر .

مشكلة البحث وتساؤلاتها:

إن بيئة الأعمال اليوم، تتطلب إستغلال وتوظيف المعرفة عبر الأقسام، والوظائف في المؤسسات، من خلال تجسيد تصورات، وأذهان، وعقول مديريها وقادتها من: حدس، وخبرات، ومهارات، وأنماط تفكير، وخزن، وتوليد، واسترجاع، ونقل من ناحية، ومدى علاقتها بالسوق، والتكنولوجيا، والمنافسة، والإبداع والبحث والتطوير. وتحقيقها لقيمة أعمال عالية High Business Value من ناحية أخرى. لذا نرى إن بعض الجامعات الأردنية، تواجه تحديات في تحديد كمية ونوعية تكنولوجيا المعلومات بأشكالها وعناصرها المتنوعة الحالية والمتوقعة التي تريد استخدامها من ناحية، وطرق إدارتها من، إذ لا يزال هناك عدم وضوح في بعض عملياتها والمنافع التي تحققها، وكيفية قياسها في معظم المنظمات، من ناحية أخرى. حيث شهد عالم الأعمال تطوراً كبيراً في تقنية المعلومات الإلكترونية، وإستخداماً واسع النطاق لها في الأنشطة كافة، للإستفادة من مزايا هذه التكنولوجيا المتمثلة في السرعة، ودقة الإنجاز، وحل المشكلات المعقدة، والتنبؤ بالمتغيرات المستقبلية... الخ. كل ذلك يواجهه من الناحية الأخرى المقدرة والثقافة المعرفية لدى الطلاب والاساتذة المتلقين لهذه الخدمات الالكترونية وتقنياتها وسرعة ودقة ومقدار الاستجابة لديهم للاستفادة القصوى منها في التحصيل والبحث العلمي .

تتمثل مشكلة البحث في قياس أثر المعرفة الرقمية لدى طلبة واساتذة الجامعات الاردنية في تحسين نوعية البحث والتحصيل العلمي لديهم ومدى استفادتهم من المكتبات الالكترونية، وترتكز مشكلة البحث على التساؤلات الآتية:

- 1- ما مستويات المعرفة الرقمية لدى طلبة واساتذة الجامعات الاردنية (عينة البحث)؟
- 2- هل يمكن أن تدرك (عينة البحث) أهمية المعرفة الرقمية؟ وما مدى تأثيرها على البحث والتحصيل العلمي؟
- 3- مدى تطبيق المكتبات الجامعية الاردنية للخدمات الالكترونية ومستوى جودتها (عينة البحث)؟
- 4- هل هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المعرفة الرقمية (لدى الطلبة والاساتذة) ومستوى التحصيل والبحث العلمي (عينة البحث)؟

أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الآتي:-

- توضيح مفهوم المعرفة الرقمية، والتعريف بمفهوم المكتبات الالكترونية؟
- التعرف على مستوى استخدام التكنولوجيا الرقمية في المكتبات الجامعية الاردنية .
- التعرف على مستوى تحسين وتجويد الخدمات المكتبية في الجامعات الاردنية .
- قياس علاقة ارتباط استخدام المعرفة الرقمية بالتحصيل العلمي لدى طلبة الجامعات الاردنية .
- قياس مدى مساهمة المعرفة الرقمية لدى اساتذة الجامعات الاردنية في البحث العلمي؟

متغيرات البحث:

يرتكز هذا البحث على مجموعة من المتغيرات المستقلة والتابعة، تم تقسيمها إلى:-

أولاً: المتغيرات المستقلة تتضمن مجموعتين من المتغيرات الفرعية هي:-

- أ- المعلومات العامة الجنس، العمر، التخصص ، المؤهل العلمي، الخبرة العملية .
- ب: المعرفة الرقمية (ابعادها) أجهزة الحاسوب، البرمجيات، خدمات الانترنت، شبكات الاتصال , البطاقات الرقمية.

ثانياً: المتغيرات التابعة

يتضمن المتغير التابع في هذا الجزء من البحث التحصيل والبحث العلمي حيث يتكون من المجالات والعناصر التالية:، دقة البحث . سرعة الحصول على المعلومات، زيادة التحصيل العلمي والمتمثل في الدرجات المرتفعة .

فرضيات البحث:

- إنسجاماً ما جاء في عنوان البحث ومتغيراته وما يهدف إليه هذا البحث تم صياغة الفرضيات الآتية:-
- 1- الفرضية الرئيسة الأولى:(H01): لا توجد علاقات ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد المتغير المستقل (المعرفة الرقمية) والمتغيرات الفرعية للمتغير التابع (التحصيل والبحث العلمي). ويشتق منها فرضيات فرعية تتمثل بعلاقة ارتباط أبعاد المعرفة الرقمية مع كل متغير فرعي من المتغيرات التابعة.
 - 2- الفرضية الرئيسة الثانية:(H02): لا توجد علاقات ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد المعلومات العامة وأبعاد (المعرفة الرقمية).
 - 3- الفرضية الرئيسة الثالثة:(H03): لا توجد علاقات ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد متغير المعلومات العامة وأبعاد الفرعية للمتغير التابع (التحصيل والبحث العلمي).
 - 4- الفرضية الرئيسة الرابعة:(H04): لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لإبعاد المتغير المستقل (المعرفة الرقمية) على المتغيرات الفرعية للمتغير التابع (التحصيل والبحث العلمي). ويشتق منها الفرضية الفرعية التالية: لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد المعرفة الرقمية على كل متغير فرعي من المتغيرات الفرعية للمتغير التابع.

التعريفات الإجرائية:

- المعرفة الرقمية: القدرة على استخدام أجهزة الكمبيوتر والخدمات الالكترونية وتقنياتها , لمواكبة حياة المجتمعات الحديثة والمشاركة فيها .(مشري. 2013,45)
- تكنولوجيا المعلومات: هي الاجهزة و الأدوات، والتقنيات، والنظم. وتشمل الأجزاء المادية بأشكالها المختلفة البرمجيات، قواعد البيانات، الأفراد، الإجراءات، الأمن والحماية التي تعمل سوية من اجل تكوين نظام متكامل فعال يحقق أهداف المنظمة (Slack,et. al.,2014: 254).

- التحصيل العلمي : مقدار المعرفة المكتسبة والمتراكمة لدى الفرد والتي يحصل عليها اما بالتعليم المباشر من خلال الوالدين او الاقران او الاستاذة او بالمشاهدة او التجارب او بالاختلاط بالآخرين او من خلال الكتب والمجلات والنت والتلفاز والكمبيوتر والهاتف الذكي ووسائل المعرفة والتكنولوجيا وتقنياتها الحديثة .
- البحث العلمي: هو أسلوب منظم في جمع المعلومات الموثوقة وتدوين الملاحظات والتحليل الموضوعي لتلك المعلومات باتباع أساليب ومناهج علمية محددة بقصد التأكد من صحتها أو تعديلها أو إضافة الجديد لها، ومن ثم التوصل إلى بعض القوانين والنظريات والتنبؤ بحدوث مثل هذه الظواهر والتحكم في أسبابها. كما هو الوسيلة التي يمكن بواسطتها الوصول إلى حلّ مشكلة محددة، أو اكتشاف حقائق جديدة عن طريق المعلومات الدقيقة. البحث العلمي هو الطريق الوحيد للمعرفة حول العالم. وعبرة البحث العلمي مصطلح مترجم عن اللغة الإنجليزية (Scientific Research)، فالبحث العلمي يعتمد على الطريقة العلمية، والطريقة العلمية تعتمد على الأساليب المنظمة الموضوعية في الملاحظة وتسجيل المعلومات ووصف الأحداث وتكوين الفرضيات. وهي خطوات منظمة تهدف إلى اكتشاف وترجمة الحقائق. مما ينتج عنه فهم للأحداث والاتجاهات والنظريات ويعمل على وجود علم تطبيقي خلال القوانين والنظريات. كلمة بحث من الممكن أن تعرف على أنها مجموعة من المعلومات المحددة ودائماً تكون مرتبطة بالعلم وطرق العلم المختلفة.

الإطار النظري وأدبيات الدراسة

أولاً: مفهوم المعرفة الرقمية : القدرة بثقة على استخدام اجهزة الكمبيوتر وتقنيات الالكترونية المختلفة من

اجهزة ذكية متطوره وملحقاتها وبرمجياتها لمواكبة حياة المجتمعات الحديثة والمشاركة فيها وتبادل معها

الخدمات والسلع والمعلومات والبيانات والمعرفة (الزيادات , 2008)

او هي الامام بالعمل الرقمي والتعلم على استخدام ادواته الحديثة (الطاهر , 2011)

وتعرف بأنها: مقدرة الافراد (موظفين وعملاء) وتمكينهم من استخدام التطبيقات الرقمية لما لها من

اثر فعال في انجاز الاعمال والمهام الوظيفية والشخصية والواجبات والمهام المختلفة. (الطبي , 2010)

اما المجتمع الرقمي فيعرف بأنه: مجتمع حديث ومتطور نتج عن تبني ودخول تقنية المعلومات والاتصال الى

الحياة المعاشة (مكان العمل والمنزل والمؤسسات التجارية والخدمات والتعليمية ووسائل الترفيه والاستجمام والاسواق

وكافة قطاعات الخدمات) . (الحارث , 2013)

الفجوة الرقمية: يستخدم هذا المفهوم لوصف الهوة الهائلة او الاقصاء الاجتماعي بين اولئك الذين يستخدمون

تقنية المعلومات والاتصال ويملكون مهارات استخدامها وبين اولئك الذين لا يستخدمونها على الاطلاق

او يستخدمونها بشكل محدود لاسباب اقتصادية واجتماعية او جغرافية او دينية او غيرها . (المدينة , 2015)

يُعرف العالم اليوم بعصر تكنولوجيا المعلومات، التي تعتمد على الأقمار الصناعية في نقل المعلومات، وعلى

أنظمة الاتصالات الحديثة، ونظم معالجة المعلومات، إذ ترتبط بالحاسبات والأجهزة الإلكترونية. وتعد نظم

المعلومات هي الاستخدام المتطور والأمثل لتكنولوجيا المعلومات. كما إن الفروع التقليدية للتكنولوجيا تتضمن:

الأجهزة والمعدات (Hardware) وتشمل الوسائل المادية (Multimedia) المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات

والمعلومات، فالأجهزة والمكونات المادية لا تشتمل على الحواسيب، وبقية الأجهزة فقط، بل تشمل الوسائل (Media)، والأغراض المنظورة (Tangible Objects) التي تُسجلُ عليها البيانات من صفحات، وقطع الورق (Sheet of paper) الذي تستخرج عليه المعلومات إلى الأقراص المغنطة، أو الضوئية Magnetic Optical Disks. ومن أمثلتها نظم الحواسيب (Computers System) بمختلف أنواعها، ثم ملحقات الحاسوب (Computer Peripheral) بمختلف أشكاله .

مدخل تطوير ادارة المعرفة الرقمية :

تعددت الخدمات المعرفية التي يستوجب على المكتبات الرقمية تقديمها وهي :

- 1- تلبية حاجات الطلاب والاساتذة المعرفية: على المكتبات الالكترونية مواكبة الخدمات الالكترونية في ظل المناخ المعرفي الجديد وامكانية العمل على استعمال كافة الوسائل التكنولوجية وتقنياتها لتلبية احتياجات الطلاب المتطورة باستمرار وذلك من خلال:
- 1- سرعة الاستجابة لتلبية حاجات المستخدمين : وذلك بتقديم الخدمات المكتبية الالكترونية ذات الجودة العالية في الوقت والمكان المناسبين .
- 2- تقديم الخدمات الالكترونية بأساليب متطورة : وهي تقديم الخدمات الالكترونية المعروفة من بحث ونسخ ونقل وتصوير ..

مدخل تنمية القدرات المعرفية :

- من اهم العوامل التي تؤدي الى تطوير قدرة المكتبات على تحقيق رضا الطلبة والاساتذة وتلبية احتياجاتهم كنتيجة لتقديم الخدمة الافضل والمتميزة :
- أ- المرونة : وهي القدرة تنوع الخدمات الالكترونية والاستفادة منها الى اقصى حد ممكن .
 - ب-الزمن :المقدرة على تقديم الخدمات الالكترونية بسرعة متناهية .
 - ج- الانتاجية :ان استثمار واستغلال الاصول المادية والالكترونية والبشرية للمكتبات يؤدي الى زيادة الانتاجية في الابحاث والتحصيل العلمي وتحقيق افضل المخرجات واجودها
 - د- الجودة العالية : تلتزم المكتبات بتبني وتطبيق مفاهيم ادارة الجودة الشاملة مما يضمن استمرار الجودة العالية في الخدمات الالكترونية المقدمة .

ثانياً: جودة الخدمة الالكترونية :

مفهوم جودة الخدمة الالكترونية:

يقصد بالخدمة الالكترونية قيام المكتبة بتقديم الخدمات المبتكرة والحديثة من خلال شبكات اتصال وادوات الكترونية سريعة ومتطورة .

او التمكن من من الحصول على هذه الخدمات عبر الانترنت ومن خارج الجامعة وفي أي وقت بواسطة اشتراك خاص بالطابة والمدرسين (حارمة , 2012) , (2014) . وعرفها (Iewis Orlede, 2004) انها التركيز على

التقاء الاحتياجات والمتطلبات وتوضيح كيفية تسليمها بشكل جيد بناء على توقعات الزبون وجودة الخدمة المدركة هي الاتجاه الذي يحدد وجهة نظر الزبون العالمي تجاه الخدمة المطلوبة .

اما (payne 2003) فعرفها بأنها الالتزام بالموصفات التي صممت الخدمة الالكترونية على اساسها والتحسين المستمر لها .

وعرفها (الطويل , 2006) بأنها سرعة الاستجابة للعميل والانتقال لحاجاته ورغباته بأقل جهد واسرع وقت واقل كلفة .

كما يرى (المحياوي , 2006) بأنها القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة او الطارئة للمستخدمين من خلال المرونة في اجراءات ووسائل تقديم هذه الخدمة .

اما الخدمات التي تتضمنها المكتبات الالكترونية الحديثة فهي :

- امكانية البحث والاستعلام عن المؤلفات العلمية القديمة والحديثة الكترونيا
 - تصفح المجلات والدوريات الالكترونية العالمية
 - امكانية النسخ او النقل الالكتروني السريع للمقالات والمواضيع والكتب
 - البحث في المكتبة الالكترونية عبر الاستعلام عن الموضوع او المؤلف
 - امكانية الدخول الى ارشيف المكتبة من خارج المبنى الجامعي لمن لديه تحويل بذلك (الطلبة والمدرسين والمشاركين بالخدمة)
 - الدخول الى المكتبات العالمية التي تتبادل معها الخدمات المشابهة بموجب اتفاقيات معينة
 - الحصول على صور للمخطوطات القديمة والنفيسة والنادرة بواسطة النسخ الالي وعبر السائط الالكترونية
- أهمية الدراسة :**

توضيح مفهوم المعرفة الرقمية الالكترونية ومدى مساهمتها في التحصيل والبحث العلمي في الجامعات الاردنية

- توضيح أهم المعوقات التي تواجه تطبيق المعرفة الالكترونية لدى طلبة واساتذة الجامعات الاردنية واثرها على التحصيل والبحث العلمي .
- شمولية ابعاد المتغيرات وشمولية المقياس، إذ تألفت من مجموعة اسئلة غطت جميع جوانب الموضوع .
- كبر حجم العينة والمجتمع بحيث تم توزيع (222) استبانة وتم استرداد(200) استبانة صالحة.
- تنوع وشمولية في اختبار التحليل الإحصائي لتشمل اختبارات الارتباط والتأثير(الانحدار) بين المتغيرات.
- صياغة فرضيات عديدة ومتنوعة لكي يتم اختبارها وبذلك غناء للبحث لأن الإجابة على كل فرضية، يُعدّ نتيجة علمية مهمة.
- ربطت بين متغيرين هامين الأول(المعرفة الرقمية) والثاني التحصيل والبحث العلمي.
- من المؤمل أن يقدم هذا البحث تغذية راجعة للقائمين على المكتبات الالكترونية ، للاستفادة منها لاحقا .

رابعاً: منهجية البحث

نموذج البحث: تم صياغة مخطط انسيابي إجرائي يوضح طبيعة العلاقة بين المتغيرات، وكيفية تحركها، واتجاهها في ضوء مشكلة البحث وأهدافها ومتغيراتها، وفرضياتها، وهو مخطط البحث، إذ يمكن التأكد من سرعيانه من خلال ما يتوصل إليه البحث من نتائج ميدانية لاحقاً.

أداة البحث: وقع اختيار الباحث على أهم الأبعاد، الفقرات الأساسية والفرعية التي تم اعتمادها من قبل الباحثين، لقياس (المعرفة الالكترونية) وبالتالي تطوير وبناء مقياس ذي صدق وثبات. بالرجوع إلى الآتي:

- أ. مراجعة الأدبيات وأهم الدراسات والأبحاث الحديثة التي تناولت موضوع (المعرفة الرقمية).
- ب. تصميم استبانة تتألف من عدة فقرات وأسئلة شاملة للأبعاد الأساسية لـ (للمعرفة الرقمية).
- **صدق المقياس:** لكي يحظى القياس بدرجة عالية من الاعتمادية، لا بد أن يخضع لاختبارات منهجية تعرف باختبارات الصدق (Validity Test) لكي يظهر فيما إذا كان المقياس يقيس ما وضع وصمم لقياسه فعلاً. وفيما يلي أهم اختبارات الصدق وإجراءاته التي تم تطبيقها على هذا المقياس:-
- أ- **الصدق الظاهري External Validity:** قام الباحث بعرض الاستبانة على مجموعة من الأساتذة الأكاديميين (الخبراء) في تخصص نظم المعلومات الإدارية، والحاسوب وتكنولوجيا المعلومات ممن يعملون في أقسام وكليات وجامعات المملكة ومحدود (10) وقد حصل الباحث على تقدير معدل لكل الاستبيان لـ (10) محكمين بدرجة موافقة (89%)، في ضوء آراء وملاحظات السادة الخبراء تمت صياغة كل مجال وأسئلته.
- ب- **صدق المحتوى Content Validity:** قام الباحث بعرض المقياس المذكور على السادة المحكمين، لبيان مدى وضوح كل فقرة من فقرات المقياس من حيث المعنى والدلالة، والصياغة والتصميم، والحكم على صلاحية ممارسته.

ثبات الأداة:

لغرض التأكد من الثبات الداخلي (الاتساق) لفقرات (مجالات) المقياس، إذ يعتمد العلاقة بين الفقرة/ مجال، وفقرة/ مجال آخر، حيث قام بتطبيق المعادلة على فقرات المقياس، وبلغ معامل الارتباط اختبار كرونباخ ألفا (92.9%) وبالتالي أصبح المقياس جاهزاً وذا ثبات مقبول، لا سيما أن قيمة ومعامل الثبات عندما تكون أكثر من (60%) يعد مقبولاً إحصائياً (القاضي وآخرون، 2004) و (Sekaran, 2006).

منهج البحث: قام الباحث بإتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، حيث سيتم تغطية الجانب النظري من البحث من خلال الرجوع إلى المصادر الجاهزة، كالكتب، والدوريات، والمجلات، والوثائق، والمقالات العربية، والأجنبية ذات العلاقة بموضوع البحث. كما اعتمد الباحث المنهج التحليلي من خلال تحليل البيانات التي سيتم جمعها لهذه الغاية وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للوصول إلى ما يخدم نتائج واختبار فرضيات البحث.

مجتمع البحث: تكون مجتمع البحث من طلبة واساتذة جامعة اليرموك الأردنية في مدينة اربد من الذين يتعاملون بشكل مباشر مع نظام المكتبة الرقمية المحوسبة. وقد وجد الباحث إن عدد (200) من الطلبة والاساتذة الموظفين الذين يعملون في الجامعة (عينة البحث) ولفترة من الزمن تسمح لهم بالتقييم الجيد لاستخدام

تكنولوجيا المعلومات وادواتها الرقمية في البحث والتقصي والتحصيل العلمي والاستفادة من الخدمات التي تقدمها المكتبة الالكترونية .

عينة البحث: نظراً لأن حجم مجتمع البحث كبير جداً ، فقد ارتأى الباحث أن يتم اختيار عينة تمثلية وكجهد علمي لا بد أن يكون حجم العينة كبيراً، ويتناسب مع إمكانيات البحث، كما استخدم الباحث أسلوب العينة العمدية في البحث من خلال حصر شامل لعدد الاساتذة الذين يدرسون في كلية تكنولوجيا المعلومات للعام الجامعي (2015-2016) .

مبررات اختيار العينة: إن عملية اختيار العينة لم يكن عشوائياً ، بل كان الباحث على اطلاع بذلك، ومن أهم المبررات لاختيار العينة ما يلي:-

- كون مكتبة اليرموك أول المؤسسات الأردنية التي طبقت نظام حوسبة اعمالها الكترونياً لتسهيل تقديم خدماتها.
- لم يتم إجراء دراسات سابقة وشاملة حول هذا الموضوع في الجامعات الأردنية، وبالتالي تناول خدمة هذه المكتبات تعطي نتائج تفيد الباحثين.
- مساهمة جدية يمكن أن تدلنا نتائج البحث على مؤشرات هامة عن موضوع البحث، وبالتالي نعتقد أن مكان تطبيق البحث ملائم .

أساليب جمع البيانات:

- أ- مصادر أولية: عمل الباحث على إعداد استبانة خاصة بموضوع البحث .
- ب- مصادر ثانوية: عمل الباحث على مراجعة الأدبيات الإدارية التي كُتبت في هذا الموضوع .
- الأساليب الإحصائية: اعتمد الباحث على عدة تطبيقات إحصائية منها:-

- ☞ الأوساط الحسابية.
- ☞ الانحراف المعياري.
- ☞ معامل ارتباط سبيرمان. تم استخراج معامل ارتباط سبيرمان Correlation Coefficient Spearman لقياس العلاقة بين المتغير المستقل (المعرفة الرقمية) والمتغير التابع (التحصيل والبحث العلمي).
- ☞ تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression). لاختبار أثر المتغير المستقل (المعرفة الرقمية) على المتغير التابع (التحصيل والبحث العلمي). وتم الاستعانة بتحليل التباين الثنائي (Two-way ANOVA) للمقارنات البعدية لاختبار أثر العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، الخبرة العملية، المؤهل العلمي، الوظيفة على المتغير المستقل).
- ☞ اختبار (ت).
- ☞ نطاق البحث وحدوده:

توزعت مجالات البحث ضمن عدة مجالات تمثل المجال الزمني في تطرق البحث إلى معرفة آراء العينة المبحوثة للعام (2016) تحديداً وهي سنة إجراء البحث. أما في المجال المكاني فتم إجراؤها في مدينة اربد . وأخيراً تمثل المجال البشري بالأفراد (الطلبة والمدرسين) في جامعة اليرموك .

خامساً: نتائج البحث والمناقشة

أ- وصف وعرض النتائج الأولية لمتغيرات البحث (المعلومات العامة)

تم اعتماد التسلسل في عرض النتائج وفق تسلسل متغيرات البحث الرئيسة، كما وردت في استبانة البحث .
1. الجنس: يوضح الجدول رقم (1) توزيع أفراد العينة حسب الجنس، حيث بلغ عدد الذكور (130) يشكلون نسبة (65%)، في حين بلغ عدد الإناث (70) يشكلن ما نسبته (35%).

جدول رقم (1) توزيع افراد العينة (عينة البحث) وفق الجنس

ت	المتغير (الجنس)	العدد	النسبة المئوية
1	ذكر	130	65
2	أنثى	70	35
	المجموع	200	100.00

2. العمر: يوضح الجدول رقم (2) توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية، حيث وزع الباحث الفئات العمرية إلى (5) فئات كان نصيب الفئة الأقل عمراً (أقل من 20 سنة) هي النسبة الأقل حيث بلغ عددهم (10) فرداً، ثم تلتها فئة (41-50) سنة بعدد (14) بنسبة (0,07) وهكذا كانت أعلى الفئات العمرية هي (21-30 سنة) بعدد (77) بنسبة (0,38).

جدول رقم (2) توزيع أفراد عينة البحث وفق متغير العمر

ت	المتغير (العمر)	العدد	النسبة
1	أقل من 20	10	0,05
2	21 - 30 سنة	77	0,38
3	31 - 40 سنة	16	0,08
4	41 - 50 سنة	14	0,07
5	51 سنة فأكثر	15	0,07
	المجموع	200	100%

وهذا يعني وجود تباين واضح في أعمارهم، وهذا يعود إلى وجود الاساتذة العاملين، ويعني ذلك أن هذه الوظائف تمارس من قبل فئات مختلفة من أعمار العاملين والطلبة في الجامعة .

3. المسمى الوظيفي: يبين الجدول التالي توزيع أفراد عينة البحث وفق المسمى الاكاديمي

جدول رقم (3) توزيع أفراد العينة العاملين في الجامعة وفق المسمى الاكاديمي

ت	الفئة	العدد	النسبة
1	مدرس	45	22,5
2	طالب	155	77,5
	المجموع	200	100%

حيث بلغ عدد الطلاب 155 طالبا يشكلون (77.5) % من عينة البحث اما المدرسين فعددهم (45) ويشكلون (22.5) % من العينة

ب- وصف وعرض النتائج الأولية المستقل (المعرفة الالكترونية) :

يتبين من إجابات أفراد العينة عن مدى استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات ومعرفتهم الالكترونية ، حيث بلغ الوسط الحسابي العام لمتغير تكنولوجيا المعلومات (IT) (3.494) وبانحراف معياري (0.516) وهو مستوى مرتفع، إذا ما أخذنا أن عملية التوزيع للإجابات وفق مقياس ليكرت الخماسي كانت كالاتي: (5-3.5) مرتفع جداً و(3.49-2) متوسط و(1.99-1) ضعيف، وهكذا لبقية المتغيرات الفرعية لعناصر تكنولوجيا المعلومات (IT) (التسعة)، حيث يعرض لنا الجدول التالي تلك النتائج وهي:

بلغ الوسط الحسابي لمتغير (الأفراد والتدريب) بوسط حسابي (3.558) بانحراف معياري وقدره (0.689). وجاء بالمرتبة الأولى من بين المتغيرات الفرعية، واحتل المتغير الفرعي (الصيانة) على الترتيب الثاني بوسط حسابي (3.556) وبانحراف معياري (0.857). بينما احتل متغير (حماية ضد الأخطار) ثالثاً، حيث بلغ الوسط الحسابي له (3.525) وبانحراف معياري (0.742). وكان أقل وسط حسابي للمتغيرات الفرعية هو لمتغير لقواعد البيانات، (3.146) وبانحراف معياري (0.798). وتراوحت بقية الأوساط لبقية المتغيرات الفرعية لتكنولوجيا المعلومات بين (3.480 إلى 3.446) وبانحراف معياري بين (0.707 إلى 0.793) على التوالي هي (3.166، 3.480، 3.517).

جدول رقم (4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المعرفة الرقمية من وجهة نظر أفراد العينة

ت	المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى الأهمية	الترتيب
أ	الأجهزة والمعدات	3.517	0.712	0.20	70.34%	4
ب	البرمجيات	3.480	0.707	0.22	69.60%	5
ج	الذكاء الاصطناعي	3.416	0.798	0.23	68.32%	7
د	قواعد البيانات	3.146	0.798	0.25	62.92%	9
هـ	شبكات الاتصالات	3.446	0.793	0.22	68.92%	6
و	الأمن والخصوصية	3.397	0.743	0.21	67.94%	8
ز	حماية ضد الأخطار	3.525	0.742	0.21	70.50%	3
ح	الأفراد والتدريب	3.558	0.689	0.19	71.16%	1
ط	الصيانة	3.556	0.857	0.24	71.12%	2
تكنولوجيا المعلومات ككل		3.494	0.716	21%	70.78%	---

أما ترتيب الأهمية النسبية، فقد حصل المتغير الفرعي (الأفراد والتدريب) على الترتيب الأول، ثم المتغير الفرعي (الصيانة) على الترتيب الثاني، وهكذا لبقية المتغيرات، كما في العمود السابع من الجدول المذكور، وهذا يعني أن المتغير الفرعي الذي جاء بالترتيب الأول هو أكثرها استخداماً في المكتبات .

أما التدريب فهو يمثل أساس ضروري لمواكبة تطور تقنيات الحاسوب ولا يستغني عنه الطلبة او المدرسين، إذ لا يتكامل الحاسوب، إلا بالأجهزة والمعدات التي تعد العنصر الأساسي المهم لإنشاء قاعدة بيانات. وهكذا كلما قل ترتيب المتغير الفرعي (أي عنصر من عناصر المعرفة الالكترونية) فمعنى ذلك قلة أهميته واستخدامه من قبل أفراد عينة البحث.

ج- وصف وعرض نتائج أبعاد المتغير التابع التحصيل والبحث العلمي

لغرض استطلاع آراء أفراد العينة والبالغ عددهم (200) حول كيف ساعدت المعرفة الرقمية بعناصرها التسعة على تحفيز التحصيل والبحث العلمي ، وبذلك يتفرع هذا المتغير التابع إلى (9) متغيرات فرعية أيضاً، وتم استطلاع آراء أفراد العينة عليها كاملة مرة على شكل مجموع كلي، شكل عبارات بمحدود (53) سؤالاً، ومرة موزعة على (9) متغيرات فرعية، لذا سيتم عرضها بإيجاز كآتي على غرار ما قمنا به في حالة المتغير الأول المستقل (المعرفة الالكترونية).

يوضح الجدول رقم (5) قيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة للمتغيرات الفرعية (التسعة) التي تكون التحصيل والبحث العلمي، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي العام لتحفيز الخدمة الالكترونية ككل (3.659) وبانحراف معياري عام للمتغير التابع (0.500) وهي قيمة تبدو مرتفعة نسبياً. أما أعلى قيمة وسط للمتغير الفرعي فكان للمتغير الفرعي (بناء أنظمة رقابية فعالة للبحث) حيث حقق أعلى قيمة وسط (3.721) وانحراف معياري (0.662) ثم أقل قيمة وسط حسابي كان للمتغير الفرعي (تبسيط إجراءات البحث) حيث بلغت (3.616) وبانحراف معياري (0.066). وتراوح باقي قيم الأوساط الحسابية بين (3.317 إلى 3.608)، كما في الجدول التالي.

ومن خلال الفحص الأولي لهذه الإجابات، يتبين أن أعلى الأوساط الحسابية كان للمتغيرات الفرعية رقم (ط، ج، ز) وبلغ الوسط الحسابي لتلك العبارات (3.676، 3.717، 3.655) والمتوسط الحسابي للمتغيرات الفرعية

جدول رقم (5) قيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المتغير التابع (التحصيل والبحث) ككل

ت	المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى الأهمية %	الترتيب
	تحفيز الخدمة الالكترونية	3.659	0.500	٪13	73.18	5
أ	حجم الخدمة الالكترونية	3.648	0.667	٪18	72.96	7
ب	نوعية الخدمة الالكترونية	3.676	0.632	٪17	73.52	3
ج	سرعة الخدمة الالكترونية	3.666	0.828	٪22	73.32	4
د	كفاءة الخدمة الالكترونية	3.618	0.609	٪16	72.36	8

نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

ت	المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى الأهمية %	الترتيب
هـ	تبسيط إجراءات البحث	3.616	0.660	٪18	72.32	10
و	بناء أنظمة رقابية فعالة للبحث	3.721	0.662	٪17	74.42	1
ز	كفاءة برامج البحث	3.655	0.803	٪22	1.73	2
ح	تقليل الأخطاء واكتشافها	3.608	0.774	٪21	72.16	9
ط	دقة وسرعة التغذية الراجعة	3.717	0.803	٪21	74.34	2

ذات الأرقام (ب، د، ح) كانت منخفضة (0.662، 0.803، 0.632) وهذا دليل أولي على أن المدرسين و الطلبة (أفراد العينة) يجمعون و يتفقون في إجاباتهم على ذلك، من خلال التجربة والحكم الموضوعي على أسئلة الاستبانة.

ويعزي الباحث ارتفاع قيم تلك الاوساط الحسابية إلى أن إستخدام تكنولوجيا المعرفة الرقمية، قد أضافت وغيّرت في طبيعة البحث والتحصيل ، وقللت من الجهد و الأخطاء وسهلت وبسطت عملية البحث عن المعلومات . اما فيما يتعلق بالمعرفة الرقمية لدى الطلبة والمدرسين فقد كانت نتائج السؤال المفتوح للعاملين في المكتبة على النحو التالي كما هو مبين بالجدول المرفق جدول رقم (6) والذي اجابوا فيه عن مستوى معرفة رواد المكتبة للتعاملات الالكترونية ومدى مقدرتهم على التعامل مع الاجهزة والمعدات والبرمجيات التي قدمتها لهم هذه المكتبة فكانت الاجابات كما يلي :

جدول رقم (6) توزيع نسبة مستوى المعرفة الرقمية لدى الطلبة والاساتذة

العينة	نسبة معرفة العينة الرقمية
الاساتذة	٪41
الطلبة	٪59
المجموع	٪100

لقد كانت النتيجة ارتفاع المعرفة الرقمية لدى الاساتذة عنها لدى الطلبة ولربما يعود السبب الى اهتمام الاساتذة بالتحضير للدروس والقيام بالابحاث العلمية لغايات الترفيع الاكاديمي والمنافسة العلمية بين الزملاء وكذلك الى طبيعة وظائفهم التي تتطلب الاهتمام بكل ما هو جديد لغايات التدريس وكذلك اهتمام ادارة الجامعة برفع كفاءة اعضاء هيئة التدريس بتوفير التدريب اللازم لهم من دورات في استخدام الحواسيب وتقنيات الكمبيوتر والبرامج الذكية واللغة الانجليزية التي تدرس بها المواد في الجامعة وكذلك مشاركتهم في المؤتمرات المحلية والاقليمية والدولية التي تزيد من مقدرتهم على استيعاب التكنولوجيا ومعرفتها الرقمية فضلا عن مؤهلاتهم العلمية الاكاديمية التي اكسبتهم الخبرة.

سادساً: اختبار الفرضيات وتفسير النتائج

1- اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات البحث:

فيما يلي توضيح علاقات الارتباط بين متغيرات البحث، وفق تصنيف وتبويب البيانات، ويوضح الجدول رقم (7) علاقات ارتباط المتغير المستقل (المعرفة الرقمية) بأبعاده المختلفة، والمتغير التابع، ومصنوفة ارتباط (سيرمان) بين متغيرات البحث كالتالي:

أ- علاقة ارتباط المعلومات العامة مع أبعاد المعرفة الالكترونية (تكنولوجيا المعلومات):

يلاحظ من الجدول رقم (7) أن هناك علاقات إيجابية وعلاقات سلبية بين الأبعاد لمتغير (المعلومات العامة) وأبعاد المعرفة الرقمية، وقد بلغ عدد الإيجابية منها (41) والسلبية (59) من المجموع (100) علاقة ارتباط، وهذا يعني أن النسبة الغالبة من المتغيرات الفرعية للمعلومات العامة ليس بالضرورة أن ترتبط مع أبعاد المعرفة الالكترونية. وهي تفسر، أنه كلما زاد أو ارتفع مستوى متغير المعلومات العامة لدى أفراد العينة، كان في الجانب الآخر انخفاض. في حين كانت الإيجابية تفسر أن العلاقة تكون طردية، إذ كلما ازدادت، أو ارتفعت مستويات أبعاد متغير المعلومات العامة أدى إلى زيادة ملحوظة في الجانب الآخر كمتغير تابع. كما أن القيم الموجبة والسالبة كانت بين ضعيفة ومتوسطة القوة المعنوية. وكانت فئة العمر هي ذات علاقة سلبية مع أبعاد المعرفة الرقمية .

جدول رقم (7) علاقات ارتباط (سيرمان) بين المعلومات العامة و (المعرفة الرقمية)

المتغيرات	الأجهزة والمعدات	البرمجيات	الذكاء	قواعد البيانات	الشبكات	الأمن والحصرية	الحماية ضد الأخطار	الأفراد	صيانة	IT ككل
الجنس	0.004-	0.008	0.059	0.011	0.052	0.037-	0.018	0.061-	0.129-	0.011-
العمر	0.002-	0.045	0.047-	0.515**	0.076-	0.038-	0.055-	**0.318-	**0.250-	0.034-
المسمى الأكاديمي	**0.073	0.090	0.061	0.003	0.029-	0.009	0.029	0.114	0.040	0.035
سنوات الدراسة	0.047	0.046	0.042-	0.025-	0.026-	0.008	0.036-	0.012-	0.021-	0.113-
المؤهل العلمي	0.040	**0.506-	0.410-	0.007-	0.005-	0.009-	0.023	0.074-	0.000	0.015-
التخصص الأكاديمي	0.066	0.086	0.075	0.075	0.019	0.211**	0.089	0.136*	0.103	0.148*
الخبرة الوظيفية	0.027	0.067	0.107-	0.006	0.025-	0.013	0.015-	0.004-	0.003	0.001-
استخدام IT	0.006	0.048	0.035-	0.029-	0.043-	0.003-	0.009-	0.008-	0.071-	0.030-

في حين حصلت فئة المسمى الأكاديمي على أكثرها علاقة إيجابية مع أبعاد المعرفة الرقمية تكنولوجيا المعلومات وكذلك فئة التخصص الأكاديمي. معنى هذا أن التخصص الأكاديمي يلعب دوراً واضحاً في كيفية التعامل مع أبعاد (المعرفة الالكترونية) فإذا ما ربطنا تخصصات أفراد العينة في جدول رقم (5) الذي مر ذكره سابقاً مع هذه النتائج في هذا الجدول، يتضح أن المنطق يفرض على مثل هذه العلاقة ان تكون هنالك علاقات ارتباط معنوية بين كل من

نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

المؤهل العلمي، والتخصص الأكاديمي، ومدة الخبرة مع أغلب أبعاد تكنولوجيا المعلومات. وبذلك تتحقق الفرضية الرئيسة الأولى.

جدول رقم (8) معامل ارتباط (سبيرمان) لأبعاد المعرفة الرقمية وأبعاد التابع (التحصيل والبحث العلمي)

المتغير المستقل	تحفيز الابداع (تابع)
IT	0.629**

(**) = Is Significant correction at level (0.01)

ج- علاقات ارتباط المعلومات العامة مع أبعاد التحصيل والبحث العلمي: يوضح لنا الجدول رقم (9) علاقة ارتباط متغير المعلومات العامة مع أبعاد المتغير التابع للدراسة (التحصيل والبحث العلمي) حيث يلاحظ أن قسماً كبيراً من هذه العلاقات الارتباطية تبدو ضعيفة ومتوسطة القوة من ناحية وسلبية وإيجابية من جهة أخرى، فقد كان عدد العلاقات الموجبة منها (50) والسلبية (50) أيضاً، وهذا يعني أنه ليس لجميع المعلومات العامة علاقة مباشرة مع أبعاد تحفيز التحصيل العلمي، حيث كان أكثرها إيجابية هي: المهنة والخبرة الوظيفية والشهادة الجامعية، وهذا ما ينسجم مع أرض الواقع، حيث تدل مهنة التخصص الدقيق للعينة على أنهم يحسنون ويستخدمون تكنولوجيا المعلومات (IT)، وبالتالي فإن تحصيلهم يحكمون على من خلال زيادة في تحصيل العلامات وسرعة الإنجاز للبحوث، ، وهكذا بالنسبة لحاملي الشهادة العلمية، إذ كلما كانت المؤهلات العلمية والشهادات الجامعية ذات مستويات أعلى، فهذا يدل على المهنة والتخصص الدقيق الذي لا بد أن يكون قد حصل عليه الشخص وتم تعيينه في ضوء مواصفات شاغلي الوظائف التدريسية، وأن مثل هذه الأعمال للكليات تتطلب مستوى مهنيًا من الحاسوب والتقانة والمعلوماتية.

جدول رقم (9) معاملات ارتباط (سبيرمان) المعلومات العامة مع أبعاد المتغير التابع (التحصيل والبحث العلمي)

المتغيرات	تقييم المراجع القائمة	نوعية المراجع العلمية	سرعة إيجاد المراجع	سهولة النسخ والنقل	تنسيق إجراءات البحث	نوعية المعلومات المحصلة	كفاءة المعلومات المحصلة	تقليل الأخطاء البحثية	الدقة والسرعة في البحث	تحفيز التحصيل ككل
الجنس	0.022	-0.350**	-0.618**	-0.017	0.132	0.266**	0.026	0.323**	0.501**	-0.008
الكلية	-0.412**	0.200	0.130	-0.046	0.404**	-0.130	0.343**	0.110	0.238**	0.019
العمر	-0.013	-0.001	0.520**	0.011	-0.058	0.065	0.143	0.047	-0.338**	0.243**
التخصص	0.441**	0.530**	0.448**	0.820**	0.433**	-0.108	0.414**	0.357**	0.003	0.355**
الخبرة	0.304**	0.130	0.522**	0.362**	-0.116	-0.034	-0.114	0.347**	0.425**	-0.053
المؤهل الأكاديمي	0.353**	0.330**	-0.022	0.701**	0.140*	0.425**	0.129	0.122	0.077	0.125

المتغيرات	حجم المراجع المتاحة	نوعية المراجع العلمية	سرعة إيجاد المراجع	سهولة النسخ والنقل	تبسيط اجراءات البحث	نوعية المعلومات المحصلة	كفاءة المعلومات المحصلة	تقليل الأخطاء البحثية	الدقة والسرعة في البحث	تحفيز التحصيل ككل
نوع الشهادة	**0.491	0.060-	0.107	**0.719	0.219	**0.642	0.080	**0.322	0.015-	**0.433
خبرة التدريس	**0.512	0.120	0.129	0.230	**0.816-	**0.503	0.088-	**0.645	**0.920	0.122
خبرة IT	0.110-	**0.500-	0.083	**0.557-	0.170-	0.031	**0.650	0.133-	**0.322	**0.418-
إستخدام IT	0.071	**0.971	**0.360	**0.606	**0.313	**0.414	**0.717	0.154	**0.737	0.118

في حين كانت علاقة سنوات الخبرة مع أبعاد تحفيز التحصيل ككل (-0.482) سلبية وهي أكبر قيمة في حين كانت أقل قيمة هي الجنس مع أبعاد تحفيز التحصيل ككل (-0.008) سلبية ضعيفة جداً أيضاً. ويلاحظ أن عدد العلاقات المعنوية بلغ (58) علاقة حيث تحققت الفرضية الفرعية رقم (3)، وتراوح قيمة ارتباط بين أعلى قيمة (0.971) لمتغير (المعرفة الرقمية) مع متغير (التحصيل والبحث العلمي) وأقل قيمة ارتباط (-0.008) لمتغير (الجنس) البحث العلمي ككل. وتراوحت البقية بين (-0.008 إلى 0.971) وبلغ عدد العلاقات المعنوية (58) من أصل (110). في حين بلغت القيمة غير المعنوية (52) من أصل (110). وبالتالي تحققت الفرضية الرئيسة الثالثة.

د- علاقات الارتباط بين المعرفة الرقمية وتحفيز التحصيل العلمي:

يبين الجدول التالي علاقات الارتباط بين أبعاد المتغيرات (المتغيرات الفرعية للمعرفة الرقمية)، وأبعاد المتغير التابع (تحفيز التحصيل العلمي)، إذ أكدت الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقات ارتباط ذات دلالة معنوية بين المعرفة الرقمية والتحصيل العلمي، حيث يلاحظ وجود علاقة ارتباط معنوية بمقدار (0.629) وهي علاقة معنوية تحت مستوى ثقة (0.01)، وهي نتيجة لعلاقة أبعاد التكنولوجيا ككل مع أبعاد التحصيل العلمي ككل. وقد نصت الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الأولى على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين (الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والذكاء الاصطناعي، وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال، الأمن والحماية ضد الأخطار، والأفراد والتدريب، والصيانة)، والتحصيل العلمي.

جدول رقم (10) معاملات الارتباط (سيران) بين أبعاد المعرفة الالكترونية والمتغير التابع (التحصيل والبحث العلمي)

المتغيرات التابعة المتغيرات المستقلة	نوعية وحجم المراجع	سرعة إيجاد المراجع	سهولة النسخ	تبسيط اجراءات البحث	نوعية المعلومات	كفاءة المعلومات	تقليل الأخطاء	والسرعة في البحث والدقة	تحفيز التحصيل
الأجهزة والمعدات	0.282**	0.315**	0.311**	0.299**	**0.291	**0.238	0.339**	**0.275	0.429**
البرمجيات	0.325**	0.362**	0.382**	**0.385	**0.288	0.336**	**0.286	0.206**	0.440**
الذكاء الاصطناعي	**0.239	0.205**	**0.230	**0.301	0.193	**0.281	0.183	**0.280	0.433**
قواعد البيانات	**0.237	0.349**	**0.271	**0.325	**0.282	**0.259	**0.228	**0.260	0.387**
شبكات الاتصال	0.308**	0.337**	**0.264	**0.293	**0.351	0.351**	**0.274	0.205**	0.406**

نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

تخفيف التحصيل	والسرعة في البحث الدقة	تقليل الأخطاء	كفاءة المعلومات	نوعية المعلومات	تنظيم إجراءات البحث	سهولة النسخ	سرعة إيجاد المراجع	نوعية وحجم المراجع	المتغيرات التابعة المتغيرات المستقلة
0.500**	0.325**	0.302**	0.310**	**0.281	**0.277	**0.232	0.367**	**0.298	الأمن والخصوصية
0.369**	**0.256	0.320**	**0.263	**0.246	**0.261	0.321**	0.410**	**0.140	حماية ضد الأخطار
0.438**	**0.280	**0.329	0.410**	**0.229	0.320**	0.401**	0.366**	0.386**	الأفراد والتدريب
0.496**	**0.269	**0.240	0.321**	0.410**	0.303**	0.356**	0.499**	0.559**	الصيانة
0.629**	0.512**	0.610**	0.480**	0.459**	0.655**	0.675**	0.498**	0.490**	أبعاد IT ككل

يتضح من نتائج الجدول أن النتائج المتحققة كانت تتراوح بين قيمة (0.140 - 0.629) أعلى قيمة وكانت العلاقات جميعها معنوية، في حين كانت أقل العلاقات ارتباطاً بين متغير (الذكاء الاصطناعي) و(تقليل الأخطاء). في حين لا يوجد ارتباط بين المتغيرات الفرعية (المعرفة الالكترونية) وكان مستوى الثقة لقيم الارتباط هو (0.01 0.05).

وفي ضوء نتائج الجدول نستنتج التالي:

- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد المعرفة الرقمية وأبعاد التحصيل والبحث العلمي.
- وجود علاقة ارتباط بين متغيري (الأجهزة والمعدات) و(التحصيل العلمي).
- لا توجد علاقة ارتباط بين متغيري (الأجهزة والمعدات) و(البحث العلمي).
- كانت العلاقة متوسطة القوة هي (46) من أصل (81). وهي أكثر من النصف
- وبذلك تتحقق الفرضية الرئيسة (الأولى)، وكذلك الفرضيات الفرعية رقم (1-1)، (2-1)، (3-1)، (4-1) وبذلك تدعم هذه النتائج مضمون الفرضية الرئيسة الرابعة.

2- إختبار معاملات التأثير (الانحدار) بين متغيرات البحث:

للتحقق من مدى صحة التوقعات المقترحة لاتجاهات التأثير بين متغيرات البحث، فقد تم اختيار معامل الانحدار المتعدد للاستفادة منه في معرفة قوة علاقات التأثير ومعنويتها بين المتغيرات المستقلة والتابعة من جهة، أو الفرعية المستقلة والفرعية التابعة من جهة ثانية، حيث قمنا بمعالجة البيانات بعد فرزها وفق برنامج SPSS، حيث تتم معرفة قيم المعاملات أقل وأعلى من الوسط الحسابي الفرضي، وفي حالة ظهور معنوية الدلالة، فإنه يكون دليلاً على وجود تأثير، وأن عدم وجود قيمة معنوية يعني أنه لا وجود للتأثير، وهكذا لجميع المتغيرات وهذا هو اختبار الفرضيات كما يلي:-

أ- تأثير: المعرفة الرقمية في جوده التحصيل العلمي

يوضح الجدول رقم (11) نتائج تحليل الانحدار البسيط لمدي تأثير المعرفة الرقمية لجميع أبعاده التسعة (الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والذكاء الاصطناعي، وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال، والأمن والحماية، وحماية ضد الأخطار، والأفراد والتدريب، والصيانة) في أبعاد المتغير التابع التحصيل والبحث العلمي (المتمثلة بأبعاده التسعة أيضاً) تخفيف التحصيل، الدقة في البحث، تقليل الأخطاء، كفاءة المعلومات، نوعية المعلومات، تبسيط اجراءات

البحث، سهولة النسخ والنقل، سرعة إيجاد المراجع، نوعية وحجم المراجع)، فقد تبين أن هناك تأثيراً واضحاً للمعرفة الرقمية في التحصيل والبعث العلمي، حيث أشارت النتائج أن تأثير المعرفة الرقمية في التحصيل والبحث العلمي كان بمعامل تفسير (56%)، كما بلغت قيمة (B) (0.632)، أي أن التغير في وحدة واحدة من المعرفة الرقمية تؤدي إلى تغيير بقيمة (63%) في التحصيل والبحث العلمي. وأشارت قيمة (F) إلى معنوية هذا التأثير البالغة (191.758) وبمستوى دلالة (0.000).

جدول رقم (11) معاملات تأثير المعرفة الرقمية ككل في التحصيل والبحث العلمي ككل

Sig	F	B	R ²	R
0.000	191.758	0.632	0.425	0.652

يُستنتج من اختبار الفرضية الرئيسة الخامسة وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمعرفة الرقمية في البحث والتحصيل العلمي لطلبة واساتذة جامعة اليرموك وتعود هذه النتيجة إلى عدم إمكانية قبول فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.

ثامناً: الاستنتاجات والتوصيات

1- الاستنتاجات:

تم تبويب الاستنتاجات وفق تسلسل موضوعاتها، كما وردت في فقرات البحث كالآتي:-

أ- على صعيد المعرفة الرقمية:

- ارتفاع مستوى استخدام التكنولوجيا من قبل الأفراد عينة البحث في جامعة اليرموك . حيث احتل بُعد الافراد والتدريب على أعلى وسط (3.558) واحتل الصيانة (3.556) وكان خصوصية ضد الاخطار (3.525). وكان اقل وسط حسابي لتغير قواعد البيانات (3.146).
- ظهر اختلاف واضح في أهمية عناصر التحصيل والبحث العلمي حيث احتل عنصر (بناء أنظمة رقابية (3.721) على أعلى قيمة وسط حسابي وكان ترتيبه الأول تلاه التغذية الراجعة (3.717)، بينما احتل عنصر (تقليل الأخطاء ومعالجتها) المرتبة الأخيرة، وهي اقل قيمة وسط حسابي (3.608)، في حين كان المتوسط الحسابي للتحصيل والبحث العلمي ككل أكبر من قيمة الوسط لـ IT (3.659). وهذا يعني أدراك العينة لأهمية التحصيل والبحث العلمي .
- تحققت فرضيات الارتباط التي تنص على وجود مستويات مرتفعة من توافر أبعاد المعرفة الرقمية ووجود علاقات ارتباط مع المعلومات العامة.
- وجود علاقات ارتباط طردية معتدلة القوة بين عناصر المعرفة الرقمية عند قياس الاتساق الداخلي.
- حظيت الجامعة ومكتبتها بمستوى مرتفع لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والمعرفة الرقمية وهذا مؤشر إيجابي
- تعتمد المكتبات الرقمية على المعرفة الرقمية للطلبة والاساتذة في توليد ونشر ثقافة المعرفة الرقمية .

ب- على صعيد التحصيل العلمي:

- توجد علاقة ارتباط ايجابية بين المعرفة الرقمية والتحصيل والبحث العلمي.
- يختلف ترتيب مجالات استخدام عناصر المعرفة الرقمية التي تؤثر في التحصيل والبحث العلمي وفق قيم المتوسط الحسابي، لبيان أهمية كل مجال من المجالات ،
- و كانت جميعها فوق مستوى المتوسط الحسابي(3.50).
- لقد تحققت معظم أهداف الدراسة.

ج- إستنتاجات خاصة بنموذج علاقات الارتباط:

1. استعانت (الجامعة) باستخدام تكنولوجيا المعلومات و توفر تطبيقاتها في المكتبة الرقمية .
2. وجود تباين واضح في معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات.
3. وجود تباين واضح في أبعاد التحصيل والبحث العلمي.
4. ساهمت كل من أبعاد المعرفة الرقمية في تبني مفهومي التحصيل والبحث العلمي ، مما يؤكد حرص الجامعة على معرفتها، وإدراكها لأبعاد هذه المعرفة.
5. أسهمت كل من الأبعاد المتعددة للمعرفة الرقمية في تحقيق أهدافها ورفع مستواها الوظيفي.

د- إستنتاجات خاصة بنموذج التأثير:

- ☞ كان لأبعاد المعرفة الرقمية تأثير ذو دلالة معنوية واضحة في التحصيل والبحث العلمي
- ☞ اظهر أن(6) قيم تأثير كانت معنوية من أصل(9) في نموذج البحث المقترح كانت معنوية وبدرجات متفاوتة القيمة ..

2- التوصيات:

- في ضوء الاستنتاجات السابقة، يوصي الباحث بما يلي :-
- ينبغي على الجامعات دراسة إمكانيات التوسع في الخدمات الالكترونية لما يمكن أن توفره من خدمات سريعة، بشكل يمكنها من تعظيم الفوائد أو المنافع التي توفرها تطبيقاتها تلك الى جانب تقليل الكلفة .
- وجوب تعزيز إدراك الطلبة والمدرسين لابعاد المعرفة الرقمية في الرقي بمستوى البحث العلمي وتطبيق
- معايير الجودة المعرفية الشاملة والاستفادة القصوى من خدمات المكتبة الالكترونية في رفع مستوى التحصيل العلمي لطلبة الجامعة
- توظيف تكنولوجيا المعلومات الرقمية لتصميم أنظمة تتلائم مع حاجة الطلبة والمدرسين
- تعزيز معارف العاملين بوسائل تكنولوجيا المعلومات والمهارات اللازمة لاستخدامها.
- زيادة البحوث والدراسات الميدانية والواقعية التي تربط بين المعرفة الرقمية وجودة البحث العلمي في الاردن
- الاستعانة بخبرات وتجارب مكتبات الجامعات العربية والاجنبية والاستفادة منها في هذا المجال ..
- أن تحافظ الجامعات على طلبتها وكوادرها العاملة (صناع) المعرفة ونقلها للاجيال وللموظفين الجدد.

- ضرورة توحيد مصطلح المعرفة الرقمية او التكنولوجية او المعلوماتية المستخدم في الابحاث الأردنية، بحيث يصبح تعميم لة معنى مرادف في اللغة العربية، وتقع مسؤولية ذلك على مجمع اللغة العربية، وعلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ووزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات الأردنية.

تم بحمد الله العظيم وفضلة

المصادر والمراجع

- صحيفة المدينة السعودية ، 30 /12 /2015 العدد : 19243.
- همشري , عمر احمد , (2013) ادارة المعرفة الطريق الى التميز والريادة .دار صفاء للنشر والتوزيع
- ابو النصر ,مدحت (2013) الاداء الاداري المتميز ، المجموعة العربية للتدريب والنشر القاهرة ، مصر
- إرتيمة، هاني جزاع (2012) تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء سلاسل التوريد: دراسة مسحية على قطاع صناعة الأدوية الأردني، رسالة ماجستير في الإدارة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا،(غ.م)، عمان، الأردن.
- وهيبه احمد داسي (2012) دور المعرفة الرقمية في تحقيق الميزه التنافسية ، مجلة الباحث عدد (2012 /11) .
- الأعرجي، عاصم محمد حسين، وعامر، عاصم محمد حسين(2011) الموامة بين تكنولوجيا المعلومات المعاصرة والتعليم العالي: دراسة ميدانية، مجلة الإداري، م(28)، ع(107)، معهد الإدارة العامة ،مسقط، عمان، ص 49-72.
- محارمة ، محمد ثامر (2012) , قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك القطرية ، دورية الاداره ، المجلد 65 , العدد 23 .
- الصرن , رعد حسن(2014) , دراسة جودة الخدمات المصرفية , مقارنة للبنوك الاردنية , رسالة دكتوراة غير منشورة جامعه دمشق .
- البداينة، ذياب (2009) المرشد إلى كتابة الرسائل الجامعية: مركز الدراسات والبحوث، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- التمياط، حواس مشعل(2007) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- الجبوري، علاء أحمد، وحامد، محمد محمود(2007) ازدياد فاعلية منظمات الأعمال في استخدام ثقافة المعلومات والاتصالات: دراسة استطلاعية لعدة شركات القطاع الخاص في مدينة الموصل: المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة جرش، جرش، الأردن.
- همشري , عمر , احمد ادارة المعرفة .الطريق الى التميز والريادم (2013) دار صفاء للنشر , عمان والاردن
- حميدان، عبد الناصر والشحادة، منصور(2005) تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على العملية المحاسبية، جامعة جرش للفترة من 25-27-2007، م(5)، ع (1)، آذار،

- الحميدي، نجم، وآخرون (2007) نظم المعلومات الإدارية: مدخل معاصر، ط/ 2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- خداش، حسام الدين، وصيام وليد (2003) مدى تقبل مدققي الحسابات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في التدقيق: دراسة ميدانية على مكاتب التدقيق الكبرى في الأردن، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد (30) العدد (2) الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- الدحلة، فيصل عبدالرؤوف (2001) تكنولوجيا الأداء البشري، المفهوم وأساليب القياس والنماذج، عمان، دائرة المكتبة الوطنية،
- ترزي، نيز (2011) اثر تكنولوجيا المعلومات على رضا الزبائن: دراسة استكشافية
- الزعبي، حسن (2006) أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على فاعلية تسجيل وقبول الطلبة في الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية التطبيقية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، م(9)، ع(1)، جامعة العلوم التطبيقية، عمان، الأردن عمان، الأردن.
- عبود، حارث ، 2013 ، الحاسوب في التعليم ، دار وائل ، عمان ، الاردن
- الطيبي ، خضرمصباح ، 2010 ، الاعمال الالكترونية ، دار حامد ، عمان ، الاردن
- الزيادات ، محمد عواد 2008 ، اتجاهات معاصرة في ادارة المعرفة ، عمان ، دار صفاء
- الطاهر ، علاء فرج ، 2011 ، ادارة المعلومات والمعرفة ، دار الراهة للنشر ، عمان الاردن
- عبودالطائي، محمد، وسوسن، العبيدي(2004) أثر نظم المعلومات الإدارية على فاعلية وكفاءة الموارد البشرية، مجلة مؤتة، م(22)، ع(3)، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- الطائي، محمد عبد حسين (2005)، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1، عمان: دار وائل. للنشر والتوزيع، الأردن
- عبد الجواد، سعيد(2006) تكنولوجيا المعلومات وأثرها في جودة الخدمات بالمؤسسات الصحفية، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، عمان، الأردن.
- العلي، عبدالستار، وقندبلجي، عامر والعمري، غسان(2006) المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الطويل . اكرم محمد (2006) العلاقة بين التنافسية والاداء الاستراتيجي ، المجلة العربية للادارة المجلد 26 العدد الاول مصر ، 2006 ، ص 71 .
- الحياوي ، قاسم ، ادارة الجودة في الخدمات المصرفية ، مفاهيم وتطبيقات ، دار الشروق ، الاردن 2006 ، 94
- القاضي، دلال وآخرون(2004) الإحصاء التطبيقي، منهج البحث العلمي لكليات الإدارة والاقتصاد، دار اليازوري، الأردن، عمان.

المراجع الاجنبية :

- Dzeng.S.C(1994)A comparison of Analytical Procedure Expectation Models using both aggregate and Disaggregate data, Auditing: A Journal of Practice & Theory, 13(2) 1-24
- Krajewski, Ritzman.(2005)Operation &Production Management ,Prentice-Hall, USA.
- LaudonG& Laudon.R(2007) Management Information System, 7th Ed., Pearson, Education, New Jersey, USA.
- Lucas, H. C (1981) The Implementations of computer Based models, NewYourk, National associational of Accounts.
- O Brin James,Marks,George(2003)Management,InformationSystems.5the,ed .pp(453).
- O Brin James,Marks,George(20034)Management,InformationSystems.6the,ed .pp(463).
- Tucker George(2000)Information Technology and the Audit. Journal of Accountancy,Vol. 192.
- Turban. E. et.al (1999) Information “Technology for Management”, John Wiley of Sons, Inc
- Turban,E. et.al,(2001)Introduction to Information Technology for Management Making Connection for Strategic Advantage, Second Edition, John Willy & Sons Inc. USA.
- Wiig. K. M (1992) integrating intellectual capitaland knowledge management. Long Range Planning 30 (3)vBulletin@ v3.8.4, Copyright ©2000-2011, Jelsoft Enterprises Ltd
- <http://www.google.com>
- <http://www.ao-academy.org/docs/index.php?fl=1,2,3,1.DOC>
- <http://www.findarticles.com>
- <http://ayadina.kenanaonline.com/topics/57137/posts/123651>
- <http://hsp.baylor.edu/ramsower/ais-ac.97/paper/tiittan>

Title : The University libraries in their role of assuming learning functions in Algeria through a case study of the university library of Relizane

Dr Yahiaoui Zahir

Abstract :

The university libraries are known for their noble mission to deserve the students, teachers and researchers by documents and diverse information resources. They are more and more appealed to assume tasks of learning and diffusion of knowledge to students. As a central question, do the university libraries assume this role efficiently ?

- do they use the learning activities ?
- do they use the internet for this purpose ?
- what is the nature of this knowledge ? do they use courses ? do they provide projects to students ? etc

The methodology of the study focuses on the descriptive method by using questionnaires and observation.

The objectives of the study are mainly to give the scope of e-learning in Algeria and analyze the expectations from the university libraries.

Key words : university libraries ; e-learning ; teaching

Introduction :

The traditional learning is appealed to disappear . The new methods focus on the role of technology because it encourages the learners to use his faculties : audio, visual and other. In this context of the development of the constructivist theory giving more importance to the effort of the learner, the libraries particularly the university libraries should play a great role in the process of learning by investing the technological means.

Problem statement :

As a central question, do the university libraries assume the role of learning efficiently ?

- do they use the learning activities ?
- do they use the internet for this purpose ?
- what is the nature of this knowledge ? do they use courses ? do they provide projects to students ? etc

Methodology :

We use descriptive methodology focusing on the survey administered to some libraries affiliated to the university (the University centre of Relizane). The survey is divided into 04 parts :

- personal data : deals with the gender and the speciality of the headmaster.
- learning activities : deal with the awareness of learning and the way to fulfill them.
- technological means : deal with the use of these tools, their types and the eventual platforms used.
- knowledge provided : what are the vehicles of this knowledge.
- use of the technology : which is the category that uses the technology in learning : the students, or the teachers.

1- Library Services :

We notice the use of toll free phone numbers and fax lines during 1970 and 1980. Later during 1990 we begin to use email reference. The Libraries use also tools such as Tutor.com, Liveperson and QuestionPoint. They use also agregator services such as Meebo, Trillian and Pidgin. They use virtual world such as SecondLife, Web Conferencing tools such as Adobe connect, Web 2.0, web sites such as twitter. The virtual include email, phone, text, forums, video conferencing, chat (Yang, 2015).

The technological software tools used for chat reference are the following: Library H31, QuestionPoint, LibChat, Zoho, Livechat, Zopim, Liveperson, Tutor.com, Oracle.

The technologies used to deliver the services are :

- the instant messenger (IM) by Yahoo, AIM, GoogleTalk and MSN,
- the text by SMS,
- the interactive knowledge based by Frequently Asked Questions, LibAnswers, Ask a Librarian,
- the video by chat,
- the email,
- the telephone by skype (Yang, 2015).

2- Learning Activities :

The role of different libraries in the learning is described below :

- ☞ the national science digital library in USA manages the ressources of learning through the internet,
- ☞ the digital library for earth system education provides earth science for learners,
- ☞ the chemical education digital library provides ressources reported by teachers through the internet,
- ☞ the british library provides e-learning websites for students and teachers,
- ☞ the taiwan ministry of education offers digital archives for teachers of elementary and high schools.

Through their work, it appeared that the skills of librarians are needed in information organization and information retrieval. They need knowledge in architecture system : organization system, labelling system, navigation and search system (Chen, 2014).

The open education ressources is one of the great projects of learning experienced through the world, which include ressources of multimedia and the online teaching. They provide repositories of openly licensed textbooks (Chen ,2014). The learning activities rely on the technological means and on the nature of the documents among them we can report the textbooks useful for students as well as for teachers.

In USA, some university libraries offer the university wide programming. They create repositories that store and share the contents of the faculty and students. The university of Minnesota offers open journals, proceedings and open textbooks (Salem Jr., 2017).

3- Cognition Outcomes :

The cognition outcomes must be realized by cognitive tools to facilitate self-learn and self-construct knowledge, through interaction into realizing sharing knowledge (Chen, 2014).

The e-learning can facilitate the cognition because it deals with the need of the learner. It offers the personalization which is a dynamic process that rely on the suitable interface to the user emotional profile. In fact, the different learning styles differ from individual to the other. There are visual, auditory and kinesthetic learners (Thyagarajan, 2007). These different styles affect the way of learning. There are also factors that influence the cognition such as the place of study, collaboration and factors dealing with the context (Thyagarajan, 2007). The computer is one of the

tools that facilitates indepente learning and provide opportunities of learning in an hypermedia environment (Salem Jr. , 2017).

4- The Social Media Learning :

The social media as a new tool of communication reaches the domain of learning. It appears through different tolls : blogs, collaboration, projects, social networking sites, content communities and virtual world. These new tools offer opportunities to have fast and relevant communication (Kaplan, 2010). Some sources argue that the use of the computer in the begining of the technological era encouraged independent knowledge and fostered collaborative learning (Ali et al, 2016). The Internet later spread the way of learning and improve education at a high level (Ali et. Al. , 2016).

The new tools are important in the learning for sharing information and knowledge. Each tool has its usefulness. Wikis and blogs are useful for writing, RSS for publishing and update content, AJAX to retrieve information, developing intellectual skills by linking students or teachers to sites of knowledge such as academia.edu, ResearchGate, Social Science Space etc (Ali et. Al, 2016). The technology particularly the audio-visual tool plays a great role in diffusing the courses online by the MOOC. They contribute in the democratization of knowledge and offer the possibility to gather the learners whenever they are (Wilhelm, 2016).

5- Pratical Part :

The practice is carried out in six (06) libraries affiliated to the university : central library, library of the faculty of science and technology, life sciences, Law sciences, Social sciences, and littérature . we added two (02) services which are engaged in the learning missions.

Results :

The results can appear below :

5- 1- Personal data :

The survey reveals that the managers of the libraries and the managers of the learning centres are : 05 males and 03 females.

They are 04 librarians, 01 in the speciality of law and 03 in computer science.

5-2- Library activities :

The majority of the libraries (06 of them) representing 75% are aware about the importance of learning, that the libraries should contribute strongly in this field.

The way to concretize it, is by platforms, sites. They see also that they must provide scientific journals, expositions and animation.

5-3- Technological means :

All the libraries and the learning centres use the technology in their work. They use sites, software and social media. Some of them rely on email only. There is one of them who would fulfill the platform Moodle, which is suitable to learning and e-learning. Nevertheless the technological environment is not constructed. There are also platforms providing articles and documents to the teachers and the students of higher degree.

5-4- Nature of the knowledge :

The knowledge provided for students and teachers is constituted by the differents types indicated below :

- courses : 02 libraries recognize doing this,
- articles : are provided according to 02 libraries,
- books : are offered according to 02 libraries.
- there are other resources like seminars.

5-5- Use of the technology :

According to the libraries, both the students and teachers are users of the libraries and are involved in learning. Two (02) libraries notice that students are the most interested, while four (04) libraries consider that teachers are the privileged users.

Conclusion :

The literature indicates that the library activities focus on the technological means appealing then the mastering of these skills by librarians. The USA make repositories to spread the knowledge among the society. By the development of the new tools of Internet, the social media intervene in this field. The practice indicates that both males and females are actors of the technological services. The specialities identified concern the library science and computer science. The libraries surveyed show their awareness of learning and the use of the technology, that the internet is considered as a best tool. The learning tends to focus on the documents. The practice of the learning platform (Moodle as an example) is not fulfilled, which denotes a delay and requires important efforts in order to realize the challenges of learning and teaching.

Bibliographic References :

- Ali, Murad et. Al, (2016).- Strengthening the academic usage of social media : An exploratory study. Journal of King Saud University – Computer and Information Sciences, 1-9 (article in press)
- Chen, Chih-Ming ; Lin, Shang-Tzu (2014).- Assessing effects of information architecture of digital libraries on supporting E-learning : A case study on the Digital Library of Nature and Culture. Computers and Education, 75, 92-102
- Kaplan, Andreas M. ; Haenlein, Michael (2010).- Users of the world, unite. The challenges and opportunities of Social Media. Business Horizon, 53, 59-68
- Salem, Jr. ; Joseph, A. (2017).- Open Pathways to Students Success : Academic Library Partnerships for Open Educational Resource and Affordable Course Content Creation and Adoption. The Journal of Academic Librarianship, 43, 34-38
- Thyagarajan, K.K. ; Nayak, Ratnamanjari (2007).- Adaptive Content for Personalized e-Learning Using Web Services. Journal of Applied Sciences Research, 3(9), 828-836
- Wilhelm, Carsten (2016).- Dand le halo des MOOC, la rationalité communicationnelle de la formation 2.0. Communication et organisation ; 49, 87-100
- Yang, Sharon Q. ; Dalal, Heather A. (2015).- Delivering Virtual Reference Services on the Web : An Investigation into the Current Practice by Academic Libraries. The Journal of Academic Librarianship, 41, 68-86

المحور السادس
البنية التحتية
للمكتبات

البنية التحتية لمكتبات المنظمات العربية المتخصصة دراسة مسحية نحو تكتل عربي بيئي

محمد عبد الهادي الرقاني

الملخص

تنبع أهمية هذه الدراسة الى ايجاد التكامل العربي البيئي بين مكتبات المنظمات العربية المتخصصة لخدمة المستفيدين العرب في شتى المجالات لتلبية احتياجات المستفيدين العرب من خلال دراسة البنية التحتية لتلك المكتبات معرفة مدي قابليتها للتعاون عدم تطبيق مفهوم التعاون العربي البيئي بين المكتبات العربية ومكتبات المنظمات العربية المتخصصة (عينة الدراسة) واقتصاره على التبادل و الاهداء فقط، تهدف الدراسة الى قياس الواقع الفعلي للتعاون البيئي العربي في مكتبات المنظمات العربية المتخصصة

الكلمات الدالة : البنية التحتية للمكتبات - المنظمات العربية المتخصصة - المكتبات - التعاون البيئي العربي -

الدول العربية.

اولاً: مقدمة:

ان حق الحصول على المعلومات هو حق من حقوق الإنسان يواجه مشكلة الفقر ويدعم التنمية المستدامة. تُعد المكتبات المكان الوحيد في كثير من المجتمعات الذي يوفر المعلومات لأفراد المجتمع؛ لتطوير التعليم و اكتساب المهارات الجديدة و توفير فرص العمل وإقامة المشروعات الاقتصادية واتخاذ القرارات الصائبة والتي تتعلق بالتعليم وجميع المجالات الحيوية، ومعالجة المشاكل البيئية. تلعب المكتبات دوراً فريداً كشريك تنموي مهم من خلال توفير المعلومات بكافة صورها و تقديم البرامج و الخدمات التي تتعلق بالمعرفة في مجتمعات تشهد تغيراً سريعاً.

ان الظروف الاقتصادية التي يمر بها العالم العربي تستدعي ان يكون هناك علاقات خارجية من خلال توطيد علاقات التعاون والشراكة في المعلومات والتبادل المعرفي من خلال المكتبات، ويعتبر هذا التعاون العربي العربي (البيئي) هو احد متطلبات التنمية المستدامة العربية، وتعد تنمية المجتمعات هدفاً أساسياً تسعى اليه جميع الدول وخاصة العربية منها بجميع مؤسساتها وفي ظل النمو الهائل في العالم من حولنا لا بد ان نؤمن ونعمل على أهمية دور المكتبات في التنمية على المستوى العربي لمواكبة التغيرات المتلاحقة ولطالما كانت التنمية حقاً تاريخياً تتمتع به الدول العربية فممارسة هذا الحق اليوم يعتبر ضرورة حتمية لتعيش الجميع تحت مظلة واحدة وكيان ثقافي واحد من خلال المكتبات المتخصصة للمنظمات العربية المتخصصة المنبثقة عن جامعة الدول العربية .

وان هذه الدراسة تهدف الي معرفة واقع التعاون البيئي العربي من خلال البنية التحتية لمكتبات المنظمات

العربية المتخصصة عن طريق استخدام المنهج المسحي بهدف التكامل العربي المعلوماتي

❖ أهمية الدراسة: ترجع أهمية هذه الدراسة الى ايجاد التكامل العربي البيئي بين مكتبات المنظمات العربية المتخصصة لخدمة المستفيدين العرب في شتى المجالات لتلبية احتياجات المستفيدين .

❖ مشكلة الدراسة: عدم تطبيق مفهوم التعاون العربي البيئي بين المكتبات العربية ومكتبات المنظمات العربية المتخصصة (عينة الدراسة) واقتصاره على التبادل و الاهداء فقط .

❖ اهداف الدراسة : تهدف الدراسة الى قياس الواقع الفعلي للتعاون البيئي العربي في مكتبات المنظمات العربية المتخصصة.

• مصطلحات الدراسة:-

1. تعريف المكتبة المتخصصة Special Library :

هي مكتبة انشأتها وتديرها مؤسسة اعمال او شركة خاصة او جمعية او وكالة حكومية او اي جماعات ذات اهتمامات خاصة وذلك لمقابلة حاجة اعضائها او موظفيها الي المعلومات لتحقيق أهداف المؤسسة وذلك حسب التخصص الموضوعي للمؤسسة .⁽¹⁾

2. التنمية المستدامة Sustainable Development :

في ضوء المنظور العربي / للتنمية يمكن تعريف التنمية المستدامة على انها هي النهوض بالمستوى المعيشي للمجتمع العربي بأسلوب حضاري يضمن طيب العيش للناس ويشمل التنمية المطردة للثروة البشرية والشراكة العربية على اساس المعرفة والارث العربي الثقافي والحضاري والترقية المتواصلة للاوضاع الاقتصادية على اسس المعرفة والابتكار والتطوير واستغلال القدرات المحلية والاستثمار العربي والقصد في استخدام الثروات الطبيعية مع ترشيد الاستهلاك وحفظ التوازن بين التعمير والبيئة وبين الكم والكيف⁽²⁾

3. البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات IT Infrastructure: هي الخدمات أو التسهيلات المادية ومكونات تكنولوجيا المعلومات ، وخدماتها ، وإداراتها التي تدعم كامل المؤسسة التجارية.

4. التخطيط الاستراتيجي Strategic Planning : هو عبارة عن خلق واقع جديد يتجاوب مع تحديات المستقبل المتوقعة و التي يعبر عنها في صورة قيم او افكار ليس فقط للمكتبة او العاملين بها ولكن للبيئة المحيطة بها ايضاً.

• الدراسات السابقة :-

1- التكتلات الدولية للمكتبات في مصر: دراسة تخطيطية علي مكتبات المنظمات العربية المتخصصة المنبثقة عن جامعة الدول العربية لسامح نور احمد محفوظ رسالة دكتوراة : تناول الباحث التعاون البيئي لاربع منظمات عربية متخصصة فقط هي منظمة العمل العربية ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، منظمة المرأة العربية، الاكاديمية العربية للعلوم و التكنولوجيا

• التعاون بين المكتبات (library cooperation)⁽³⁾

للتعاون بين المكتبات تاريخ طويل يرجع إلى مكتبة الاسكندرية القديمة والتي كانت تعير كتبها للمكتبات الاخرى كما تذكر المصادر ان مكتبة بيت الحكمة في بغداد كانت تتعاون مع المكتبات العربية الاسلامية الاخرى الموجودة في ذلك الوقت.

(1) الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات -المجلد الثالث ص . 2072 - لسيد حسب الله واحمد الشامي - 2001

(2) التنمية المستدامة بين الواقع و المأمول - مركز الانتاج الاعلامي - مكتبة الملك عبد العزيز لسنة 2007م

(3) رجي مصطفى عليان - مقدمة في علم المكتبات والمعلومات - ط1 1999 ص . 48

اما التعاون بين المكتبات بالمفهوم الحديث فلم ينشط بين المكتبات الا مع بداية القرن العشرين ويعود سبب تطور فكرة التعاون إلى عاملين رئيسيين هما :

1- الاتفاق على عدم وجود مكتبة مهما كان حجمها وامكاناتها متكاملة يمكن أن تقف لوحدها بمعزل عن غيرها من المكتبات ذلك لأن قضية الاكتفاء الذاتي في المكتبات تكاد تكون مستحيلة.

2- بعض الاجراءات الفنية المعقدة والتي تقوم بها المكتبات المختلفة تحتاج إلى جهود وعطاء فكري متعاونين ، بمجرد انجاز هذه الاجراءات والاعمال في مكتبة واحدة يصبح بالإمكان استخدامها في مكتبات اخري اي انه لاداعي لتكرار الجهود والاعمال نفسها بين المكتبات .

التعاون بشكله العام يعني العمل سويا من اجل الوصول إلى نهاية واحدة أو هدف معين. ويعني التعاون بين المكتبات بالمفهوم البسيط والمحدود : تسهيل مهمة اعارة المواد المكتبية بين مكتبتين أو اكثر وذلك وفقا لقواعد واسس تتفق عليها المكتبات المتعاونه. وقد طرأت تطورات عديدة على مفهوم التعاون بين المكتبات ، حتي اصبح يطلق على كافة الانشطة والعمليات والخدمات والتسهيلات التي يمكن أن تقدمها مكتبة ما لمكتبة اخري أو اكثر . ويتم من خلال هذه الانشطة التعاونية المشاركة في توفير اكبر قدر ممكن من المواد والخدمات المكتبية وإيصالها او تقديمها للمستفيد ، على اعتبار ان الهدف النهائي من التعاون هو خدمة المستفيدين. هذا ، وتشمل كلمة المواد المكتبية جميع المصادر والاجهزه والامكانات الماليه والكفاءات البشرية المتوافره كما يعتبر بعضهم المكان والزمان من المواد المكتبية.

• اما اهداف التعاون بين المكتبات يمكن تلخيصها في النقاط التاليه: ⁽¹⁾

1- بناء وتطوير مجموعه غنية من المصادر والمواد المكتبية بأشكالها المختلفة .

2- التركيز على حقل او مجال معين في عمليات الاختيار والتزويد، حيث يمكن تخطيط المجالات الاخري من خلال المكتبات الاخري المتعاونه .

3- التوفير في النفقات الماليه لكثير من المواد والعمليات والانشطة .

4- التوفير في الجهود البشرية والفنيه المبذوله ، من خلال المشاركة في هذه الجهود .

5- حل مشكلة الازدواجيه في العمل بين المكتبات .

6- حل مشكلة ضيق المكان لدي كثير من المكتبات من خلال عدة أساليب من بينها الخزن التعاوني وخاصة للمواد التي لا تستخدم بكثرة .

7- تطوير الكفاءات البشرية المتوفرة من خلال التعاون في مجال عقد الدورات والندوات والمؤتمرات وغيرها من الانشطة التعاونيه .

8- توسيع دائرة الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة كماً ونوعاً ، وتطوير مستواها.

9- المساهمه في توحيد الانظمة والمعايير المكتبية المطبقة بين المكتبات ، وخاصة في مجالات الفهرسه والتصنيف والبيبلوغرافيا .

(1) مرجع سبق ذكره.

ويمكن ان يكون التعاون للمكتبات من النوع نفسه في ان تكون هناك علاقات تعاونية بين المكتبات العامة في بلد ما او بين المكتبات الوطنية في اقليم جغرافي معين ، كما يمكن ان يكون التعاون بين المكتبات المختلفة كالتعاون بين المكتبات الجامعية والمكتبات المتخصصة ، او بين المكتبات المدرسة والمكتبات العامة في البيئه الواحدة .

• اما ابرز نقاط التعاون بين المكتبات :

- 1- التعاون مع مكتبات من النوع نفسه ولها امكانات مادية وبشرية واهتمامات متشابهه إلى حد ما .
- 2- وجود الرغبة الاكيدة فى التعاون والمشاركة لدي الطرفين أو الاطراف المختلفة المشتركة فى البرنامج التعاوني .
- 3- ان لا يكون الهدف الاول والاخير من التعاون توفير المال والكلفة الماديه عند اي من الاطراف المتعاونه ، بل ان يكون الهدف النهائي رفع مستوى الخدمات المكتبيه المقدمة للمستفيدين .
- 4- القرب الجغرافي بين الاطراف المتعاونه يجعل النشاطات التعاونية اسهل ، ويمكن ان تتم بسرعة وبأقل تكاليف ممكنه .
- 5- توفير وسائل مواصلات جيدة كالسيارات والقطارات والطائرات ووسائل اتصالات فعاله كالتليفون والتلكس وغيرها.
- 6- اتباع اساليب وقوانين وانظمة مكتبيه متشابهه إلى حد ما مما يجعل عمليات التعاون اسهل واكثر دقه وفاعليه.
- 7- وجود اتفاقيات رسمية مكتوبه تحدد واجبات ومسئوليات وحقوق كل طرف ، يجعل التعاون يسير بشكل منتظم وقانوني ويخفف من الكثير من المعوقات التى قد تظهر لسبب أو لآخر .
- 8- توفر متطلبات اخري عديدة كالفهارس الموحدة (الفهرس العربي الموحد) والاجهزة والمعدات اللازمة كأجهزة التصوير مثلا .

للتعاون مستويات عدة اهمها : -

اولا : المستوي المحلي

وذلك عندما تتعاون المكتبات فى البيئه المحلية كالمحافظة او المدينة فيما بينها .

ثانيا: المستوي الوطني

كالتعاون بين المكتبات العامة على مستوي الدوله .

ثالثا: المستوي العربي

كالتعاون بين المكتبات الجامعية فى الوطن العربي فى مجال تبادل الرسائل الجامعية مثلا.

المكتبات المتخصصة :

تعتبر المكتبات حديثة نسبيا وقد ظهرت منذ القرن التاسع عشر كنتيجة للاتجاه نحو التخصص فى الموضوعات والعلوم المختلفة ، ولظهور المؤسسات والجمعيات والمنظمات المتخصصة وقد بذلت محاولات عديدة لتعريفها ، وبشكل عام يمكن تعريفها بانها المكتبة التي تقتني مجموعة من المواد والمصادر المتخصصة فى موضوع معين او عدة موضوعات ذات علاقة ، وتقوم بتقديم خدماتها المكتبية المتقدمة و المتعمقة والمتخصصة لاشخاص معينين متخصصين يعملون فى مؤسسة متخصصة ، وتشمل المكتبات المتخصصة مايلي :

- 1- مكتبات مراكز البحوث العلمية والزراعية ... الخ
 - 2- مكتبات المؤسسات التجارية و الصناعية والشركات المختلفة
 - 3- مكتبات الجمعيات والهيئات والمنظمات والاتحادات و النقابات المتخصصة
 - 4- مكتبات الوزارات والدوائر الحكومية المتخصصة
- مميزات المكتبات المتخصصة :

- 1- من حيث المجموعات والمقتنيات غالبا ما تكون محصورة في موضوع تخصص المنظمة او المؤسسة الام التابعة لها المكتبة
- 2- من حيث المستفيدين ، فهم من العاملين في المؤسسة و من المتخصصين وغالبا على درجة عالية من التعليم في مجال التخصص
- 3- من حيث المواد المكتبية ، غالبا لا تركز المكتبات المتخصصة على الكتب كمادة رئيسية للمعلومات ، بل تهتم بمصادر اخري للمعلومات اكثر حداثة في معلوماتها وتخصصا كالدوريات والتقارير والنشرات و البحوث
- 4- من حيث الاجراءات الفنية والخدمات ، عادة ما تكون اكثر عمقا ودقة وتخصصا وتنفرد بتقديم بعض الخدمات ، وتحاول ايصال المعلومة المناسبة للشخص المناسب في الوقت والمكان المناسبين
- 5- من حيث التبعية فهي دائما تتبع مؤسسة او مؤسسة او جمعية ... الخ متخصصة وحجمها صغير مقارنة مع غيرها من المكتبات

• اهداف المكتبة المتخصصة :

- توفير مجموعات جيدة وغنية من مصادر المعلومات بمختلف اشكالها في مجال التخصص.
 - نشر المعلومات الجديدة والمهمة بين المتخصصين في المؤسسة من خلال اعداد النشرات الاعلامية والمراجعات والكشافات والمستخلصات و البليوغرافيات و توزيعها على المهتمين.
 - التعاون مع المكتبات المتخصصة الاخرى في الموضوع نفسه او المجال نفسه وتبادل المصادر والخبرات والخدمات معها.
 - العمل على نشر واصدار مطبوعات المؤسسة الام وتكثيفها لسهولة الرجوع اليها.
- وعادة تقع المكتبة المتخصصة في المبنى الرئيسي للمؤسسة الام التي تخدمها ، وتكون قريبة من الادارة ومراكز البحوث والدراسات و النشاطات العلمية ، لخدمة الباحثين .
- وتقتني المكتبات المتخصصة مجموعات متخصصة من الكتب و المراجع والدوريات كما تضم مجموعات غنية من التقارير والدراسات والبحوث واوراق المؤتمرات والنشرات والوثائق والمطبوعات الاخرى . وقد دخلت المواد السمعية والبصرية والمصغرات الفيلمية الى المكتبات المتخصصة بشكل واضح مقارنة الى غيرها من المكتبات وغالبا ما تتوفر هذه المجموعات بلغات مختلفة ولذلك تعتبر المكتبات المتخصصة من افضل المكتبات المتوافرة لخدمة الباحثين في المجالات العلمية المختلفة

وتمتاز المكتبة المتخصصة بأنها تقدم خدماتها عادة بمستوى متقدم من العمق والدقة والسرعة وقد قامت قبل غيرها بادخال الحاسوب الى عملياتها وخدماتها في وقت مبكر مقارنة مع المكتبات الاخرى لانها تسعى الى تقديم المعلومات قبل المادة المكتبية ولهذا يصفها البعض بانها مراكز معلومات.

• خدمات المكتبات المتخصصة:

- ☞ خدمات الاعارة الداخلية والخارجية مع المواد المكتبية التي تقتنيها ولفترة زمنية وشروط غير محددة
- ☞ الخدمات المرجعية المتخصصة خدمات المرجعية المتخصصة سواء بشكل مباشر او كتابي او عبر التليفون.
- ☞ الخدمات البليوغرافية المختلفة والمتخصصة سواء من خلال إعداد قوائم الكتب او الكشافات او المستخلصات ... إلخ .
- ☞ الخدمات الإرشادية للباحثين وتدريبهم على كيفية استخدام المكتبة ومصادرنا .
- ☞ خدمات التصوير للوثائق بمختلف اشكالها وعادة ما تقدم مجاناً .
- ☞ خدمة الترجمة لبعض المواد المكتبية المهمة والتي تخدم قطاع كبير من العاملين
- ☞ خدمة الاحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات. (1)

• التخطيط الاستراتيجي في المكتبات ومراكز المعلومات:-

مهما تعاظمت وتطورت امكانيات البنية التحتية لاي مكتبة أو منظمة لا تستطيع ان تصل الي اهدافها والغرض منها في غياب رؤية استراتيجية محددة نابعة من التخطيط الاستراتيجي ، ومن خلال عناصر الرؤية، الرسالة والقيم الخاصة بالمؤسسة لمعرفة الفجوة بين الواقع الفعلي للمؤسسة و ماذا تريد المؤسسة في المستقبل ومن خلال تحديد الاهداف الاستراتيجية التي تحقق الرسالة يمكن تقليل هذه الفجوة بتقليل الاختلاف بين الواقع والمأمول من خلال البرامج والآليات بأسلوب SWOT التحليلي وهي اختصار لعناصر القوة ، الضعف، الفرص والتهديدات بداية من عملية العصف الذهني للقائمين علي الموضوع ومن هنا تأتي :

- أهمية التخطيط الاستراتيجي للمكتبات ومراكز المعلومات :

- 1- يساعد في تحديد مسار العمل في المكتبة
- 2- يساعد في تطوير النتائج المرجوة من وجود المكتبة
- 3- يساعد في تطوير نوعية القرارات التي تتخذها المكتبة
- 4- يساعد متخذي القرار في قراراتهم
- 5- يساعد في خلق هوية للمكتبة وذلك في عمل وثيقة او لائحة لكيفية عمل المكتبة وتحقيق اهدافها على المدى البعيد اي خلق دستور خاص بالمكتبة
- 6- يساعد في مساندة المستفيدين داخل المكتبة وكفاءة وصولهم لمصادر المعلومات.

(1) مرجع سابق.

النماذج الموجودة فعليا :

الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)

اتحاد الجامعات المصرية

- بوابة الشبكة العربية للمعلومات: يعتبر هذا المشروع قائم فعليا منذ سبتمبر 2016 و يتكون المشروع من بوابة الكترونية معلوماتية ومعرفية تقدم خدمة قومية رائدة في مجال تبادل المعلومات والخبرات بهدف تطوير العمل العربي المشترك، ويسهم في المشاركة الفاعلة لمصادر المعلومات المتاحة والوصول اليها بهدف خدمة البحث العلمي في مجالات العمل العربي المشترك.
 - يسعى المشروع الى زيادة درجة التفاعلية بين الأمانة العامة لجامعة الدول العربية ومؤسسات العمل العربي المشترك.
 - يمثل المشروع منصة مهمة لتفعيل التعاون البيئي بين مؤسسات العمل العربي المشترك من خلال المنصة التفاعلية المتاحة بالبوابة (المتدى).
 - توفير قناة مجتية معلوماتية معتمدة تضم كافة مؤسسات العمل العربي المشترك لتقديم حزمة خدمات إلكترونية للباحثين ودعم متخذي القرار في الدول العربية.
 - زيادة المحتوى الإلكتروني العربي على شبكة المعلومات الدولية.
- منهجية الدراسة:** يتبع الباحث المنهج المسحي في هذا البحث باستخدام مكتبات المنظمات العربية المتخصصة كعينة دراسة وباستخدام الاستبيان كاداه للدراسة لتجميع البيانات علي تلك العينة محل الدراسة لمعرفة مدي تأثير البنية التحتية للمكتبات على التعاون العربي البيئي بهدف التكامل العربي البيئي بين المكتبات عينة الدراسة
- تحليل نتائج الاستبيان:**
- ❖ يتضح للباحث من خلال تحليل النتائج عدم دراية بعض المكتبات عينة الدراسة بمفهوم التعاون وانه مقتصر علي التبادل والاهداء هذا هو مفهوم التعاون لديهم والتعاون من خلال الدورات التدريبية والمؤتمرات ايضا.
 - ❖ يفهم من تحليل الاستبيان ان التعاون البيئي غير موجود
 - ❖ بعض المكتبات التي استوفت الرد بياناتها ناقصة مثل يوجد نظام آلي بالمكتبة لكن لا يوجد عدد تسجيلات للنظام
 - ❖ لاختلاف البنية التحتية للاجهزة و البرمجيات اثر على انشاء تعاون بيئي بين مكتبات المنظمات العربية المتخصصة
 - ❖ عدم اهتمام الادارة العليا بذلك على الرغم من وجود الدعم المادي والفني لدى بعض المنظمات بالتعاون البيئي مع مثلتها من المنظمات لانه علي الرغم من وجود اوعية الكترونية بسهل مشاطرتها مع باقي بعض المنظمات الا ان سياسات ولوائح والتبعية لتلك المكتبات للمنظمة الام تقف عائق في انشاء التكامل المعرفي العربي.
 - ❖ ان اغلبية تلك المكتبات متخصصة

- ❖ ان الخوادم الخاصة بتلك المكتبات ليست مستقلة بذاتها داخل المبنى بل مربوطة علي خوادم المنظمات
- ❖ ان اكثر مكتبات المنظمات ايجابية في استيفاء بيانات الاستبيان بشكل متخصص في مجال المكتبات هما المنظمة العربية للتنمية الصناعية و المنظمة العربية للتنمية الادارية

التوصيات :-

- 1- يجب ان تكون اللوائح الخاصة بالمكتبات و مراكز المعلومات اكثر مرونة لقبول عملية التعاون البيئي لانها تعتبر احد معوقات التعاون بنسبة كبيرة .
- 2- فهم واستيعاب الادارة العليا في المكتبة ومراكز المعلومات لاهمية التعاون
- 3- يجب ان يكون التعاون متكامل العناصر وليس مقتصر على تبادل واهداء بل يجب ان يكون في جميع الخدمات التي تقدمها المكتبة بهدف التكامل المعلوماتي
- 4- الادارة العليا للمنظمات يجب ان تقوم بدورها في ابراز دور مكاتبها في التنمية من خلال التعاون ليس من خلال توقيع اتفاقيات او مذكرات تفاهم او بروتوكولات على الورق بل تسهم في تحقيق التعاون بصورة ايجابية على ارض الواقع
- 5- خلق المناخ المناسب للتعاون البيئي من خلال اللوائح و مشاطرة مصادر المعلومات بين المكتبات التي شملتها الدراسة وهذه المشاطرة يعوقها حقوق الملكية الفكرية ولكن بتغيير اللوائح واعداد مذكرات التفاهم من الممكن التغلب على تلك الجزئية بموافقة الناشر على سبيل المثال قاعدة بيانات emerald ممكن خلق التعاون بين تلك المكتبات لعضوية هذه القاعدة بموافقة emerald .

ملاحظات	التعاون البيئي بين مكتبات المنظمات العربية المتخصصة		البنية التحتية لمكتبات المنظمات			شاركت في الاستبيان	اسماء المنظمات	م
	لا	نعم	الاعوية	المساحة	التجهيزات			
التعاون مع المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم و مركز المرأة للتدريب		✓	الكتب 620 كتاب الدوريات 14 عنوان الرسائل الجامعية دراسات وأبحاث 72تقارير 15 CD/DVD 18ملفات الكترونية 26 قواعد بيانات 3 كتب إلكترونية 63	27 متر	طبيعة مبنى المكتبة تابع القدرة الاستيعابية للمستفيدين 8 مقاعد تأمين المبنى ممتاز توفير الإضاءة ممتاز التهوية نعم ملائمة الأثاث نعم تصميم المبنى وإرتياد المستفيدين ممتاز توافق المبنى مع الخدمات نعم	✓	اتحاد الاذاعات العربية	1
		×	الكتب 5000 كتاب الدوريات 40 نوان الرسائل الجامعية 1000 رسالة راسات وأبحاث 200 تقارير 70 D/DVD 500 لغات الكترونية 20.000 قواعد بيانات 1 كتب إلكترونية 700 دوريات إلكترونية 27 عدد الدوريات من حيث الاشتراك 175قواعد بيانات عالية 1	520 متر	طبيعة مبنى المكتبة تابع القدرة الاستيعابية للمستفيدين 30 طاولة و 80 كرسي تأمين المبنى ممتاز توفير الإضاءة ممتاز التهوية نعم ملائمة الأثاث ملائم بالشكل التقليدي والرقمي تصميم المبنى وإرتياد المستفيدين نعم توافق المبنى مع الخدمات نعمعدد اجهزة الحاسب 20 ماسح ضوئي 3 اجهزة	✓	المنظمة العربية للتنمية الادارية	2
عدد من مكتبات الجامعات المصرية والعربية		✓	الكتب 3000 الدوريات 363 عنوان لرسائل الجامعية 11 دراسات وأبحاث 131 600 D/DVD قواعد بيانات 2	35 متر	طبيعة مبنى المكتبة تابع القدرة الاستيعابية للمستفيدين 1 طاولة 6 كراسي تأمين المبنى جيد توفير الإضاءة ممتاز التهوية نعم ملائمة الأثاث نعم صميم المبنى وإرتياد المستفيدين مجددة 2016 توافق المبنى مع الخدمات نعم دد اجهزة الحاسب 1	✓	منظمة العمل العربية	3

نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

ملاحظات	التعاون البيئي بين مكتبات المنظمات العربية المتخصصة		البنية التحتية لمكتبات المنظمات		شاركت في الاستبيان	اسماء المنظمات	م	
	لا	نعم	المساحة	التجهيزات				
الاسكوا ، اوابك، اتحاد اذاعات الدول العربية، الاتحاد العربي للأسمدة، هيئة الطيران المدني ... الخ (تبادل واهداء)		✓	الكتب 23450 كتاب الدوريات 45 عنوان الرسائل الجامعية 93 دراسات وأبحاث 1200 تقارير 1800 شرائح ميكروفيلم CD/DVD 12800 500 ملفات الكترونية 25490 قواعد بيانات 3 كتب إلكترونية 1950 دوريات إلكترونية 10 قواعد بيانات عالمية 1 (الاسكوا)	250 متر	طبيعة مبنى المكتبة تابع القدرة الاستيعابية للمستفيدين 16 مستفيد تأمين المبنى جيد وفير الإضاءة جيد التهوية نعم لائحة الأثاث نعم تصميم المبنى وإرتياد المستفيدين ملائم وافق المبنى مع الخدمات نعم	✓	المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين	4
بعض مكتبات الوزارات و مراكز البحوث العربية		✓	الكتب 2571 الدوريات 45 عنوان الرسائل الجامعية 200 دراسات وأبحاث 180 تقارير 48 كتب إلكترونية 400 دوريات اشتراك 10 عنوان قواعد بيانات عالمية 1 (fao/ agris)	32 متر	طبيعة مبنى المكتبة تابع القدرة الاستيعابية للمستفيدين 4 مستفيدين تأمين المبنى ممتاز توفير الإضاءة ممتاز التهوية نعم ملائمة الأثاث نعم تصميم المبنى وإرتياد المستفيدين نعم توافق المبنى مع الخدمات نعم عدد اجهزة الحاسب 2 عدد اجهزة المسح 2	✓	المركز العربي لدراسات المناطق الجافة والاراضي القاحلة	5
		×	الكتب الدوريات الرسائل الجامعية دراسات وأبحاث تقارير شرائح ميكروفيلم ملفات CD/DVD الالكترونية قواعد بيانات كتب إلكترونية دوريات إلكترونية مجموع المطبوعات 1035	40 متر	طبيعة مبنى المكتبة تابع القدرة الاستيعابية للمستفيدين 6 مستفيدين تأمين المبنى جيد توفير الإضاءة جيد التهوية نعم ملائمة الأثاث نعم تصميم المبنى وإرتياد المستفيدين نعم توافق المبنى مع الخدمات نعم	✓	الهيئة العربية للطاقة الذرية	6

نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

ملاحظات	التعاون البيئي بين مكتبات المنظمات العربية المتخصصة		البنية التحتية لمكتبات المنظمات		شاركت في الاستبيان	اسماء المنظمات	م	
	لا	نعم	المساحة	التجهيزات				
			الكتب 9000 الدوريات الرسائل الجامعية دراسات وأبحاث تقارير 500 شرائح ميكروفيلم 200 CD/DVD ملفات إلكترونية قواعد بيانات 1 كتب إلكترونية دوريات إلكترونية	317 متر	طبيعة مبنى المكتبة تابع القدرة الاستيعابية للمستفيدين 12 مستفيد تأمين المبنى ممتاز توفير الإضاءة ممتاز التهوية نعم ملائمة الأثاث تصميم المبنى وإرتياد المستفيدين ممتاز توافق المبنى مع الخدمات نعم	✓	المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم	7
			تعذر استيفاء بيانات الاستبانة نظراً لتغيير مقر المنظمة		✓		منظمة المرأة العربية	8
			لا يوجد مكتبة		✓		المنظمة العربية لتكنولوجيا الاتصال والمعلومات	9

ملحق ثاني

• الإستبانة: استبانة تحليلية خاصة بالبنية التحتية لمكتبات المنظمات العربية المتخصصة:

دراسة مسحية نحو تكتل عربي بيني.

أولاً : بيانات المكتبة:-	
الاسم	➤
المنظمة الام	➤
العنوان البريدي	➤
الرمز البريدي	➤
المدينة	➤
البلد	➤
الهاتف	➤
الفاكس	➤
البريد الإلكتروني للمكتبة	➤
سنة تأسيس المكتبة	➤
الموقع الإلكتروني للمكتبة	➤
نوع المكتبة	➤
أكاديمية	خاصة
أخرى	عامة
ثانياً: البنية التحتية لتجهيزات المكتبة:-	
ماهي طبيعة مبني المكتبة ؟	❖
ماهي القدرة الاستيعابية للمستفيدين (عدد الطاولات والكراسي) ؟	❖
مدى تأمين المبني من حيث الحرائق - الغرق ؟	❖
مدى توفير الإضاءة في قاعات المكتبة ؟	❖
هل يوجد تهوية جيدة بالمكتبة ؟	❖
هل الاثاث ملائم لطبيعة مقتنيات المكتبة ؟	❖
ما هي طبيعة تصميم المبني الخاص بالمكتبة وتأثيره على ارتياد المستفيدين ؟	❖
هل طبيعة مبني المكتبة متوافق مع طبيعة خدماتها من حيث المساحة - كفاءة المبني ... الخ ؟	❖
ماهي مساحة المكتبة ؟	❖
ثالثاً: البنية التحتية للعداد والبرمجيات:-	
كم عدد اجهزة الحاسب الألي المتاحة بالمكتبة ؟	▪
كم عدد الاجهزة الخاصة بالمسح الضوئي ؟	▪
هل يوجد اجهزة ميكروفيلم - ميكروفيش ؟	▪
هل يوجد نظام آلي بالمكتبة ؟	▪
كم عدد الخوادم بالمكتبة ؟	▪
كم يبلغ عدد التسجيلات على النظام ؟	▪

نحو مكتبات حديثة الجودة والاعتمادية

رابعاً: البنية التحتية لأوعية المكتبة		
الزيادة السنوية	عددتها	(أوعية المكتبة)
		• الكتب
		• الدوريات
		• الرسائل الجامعية
		• دراسات وبحاث
		• تقارير
		• شرائح / الميكروفيلم - الميكروفيش
		• سي دي / دي في دي
		• ملفات إلكترونية
		• قواعد بيانات داخلية
		• كتب إلكترونية
		• دوريات إلكترونية
		• مصادر أخرى
	التبادل إهداء إشتراك	• ماهي اشكال التزويد للمجموعات (كتب ، دوريات ... الخ) ؟
		• كم عدد الدوريات المشتركة بها المكتبة ؟
	لا نعم	• هل المكتبة مشتركة في قواعد بيانات عالمية ؟ في حالة نعم اجب السؤال التالي
		• كم عدد قواعد البيانات العالمية المشتركة بها المكتبة ؟
خامساً: التعاون البيئي		
	لا نعم	• هل يوجد تعاون بين المكتبات العربية ؟ في حالة الاجابة بنعم اذكرها

تحليل الاستبانة

**Towards Modern Libraries
Quality and Accreditation**



Towards Modern Libraries Quality and Accreditation

The 3rd International Conference on E-Publishing
3rd ICEPUB 2017 (July, 25-27 2017)

(Scientific Conference)
Jordan University

First Edition

2017





تطلب أبحاث المؤتمر من

مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع:

العنوان : شارع الجامعة الأردنية - عمارة العساف - مقابل كلية الزراعة -

هاتف : تلفاكس (0096265337798) - ص.ب (1527) تلح العلي - عمان (11953) الأردن

الايمل : halwaraq@hotmail.com info@alwaraq-pub.com ،

موقع المؤتمر بقواعد البيانات العالمية

قاعدة بيانات بوابة الكتاب العلمي : www.thelearnbook.com

